

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

«Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό και η επίδραση της πανδημίας Covid-19»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εκπόνηση : Αγγελική – Σωτηρία Βλαχογιάννη (ΑΜ : 7121Μ018)

Αθήνα , 2023

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:

Ευρυδίκη Μπέσιλα- Βήκα , Επιβλέπουσα καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Βασίλειος Κέφης , Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

Ευαγγελία Μπάλτα, Επίκουρη καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Copyright © Αγγελική-Σωτηρία Βλαχογιάννη ,2023

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα .

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου Ευριδίκη Μπέσιλα- Βήκα για τις συμβουλές και τη συνεισφορά της στην υλοποίηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας . Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω την κυρία Πηνελόπη Μιχαλοπούλου, διευθύντρια της 4^{ης} Πνευμονολογικής κλινικής στο νοσοκομείο Σωτηρία, για τη συνέντευξη που παραχώρησε για την διεκπεραίωση της έρευνας που πραγματοποίησα στα πλαίσια της εργασίας αυτής, το νοσηλευτικό προσωπικό που εξίσου δέχτηκε να απαντήσει στα ερωτήματα μου στα πλαίσια της συνέντευξης καθώς στους νοσηλευτές που ανταποκρίθηκαν θετικά στην απάντηση των ερωτηματολόγιων που διένειμα.

Τέλος, χρωστάω ένα μεγάλο ευχαριστώ και στην οικογένεια μου για τη στήριξη και για όλα όσα μου έχουν προσφέρει αυτά τα χρόνια.

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η προσέγγιση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης ή αλλιώς του σύνδρομου burnout ,όπως αποδίδεται στη ξένη βιβλιογραφία, εστιάζοντας ειδικότερα στο χώρο της νοσηλευτικής φροντίδας.

Ουσιαστικά μέσω αυτής της εργασίας, διερευνάται ο ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης και καταγράφονται τα χαρακτηριστικά , οι παράγοντες εμφάνισης και οι επιπτώσεις αυτής της « παθογένειας» ως γενικό φαινόμενο. Κατόπιν , εξετάζεται ο αντίκτυπος του φαινομένου αυτού στο νοσηλευτικό προσωπικό σε συνάρτηση της υγειονομικής κρίσης που προκάλεσε η πανδημία Covid-19.

Για τη διερεύνηση και την τεκμηρίωση των παραπάνω, ερωτήθηκαν οι νοσηλευτές και η διευθύντρια της 4^{ης} Πνευμονολογικής Κλινικής του Νοσοκομείου Σωτηρία ,των οποίων οι απαντήσεις οδήγησαν σε συγκεκριμένα συμπεράσματα όσον αφορά την κατάσταση που επικρατεί σε μεγάλο μέρος των νοσηλευτών σχετικά με το κατά πόσο έχει επηρεαστεί η σωματική και η ψυχική τους υγεία. Συνδυαστικά, για την έρευνα του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης πραγματοποιήθηκε διανομή ερωτηματολογίων σε δείγμα 20 νοσηλευτών από διάφορα νοσοκομεία της Αττικής.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας είναι η αναζήτηση πληροφοριών και δεδομένων μέσα από ελληνόγλωσση και ξενόγλωσση βιβλιογραφία και διαδικτυακές πηγές. Όσον αφορά την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο νοσοκομείο Σωτηρία ,τόσο στη διευθύντρια της 4^{ης} Πνευμονολογικής Κλινικής όσο και στο νοσηλευτικό προσωπικό, η μέθοδος που ακολουθήθηκε ήταν η παράθεση ερωτήσεων μέσα από συνεντεύξεις, ενώ όπως ειπώθηκε παραπάνω διανεμήθηκαν και ερωτηματολόγια σε δείγμα 20 νοσηλευτών.

Λέξεις κλειδιά : Επαγγελματική εξουθένωση, burnout , νοσηλευτικό προσωπικό , Covid-19

Abstract

The objective of this paper is to study the phenomenon of occupational burnout, focusing particularly on the field of nursing care.

Through the presented study, the definition of occupational burnout is investigated, while the characteristics, the occurrence factors and the consequences regarding this wide spread phenomenon, are indentified. Subsequently, the impact of this "pathogenesis" is examined on nursing employees, in relation to the health crisis caused by the Covid-19 pandemic.

In order to further evaluate and more accurately substantiate the above, several nursing employees, as well as the director of the 4th Pulmonary Clinic of Sotiria Hospital, were questioned on the ongoing working conditions affecting their physical and mental health. In add ition, in order to enforce the validity of the extracted result, questionnaires were distributed to 20 nurses across various hospitals in Attica.

The methodology followed for this paper, is based on gathering and researching available information and data, through Greek and foreign bibliography, as well as online sources. In terms of the research conducted at the 4th Pulmonary Clinic of Sotiria Hospital and its nursing workforce, the methodology relies on asking targeted questions through interviews. Additionally, as already mentioned, questionnaires were distributed to a sample of 20 nurses.

Keywords: Professional exhaustion, burnout, nursing staff, Covid-19

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	3
Περίληψη	4
Abstract	5
Περιεχόμενα	6
Πίνακες-Εικόνες	8
Διαγράμματα	9
Εισαγωγή	10
<u>Γενικό Μέρος</u>	
Κεφάλαιο 1. Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης	12
1.1 Ορισμός	12
1.2 Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης	13
Κεφάλαιο 2. Διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης : μοντέλα, μέτρηση, παράγοντες, επιπτώσεις και αντιμετώπιση	15
2.1 Θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης	15
2.1.α Μοντέλο απαιτήσεων και εργασιακού ελέγχου Karasek (1979)	15
2.1.β Μοντέλο Cherniss (1980).....	15
2.1.γ Μοντέλο Edelmich και Brodsky (1980)	16
2.1.δ Μοντέλο Pines και Aronson (1988)	17
2.1.ε Κυβερνητικό Μοντέλο του στρες (Edwards 1998).....	17
2.1.στ Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων – πόρων (Job Demands Job Resources Model , 2001)	17
2.1.ζ Μοντέλο Shiron και Melamed (2003)	18
2.1.η Μοντέλο Κοπεργάγης (2005)	18

2.2 Μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης	19
2.3 Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματικό άγχος	20
2.3.1 Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση	24
2.3.2 Επαγγελματική εξουθένωση και κατάθλιψη	25
2.4 Παράγοντες εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης	27
2.5 Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης	32
2.5.1 Αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης	35
Κεφάλαιο 3. Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό	38
3.1 Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό ..	41
3.2 Αντιμετώπιση – ατομικές και οργανωτικές παρεμβάσεις	44
Κεφάλαιο 4. Covid-19 και επαγγελματική εξουθένωση	49
4.1 Η επίδραση του Covid-19 στην εμφάνιση του burnout	49
<u>Ειδικό Μέρος</u>	
Κεφάλαιο 5. Έρευνα μέσω συνέντευξης και ερωτηματολογίου	55
5.1 Έρευνα μέσω συνέντευξης	55
5.1.1 Σκοπός- Μεθοδολογία έρευνας	55
5.1.2 Ανάλυση έρευνας	55
5.2 Έρευνα μέσω ερωτηματολογίου	59
5.2.2 Μεθοδολογία έρευνας	60
5.3 Ερευνητικά ερωτήματα	60
Κεφάλαιο 6 . Συμπεράσματα- Συζήτηση	70
6.1 Συμπεράσματα από τη συνέντευξη	70
6.2 Συμπεράσματα από τα ερωτηματολόγια	71
Συμπεράσματα	74
Βιβλιογραφία	76

