

# Εργασιακό στρες και burn out



Dr. Λυράκος Ν. Γεώργιος  
Ψυχολόγος MSc, PhD. Διδάκτωρ Ιατρικής ΕΚΠΑ  
Critical Incident Stress Management certified provider  
Ψυχιατρικός Τομέας Γ.Ν. Νίκαιας  
«Αγ. Παντελεήμων»

Φυσικοθεραπεία 2014

## Επαγγελματική εξουθένωση (burnout)

- Αυξανόμενη εμφάνιση του όρου
- Απασχολεί ιδιαίτερα τους:
  - ψυχολόγους
  - Κοινωνιολόγους
  - ειδικούς του μάντζμεντ,
- έχουν αναγνωρίσει τις σημαντικές της επιπτώσεις στο άτομο, στον οργανισμό στην οικονομία και την παραγωγή.

## Εννοιολογικός προσδιορισμός

---

- *“burn out” σημαίνει «αναλώνομαι προοδευτικά εκ των ένδον μέχρι του σημείου της απανθράκωσης»*

(Maslach & Jackson, 1984)

## Έναρξη χρήσης του όρου

---

- το 1974 από τον Freudenberger
- περιγραφή των συμπτωμάτων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης
- επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας
- σε χώρους που δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ατόμων που έχουν την ανάγκη τους.

## Τι δείχνουν τα δεδομένα;

- 5.500 δημοσιευμένες μελέτες για την επαγγελματική εξουθένωση, οι περισσότερες αφορούν στους επαγγελματίες της υγείας σε ποσοστό 34% (Firth-Cozens & Payne, 1999).
- περισσότερο συχνό σε κάποια επαγγέλματα, όπως οι γιατροί και οι νοσηλεύτριες (Jimmieson, 2000).
- το σύνδρομο θεωρήθηκε αποτέλεσμα της καθημερινής επαφής με τον ανθρώπινο πόνο,
- η χρήση του περιορίστηκε στα επαγγέλματα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, όπως παθολόγους, οδοντίατρους, νοσηλεύτες/τριες, φυσιοθεραπευτές και κοινωνικούς λειτουργούς (Demir και συν., 2003).

## Firth-Cozens (1997)

- 1/3 των νοσηλευτριών παγκοσμίως έχουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης από τα αρχικά ακόμα στάδια της καριέρας τους
- Ο κίνδυνος εμφάνισης ψυχικών διαταραχών είναι πολύ υψηλός.
- Οι νοσηλεύτριες/τές και οι ψυχίατροι, δείχνουν να έχουν τα υψηλότερα ποσοστά αυτοκτονιών.
- Στις Ηνωμένες Πολιτείες το ετήσιο ρίσκο των αυτοκτονιών των γιατρών είναι διπλάσιο από εκείνο του γενικού πληθυσμού
- πολύ συχνά οφείλεται στην ύπαρξη επαγγελματικής εξουθένωσης.

## Αντωνίου και Αντωνοδημητράκης (2001)

- Οι βασικότεροι παράγοντες ανάπτυξης και διατήρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης ήταν αυτοί που σχετίζονται με την ίδια τη φύση του ιατρικού επαγγέλματος
  - καθημερινή επαφή με τον ανθρώπινο πόνο
  - με ασθενείς σε τελικό στάδιο
  - αυξημένες ευθύνες για τους ασθενείς
- και παράγοντες που σχετίζονταν με την ελληνική πραγματικότητα
  - περιορισμένα μέσα
  - έλλειψη επιμόρφωσης και συνεχιζόμενης κατάρτισης

## Σύγκριση με άγγλους

- Οι Έλληνες επαγγελματίες της υγείας είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους
- παρουσιάζουν περισσότερα ψυχολογικά προβλήματα, όπως κατάθλιψη, στρες, δυσθυμία, διαταραχές ύπνου, κ.α.
- Οι Έλληνες γιατροί παρουσίαζαν υψηλότερους δείκτες Συμπεριφοράς Τύπου A, που έχει συνδεθεί με αυξημένες πιθανότητες ανάπτυξης καρδιαγγειακών νοσημάτων.

## Fagin και συν. (1996)

- Νοσηλευτικό προσωπικό ψυχιατρικού κέντρου
  - οι σημαντικότερες πηγές επαγγελματικής εξουθένωσης αφορούσαν σε οργανωτικά και διοικητικά προβλήματα, όπως η περικοπή του εργατικού δυναμικού
  - οι μεταρρυθμίσεις στις υπηρεσίες υγείας
  - η έλλειψη ενημέρωσής τους για τις αλλαγές αυτές

## Hannigan και συν. (2000)

- Πάνω από το μισό ψυχιατρικό νοσηλευτικό προσωπικό παρουσίαζε:
  - Έντονα σημάδια συναισθηματικής εξάντλησης από την εργασία του.
  - Τα σημάδια αυτά αποτέλεσαν το κίνητρο για επανεκτίμηση της εργασίας τους,
  - ή αφορμή για να εγκαταλείψουν οριστικά το νοσηλευτικό επάγγελμα.

## Τι μας κάνει περισσότερο επιρρεπείς

- Αυτό που κάνει τους επαγγελματίες της υγείας περισσότερο επιρρεπείς στην επαγγελματική εξουθένωση από άλλους εργαζόμενους είναι το γεγονός ότι είναι υπεύθυνοι για ανθρώπινες ζωές και όχι για απρόσωπα αντικείμενα

(Caplan και συν., 1975· Sutherland & Cooper, 1990)

- Οι πράξεις ή οι παραλείψεις τους έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους ανθρώπους αυτούς

(Rees & Cooper, 1991· Cooper και συν., 2001)

- Η επαγγελματική επάρκεια και ικανότητα των γιατρών τελεί υπό τη συνεχή επίβλεψη και κριτική των ασθενών, ακόμα και των συναδέλφων τους, τα σφάλματά τους είναι εύκολα αντιληπτά, με πιθανές τραγικές συνέπειες τόσο για τους ασθενείς όσο και για τους ίδιους

(Beechman, 2000)

## Τι άλλο;

- Η άμεση, πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία με τους ασθενείς, τους συγγενείς, το υπόλοιπο προσωπικό και τη διοίκηση του νοσοκομείου,
- Η έκθεσή τους στον αυξημένο κίνδυνο μετάδοσης κάποιας ασθένειας ή πρόκλησης ενός τραυματισμού.
- Οι στρεσογόνοι αυτοί παράγοντες μπορεί να επιδεινωθούν από την έντονη προσπάθεια που καταβάλλουν οι γιατροί και οι νοσηλευτές προκειμένου να φαίνονται ήρεμοι και ελέγχουν την κατάσταση, αλλά την ίδια στιγμή να συμμετέχουν συναισθηματικά και να δείχνουν ενδιαφέρον για τα προβλήματα των ασθενών τους

(Sutherland & Cooper, 1990)

## Επιβαρυντικοί παράγοντες για το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό

- η συχνή και μακρόχρονη επαφή με χρόνιους ασθενείς
- στενή αλληλεπίδραση με δέκτες που πολύ συχνά εκδηλώνουν αρνητική συμπεριφορά επιθετικότητας, παθητικότητας και αδράνειας
  - (Muldary 1983)
- και οι managers μπορεί να αισθανθούν επαγγελματική εξουθένωση λόγω αυξημένων ευθυνών και εάν βοηθούν τους υπαλλήλους να επιλύουν επαγγελματικά προβλήματα αλλά και να αντεπεξέρχονται σε προσωπικές δυσκολίες
  - (Pines & Maslach, 1978; Schuler, 1983)

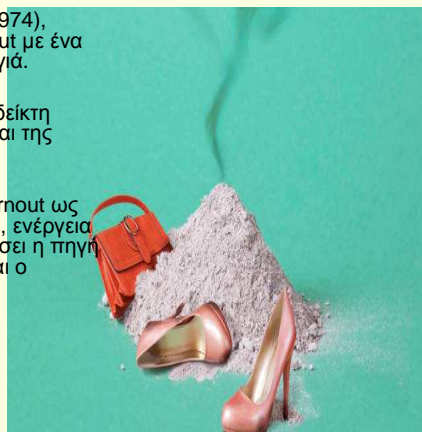
## Τι νιώθουν όσοι βιώνουν burnout;

- Αισθάνονται συναισθηματικά «στεγνωμένοι» και απογοητευμένοι από τα περιστατικά της ημέρας
- Αισθάνονται κόπωση και δεν μπορούν να βοηθήσουν και να επικοινωνήσουν στοιχειωδώς με τους ασθενείς τους.
- Καθώς κάθε πρωί αντιμετωπίζουν το επάγγελμά τους ως αναπόφευκτο κακό από το οποίο δεν μπορούν να δραπέτεύσουν,
- πολλές φορές είναι αδύνατο να αναπτύξουν στενότερες ανθρώπινες σχέσεις με ανθρώπους που χρειάζονται την επιστημονική αλλά και τη συναισθηματική τους υποστήριξη.
- προσπαθούν να κρατήσουν απόσταση ασφαλείας από άλλα άτομα που θεωρούνται ως πηγή της εξάντλησής τους.

(Burke & Greenglass, 2001).