Πίνακες

Πίνακας 1.1 : Εξωτερικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση εργασιακού άγχους22

Πίνακας 1.2 : Εσωτερικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση εργασιακού άγχους22

Πίνακας 2.1 : Συνήθη συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωση33

Εικόνες

Εικόνα 5.1. Ποσοστά φύλου ερωτηθέντων60

Εικόνα 5.2. Ποσοστά ηλικίας ερωτηθέντων61

Εικόνα 5.3. Ποσοστά για την οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων61

Εικόνα 5.4 Ποσοστά μορφωτικού επιπέδου των ερωτηθέντων61

Εικόνα 5.5 Ποσοστά ψυχικής εξουθένωσης ερωτηθέντων62

Εικόνα 5.6 Ποσοστά κατά πόσο ενεργητικοί είναι οι ερωτηθέντες στην εργασία τους63

Εικόνα 5.7 Ποσοστά πόσο ψυχικά εξουθενωμένοι είναι οι ερωτηθέντες63

Εικόνα 5.8 Ποσοστά για τις συναδελφικές σχέσεις των ερωτηθέντων64

Εικόνα 5.9 Ποσοστά κούρασης/απογοήτευσης από την εργασία των ερωτηθέντων64

Εικόνα 5.10 Ποσοστά κατά πόσο συμπεριφέρονται απρόσωπα στους ασθενείς οι ερωτηθέντες65

Εικόνα 5.11 Ποσοστά αρνητικής επίδρασης του covid-19 στην απόδοση των ερωτηθέντων67

Εικόνα 5.12 Ποσοστά διατάραξης της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής των ερωτηθέντων67

Εικόνα 5.13 Ποσοστά ελεύθερου χρόνου για την οικογένεια και τους φίλους68

Εικόνα 5.14 Ποσοστά εξουθένωσης των ερωτηθέντων από την πανδημία69

Εικόνα 5.15 Ποσοστά πίεσης και φόβου λόγω της καθημερινής έκθεσης στον ιό	69
--	----

Διαγράμματα

Διάγραμμα 3.1 Λόγοι εμφάνισης burnout	42
--	----

Διάγραμμα 4.1 Έρευνα σε νοσοκομεία της Αγγλίας 2021	55
---	----

Διάγραμμα 5.1 Συνήθη συμπτώματα του burnout	65
---	----

Διάγραμμα 5.2 Συνήθη συμπτώματα του burnout στη ψυχολογία	66
---	----

Διάγραμμα 5.3 Συνήθη συμπτώματα του burnout στη συμπεριφορά.....	66
--	----

Εισαγωγή

Διερευνώντας τι σημαίνει επαγγελματική εξουθένωση, διαπιστώνει κανείς πως πρόκειται για ένα σύνηθες φαινόμενο με έναν αρκετά πολυδιάστατο χαρακτήρα , το οποίο επηρεάζει ποικιλοτρόπως τη σωματική, τη συναισθηματική και τη συμπεριφοριστική ζωή των εργαζομένων . Συνιστά βασική αιτία εξάντλησης , η οποία συνδέεται με τη σύγχρονη κουλτούρα σε δυτικού τύπου κοινωνίες .¹ Μάλιστα, στη ξενόγλωσση βιβλιογραφία , η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται ως burnout, το οποίο στα ελληνικά αποδίδεται, στην κυριολεξία, ως «αναλώνομαι προοδευτικά εκ των ένδον μέχρι του σημείου της απανθράκωσης».²

Αν και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παρατηρείται σε όλους τους χώρους εργασίας, τα επαγγέλματα τα οποία εκ των πραγμάτων τείνουν να παρουσιάζουν ενδείξεις που παραπέμπουν στην επαγγελματική εξουθένωση είναι αυτά τα οποία σχετίζονται με τον ίδιο τον άνθρωπο. Τέτοιου είδους επαγγέλματα είναι εκείνο του καθηγητή , του παιδαγωγού, του γιατρού αλλά και του νοσηλευτή που μελετάμε στην παρούσα εργασία. Από τη φύση του το νοσηλευτικό προσωπικό , έχοντας να διαχειριστεί διάφορα περιστατικά ασθενών, εκτιθέμενο στον κίνδυνο μόλυνσης και οφείλοντας να προσφέρουν και να ανταπεξέλθουν όσο το δυνατόν περισσότερο στην εργασία τους, υφίσταται έντονη πίεση και άγχος τα οποία σταδιακά οδηγούν στην εξουθένωση. Πώς να μην παρατηρείται άλλωστε εξουθένωση, αφού ο παράγοντας της ανθρώπινης ζωής είναι καταλυτικός και πρέπει πάση θυσία να τον υπηρετήσουν, έχοντας συγχρόνως πολλές φορές να διαχειριστούν και την έλλειψη προσωπικού, απαραίτητων υποδομών , συνθηκών και κακού εργασιακού κλίματος .

¹ Φουντουλάκης, Κ. , Εκπαιδευτικό για Φοιτητές Ιατρικής / Επαγγελματική Εξουθένωση, psychiatry.gr , Διαθέσιμο : <https://psychiatry.gr/ekpaideutiko-uliko/19-joomla/95-2019-12-30-12-15-59> [πρόσβαση 15.10.2022]

² Κουτελέκος,Ι.,Πολυκανδριώτη,Μ., (2007) Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Νοσηλευτών, Το Βήμα του Ασκληπιού , Τεύχος 2, σ.3 Διαθέσιμο: [8585828381754378641pH1AiE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf](https://asklpiou.gr/8585828381754378641pH1AiE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf) (vima-asklpiou.gr) [πρόσβαση 15.10.2022]

Ωστόσο με την πανδημία Covid-19 που προκλήθηκε από τον ιό SARS-CoV-2 στην Κίνα το 2019, το υγειονομικό σύστημα επιβαρύνθηκε περαιτέρω και κατά επέκταση και το νοσηλευτικό προσωπικό. Οι νοσηλευτές έπρεπε να συνδράμουν στο ομολογουμένως δύσκολο έργο της φροντίδας ενός μεγάλου αριθμού ασθενών εκτεθειμένοι στον κίνδυνο της μόλυνσης τόσο των ίδιων όσο και των οικογενειών τους, γεγονός που αύξανε το άγχος και την κόπωση τους. Ο φόβος του θανάτου, η καραντίνα, η ενδεχόμενη μόλυνση και οι πολλές ώρες εργασίας και δη σε αυτούς που ήταν στην πρώτη γραμμή, ήταν φυσικό να επιφέρει εξάντληση στους νοσηλευτές, μπροστά σε αυτές τις ιδιαίτερες και πρωτόγνωρες καταστάσεις.