## Τι ορίζεται ως burn out στη βιβλιογραφία

- Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης το οποίο αναπτύσσεται σε όσους έρχονται σε επαγγελματική σχέση με άλλους ανθρώπους.
- Ο ψυχολόγος Herbert Freudenberger (1974), παραλλήλισε την έννοια του όρου burnout με ένα κτίριο που έχει καταστραφεί από πυρκαγιά.
- Η Maslach (1982), τον περιγράφει ως « δείκτη φθοράς» των αξιών, της αξιοπρέπειας και της θέλησης του εργαζομένου.
- Η Brophit (1992), περιγράφει τον όρο burnout ως «... η φλόγα που χορεύει, δίνει ζεστασιά, ενέργεια και φως, αλλά τελικά σβήνει όταν τελειώσει η πηγή ενέργειας της και μένει μόνο η στάχτη και ο θάνατος»



## Ο πιο διαδεδομένος ορισμός

Είναι αυτός της ψυχολόγου Christine Maslach (1982), το όνομα της οποίας έχει από πολύ νωρίς συνδεθεί με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης:

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



## Μπορεί να αξιολογηθεί;

- Κατάλογος Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson, 1986).
- Το MBI αποτελεί μια ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα και αξιολογεί τα ακόλουθα τρία βασικά στοιχεία:
  - α) το βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης,
  - β) τα επίπεδα αποπροσωποποίησης και
  - γ) την αίσθηση μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων.

## Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

- Η συχνή και μακροχρόνια έκθεση του επαγγελματία της υγείας σε αντίξοες εργασιακές συνθήκες οδηγεί σε:
    - υπερκόπωση και
    - εξάντλησή
  - Οι συνέπειες της εξάντλησης αφορούν:
    - φυσική κατάσταση του ατόμου, και συμπεριφορά
    - εργασία και προσωπική του ζωή
- (Cushway, 1992)

## Κατηγορίες συμπτωμάτων burnout

- Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης ομαδοποιούνται σε:
- Σωματικά
- Ψυχολογικά και
- Συμπεριφορικά



## Σωματικά συμπτώματα

- Όλα τα χαρακτηριστικά που αφορούν στις τυπικές εκδηλώσεις στρες και άγχους όπως:
- Πονοκέφαλοι
- Γαστρεντερικά προβλήματα
- Δυσκολίες ύπνου
- Υπερένταση
- Σεξουαλική δυσλειτουργία
- Διαταραχές διατροφής και
- Μυοσκελετικοί πόνοι

(Tyler & Cushway, 1998)

## Ψυχολογικά και συμπεριφορικά συμπτώματα

- Κυρίαρχα συμπτώματα:
- Έντονο στρες
- Ανία
- Χαμηλό «ηθικό»
- Χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση
- Παραίτηση και Συγκρούσεις
- Πλήττει η προσωπική και κοινωνική ζωή του εργαζόμενου
- Μεταφέρει τα προβλήματα εργασιακού περιβάλλοντος στην οικογένεια και στον κοινωνικό του περίγυρο,
- **Αποτέλεσμα:** αυξάνονται οι εντάσεις στις σχέσεις με τα άλλα άτομα και μειώνεται το ενδιαφέρον για κοινωνικές συναναστροφές

(Griffith και συν., 1999).

Σωματικά	Ψυχολογικά	Συμπεριφορικά
Σωματική εξάντληση/ κούραση	Αυσκαμψία στις αλλαγές/έλλειψη ελαστικότητας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση
Κατάθλιψη	Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων/απάθεια	Μειωμένη επικοινωνία/παραίτηση
Αδυνία ή υπερβολικός ύπνος	Κυνισμός/αρνητική διάθεση	Υψηλά επίπεδα παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική εξάντληση/έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου	Αυξημένα επίπεδα αποουσιασμού
Γαστρεντερικά προβλήματα/έλκος	Χαμηλό «ηθικό»/ αίσθηση ματαιότητας	Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία
Παρατεταμένη ασθένεια/συχνές ασθένειες/κρυολογήματα	Έλλειψη υπομονής/Ευερεθιστικότητα	Αυξημένη χρήση φαρμάκων
Αύξηση ή μείωση βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες	Υπερβολική χρήση αλκοόλ
Υπερένταση	Ανία	Αδυναμία συγκέντρωσης/αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων
Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης	Μειωμένη αυτοπεποίθηση	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Αποπροσωποποίηση ασθενών	Αυξημένα παράπονα για την εργασία
Διαταραχές ομιλίας	Εκνευρισμός	Εργασιομανία
Σεξουαλική δυσλειτουργία	Αδυναμία λήψης αποφάσεων	
	Αισθήματα αδυναμίας	
	Καχυπαψία	
	Αισθήματα ενοχής/αποτυχίας	
	Κατάθλιψη	
	Αποξένωση	
	Αυξημένη ανησυχία	
	Υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων	
	Αποτελμάτωση	

Προσαρμογή από το Don Unger, "Superintendent Burnout: Myth or Reality" (1980)

## ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ



- Τα περισσότερα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο υπό το πρίσμα μίας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος  
(Vachon, 1987)
- Πολλοί 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 τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας, ότι εξαρτάται από τις προσδοκίες που ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό  
(Leiter & Maslach, 1988· Dekker & Schaufeli, 1995· Antoniou, 1999)
- Άλλοι ότι εξαρτάται και από το χώρο της υγείας στον οποίο εργάζεται  
(Firth-Cozens & Payne, 1999).

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



- Τρεις κύριες διαστάσεις του συνδρόμου, που αντιπροσωπεύουν και διαφορετικές κατηγορίες συμπτωμάτων.
- «**Συναισθηματική εξάντληση**»: περιλαμβάνει αισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης, καθώς και απώλεια ενέργειας και διάθεσης.
- «**Αποπροσωποποίηση**»: η απομάκρυνση και αποξένωση του εργαζόμενου από τους ασθενείς /πελάτες του και η εγκαθίδρυση απρόσωπων, επιθετικών και κυνικών σχέσεων με αυτούς.
- «**Έλλειψη προσωπικής επίτευξης**»: 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).

## ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ EDELWICH & BRODSKY (1980)



- Τέσσερα στάδια ανάπτυξης της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα οποία ακολουθεί ο εργαζόμενος από την αρχή της καριέρας του:
- **Ενθουσιασμός.** Ο εργαζόμενος ξεκινάει την καριέρα του με ενθουσιασμό, υπερεπενδύει, αλλά καθώς διαπιστώνει ότι το έργο που παράγει δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, απογοητεύεται.
- **Αμφιβολία και αδράνεια.** Η καθημερινότητα διαψεύδει τις προσδοκίες του=> δεν καλύπτονται οι ανάγκες του μέσα από την εργασία του, κατηγορεί τον εαυτό του για την αποτυχία και προσπαθεί ακόμη περισσότερο να επενδύσει στο επάγγελμά του, χωρίς όμως θετικό αποτέλεσμα=> σταδιακά αποϊδανικοποιεί την εργασία του, χωρίς να αναθεωρήσει τις προσδοκίες του.
- **Απογοήτευση και ματαίωση:** οι προσπάθειές να ολοκληρωθεί μέσα από την εργασία του ματαιώνονται => αποθάρρυνση & απογοήτευση=> είτε αναθεωρεί τις προσδοκίες του είτε απομακρύνεται από την εργασιακό του χώρο (πηγή του στρες)
- **Απάθεια:** αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα απέναντι στους άλλους, προσπαθεί να καταπολεμήσει απογοήτευση και ματαίωση που του προκαλεί το επάγγελμά του. 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.

## ΤΟ ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ CHERNISS (1980)



- Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί περισσότερο μία «διαδικασία» παρά ένα μεμονωμένο «συμβάν», και η οποία ακολουθεί τρία στάδια:
- Φάση του «εργασιακού στρες»
- Φάση «εξάντλησης»
- Φάση «αμυντικής κατάληξης»

## ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ PINES



- Η Pines 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).
- Διερεύνησαν και τομείς όπως οι οικογενειακές σχέσεις (Pines & Aronson, 1996) και οι πολιτικές συγκρούσεις (Pines, 1993).
- Απομακρύνεται από την αρχική θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης ως συνδρόμου που συν-εμφανίζεται με συμπτώματα απελπισίας, απόγνωσης και μειωμένης αυτοπεποίθησης
- Αντιμετωπίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία μόνο κλίμακα που δίνει συνολική βαθμολογία.

## Τι κρατάμε;



- Αποτελεί έναν μηχανισμό προσαρμογής ή διαχείρισης αγχογόνων πηγών.
- Είναι μία κατάσταση υπερκόπωσης που αντιμετωπίζει ο αποθαρρυσμένος εργαζόμενος που για να προστατεύσει τον εαυτό του από το χρόνιο στρες και από πρόσθετες απογοητεύσεις καταφεύγει στην αδιαφορία.



## Αναγνωρίζοντας τα συμπτώματα



- η επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζεται μέσα σε ένα βράδυ.
- Τα προβλήματα επιδεινώνονται σταδιακά.
- Από τη στιγμή που οποιοσδήποτε- σε οποιοδήποτε επάγγελμα και επίπεδο εργασίας- μπορεί να υποφέρει από επαγγελματική εξουθένωση, είναι απαραίτητο ο επαγγελματίας υγείας να μπορεί να αναγνωρίζει τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης πριν ξεφύγουν από τον έλεγχό του.