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε Γενικό και Ειδικό Μέρος. Το Γενικό Μέρος αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο στο οποίο καταγράφεται η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης και τα στάδια από τα οποία διακρίνεται, το δεύτερο κεφάλαιο στο οποίο εμβαθύνεται περισσότερο η μελέτη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης καταγράφοντας τα μοντέλα που έχουν προσεγγίσει το burnout, τους τρόπους που μπορεί να μετρηθεί, τους παράγοντες που επιφέρουν την εμφάνιση της, τις συνέπειες που έχουν στην υγεία του εργαζομένου καθώς και τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να αντιμετωπιστεί- προληφθεί. Το τρίτο κεφάλαιο, εξειδικεύεται στην επαγγελματική εξουθένωση του νοσηλευτικού προσωπικού, εστιάζοντας στις επιπτώσεις και στις παρεμβάσεις για την αποτροπή της, ενώ στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην πανδημία Covid-19 και πως εκείνη επέδρασε στο φαινόμενο του burnout. Στο Ειδικό Μέρος, καταγράφονται τόσο οι συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν στο νοσοκομείο Σωτηρία όσο και η ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν σε ένα δείγμα 20 νοσηλευτών που εργάζονται σε διάφορα νοσοκομεία της Αττικής. Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη όλα όσα διερευνήθηκαν σε αυτή την εργασία, παραθέτονται τα συμπεράσματα για την επαγγελματική εξουθένωση του νοσηλευτικού προσωπικού και το κατά πόσο επέδρασε η πανδημία Covid-19 σε αυτή.

Κεφάλαιο 1. Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης

1.1 Ορισμός

Ένα άκρως διαδεδομένο φαινόμενο , το οποίο τα τελευταία χρόνια έχει ουκ ολίγες φορές αποτελέσει αντικείμενο έρευνας, είναι η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Παρά το γεγονός πως για την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν έχει αποδοθεί ένας μόνο συγκεκριμένος και καθόλα αποδεκτός ορισμός , αδιαμφισβήτητα έχουν καταγραφεί και αναπτυχθεί μία πλειάδα προσεγγίσεων διερεύνησης και ανάλυσης του φαινομένου αυτού. Η πρώτη αναφορά ,σε βιβλιογραφία, του συγκεκριμένου όρου έγινε το 1974 από τον Herbert Freudenberger , ο οποίος έχοντας την ιδιότητα του ψυχιάτρου , επιζητούσε να απεικονίσει στο μέγιστο βαθμό το σύνολο των συμπτωμάτων εξουθένωσης και γενικότερα της ψυχικής υγείας που είχε παρατηρήσει στους εθελοντές και επαγγελματίες εργαζομένους που απασχολούνταν και παρείχαν υπηρεσίες υγείας στο χώρο της ψυχικής υγείας.³

Ο ίδιος, χαρακτήρισε το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης τόσο ως « μία αδυναμία για επίδοση ή εξουθένωση λόγω υπερβολικών απαιτήσεων που αφορούν την ενέργεια , τη δύναμη ή τις δυνατότητες»⁴ , κάνοντας λόγο ουσιαστικά για τη συναισθηματική, τη διανοητική και σωματική εξάντληση⁵ , όσο και ως « ασθένεια της υπερβολικής αφοσίωσης και του υπερφιλόδοξου ατόμου»⁶ μιας και τα άτομα που διακατέχονται από υψηλό επίπεδο απορρόφησης στην εργασία τους και προσδοκιών για αυτήν θεωρούνται αρκετά ευάλωτα στην πιθανότητα εκδήλωσης burnout.

Ωστόσο, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται πως είναι , όχι τυχαία, περισσότερο συνυφασμένη με το όνομα της Christine Maslach, η οποία προσέδωσε στο burnout το

³ Δ. Παπαδάτου / Φ. Αναγνωστόπουλος, Η Ψυχολογία στο Χώρο της Υγείας, 14^η έκδοση, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα , 2009 , σ.223

⁴ Φουντουλάκης, Κ. , ό.π., <https://psychiatry.gr/ekpaideutiko-uliko/19-joomla/95-2019-12-30-12-15-59> [πρόσβαση 15.10.2022]

⁵ Α. Κορωναίου, Όταν η εργασία γίνεται ασθένεια. Το στρες των εκπαιδευτικών. Μία κοινωνιολογική μελέτη περίπτωσης, εκδ. Πεδίο, Αθήνα , 2010, σ.69

⁶ Λάλη,Β., (2020), Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ) , happylifemag.gr, 13.09.2020, <https://happylifemag.com/%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%B3%CE%B5%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82%CE%B5%CE%BE%CE%BF%CF%85%CE%B8%CE%AD%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B7%CF%82/> [πρόσβαση 19.10.2022]

χαρακτηριστικό του συνδρόμου ψυχικής και σωματικής εξάντλησης , στο φάσμα του οποίου ο εκάστοτε εργαζόμενος παύει να είναι ικανοποιημένος με τον εαυτό του, την απόδοση του καθώς και από τη δουλειά του, ελαττώνοντας τα θετικά συναισθήματα και το ενδιαφέρον που οφείλει να έχει για τους πελάτες-ασθενείς ή και εργασιακό περίγυρο.⁷

Φυσικά θα πρέπει να σημειωθεί πως η επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζεται ξαφνικά , αλλά είναι απόρροια μακροχρόνιου συσσωρευμένου στρες το οποίο με τη σειρά του οδηγεί στη ψυχοσωματική και πνευματική « αποστράγγιση» του εργαζομένου καθώς και στην αδυναμία ενσυναίσθησης.⁸

1.2 Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης

Σύμφωνα με το μοντέλο που ανέπτυξε η Maslach , η εργασιακή εξουθένωση χαρακτηρίζεται από τα εξής στάδια :

1) **συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion)** , η οποία αποτελεί απόρροια ενός εργασιακού περιβάλλοντος , το οποίο χαρακτηρίζεται από στοιχεία πίεσης και άγχους , γεγονός που οδηγεί τους εργαζομένους σε ψυχική κόπωση και ως εκ τούτου στη μη εκπλήρωση των εργασιακών τους καθηκόντων.⁹ Στην ουσία παρατηρείται περιορισμένη διάθεση , από την πλευρά του εργαζομένου , να καταβάλει ενέργεια και να επενδύσει συναισθηματικά στην εργασία του. Δεν είναι σε θέση δηλαδή να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών του.¹⁰

2) **αποπροσωποποίηση (depersonalization)** , στο στάδιο της οποίας παρατηρείται μία αρκετά απρόσωπη , παγερή και συχνά κυνική συμπεριφορά απέναντι στους αποδέκτες υπηρεσιών.¹¹ , ενώ παράλληλα επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό και τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται στο εργασιακό χώρο μεταξύ των εργαζομένων.