## Έλλειψη κινήτρων



- Εργάζοσασταν παλιά σκληρά για να ολοκληρώσετε ακόμα και πράγματα που δεν απαιτούνταν από εσάς;
- Είχατε κίνητρα και φιλοδοξίες στην αρχή της καριέρας σας;
- Συγκρίνετέ το με το πώς αισθάνεστε **σήμερα**.
- Αν δεν σας ενδιαφέρει πια να κάνετε μία υποδειγματική δουλειά
- Αν η μόνη φιλοδοξία σας είναι να φύγετε από τη δουλειά σας όσο γρηγορότερα γίνεται
- Αν πιάνετε τον εαυτό σας να κάνει μόνο την ελάχιστη δουλειά που θα μπορούσε- μη έχοντας καμία φιλοδοξία για πρόοδο-
- **τότε ίσως έχετε ένα από τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.**

## Έντονη αποστροφή για την εργασία



- Η εργασία γίνεται αφόρητη επειδή ίσως:
  - αντιπαθείτε το διευθυντή σας
  - σας έχει κουράσει ο φόρτος εργασίας
  - δεν εκτιμούν την προσφορά σας ή νιώθετε ότι δεν μπορείτε να βοηθήσετε τους ασθενείς σας.
  - αισθάνεστε ότι η δουλειά σας δεν σας προσφέρει πια καμία πρόκληση και ότι το έργο σας έχει γίνει μονότονο και επαναληπτικό.
  - νιώθετε ότι έχετε κολλήσει για καιρό στην ίδια θέση και γι αυτό έχετε χάσει τον ενθουσιασμό για την εργασία σας.
- **Το αίσθημα αυτό της αδιαφορίας σχετίζεται επίσης με την επαγγελματική εξουθένωση.**

## Αίσθηση αποξένωσης



- Αισθάνεστε τελευταία απομονωμένοι από τους συναδέλφους σας;
- Αποφεύγετε τις κοινωνικές επαφές και τις συζητήσεις μαζί τους;
- Αρχίσατε να δυσφορείτε με το κακό τους χιούμορ ή τις φιλοδοξίες τους;
- Το να διαχωρίζετε τον εαυτό σας από τους συναδέλφους σας και το υπόλοιπο προσωπικό οδηγεί πάντα στην αποξένωση.
- Ο άνθρωπος που βρίσκεται σε αυτή την κατάσταση συχνά αισθάνεται ότι «μένει απ' έξω» (Όλοι φαίνονται να διασκεδάζουν με τη δουλειά τους, γιατί όχι κι εγώ;).
- **Τα συναισθήματα αυτά μόνο επιδεινώνουν περισσότερο τη ματαιώση και την απογοήτευση.**



## Κακή διάθεση



- Αισθάνεστε ότι είστε κακόκεφοι περισσότερο από πριν;
- Σας ενοχλούν τα πάντα;
- Οι άνθρωποι που βιώνουν αυτά τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης συχνά ανακαλύπτουν ότι δεν έχουν καθόλου υπομονή για τα λάθη και τα προβλήματα των άλλων.
- Συχνά ξεσπάνε ή θέλουν να ξεσπάσουν στους συναδέλφους τους.
- Όλα αυτά, φυσικά, οδηγούν σε μεγαλύτερη απομόνωση στον εργασιακό χώρο.

## Προβλήματα υγείας



- Η επαγγελματική εξουθένωση στο τέλος εκδηλώνεται με κάποια μορφή σωματικού προβλήματος.
- Σε αυτό το στάδιο πια οι περισσότεροι άνθρωποι συνειδητοποιούν ή παραδέχονται ότι κάτι δεν πάει καλά.
- Τα πιο συχνά προβλήματα υγείας είναι οι επίμονοι πονοκέφαλοι, οι οσφυαλγίες και άλλα προβλήματα που σχετίζονται με το στρες.
- Οι άνθρωποι αυτοί ίσως έχουν επίσης προβλήματα ύπνου.
- Ίσως επίσης να έχουν υπερβολικά χαμηλά ή υψηλά επίπεδα βάρους ή να κάνουν κατάχρηση αλκοόλ.
- Τα αισθήματα αυτο-λύπησης είναι επίσης συχνά.

## Πάρτε μια κόλλα χαρτί

- Θέλετε να δείτε αν έχετε επαγγελματικής εξουθένωση;
- **Οδηγίες:** Για κάθε ερώτηση επιλέξτε την απάντηση που σας ταιριάζει καλύτερα. Επιλέξτε μόνο μία απάντηση. Παίρνετε
  - 1 βαθμό για κάθε απάντηση «Καθόλου»,
  - 2 βαθμούς για κάθε απάντηση «Σπάνια»,
  - 3 βαθμούς για κάθε απάντηση «Μερικές φορές»,
  - 4 βαθμούς για κάθε απάντηση «Συχνά» και
  - 5 βαθμούς για κάθε απάντηση «Πολύ συχνά».
- Προσθέστε τη συνολική σας βαθμολογία και κοιτάξτε τα αποτελέσματα στον πίνακα που ακολουθεί.

### Κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης

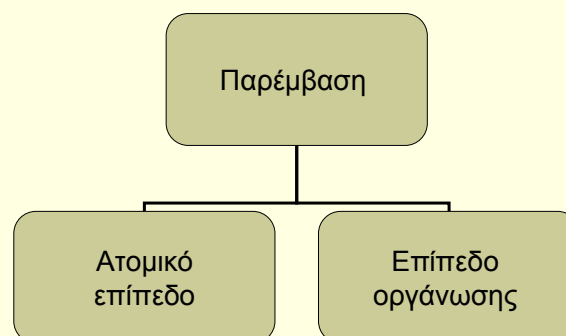
	Ερώτηση	Κ	Σ	ΜΦ	Συ	ΠΣ
1	Νιώθετε να χάνετε το ρυθμό σας και τη σωματική ή συναισθηματική σας ενέργεια;					
2	Είστε επιρρεπείς στις αρνητικές σκέψεις για την εργασία σας;					
3	Νομίζετε ότι είστε σκληροί και λιγότερο υπομονετικοί με ανθρώπους από όσο τους αξίζει;					
4	Εκνευρίζετε εύκολα από μικρά προβλήματα ή από τους συναδέλφους και τους συνεργάτες σας;					
5	Νομίζετε ότι οι συνάδελφοι και οι συνεργάτες σας δεν σας κατανοούν και δεν σας εκτιμούν;					
6	Αισθάνεστε ότι δεν έχετε κανέναν για να μιλήσετε;					
7	Νομίζετε ότι προσπαθείτε λιγότερο από όσο θα έπρεπε;					
8	Νιώθετε πιεσμένοι από την ανάγκη να επιτύχετε;					
9	Αισθάνεστε ότι η εργασία σας δεν σας προσφέρει αυτό που θέλετε;					
10	Αισθάνεστε ότι βρίσκεστε σε λάθος μέρος ή κάνετε λάθος επάγγελμα;					
11	Εκνευρίζετε με κάποια πράγματα στην εργασία σας;					
12	Αισθάνεστε ότι προβλήματα στην οργάνωση της εργασίας σας ή η γραφειοκρατία σας εμποδίζουν να εργαστείτε σωστά;					
13	Αισθάνεστε ότι η εργασία σας έχει περισσότερες απαιτήσεις από όσες μπορείτε να αντέξετε;					
14	Αισθάνεστε ότι δεν έχετε το χρόνο να κάνετε πράγματα που θα ήταν σημαντικά για την ποιότητα της εργασίας σας;					
15	Νομίζετε ότι δεν έχετε αρκετό χρόνο για προγραμματισμό της εργασίας σας όσο θα επιθυμούσατε;					

## Αποτελέσματα

Σκορ	Σχόλιο
15 – 18	Υπάρχουν κάποια σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης
19 – 32	Υπάρχουν κάποια σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης, ενδέχεται όμως κάποιοι παράγοντες να είναι ιδιαίτερα σοβαροί
33 – 49	Προσοχή – ίσως βρίσκεστε πριν την επαγγελματική εξουθένωση, ιδιαίτερα αν κάποιες βαθμολογίες είναι πολύ υψηλές
50 – 59	Ίσως βρίσκεστε σε σοβαρό κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης – κάντε κάτι γι' αυτό επειγόντως
60 – 75	Βρίσκεστε σε σοβαρό κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης – κάντε κάτι γι' αυτό επειγόντως

Αν και είναι ένα χρήσιμο εργαλείο, δεν έχει σταθμιστεί μέσα από ελεγχόμενες επιστημονικές διαδικασίες, άρα θα πρέπει να χρησιμοποιείται απλά ως διαγνωστική μέθοδος. Παρακαλούμε, αντιμετωπίστε τα αποτελέσματα σύμφωνα με την κοινή λογική. Επίσης, λάβετε υπόψη οποιοδήποτε πρόσφατο γεγονός που ενδεχομένως να επηρέασε τη διάθεσή σας όσο συμπληρώνατε το τεστ!

## Πως αντιμετωπίζουμε το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης;



## Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- Εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης του χρόνου
- Προγράμματα σωματικής άσκησης
- Τεχνικές εδραίωσης κοινωνικών επαφών και στήριξης

## Παρεμβάσεις σε οργανωσιακό επίπεδο

- Καλύτερος σχεδιασμό των νοσοκομειακών χώρων και των άλλων χώρων υγείας
- Προγραμματισμός και εμπλουτισμός της εργασίας
- Συμμετοχική λήψη αποφάσεων
- Αποσαφήνιση των ρόλων και των καθηκόντων των γιατρών και των νοσηλευτών
- Δυνατότητα συνεχιζόμενης επιμόρφωσης και εκπαίδευσης
- Οργάνωση συμβουλευτικών εποπτειών με τους εργαζόμενους που αντιμετωπίζουν προβλήματα.

## Για να αντιμετωπίσουμε με επιτυχία την επαγγελματική εξουθένωση:

- Πρέπει να γνωρίζουμε την ύπαρξή της και να κατανοούμε από πού προέρχεται.
- Καθορίζουμε τους τομείς της ζωής και της εργασίας μας που μπορούμε οι ίδιοι να ελέγξουμε και για τους οποίους είμαστε εμείς υπεύθυνοι.
- Επιλέγουμε κάποια στρατηγική αντιμετώπισης που ταιριάζει περισσότερο με την κατάσταση.

## Αναγνώριση της ύπαρξης burnout

- Συνήθως το καταλαβαίνουμε όταν είναι αργά
- Υπάρχουν ήδη συμπτώματα και
- Διαταραχές στην ψυχοσωματική υγεία
  - Να αντιλαμβανόμαστε τα όρια μας
  - Να ζητάμε βοήθεια όταν δεν τα βγάζουμε πέρα με το στρες της δουλειάς
  - Να αναζητάμε τρόπους αντιμετώπισης τόσο των συμπτωμάτων όσο και των ενοχών μας όταν δεν μπορούμε να προσφέρουμε



(Grassi & Magnani, 2000).

## Τεστ αυτοαξιολόγησης burn out

Προσαρμογή από: Girdin, D. A., Everly, G. S. & Dusek, D. E. Controlling Stress and Tension. Allyn & Bacon: Needham Heights, MA, 1996

Επιλέξτε την απάντηση που σας ταιριάζει περισσότερο σε κάθε πρόταση	σχεδόν πάντα	συχνά	σπάνια	σχεδόν ποτέ
1	4	3	2	1
2	4	3	2	1
3	4	3	2	1
4	4	3	2	1
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	4	3	2	1
9	4	3	2	1
10	4	3	2	1

Υπολογίστε τη βαθμολογία σας προσθέτοντας τους βαθμούς σε κάθε απάντηση

Σύνολο = .....

## Τι μετρά η άσκηση;

- Η άσκηση σχεδιάστηκε για να μετρήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων εξαιτίας της υπερφόρτωσης της εργασίας τους.
- Η υπερφόρτωση αναφέρεται στην κατάσταση όπου οι απαιτήσεις που έχει το περιβάλλον από εμάς υπερβαίνουν την ικανότητά μας να τις αντιμετωπίσουμε.
- Ορισμένοι τομείς της ζωής μας είναι υπερβολικά απαιτητικοί.
- Όταν οι απαιτήσεις αυτές υπερβούν την ικανότητά μας να τις ικανοποιήσουμε, αισθανόμαστε εξαντλημένοι.

## Παράγοντες εργασιακής υπερφόρτωσης

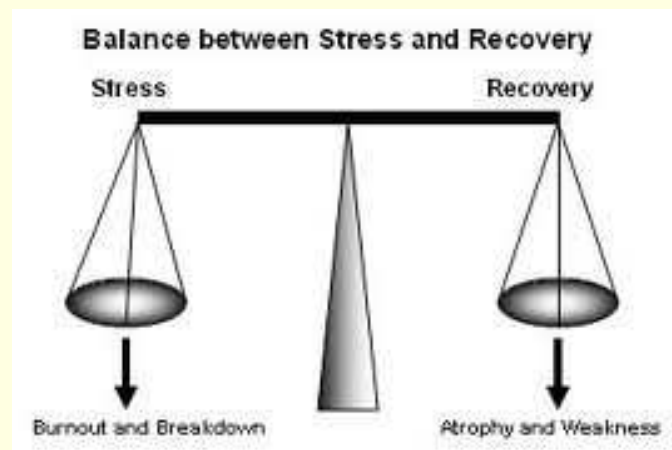
1. Πίεση του χρόνου
  2. Υπερβολικές ευθύνες και υποχρεώσεις
  3. Έλλειψη υποστήριξης
  4. Υπερβολικές απαιτήσεις από τον εαυτό σας και από τους άλλους γύρω σας.
- Οποιοσδήποτε από αυτούς τους παράγοντες, ή οποιοσδήποτε συνδυασμός μεταξύ τους, μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση.

- Η συνολική σας βαθμολογία στην παραπάνω άσκηση θα σας βοηθήσει να μετρήσετε σε ποιο βαθμό είστε εξουθενωμένοι από την υπερφόρτωση.
- Ένα σύνολο 25-40 βαθμών υποδηλώνει υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, συνεπώς και ψυχολογικής ή σωματικής εξάντλησης.

## Ας θυμηθούμε τις παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- Εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης του χρόνου
- Προγράμματα σωματικής άσκησης
- Τεχνικές εδραίωσης κοινωνικών επαφών και στήριξης

## Ας αρχίσουμε από τη διαχείριση του χρόνου





## Γιατί πρέπει να διαχειριστούμε σωστά το χρόνο μας;

- η σωστή διαχείριση είναι σημαντική για την ψυχική υγεία των επαγγελματιών της υγείας γιατί ενισχύει την αίσθηση του ελέγχου που έχουν στην εργασία τους (Macan, 1994)
- σχετίζεται με χαμηλά επίπεδα κατάθλιψης, στρες και σωματικών συμπτωμάτων σε επαγγελματίες με ιδιαίτερα αυστηρά και σκληρά προγράμματα εργασίας (Lang 1992)
- τα αντίξοα ωράρια των επαγγελματιών υγείας (π.χ., βάρδιες, εφημερίες κλπ.) συνδέονται με την ευάλωτη σωματική και ψυχική τους υγεία (Sparks και συν., 2001).
- Στους νοσοκομειακούς η πίεση του χρόνου, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και οι ακανόνιστες βάρδιες εργασίας αποτελούν σοβαρές πηγές επαγγελματικής εξουθένωσης και ανάπτυξης ψυχιατρικών και σωματικών προβλημάτων (Beechman, 2000· Dumelow, 2000).

## Γιατί είναι σημαντικές οι παρεμβάσεις στη διαχείριση χρόνου;

- Οι παρεμβάσεις για τη διαχείριση του χρόνου είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την αύξηση της ψυχοσωματικής ευεξίας γιατρών και νοσηλευτών και μπορούν να συνδράμουν στην πρόληψη της έντασης και της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Οι επαγγελματίες υγείας που επενδύουν στη διαχείριση του εργασιακού τους χρόνου συχνά αναφέρουν ότι έχουν περισσότερο έλεγχο της ζωής τους, (Seaward, 1994).
- αισθάνονται ότι πετυχαίνουν περισσότερα γιατί ξοδεύουν λιγότερο χρόνο σε πράγματα ελάχιστα αποτελεσματικά και συχνά άσκοπα για την επαγγελματική τους επίδοση (Sutherland & Cooper, 2003).

## Οι διαστάσεις της σωστής διαχείρισης του χρόνου (Macan 1990)

- Καθορισμός στόχων και προτεραιοτήτων - ο επαγγελματίας της υγείας πρέπει να αποφασίζει καθημερινά τι έργο πρέπει να ολοκληρώσει και τι είναι περισσότερο σημαντικό.
- Μηχανισμοί διαχείρισης του χρόνου - όπως δημιουργία λίστας με τις καθημερινές ανάγκες, προετοιμασία για την εργασία πριν αρχίσουμε να βλέπουμε περιστατικά.
- Οργανωτική προτίμηση - να έχουμε μία μεθοδική και συστηματική προσέγγιση στην εργασία.
- Η διαχείριση του χρόνου μπορεί να αποτελέσει σημαντικό μηχανισμό αντιμετώπισης των απαιτήσεων και των εντάσεων που βιώνουν οι γιατροί και οι νοσηλευτές, αυξάνοντας την ετοιμότητά τους.