⁷ Δ. Παπαδάτου / Φ. Αναγνωστόπουλος, ό.π., σ.242

⁸ Ε. Αγάθωνος-Γεωργοπούλου, Επαγγελματική εξάντληση, Στο Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής, 2007, σσ. 17-19

⁹ Α. Κορωναίου, ό.π., σ. 71

¹⁰ Α.Κάντας, Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία. Διεργασίες Ομάδας- Σύγκρουση-Ανάπτυξη και Αλλαγή. Κουλτούρα – Επαγγελματικό Άγχος, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα ,1995, σ.115

¹¹ Μ. Βακόλα, /Ι. Νικολάου , Οργανωσιακή Ψυχολογία & Συμπεριφορά, Β΄ έκδοση , εκδ. Rosili, Αθήνα, 2019, σ. 250

Η αποπροσωποποίηση , σύμφωνα με τον Α.Κάντα (Κάντας, 1995) είναι « η συνέπεια της συναισθηματικής εξάντλησης και ένας μηχανισμός άμυνας έναντι αυτής. Εκδηλώνεται με συναισθηματική απομάκρυνση , απόσυρση και αποστασιοποίηση από την εργασία, με αδιαφορία και κυνισμό προς τους ασθενείς , που αντιμετωπίζονται ως «περιστατικά» ή «αντικείμενα» και χάνουν την ανθρώπινη υπόστασή τους».

3) μειωμένη προσωπική επίτευξη (a reduced feeling of personal accomplishment) , η οποία αποτελεί το τρίτο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης που σε συνδυασμό με την απάθεια οδηγεί τόσο στην παραίτηση προς τις απαιτήσεις ενός , για παράδειγμα , ασθενή ¹², καθώς επίσης παρουσιάζεται και η τάση για αρνητική αξιολόγηση τόσο του εαυτού τους όσο και των επιτευγμάτων τους.

Τα παραπάνω στάδια εφαρμόζονται με τη σειρά που έχουν καταγραφεί, όπως τα όρισε και η Maslach στην έρευνα της, ωστόσο μερικοί θεωρητικοί επισημαίνουν πως το στάδιο της αποπροσωποποίησης προηγείται , ως αμυντικός μηχανισμός , κατόπιν ακολουθεί το αίσθημα της μειωμένης απόδοσης- επίτευξης στόχων και τέλος η συναισθηματική εξάντληση ως συνέπεια αυτών. ¹³

¹² Κουτελέκος,Ι./Πολυκανδριώτη,Μ.,ό.π.,: [8585828381754378641pH1AiE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf \(vima-asklipiou.gr\)](https://asklipiou.gr/8585828381754378641pH1AiE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf) [πρόσβαση 15.10.2022]

¹³ Α.Καντας, ό.π., σ. 116

Κεφάλαιο 2. Θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης

Εκτός του μοντέλου που εισήγαγε η Maslach , το οποίο αναλύθηκε παραπάνω, υπάρχουν εξίσου και άλλα μοντέλα που έχουν προσεγγίσει την έννοια του burnout.

Πιο συγκεκριμένα:

2.1.α Μοντέλο απαιτήσεων και εργασιακού ελέγχου Karasek (1979)

Στόχος αυτού του μοντέλου είναι να αναδείξει την αλληλεπίδραση που υφίσταται μεταξύ της πίεσης στο χώρο εργασίας και τη δυνατότητα λήψης αποφάσεων από τους εργαζομένους. Ως εκ τούτου, διαπιστώθηκε πως όταν οι ψυχολογικές απαιτήσεις είναι υψηλές , ενώ ο βαθμός ελέγχου είναι χαμηλός , τότε αυξάνεται αρκετά η ψυχολογική ένταση και κατά συνέπεια οι πιθανότητες εμφάνισης κάποιου παθολογικού προβλήματος.¹⁴

2.1.β Μοντέλο Cherniss (1980)

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, η εργασιακή εξουθένωση χαρακτηρίζεται όχι ως ένα απλό συμβάν αλλά ως μια διαδικασία η οποία απαρτίζεται από τρία στάδια.

Πιο αναλυτικά, το πρώτο στάδιο είναι το « εργασιακό στρες» , κατά το οποίο ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται πως η ενέργεια, η προσπάθεια και τα μέσα που καταβάλει προκειμένου να εκπληρώσει τα εργασιακά του καθήκοντα και συνάμα να επιτύχει τους προσωπικούς του στόχους , δεν ανταμείβονται και δεν επαρκούν . Συνέπεια αυτού , ναι μεν είναι η εμφάνιση εργασιακού άγχους, αλλά θα πρέπει να σημειωθεί πως δεν είναι σίγουρο ότι θα εμφανιστούν συμπτώματα που παραπέμπουν σε burnout.

Το δεύτερο στάδιο είναι η «εξάντληση» , η οποία παρατηρείται σταδιακά στον εργαζόμενο σε συνδυασμό με έντονα σημάδια κόπωσης, άγχους, ευερεθιστότητας αλλά και απώλειας ενδιαφέροντος. Τέλος, το τρίτο στάδιο είναι η «αμυντική κατάληξη» , βάσει της οποίας ο εργαζόμενος εμφανίζει αρκετά έντονα συναισθήματα

¹⁴Μ. Γαλανάκης, ό.π., σ. 418

απάθειας και αδιαφορίας απέναντι στην εργασία του , για τον περιορισμό σωματικών και ψυχικών συνεπειών που επέρχονται ,ως ύστατη λύση να επιτευχθεί η επαγγελματική επιβίωση.¹⁵

2.1.γ Μοντέλο Edelwich και Brodsky (1980)

Βάσει του συγκεκριμένου αυτού μοντέλου ,η εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης είναι συνέπεια της ακολουθίας τεσσάρων σταδίων.

Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο στάδιο είναι αυτό του « ιδεαλισμού-ενθουσιασμού»¹⁶ στο οποίο ο υπάλληλος γεμάτος ενθουσιασμό και προθυμία , καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια έτσι ώστε να αφοσιωθεί και να ανταποκριθεί το κατά δύναμιν στις απαιτήσεις της δουλειάς του. Παρόλα αυτά , λαμβάνοντας υπόψη πως τα αποτελέσματα δεν είναι αντάξια της επένδυσης και των όσων έχει προσφέρει στην εργασία του, απογοητεύεται. Μάλιστα, το συναίσθημα αυτό αποτελεί και το βασικό στοιχείο του δεύτερου σταδίου , δηλαδή της « αδράνειας- απάθειας»¹⁷ σε συνδυασμό με το στοιχείο της αμφιβολίας απέναντι στην εργασία , αφού ο εργαζόμενος όσο αντιλαμβάνεται πως οι κόποι του δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε , άλλο τόσο μπαίνει και στη διαδικασία να προσφέρει ακόμη περισσότερα , με αποτέλεσμα να απογοητεύεται ακόμη παραπάνω.

Κατόπιν ακολουθεί το στάδιο « ματαίωσης» στο οποίο το άτομο φτάνει σε αδιέξοδο και ως εκ τούτου είτε παραιτείται από τους αρχικούς στόχους και τις προσδοκίες του, είτε παραιτείται γενικά από τη δουλειά. Τέλος στο τέταρτο στάδιο, ο εργαζόμενος αποφεύγει να αναλάβει την οποιαδήποτε ευθύνη στη δουλειά του.

¹⁵ Πολυζόπουλος,Ε., (2021), Επαγγελματική εξουθένωση-burnout, <https://psychomed.gr/burnout> [πρόσβαση 25.10.2022]

¹⁶ Πολυζόπουλος,Ε., ό.π., <https://psychomed.gr/burnout> [πρόσβαση 25.10.2022]

¹⁷ Πολυζόπουλος,Ε., ό.π., <https://psychomed.gr/burnout> [πρόσβαση 25.10.2022]

2.1.δ Μοντέλο Pines και Aronson (1988)

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό , παρατηρείται εργασιακή εξουθένωση λόγω της μακροχρόνιας έκθεσης του εκάστοτε εργαζομένου σε συνθήκες και απαιτήσεις οι οποίες επιδρούν αρνητικά στη ψυχολογία του. Ουσιαστικά , πρόκειται για ένα είδος φυσικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης. ¹⁸Μάλιστα, στο εν λόγω μοντέλο ο όρος της εξουθένωσης επεκτείνεται και στο κομμάτι της οικογένειας και των πολιτικών συγκρούσεων, πέραν της εργασίας.

2.1.ε Κυβερνητικό Μοντέλο του στρες (Edwards 1998)

Στα πλαίσια του κυβερνητικού μοντέλου του στρες που διατύπωσε ο Edwards , γίνεται απόπειρα περιγραφής της έλλειψης αντιστοιχίας που παρουσιάζεται ανάμεσα στις ατομικές αντιλήψεις και τους ατομικούς στόχους, με αποτέλεσμα να δημιουργείται άγχος προκειμένου να καλυφθεί αυτή η αναντιστοιχία. Παρόλα αυτά , σύμφωνα με τον Edwards το άγχος και κατά επέκταση η εξουθένωση που προκαλείται είναι υποκειμενική και βασίζεται αποκλειστικά στο πώς αντιδρά στα εξωτερικά ερεθίσματα η εκάστοτε προσωπικότητα. ¹⁹

2.1.στ Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων – πόρων (Job Demands Job Resources Model , 2001)

Βάσει του συγκεκριμένου μοντέλου , οι εργασιακές συνθήκες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες : στις εργασιακές απαιτήσεις , οι οποίες εμπερικλείουν την πίεση, τα ωράρια και τον φόρτο εργασίας και στους εργασιακούς πόρους στους οποίους περιλαμβάνεται η αμοιβή, η εργασιακή ασφάλεια κ.λπ. ²⁰. Στην περίπτωση λοιπόν που οι απαιτήσεις είναι αρκετά αυξημένες σε συνδυασμό με την απουσία των

¹⁸ Επαγγελματική Εξουθένωση(2022), datanalysis.net, <https://datanalysis.net/research-design/vurnout/> [πρόσβαση 01.11.2022]

¹⁹ Μ. Γαλανάκης, Εργασιακή ψυχολογία. Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις, εκδ. Αθ.Σταμούλης Αθήνα, 2012 , σελ 426

²⁰ Μ. Βακόλα, /,Ι. Νικολάου, ό.π., σ.251

εργασιακών πόρων , τότε αναμφίβολα ένας εργαζόμενος οδηγείται σταδιακά στην ψυχική απομάκρυνση και την εξουθένωση.

2.1.ζ Μοντέλο Shiron και Melamed (2003)

Στο συγκεκριμένο μοντέλο , οι εν λόγω ερευνητές διακρίνουν την επαγγελματική εξουθένωση σε τρία μέρη : (Hobfoll & Shirom 2000)

- Σωματική κόπωση , συνοδευόμενο από την αίσθηση της κούρασης
- Συναισθηματική εξάντληση, με έντονη την αδυναμία έκφρασης συναισθημάτων προς τους άλλους
- Γνωστική κόπωση , έχοντας μειωμένη διανοητική εκκίνηση

2.1.η Μοντέλο Κοπεγχάγης (2005)

Πρόκειται για το πιο πρόσφατο μοντέλο που έχει καταγραφεί για την επαγγελματική εξουθένωση, το οποίο δημιουργήθηκε από τον Kristensten και τους συνεργάτες του, με σκοπό να εκφράσουν τη θέση τους απέναντι στο ερωτηματολόγιο που εισήγαγε η Maslach. Ουσιαστικά δεν συμφωνούσαν στο ότι αυτό το ερευνητικό εργαλείο ήταν σε θέση να αποτυπώσει πλήρως την επαγγελματική εξουθένωση .Έτσι, βασιζόμενοι στη θεωρία ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι «μία κατάσταση σωματικής , συναισθηματικής και ψυχικής κόπωσης που προκύπτει από την μακροχρόνια έκθεση σε εργασιακές καταστάσεις που είναι συναισθηματικά απαιτητικές.»²¹, κατασκεύασαν το δικό τους μοντέλο. Στο εν λόγω μοντέλο , το ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιούταν στόχευε στη διερεύνηση της προσωπικής εξουθένωσης, της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και της εξουθένωσης που δημιουργείται μέσα από την επαφή με ανθρώπους.

²¹ Schaufeli, W.B. and Greenglass, E.R. (2001) Introduction to Special Issue on Burnout and Health. Psychology and Health, 16, 501-510

2.2 Μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Ένα αρκετά αξιόπιστο και ευρέως διαδεδομένο εργαλείο καταγραφής και μέτρησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται το ερωτηματολόγιο, που κατασκευάστηκε μέσα από την έρευνα που πραγματοποίησε η Maslach το 1981 , γνωστό και ως Maslach Burnout Inventory (MBI)²². Το ψυχομετρικό αυτό εργαλείο, το οποίο επιδιώκει να ανταποκριθεί στις ιδιαιτερότητες των επαγγελματιών²³, εξετάζει τρεις πτυχές – στάδια του burnout²⁴:

- Συναισθηματική εξάντληση
- Αποπροσωποποίηση
- Προσωπικά επιτεύγματα

Σταδιακά βέβαια, κατασκευάζονταν εξειδικευμένες κλίμακες μέτρησης , όπως είναι η «Staff Burnout Scale for Health Professionals, (SBSHP) » που αφορά το προσωπικό υγείας δια μέσω του οποίου υπολογίζονται οι ψυχολογικές εκδηλώσεις , οι εκδηλώσεις συμπεριφοράς και οι οργανικές παραμέτρους του συνδρόμου²⁵, ενώ υπήρχαν και τα ερωτηματολόγια τα οποία αφορούσαν συγκεκριμένα επαγγέλματα και ιδιότητες. Παραδείγματος χάριν , για τους επαγγελματίες υγείας προβλεπόταν η διεξαγωγή της « Human Services Survey for Medical Personnel (MBI-HSS (MP))» και στους επαγγελματίες εκπαίδευσης η «Educators Survey (MBI-ES)».²⁶