## Ενέργειες που βοηθούν στη διαχείριση του χρόνου (Sutherland & Cooper, 2003)

1. Θέσπιση στόχων
2. Σχεδιασμό της εργασίας
3. Καθορισμό προτεραιοτήτων
4. Σχεδιασμό του χρόνου
5. Αποφυγή ενοχλήσεων και περισπασμών
6. Ανάθεση εργασιών

## Που βοηθά τους επαγγελματίες υγείας;

- Να αναπτύξουν μία προσωπική αίσθηση του χρόνου
- Να θέτουν ρεαλιστικούς και επιτεύξιμους στόχους
- Να αναλύσουν πού, πως και γιατί αφιερώνουν το χρόνο τους
- Να μειώσουν τις χρονικές πιέσεις που αντιμετωπίζουν
- Να απαλλαγούν από άσκοπες και χρονοβόρες δραστηριότητες
- Να αναθέσουν δραστηριότητες
- Να μάθουν τεχνικές εξοικονόμησης χρόνου μέσα και έξω από το εργασιακό τους περιβάλλον
- Να χρησιμοποιούν το χρόνο τους δημιουργικά
- Να βρίσκουν χρόνο για ξεκούραση και διασκέδαση
- Να κάνουν το χρόνο σύμμαχο και όχι εχθρό τους

(Adair, 1982)

## Ας θυμηθούμε τις παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- **Εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης του χρόνου**
- Προγράμματα σωματικής άσκησης
- Τεχνικές εδραίωσης κοινωνικών επαφών και στήριξης



## Τεχνικές χαλάρωσης

- Η αδυναμία του εργαζομένου να χαλαρώσει αποτελεί τη βάση για μία μακρά σειρά προβλημάτων για τη σωματική και ψυχική του ευεξία γενικότερα.
- Κάποιες τεχνικές χαλάρωσης μπορούν να βοηθήσουν το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό να μειώσει την ένταση που αισθάνεται στην εργασία του,
- Οδηγούν σε αλλαγές και βελτιώσεις στην ανθρώπινη φυσιολογία:
  - μείωση της αρτηριακής πίεσης
  - Βελτίωση του ρυθμού της αναπνοής και της καρδιάς
  - Αύξηση των γνωστικών διεργασιών,
  - Μείωση των μυοσκελετικών και στομαχικών πόνων και η ελάττωση των τιμών της χοληστερόλης
  - (English & Baker, 1983' Wetherall, 2002).

## Ποια είναι τα είδη χαλάρωσης;

- Η ενδογενής άσκηση
- Η σταδιακή χαλάρωση των μυών
- Ο διαλογισμός, που συνίσταται για μία σύντομη περίοδο πνευματικής και σωματικής χαλάρωσης
- Η βιοανάδραση
- Η μουσικοθεραπεία
- Η γιόγκα

(Sutherland & Cooper, 2003;Ragland, 1977).

## Πως βοηθούν οι τεχνικές χαλάρωσης;

- Μειώνουν την ένταση από την εργασία
- Βοηθούν το άτομο να αναπτύξει ικανότητα προσαρμογής στο στρες



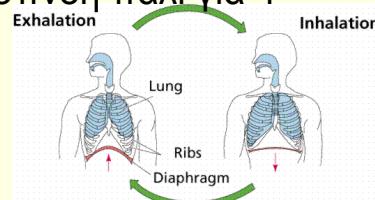
## Το α και το ω..... Οι αναπνοές

- Η ελεγχόμενη αναπνοή βοηθάει το άτομο να ελαττώσει το στρες και να διατηρήσει τον έλεγχο του εαυτού του,
- Βοηθά στη μείωση της ένταση των μυών ,
- Βοηθά στη γενικότερη μείωση της συναισθηματικής και ψυχολογικής έντασης.

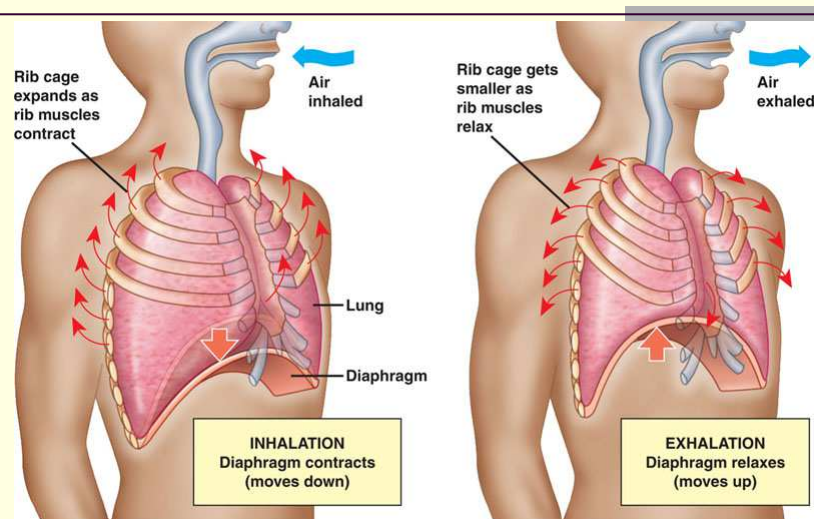


## Διαφραγματική αναπνοή

- Παίρνουμε εισπνοή από τη μύτη βγάζοντας την κοιλιά μας προς τα έξω ώστε να ανασηκωθεί το διάφραγμα για να διεγερθεί το πνευμονογαστρικό νεύρο που βοηθά στη χαλάρωση μετρώντας μέχρι το 4.
- Κρατάμε την αναπνοή μας σε 4 χρόνους
- Εκπνέουμε από το στόμα πάλι σε 4 χρόνους
- Μένουμε χαλαροί χωρίς εισπνοή πάλι για 4 χρόνους
- Επαναλαμβάνουμε...



## Δείτε πως λειτουργεί...



## Ασκήσεις χαλάρωσης Sutherland & Cooper (2003)

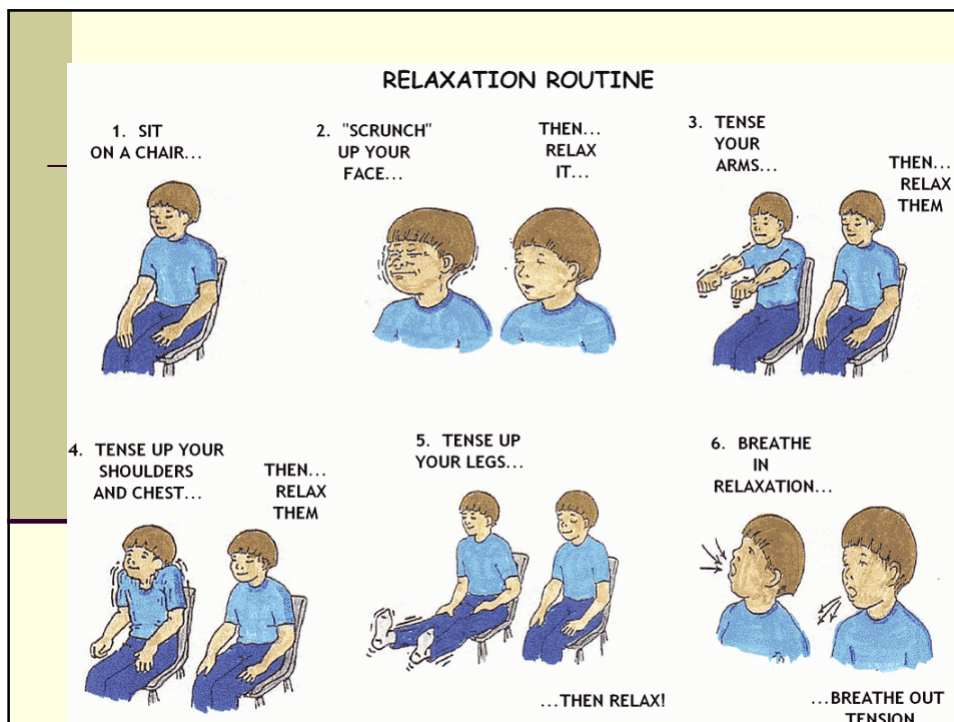
- Καθίστε σε μία αναπαυτική θέση, ώστε η πλάτη και ο λαιμός σας να είναι χαλαροί, ή ξαπλώστε στο πάτωμα και βάλτε ένα μαξιλάρι στο κεφάλι σας.
- Βρείτε ένα ήσυχο μέρος, όπου δε θα σας ενοχλήσει κανένας και κλείστε τα μάτια σας.
- Ξεκινήστε παίρνοντας μερικές βαθιές αναπνοές από τη μύτη και εκπνεύστε τον αέρα από το στόμα.
- Συνεχίστε να αναπνέετε βαθιά και αργά, τεντώνοντας τους μύες σας για 10 δευτερόλεπτα, έπειτα χαλαρώνοντας για 30 δευτερόλεπτα, με την ακόλουθη σειρά:



## Τα βήματα της νευρομυϊκής χαλάρωσης

1. κρατήστε κλειστές τις γροθιές σας και χαλαρώστε
  2. λυγίστε τα χέρια σας για να τεντωθούν οι δικέφαλοι μύες κι έπειτα ευθυγραμμίστε τα με το σώμα σας
  3. κρατήστε τα χέρια σας σφιχτά ευθυγραμμισμένα στο σώμα σας για να τεντωθούν οι τρικέφαλοι μύες - χαλαρώστε
  4. σηκώστε τους ώμους σας μέχρι τα αυτιά κι έπειτα αφήστε τους να χαλαρώσουν
  5. πιέστε πίσω το κεφάλι για να τεντωθούν οι μύες του λαιμού και χαλαρώστε
  6. σουφρώστε τα χείλια και χαλαρώστε
  7. πιέστε τη γλώσσα πίσω από τα δόντια και χαλαρώστε
  8. σφίξτε τα δόντια για να τεντωθεί το σαγόκι και χαλαρώστε
  9. κλείστε σφιχτά τα μάτια και χαλαρώστε
  10. πάρτε βαθιές αναπνοές και κρατήστε τις για να τεντωθεί το στήθος - εκπνεύστε βαθιά και χαλαρώστε
1. τεντώστε τους μύες του στομαχιού σαν να προετοιμάζεστε να φυσήξετε και χαλαρώστε
2. σφίξτε τους γλουτούς και χαλαρώστε
3. κρατήστε τα πόδια σε ευθεία γραμμή, χωρίς να λυγίζετε τα γόνατα - στρώξτε τα δάχτυλα προς τα κάτω και χαλαρώστε