²² Πρόκειται για το δημοφιλέστερο εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης στο οποίο έχει βασιστεί πάνω από 90% των σχετικών ερευνών(Schaufeli & Enzmann, 1998)

²³ Κορωναίου, Α., ό.π.,σ. 72

²⁴ <https://nam.edu/valid-reliable-survey-instruments-measure-burnout-well-work-related-dimensions/> [πρόσβαση 30.10.2022]

²⁵ Μάρκου, Π. Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων. Επιθεώρηση Υγείας 2005, 16:21–25

²⁶ Maslach Burnout Inventory ,https://en.wikipedia.org/wiki/Maslach_Burnout_Inventory[πρόσβαση 30.10.2022]

2.3 Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματικό άγχος

Παρά το γεγονός ότι η επαγγελματική εξουθένωση ταυτίζεται πολλές φορές με την έννοια του εργασιακού άγχους, στην πραγματικότητα αποτελεί προέκτασή της. Ήδη από τη δεκαετία του 70 κατά την οποία ξεκίνησε η ενδελεχής διερεύνηση του φαινομένου της εξουθένωσης, οι έρευνες που γίνονταν για το εργασιακό άγχος έδωσαν τη σκυτάλη στο φαινόμενο της εξουθένωσης.²⁷

Ως εργασιακό στρες, σύμφωνα με τη βρετανική επιθεώρηση εργασίας, ορίζεται «η αντίδραση που έχουν οι εργαζόμενοι στην υπερβολική πίεση ή σε άλλους τύπους απαιτήσεων που προκύπτουν, όταν οι εργαζόμενοι ανησυχούν ότι δεν μπορούν να ανταποκριθούν σε αυτές».²⁸

Παρόλα αυτά, θα πρέπει να υπογραμμιστεί πως αν και η εξουθένωση μπορεί να θεωρηθεί και ως συνέπεια του χρόνιου επαγγελματικού άγχους, δεν είναι απαραίτητο πως όταν κάποιος εργαζόμενος καταβάλλεται από άγχος, σημαίνει και ότι παρουσιάζει και εργασιακή εξουθένωση. Απλώς, το παρατεταμένο άγχος, η πίεση και τα συμπτώματα αυτών τείνουν να οδηγούν στο τελευταίο στάδιο που είναι η εξουθένωση. Όπως επιβεβαιώνει και ο Οργανισμός Παγκόσμιας Υγείας το burnout, αφού αναγνωρίστηκε και επισήμως ως ασθένεια, είναι συνέπεια του μακροχρόνιου εργασιακού άγχους.²⁹

Ανατρέχοντας κανείς στη ρίζα της λέξης «άγχος», διαπιστώνεται πως προκύπτει από το λατινικό όρο «stringere», που σημαίνει τραβάω δυνατά.³⁰ και συνδέεται με το συναίσθημα του φόβου και της ανασφάλειας για πράγματα που δεν μπορεί να ελέγξει κανείς ή που φαντάζεται πως δεν μπορεί να χειριστεί.³¹

²⁷ Κορωναίου, Α., ό.π., σ.68

²⁸ Γώγου Χ., Εργασιακό στρες του νοσηλευτικού προσωπικού στο χώρο του νοσοκομείου και στρατηγικές διαχείρισης, Υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας, 2011,σ.12-16

²⁹ <https://www.dw.com/en/who-recognizes-burnout-as-a-disease/a-48908837> [πρόσβαση 01.11.2022]

³⁰ , J. Arnold/ R. Randall, Η Ψυχολογία της Εργασίας & Οργανωσιακή Συμπεριφορά, Αντωνίου, Α./ Μπέλλου, Β.(επιμ.) εκδ. Π.Χ. Πασχαλίδης, Λευκωσία, 2020, σ.453

³¹ Ρέππα, Γ., Τι είναι το άγχος και τι είναι το στρες (2018), 1.6.2018, psychologynow.gr, <https://www.psychologynow.gr/artheta-psyxikis-ygeias/psyxikes-diataraxes/agxos-stres/5227-ti-einai-to-agxos-kai-ti-einai-to-stres.html> [πρόσβαση 01.11.2022]

Όσον αφορά το εργασιακό άγχος , πρόκειται για ένα συναίσθημα το οποίο προκύπτει από συσσωρευμένες αγχογόνες καταστάσεις ³²στην εργασία και επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων. Μάλιστα, τόσο το εργασιακό άγχος όσο και η επαγγελματική εξουθένωση συσχετίζονται με την επιθυμία αποχώρησης- παραίτησης ή και πρόωρης συνταξιοδότησης των εργαζομένων από τη δουλειά .

Όπως γίνεται αναφορά από τους Berr & Newman 1978 , το εργασιακό άγχος είναι «μία κατάσταση αλληλεπίδρασης σχετικών με την εργασία παραγόντων και εργαζομένου, που βιώνεται ως απειλή, μέσα από την οποία διαφοροποιείται η σωματική ή/ και ψυχολογική λειτουργία του ατόμου και αποκλίνει του φυσιολογικού».

Φυσικά οι περισσότερο εκτεθειμένοι στο εργασιακό άγχος και στην εργασιακή εξουθένωση είναι οι επαγγελματίες υγείας οι οποίοι έρχονται ανελλιπώς σε άμεση επαφή με ασθενείς.

Αρχικά, θα πρέπει να γίνει κατανοητό πως αυτό του είδους το άγχος , είναι αποτέλεσμα της έντονης πίεσης που ασκείται στο χώρο της εργασίας και ως εκ τούτου δημιουργούνται αρνητικά συναισθήματα είτε λόγω των αυξημένων εργασιακών απαιτήσεων, είτε λόγω αλλαγών ή και λόγω των υφιστάμενων σχέσεων μεταξύ των υπαλλήλων. Ουσιαστικά , η ανάγκη για μέγιστη επίτευξη των καθηκόντων ,πολλές φορές σε περιορισμένα χρονικά περιθώρια, και όταν οι απαιτήσεις δεν συνάδουν με τις γνώσεις και τις ικανότητες του εργαζομένου , οδηγούν στο εργασιακό άγχος και από εκεί στη σωματική-πνευματική και συναισθηματική κόπωση. ³³

Για αυτό άλλωστε, αρκετές θεωρίες περιγράφουν το εργασιακό στρες ως μία παρεμβατική διεργασία που συνδέει την έκθεση σε εργασιακά προβλήματα με τον αρνητικό αντίκτυπο αυτών των προβλημάτων. ³⁴