## Οδηγίες

- Για να δείτε τα αποτελέσματα της νευρομυικής χαλάρωσης, εφαρμόστε τη κάθε μέρα \*2 φορές για ένα μήνα.
- Προσπαθήστε να θυμάστε τη λίστα και κάντε τις ασκήσεις με την προτεινόμενη σειρά
- Ολοκληρώνετε πάντα την άσκηση χαλάρωσης με βαθιές διαφραγματικές αναπνοές. Έπειτα, καθώς ανοίγετε τα μάτια σας αργά, διατηρήστε τη στάση χαλάρωσης για μερικά λεπτά πριν συνεχίσετε τις καθημερινές σας δραστηριότητες.
- Βάλτε κάποια μουσική που θα σας βοηθήσει να χαλαρώσετε. (you tube relaxation music)



## Τι άλλο χρειάζεται για να πετύχει;

- **Πνευματικό Τέχνασμα.** Το άτομο επαναλαμβάνει κατά τη διάρκεια της άσκησης μια μονοσύλλαβη λέξη (Homeeeee), χαμηλόφωνα ή δυνατά, επικεντρώνοντας εκεί την προσοχή του, για να μην τον αποσπούν άλλες σκέψεις.
- **Ήσυχο περιβάλλον.** Είναι σημαντικό το άτομο να απομονώνει στο ελάχιστο τα οπτικά ή ακουστικά ερεθίσματα που μπορεί να αποσπάσουν την προσοχή του. Επίσης, πρέπει να κρατά κλειστά τα μάτια του.
- **Παθητική Στάση.** Το άτομο πρέπει να βρίσκεται σε κάποια στάση που θα βοηθάει την πλήρη χαλάρωση, ώστε να επικεντρώνεται μόνο στο πνευματικό τέχνασμα.
- **Μειωμένη μυϊκή ένταση.** Το άτομο πρέπει να έχει άνετη στάση, ώστε να μην αισθάνεται μυϊκή ένταση. Το σταύρωμα των ποδιών και η καθιστική θέση θεωρούνται περισσότερο αποτελεσματικές, όπως επίσης και η ανάκλιση.

## Ας θυμηθούμε τις παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- Εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης του χρόνου
- Προγράμματα σωματικής άσκησης
- Τεχνικές εδραίωσης κοινωνικών επαφών και στήριξης

## Η άσκηση



- «... η άσκηση είναι ευεργετική, καθώς διαλύει με φυσικό τρόπο ορμόνες, γλυκόζη και υγρά που συνήθως θα εκλύονταν στην αντίδραση στρες. Αυτό συμβαίνει γιατί η ίδια η άσκηση είναι ένας στρεσογόνος παράγοντας – οδηγεί σε αλλαγές στη ροή του αίματος, την κατανάλωση οξυγόνου, την αρτηριακή πίεση, τους καρδιακούς παλμούς, το ρυθμό αναπνοής και το μεταβολικό ρυθμό»

(Travers & Cooper 1996)

## Οδηγίες για σωστή άσκηση

- Καταλληλότερη άσκηση η αεροβική
- (Haskell, 1984· Taylor, 1995)
- Ωφελεί ιδιαίτερα ορισμένα ζωτικά όργανα του σώματος, όπως η καρδιά και οι πνεύμονες, αυξάνοντας το οξυγόνο που χρησιμοποιεί το σώμα
- Μπορεί να ρυθμιστεί και να βελτιωθεί το σωματικό βάρος
- Μειώνονται τα επίπεδα χοληστερόλης
- Αποφεύγονται οι επιβλαβείς διατροφικές συνήθειες που καταλήγουν σε παχυσαρκία

(Lynch και συν., 1973· Fremont & Craighead, 1987).

Αεροβική άσκηση είναι το τζόκιν, το γρήγορο περπάτημα, ο χορός και η ποδηλασία

- Ιδανική συχνότητα είναι 3-4 φορές εβδομαδιαίως,
  - η διάρκειά τους θα πρέπει να κυμαίνεται από 30 έως 40 λεπτά
- (Masironi & Denolin, 1985).

## Ας θυμηθούμε τις παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- Εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης του χρόνου
- Προγράμματα σωματικής άσκησης
- **Τεχνικές εδραίωσης κοινωνικών επαφών και στήριξης**

## Τι δείχνουν οι έρευνες;

- Η κοινωνική υποστήριξη σχετίζεται σημαντικά με την εργασιακή ικανοποίηση και με τα επίπεδα κατάθλιψης Βρετανών γιατρών.
- Οι γιατροί και οι νοσηλευτές πρέπει να ενθαρρύνουν το υποστηρικτικό κλίμα στο χώρο εργασίας τους και να αναπτύσσουν κοινωνικά δίκτυα υποστήριξης σε επίπεδο οικογένειας και κοινωνικών συναναστροφών. ( Sutherland & Cooper 1992)
- αποτελεί το σημαντικότερο μηχανισμό αντιμετώπισης των προβλημάτων της εργασιακής ζωής και μπορεί να αναπτυχθεί ή να βελτιωθεί με πολλούς τρόπους
- (Sutherland & Cooper 2003)

## Πως βελτιώνεται η κοινωνική υποστήριξη;

- Επιλέξτε κάποιον με τον οποίο αισθάνεστε ότι μπορείτε να μιλήσετε. Θα πρέπει να είναι κάποιο άτομο που νιώθετε ότι δε σας απειλεί και στο οποίο μπορείτε να εκφράσετε τα συναισθήματά σας. Είναι, βέβαια, σημαντικό να μη χρησιμοποιείτε τους άλλους ως πιόνια στις κοινωνικές επαφές.
- Προσεγγίστε το άτομο αυτό και μιλήστε του για κάποιο συγκεκριμένο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε στην εργασία σας (ή έξω από αυτήν). Ομολογήστε ότι χρειάζεστε βοήθεια και ότι πιστεύετε ότι το άτομο αυτό είναι το καταλληλότερο να σας δώσει κάποιες συμβουλές, γιατί εμπιστεύεστε τις απόψεις και τη γνώμη του και αισθάνεστε ότι μπορεί να σας καταλάβει.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υγεία – Πρόνοια 2000-2006»

## Πως βελτιώνεται η κοινωνική υποστήριξη;

- Προσπαθήστε να διατηρήσετε τη σχέση αυτή, ακόμα και σε περιόδους όπου δεν υπάρχει κάποιο πρόβλημα ή κρίση.
- Συνεχίστε να ανανεώνετε τη σχέση αυτή, εάν σας παρέχει τη συναισθηματική υποστήριξη που χρειάζεστε για να αντιμετωπίζετε τις δυσκολίες που προκύπτουν. Εάν η φύση της σχέσης αλλάξει, ίσως χρειαστεί να αναζητήσετε βοήθεια σε άλλη κατεύθυνση.
- Η αμοιβαία συμπαράσταση αποτελεί τον καλύτερο τρόπο για την ανάπτυξη μίας αμοιβαίας σχέσης υποστήριξης. Κάποιος άλλος τρόπος ανάπτυξης υποστηρικτικών σχέσεων είναι να δημιουργήσετε ένα δίκτυο στενών συνεργατών, ώστε να συμμετέχετε σε διάφορες δραστηριότητες μαζί με τους άλλους και όχι μόνοι σας.
- Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους επαγγελματίες υγείας που χρειάζονται βοήθεια να αναζητήσουν κάποια κοινωνική υποστήριξη, αλλά να μην βασίζονται αποκλειστικά στους άλλους για την επίλυση των προβλημάτων τους.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υγεία – Πρόνοια 2000-2006»

## Ποιοι είναι οι διαφορετικοί τύποι κοινωνικής υποστήριξης;

- Συναισθηματική Υποστήριξη
- Αξιολογική Υποστήριξη
- Συντελεστική Υποστήριξη
- Πληροφορική Υποστήριξη

(House et al 1981)

## Συναισθηματική Υποστήριξη

- Όταν κάποιο άτομο αντιμετωπίζει:
  - συναισθηματικά προβλήματα
  - στενό υποστηρικτικό δίκτυο
- μπορεί να το βοηθήσει να τα αντιμετωπίσει, παρέχοντάς του:
  - εμπιστοσύνη
  - ενδιαφέρον και
  - φροντίδα.

## Αξιολογική Υποστήριξη

- Όταν το άτομο βιώνει κάποιο στρεσογόνο γεγονός, η υποστήριξη μπορεί να πάρει τη μορφή:
  - της ενθάρρυνσης
  - της κοινωνικής σύγκρισης και
  - της επιβεβαίωσης
- προκειμένου να αυξηθεί η αυτοεκτίμησή του και να μπορέσει να αξιολογήσει αντικειμενικά την κατάσταση.

## Συντελεστική Υποστήριξη

- Πρόκειται για την παροχή υλικής ή οικονομικής υποστήριξης και πρακτικής βοήθειας.
- Μπορεί να αναφέρεται στην τροποποίηση παραγόντων στο χώρο της εργασίας ώστε να μειωθούν οι εντάσεις (π.χ. σύγκρουση ρόλων)
- ή στη θέσπιση μέτρων για τη μείωση του υπερβολικού φόρτου εργασίας και της πίεσης του χρόνου, που συνιστούν μείζονες πηγές επαγγελματικής εξουθένωσης.

## Πληροφορική Υποστήριξη.

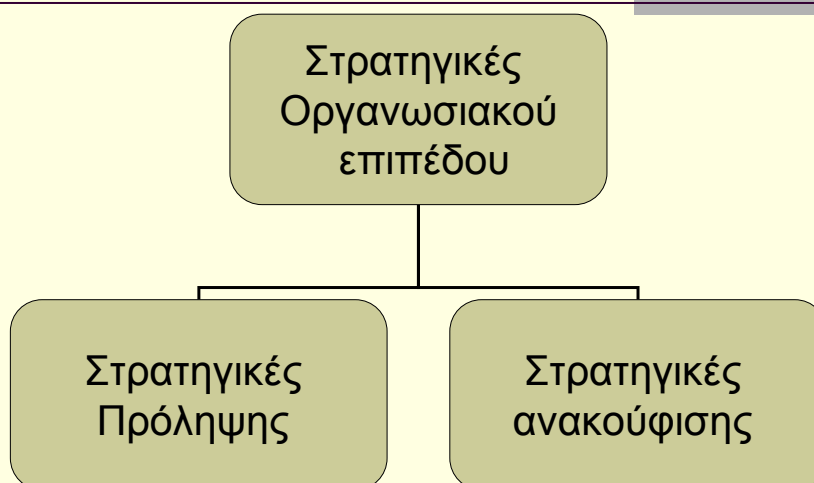
- Η μορφή αυτή υποστήριξης περιλαμβάνει:
- πληροφοριακές συμβουλές
- Προτάσεις και
- Οδηγίες που παρέχονται από ένα υποστηρικτικό δίκτυο σε κάποιον προκειμένου να αντιμετωπίσει προσωπικά ή εργασιακά προβλήματα.

## Ο ρόλος της οικογενειακής στήριξης

- Η οικογένεια μπορεί να αποτελέσει τη σημαντικότερη πηγή κοινωνικής υποστήριξης για το άτομο
- μπορεί να παρέχει όλους τους παραπάνω τύπους υποστήριξης
- βοηθά το άτομο να διατηρεί τη σωματική και ψυχική του ευεξία, παρά τις αντίξοες εργασιακές συνθήκες
- Τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα κοινωνικής υποστήριξης από την οικογένεια συνήθως βιώνουν μικρότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακού στρες
- Μπορούν να αντεπεξέρχονται πιο αποτελεσματικά αποφεύγοντας δυσμενείς επιδράσεις στη σωματική και ψυχική τους υγεία

■(Kessler & McLead, 1985)

## Αντιμετώπιση σε οργανωσιακό επίπεδο



(Matteson & Ivancevich 1987, Travers & Cooper 1996)

## Στόχος των στρατηγικών πρόληψης

- Να εξαλείψουν τις αρνητικές συνέπειες των παραγόντων που καθιστούν τους εργαζόμενους ευάλωτους στην επαγγελματική εξουθένωση
- Να τους κάνουν να σταματήσουν να προκαλούν πίεση.



Jerome Stone shows nurses their 'inner ompu'



## Στόχος των ανακουφιστικών ή θεραπευτικών στρατηγικών

- να μετριάσουν την εξουθένωση στα άτομα
- και να τα βοηθήσουν να την ξεπεράσουν.



## Επίπεδα παρέμβασης για την πρόληψη και αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης

1. Πρωτοβάθμιο επίπεδο,
  - αποβλέπει στη μείωση των πηγών έντασης και εξουθένωσης στον οργανισμό,
2. Δευτεροβάθμιο επίπεδο,
  - αφορά στην εκπαίδευση για τη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης
3. Τριτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης
  - αναφέρεται στην προώθηση της υγείας και της συμβουλευτικής στον εργασιακό χώρο.

## Πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης

- Αντιμετωπίζει το πρόβλημα της επαγγελματικής εξουθένωσης στον εργασιακό χώρο από την πλευρά της πρόληψης
- Ενσωματώνει τον έλεγχο και τη ρύθμιση της ψυχοσωματικής ισορροπίας των υπαλλήλων.
- Είναι μία πολύπλοκη διαδικασία, που μπορεί να χρησιμοποιήσει μία κλίμακα στρατηγικών
- Θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση επακόλουθο της έλλειψης προσαρμογής των ατόμων στο περιβάλλον γι' αυτό, ο στόχος της αρχικής παρέμβασης είναι η αποκατάσταση μίας υγιούς σχέσης ανάμεσα στα δύο μέρη
- (Elkin & Rosch, 1990)

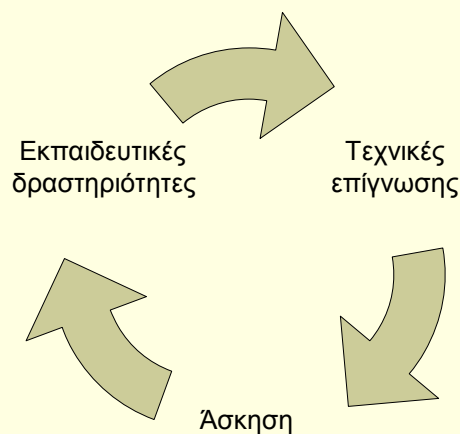
## Παραδείγματα πρωτοβάθμιων παρεμβάσεων

- Επανασχεδιασμός της εργασίας
- Επανασχεδιασμός του οργανωτικού περιβάλλοντος
- Καθιέρωση ελαστικών προγραμμάτων εργασίας
- Ενθάρρυνση συμμετοχής στην διοίκηση
- Συμπερίληψη του εργαζομένου στο σχεδιασμό προγραμμάτων
- Ανάλυση των εργασιακών ρόλων και καθορισμός στόχων
- Καθιέρωση δίκαιων εργασιακών πολιτικών
- Δημιουργία συνεκτικών ομάδων

## Πρόγραμμα οργανωτικής διαχείρισης των καταστάσεων αυτών για χρήση από το Εθνικό Σύστημα Υγείας (NHS, 1997)

- Διαγνωστικές συζητήσεις μεταξύ του προϊσταμένου και ανωτέρων διοικητικών στελεχών του οργανισμού, καθώς και εξωτερικών συμβούλων.
- Μία «Ομάδα Ακρόασης» συγκροτούμενη από διαφορετικά επαγγέλματα για τη διεξαγωγή προκαταρκτικής ανάλυσης της φύσης και της έκτασης του προβλήματος των εργασιακών εντάσεων.
- Ομάδες συζήτησης για το εργασιακό στρες, με σκοπό τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων.
- 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.

## Δευτεροβάθμιο επίπεδο παρέμβασης



## Που βοηθά η εκπαίδευση;

- Η εκπαίδευση, που περιλαμβάνει:
  - προγράμματα οργάνωσης χρόνου
  - προγράμματα διεκδικητικότητας
  - προγράμματα δεξιοτήτων για επίλυση προβλημάτων
  - προγράμματα 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.
- Εκπαίδευση και άσκηση αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να βοηθήσουν στην αναγνώριση των προσωπικών ορίων του εργαζομένου, ώστε να έχει επίγνωση της κατάστασής του και να αναζητήσει βοήθεια εάν χρειαστεί.

(Karasek & Theorell, 1990)

## Προγράμματα βελτίωσης της υγείας και τροποποίησης του τρόπου ζωής

- Δραστηριότητες με στόχο να τροποποιηθούν τα επιβλαβή μοντέλα συμπεριφοράς, όπως:
  - εισαγωγή προγραμμάτων καρδιαγγειακής ευεξίας,
  - προγράμματα διακοπής του καπνίσματος και
  - συμβουλευτικής για το χειρισμό του ενδεδειγμένου τρόπου ζωής (Cooper, 2001).

## Παραδείγματα διαχείρισης των εργασιακών πιεστικών καταστάσεων

- Σωματική άσκηση
- Τεχνικές χαλάρωσης
- Γνωστικές στρατηγικές αντιμετώπισης καταστάσεων έντασης
- Οργάνωση του χρόνου
- Υποστήριξη και ενθάρρυνση για την παρατήρηση των οργανικών λειτουργιών

■ (Cartwright & Cooper, 1994).



## Κλινικές εποπτείες

- Έχει βρεθεί ότι οι κλινικές εποπτείες βοηθούν σε σημαντικό βαθμό τους γιατρούς και τους νοσηλευτές να αναπτύξουν ικανότητες, γνώσεις και επαγγελματικές δεξιότητες χρήσιμες για την καριέρα τους (Darley, 1995)
- Στο ΗΒ, το νοσηλευτικό προσωπικό διαθέτει εδώ και πολλά χρόνια κλινικές εποπτείες, γεγονός που έχει ωφελήσει ιδιαίτερα τους νοσηλευτές να αποκτήσουν επαγγελματικές φιλοδοξίες και ενδιαφέροντα, ενώ παράλληλα έχει μειωθεί ο κίνδυνος για επαγγελματική εξουθένωση, διατηρώντας υψηλό το ηθικό και το επαγγελματικό τους ενδιαφέρον (Darley, 1995)
- Επομένως, η κλινική εποπτεία θα πρέπει να αποτελεί σημαντικό κομμάτι της διαχείρισης ενός νοσοκομείου, καθώς και απαραίτητη στρατηγική υποστήριξης του προσωπικού και προώθησης υψηλών επιπέδων επαγγελματικής απόδοσης.