³² Α.Καντας, ό.π.,σ. 102

³³Μαυρολεύτερος, Γ. , Εργασιακό Άγχος : Πηγές, Ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι και Διαχείριση, [https://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dli/dliup.nsf/All/4475DFC3E0FC148AC2258323002A3810/\\$file/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C_%CE%86%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82_short_version_2015_ML.pdf](https://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dli/dliup.nsf/All/4475DFC3E0FC148AC2258323002A3810/$file/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C_%CE%86%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82_short_version_2015_ML.pdf) [πρόσβαση 02.11.2022]

³⁴ J. Arnold, / R.Randal, ό.π., σ. 453

Οι παράγοντες που ευθύνονται για την εμφάνιση του εργασιακού στρες είναι :³⁵

- η ασάφεια ρόλου , με την έννοια ότι ο εργαζόμενος δεν γνωρίζει επακριβώς τα καθήκοντά του μιας και τροποποιούνται συνεχώς ή δεν έχει « εικόνα» των στόχων και του οράματος της εργασίας του.³⁶
- οι υπερβολικές αρμοδιότητες, στις οποίες ο εργαζόμενος επωμίζεται πολλαπλά καθήκοντα και δουλεύει για πολλές ώρες , κάτι που σίγουρα επιδρά αρνητικά στη ψυχική αλλά και σωματική του υγεία.
- η έλλειψη αυτονομίας , επαναλαμβανόμενα καθήκοντα, μη δημιουργική εργασία
- οι συναισθηματικές απαιτήσεις , όπου ο εργαζόμενος μπορεί να μην μπορεί να εκφράζει την άποψή του ή να μην μπορεί να θέτει όρια στον εαυτό του
- η ανεπαρκής υποστήριξη και ενθάρρυνση μεταξύ των συναδέλφων
- οι συγκρούσεις αξιών και εργασιακή ανασφάλεια , στην προκειμένη περίπτωση η οργανωσιακή κουλτούρα της εργασίας και οι συνθήκες που επικρατούν (μισθός, φόβος απόλυσης) αποτελούν πηγές έντονου άγχους

Ωστόσο ,δεν θα πρέπει να παραλείπεται και η πιθανότητα πως και η ίδια η προσωπικότητα έχει μερίδιο ευθύνης πρόκλησης εργασιακού στρες, αφού ενδέχεται να επηρεάζει τον τρόπο αντίληψης των εργαζομένων όσον αφορά το τι τους προκαλεί άγχος. Δηλαδή αν θεωρούν και κατά πόσο, τους παραπάνω παράγοντες στρεσογόνους ή και ακόμη με ποιόν τρόπο να τους αντιμετωπίζουν.³⁷

Εν κατακλείδι, το εργασιακό άγχος προκύπτει τόσο από εξωτερικούς παράγοντες που σχετίζονται με την ίδια την εργασία και το περιβάλλον , όσο και από εσωτερικούς παράγοντες.³⁸

³⁵ Εργασιακό στρες : Τα αίτια και η αντιμετώπισή του, worklab.gr, 22.01.2022, <https://worklab.gr/kariera/ergasiako-stres-aitia-antimetwpsih/> [πρόσβαση 02.11.2022]

³⁶ Μ. Βακόλα, /Ι. Νικολάου , ό.π., σελ 241

³⁷ Μ. Βακόλα, /Ι. Νικολάου , ό.π., σ. 242

³⁸ Παπαντώνη, Α., Προσοχή στο εργασιακό άγχος και στην επαγγελματική εξουθένωση <https://www.cancyprus.org/wpcontent/uploads/2019/07/%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BF%CF%87%CE%AE%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%CE%AC%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%B3%CE%B5%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CE%B5%CE%BE%CE%BF%CF%85%CE%B8%CE%AD%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B7.pdf> [πρόσβαση 03.11.22]

Στα παρακάτω πινακάκια αποτυπώνονται αναλυτικότερα οι παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση του εργασιακού άγχους:

Πίνακας 1.1 : εξωτερικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση εργασιακού άγχους

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	
ΕΡΓΑΣΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Εργασιακές συνθήκες, συναδελφικές σχέσεις , εργασιακό κλίμα	Θόρυβος , θερμοκρασία και ο φωτισμός
Ωράριο και φόρτος εργασίας	Οικογενειακή κατάσταση και υποστήριξη
Εισαγωγή νέας τεχνολογίας και ασάφεια ρόλου	Οι υπερβολικές ευθύνες που φέρουν

Πίνακας 1.2 : εσωτερικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση εργασιακού άγχους

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ
Προσωπικότητα και χαρακτήρας του ατόμου
Η ικανότητα διαχείρισης του άγχους και της πίεσης
Διαχείριση του χρόνου και των συναισθημάτων του

Ως εκ τούτου, οι συνέπειες που δημιουργούνται στο ίδιο το άτομο λόγω του εργασιακού άγχους κατηγοριοποιούνται σε σωματικές και σε ψυχολογικές εκδηλώσεις.

Σωματικές εκδηλώσεις³⁹

- Πονοκέφαλοι, υπέρταση, πόνοι στο στήθος
- Αίσθημα κόπωσης, ταχυπαλμίες, υπέρταση
- Ανορεξία , εφίδρωση, δύσπνοια

³⁹ Α.Κάντας, ό.π.,σ.103

Ψυχολογικές εκδηλώσεις⁴⁰

- Φόβος για το τι θα προκύψει, φόβος αποτυχίας
- Έλλειψη ενδιαφέροντος, πίεση , ευερεθιστότητα, σημάδια κατάθλιψης
- Άγχος και θλίψη που σχετίζεται με την έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης

2.3.1 Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση

Αναζητώντας την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, σίγουρα μπορεί να διαπιστώσει κανείς τον πολυδιάστατο χαρακτήρα της αφού πρόκειται για προϊόν προσωπικής εκτίμησης. Πιο συγκεκριμένα, το κάθε άτομο δύναται να κρίνει , βάσει της ιδιοσυγκρασίας του, των συνθηκών αλλά και των αναγκών του, κατά πόσο είναι ευχαριστημένο από την εργασία και την απόδοσή του αλλά και το κατά πόσο του είναι έντονο το συναίσθημα της ματαίωσης που εκλαμβάνει από αυτή. Ως εκ τούτου, είναι προφανές πως δεν είναι εύκολο να αποδοθεί ένας ορισμός με σκοπό την πλήρη και διακριτή ερμηνεία της επαγγελματικής ικανοποίησης, για αυτό και αρκετοί επιστήμονες προσέγγιζαν κατά καιρούς τον ορισμό της.