## Ο ρόλος του προϊσταμένου

- ο προϊστάμενος πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει υποστήριξη και απλές στρατηγικές αντιμετώπισης των προβλημάτων στους νοσηλευτές, όπως:
  - α) δυνατότητα ευέλικτων εφημεριών
  - β) συζητήσεις με το προσωπικό σχετικά με αλλαγές στην οργάνωση του ιδρύματος
  - 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).
- Αυτό θα μπορούσε να διατηρήσει υψηλό το ηθικό του νοσηλευτικού προσωπικού, ενώ θα μπορούσε ταυτόχρονα να αυξήσει και τα επίπεδα εργασιακής του ικανοποίησης.
- Συνεπώς, το νοσηλευτικό προσωπικό είναι απαραίτητο να γνωρίζει ότι διαθέτει τις κατάλληλες πηγές, ικανότητες και κίνητρα για τη διαχείριση των αναγκών του.



## Τριτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης

- Αφορά κυρίως στον εντοπισμό των ατόμων που πάσχουν από κακή ψυχική υγεία εξαιτίας της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Αναφέρεται 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 & Donaldson, 2000)



## Έμφαση στην τριτοβάθμια παρέμβαση

- 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

(Berridge & Cooper, 1993)



## Ομάδες ψυχολογικής στήριξης

- Η λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης για τους επαγγελματίες υγείας έχει προταθεί επανειλημμένως
- Όπου έχει εφαρμοστεί, ιδιαίτερα σημαντικά αποτελέσματα στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και τη βελτίωση της ικανοποίησης από το επάγγελμα και τις συνθήκες εργασίας στα νοσοκομεία.
- **Αρχές ενός προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης είναι:**
- Ανταλλαγή απόψεων, συναισθημάτων και αντιλήψεων των εργαζομένων σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στον εργασιακό τους χώρο,
- Αναζήτηση εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης των δύσκολων περιπτώσεων,
- Υποδείξεις τρόπων επιτυχούς παρέμβασης για την ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους,
- Κατανόηση των αντιδράσεών τους και
- Επεξεργασία των οδυνηρών εμπειριών που βιώνουν στο εργασιακό τους περιβάλλον.



## Προγράμματα στήριξης εργαζομένων

- Σε πολλές χώρες τα νοσοκομεία διαθέτουν εξωτερικά γραφεία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και παραπομπής των εργαζομένων, τα Προγράμματα Στήριξης Εργαζόμενων (Murphy, 1999)

- **Στόχος** να βοηθήσουν τους εργαζόμενους:

- Να αναγνωρίσουν και να αξιοποιήσουν δημιουργικά τις ικανότητές τους για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στο χώρο της εργασίας,
- Να αντιμετωπίσουν ζητήματα που σχετίζονται με την καριέρα και την οικογένειά τους.



## Οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να έχουν

- 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 των επαγγελματιών υγείας
- Συμβουλευτική για δυσκολίες που σχετίζονται με την επιλογή της καριέρας

(BNA Policy and Practice Series, 1996-1999' WHO, 2000):



## Ας συνοψίσουμε .....



## Αίτια εμφάνισης

- Διεθνώς οι κύριοι παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική εξουθένωση ταξινομούνται στις παρακάτω πέντε κατηγορίες ,η διαφοροποίηση τους από χώρα σε χώρα οφείλεται στο πολιτιστικό μόρφωμα του κάθε λαού και στο το επίπεδο του επαγγελματικού πεδίου της κάθε χώρα.
- Το εργασιακό περιβάλλον
  - Περιβαλλοντικές εντάσεις, αυτονομία, απαιτήσεις πελατών, φυσικό εργασιακό περιβάλλον, έλλειψη καινοτομιών, θόρυβος, συχνή επαφή με το θάνατο κ.α.
- Ο φόρτος εργασίας
  - Έλλειψη προσωπικού , μείωση ποιότητα στην εργασία , συχνές απουσίες, παραιτήσεις, αρνητικές συναδελφικές σχέσεις κ.α

## Στάδια ανάπτυξης του συνδρόμου

- **1<sup>ο</sup> στάδιο του ενθουσιασμού :** ο επαγγελματίας υγείας εισάγεται για πρώτη φορά στο σύστημα υγείας, έχει υψηλούς στόχους, μη ρεαλιστικές προσδοκίες, αφιερώνει πολύ χρόνο και ενέργεια στην εργασία του.
- **2<sup>ο</sup> στάδιο της αμφιβολίας και της αδράνειας:** η εργασία δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, παρά την προσφορά του.
- **3<sup>ο</sup> στάδιο της απογοήτευσης, της ματαίωσης :** αισθάνεται ότι κάνει μια δουλειά που του δημιουργεί πολύ άγχος και δεν έχει ψυχικά αποθέματα για να επενδύσει στην εργασία του.
- **4<sup>ο</sup> στάδιο της απάθειας :** επενδύει ελάχιστη ενέργεια στη δουλειά του καθώς νιώθει ανεπαρκής για να ανταποκριθεί σ' αυτήν. Αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα, καινοτομία και διατηρεί τη θέση του για λόγους επιβίωσης.

## Οι διαστάσεις του burnout

- Τα τρία στοιχεία που είναι απαραίτητα η ύπαρξη τους για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι τα εξής
- **Η συναισθηματική εξάντληση**
  - Έλλειψη ενέργειας, δεν υπάρχουν πηγές ανανέωσης, διαψευσμένες προσδοκίες, τα άτομα δεν είναι ικανά να προσφέρουν
- **Η αποπροσωποποίηση**
  - Ο εργαζόμενος έχει κυνική, αρνητική στάση απέναντι στους πελάτες του. Θίγει, ταπεινώνει, είναι αγενής με τους ανθρώπους, έχει κακή επικοινωνία μαζί τους, τους βλέπει μόνο ως « νούμερα », « περιστατικά », « ο τελευταίος της ουράς », κ.α
- **Μείωση προσωπικών επιτευγμάτων**
  - Μειώνεται η αυτοεκτίμηση του εργαζόμενου σε σχέση με την εργασία του και τους πελάτες, επιβάλλει στον εαυτό του την έννοια του αποτυχημένου

## Ποιοι είναι πιο ευάλωτοι στην εμφάνιση του;

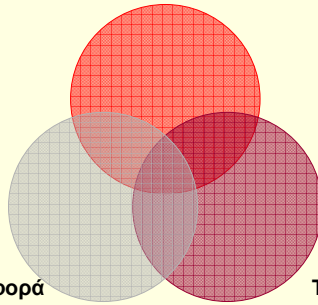
1. Όσοι αφοσιώνονται στην εργασία τους και αναλαμβάνουν πολλές ευθύνες.
2. Όσοι ασχολούνται με επαγγέλματα που πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ανθρώπων.
3. Όσοι εργάζονται πολλές ώρες, για μεγάλο χρονικό διάστημα και πολύ εντατικά.
4. Τα άτομα που νιώθουν παρατεταμένα την ανάγκη της προσφοράς.
5. Η πλήξη, η ρουτίνα της εργασίας και η μονοτονία μπορεί να κάνει τον εργαζόμενο επιρρεπή στην επαγγελματική εξουθένωση.
6. Άτομα με μειωμένη ψυχική υγεία είναι πιο ευάλωτα στα αποτελέσματα του στρες.

## Οι φάσεις της αντίδρασης



## Στρατηγικές αντιμετώπισης

Δραστηριότητες που μας αποσπούν  
την προσοχή από τα καθημερινά  
προβλήματα της εργασίας



Αλλαγές στη συμπεριφορά

Τεχνικές χαλάρωσης

### Δραστηριότητες που αποσπούν την προσοχή από προβλήματα της εργασίας

- Χόμπι
- Σωματική άσκηση
- Οι δραστηριότητες αυτές δεν αρκούν από μόνες τους για την αντιμετώπιση της εξουθένωσης
- Μας ξεκουράζουν
- Μας ανακουφίζουν για λίγο.

## Τεχνικές χαλάρωσης

- η γιόγκα
- η προοδευτική χαλάρωση και
- ο διαλογισμός
- 
- Οι τεχνικές αυτές έχουν τη δυνατότητα να μας ανακουφίσουν από τα σωματικά προβλήματα που δημιουργεί η επαγγελματική εξουθένωση, ανεξάρτητα από τα αίτια που την προκαλούν.

## Αλλαγές στη συμπεριφορά

- Βελτίωση των ικανοτήτων:
- στην επικοινωνία
- τη διαπραγμάτευση
- την έκφραση των συναισθημάτων και
- την ανάπτυξη της διεκδικητικότητας
- την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και των χρημάτων
- στη μείωση των πιέσεων του περιβάλλοντος



Σας ευχαριστώ