Ως προς τους παράγοντες οι οποίοι συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση, σύμφωνα με μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί , διακρίνονται σε ενδογενείς και σε εξωγενείς.⁴¹ Ουσιαστικά, οι εν λόγω αυτοί παράγοντες εμπερικλείουν όλα εκείνα τα στοιχεία που αφορούν την ίδια την εργασία και τη διεξαγωγή της όπως οι συνθήκες, το άγχος, η ευθύνη, οι σχέσεις που αναπτύσσονται , καθώς και τα δημογραφικά στοιχεία του ατόμου όπως το φύλο, η ηλικία και η μόρφωση. Επιπλέον, εξίσου επίδραση στη επαγγελματική ικανοποίηση έχουν οι χρηματικές απολαβές και τα κίνητρα που δίνονται στον εργαζόμενο.

⁴⁰ Στογιόγλου, Δ. , Εργασιακό άγχος & πώς να το μειώσετε <https://www.psihiatros.gr/ergasiako-agchos-stress/> [πρόσβαση 06.11.2022]

⁴¹ Α. Ταρασιάδου, & Μ., Πλασιόδου, Επαγγελματική ικανοποίηση νηπιαγωγών: Ατομικές Διαφορές και Προβλεπτικοί Παράγοντες. Στο Επιστήμες Αγωγής, 2009, σ. 141-154.

Όσον αφορά τη σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την επαγγελματική εξουθένωση, φαίνεται πως η τελευταία αποτελεί τόσο απόρροια όσο και βασικός παράγοντας της επαγγελματικής ικανοποίησης.⁴² Αν για παράδειγμα σημειώνεται επαγγελματική εξουθένωση σε κάποιον εργαζόμενο, επακόλουθα η επαγγελματική ικανοποίηση μειώνεται. Αυτό ισχύει βέβαια και αντιστρόφως. Άλλωστε αρκετοί παράγοντες που πυροδοτούν την επαγγελματική εξουθένωση, όπως το αρνητικό κλίμα, η πίεση, το άγχος καθώς και η ασάφεια -σύγκρουση ρόλων, επιφέρουν αρνητικές συνέπειες στην ικανοποίηση.

Ας μην ξεχνάμε πως το αίσθημα της προσωπικής επίτευξης, δηλαδή η ικανοποίηση που λαμβάνει ο εργαζόμενος, αποτελεί χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξουθένωσης. Διακρίνεται λοιπόν μια αλληλένδετη σχέση μεταξύ των δύο αυτών των φαινομένων, αφού η μία τροφοδοτεί την άλλη.

Για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι, η ηλικία, για παράδειγμα, επηρεάζει το αίσθημα της επίτευξης και ως εκ τούτου την επαγγελματική εξουθένωση, αφού οι νεότεροι σε ηλικία λόγω το ότι βιώνουν περισσότερη απογοήτευση και δυσαρέσκεια από ότι οι πιο εργασιακά έμπειροι εγκαταλείπουν πιο εύκολα την εργασία τους και νιώθουν περισσότερο κόπωση. Αντίστοιχα και το μορφωτικό επίπεδο, φαίνεται πως επηρεάζει τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και κατά επέκταση της εξουθένωσης, αφού όσο πιο χαμηλό μορφωτικό επίπεδο έχουν τόσο πιο έντονη είναι και η δυσαρέσκεια των εργαζομένων. Τέλος, το φύλο επιδρά και αυτό στην αλληλένδετη σχέση που εμφανίζει η επαγγελματική ικανοποίηση και η εξουθένωση, λόγω της διαφοροποίησης μεταξύ γυναίκας και άντρα, όπως φαίνεται στις μελέτες, ως προς τη συμπεριφορά και το κατά πόσο ευάλωτοι είναι συναισθηματικά.

2.3.2 Επαγγελματική εξουθένωση και κατάθλιψη

Η σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την κατάθλιψη δεν θεωρείται διακριτή, αφού τα δύο αυτά φαινόμενα παρουσιάζουν κοινά στοιχεία και παραπέμπουν σε παρόμοια συμπτώματα στο εκάστοτε άνθρωπο, όπως συναισθηματική εξάντληση, έλλειψη κινήτρων ή ανηδονία από οποιαδήποτε πράξη-

⁴² Α. Κουστέλιος, & Ι. Κουστέλιου,, Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. Στο Ψυχολογία Ι, 2001, σ. 30-39.

ασχολία.⁴³ Ωστόσο φαίνεται πως υφίσταται μία λεπτή γραμμή διαχωρισμού μεταξύ τους, καθότι η παρατεταμένη επαγγελματική εξουθένωση, στην περίπτωση που δεν επιλυθεί, είναι ικανή να οδηγήσει στην εμφάνιση κατάθλιψης.⁴⁴ Αυτό όμως δεν ισχύει αντιστρόφως. Δηλαδή η κατάθλιψη δεν οδηγεί εύκολα σε επαγγελματική εξουθένωση. Επιπλέον θα πρέπει να σημειωθεί πως ένα άτομο το οποίο εμφανίζει συμπτώματα εξουθένωσης παράλληλα μπορεί να πάσχει ταυτόχρονα και από κατάθλιψη.

Αρχικά, η κατάθλιψη σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας είναι μία αρκετά σοβαρή ψυχική νόσος που πλήττει πάνω από 300 εκατομμύρια ανθρώπους διεθνώς. Τα κυριότερα συμπτώματα της κατάθλιψης είναι τα εξής:⁴⁵

- Μείωση του ενδιαφέροντος και της ευχαρίστησης- ικανοποίησης από διάφορες δραστηριότητες
- Σημάδια κόπωσης, χαμηλής ενεργητικότητας στις καθημερινές υποχρεώσεις
- Έντονο αίσθημα ματαιότητας, κενού, απαισιοδοξίας και έλλειψη ελπίδας
- Περιορισμένη επιθυμία για εργασία και αδυναμία συγκέντρωσης και λήψης αποφάσεων
- Διαταραχές ύπνου, είτε αυτό σημαίνει αϋπνία είτε ανάγκη για πολλές ώρες ύπνου
- Διατροφικές διαταραχές
- Συνεχείς σκέψεις θανάτου και τάση για αυτοκτονία

Παρά την ομοιότητα των χαρακτηριστικών που εμφανίζουν οι δύο αυτές καταστάσεις, όπως αναφερθήκαμε και παραπάνω, μέσα από έρευνες που έχουν γίνει κατά καιρούς διαπιστώνεται πως η εξουθένωση και η κατάθλιψη παρουσιάζουν και αρκετές διαφορές. Ίσως θα έλεγε κανείς, πως πρόκειται για δύο διαφορετικές οντότητες που αναπτύσσονται παράλληλα επιδεικνύοντας αρκετά κοινά στοιχεία και έχοντας διαφορετική πηγή προέλευσης.

⁴³ American Psychiatric Pub, American Psychiatric Association Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders Washington, 2013

⁴⁴ Laub, E., Burnout vs Depression: understanding the differences, <https://www.choosingtherapy.com/burnout-vs-depression/> [πρόσβαση 08.11.2022]

⁴⁵ Depression (major depressive disorder) <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/depression/symptoms-causes/syc-20356007> [πρόσβαση 12.11.2022]

Αναλυτικότερα , η εμφάνιση του burnout συνδέεται με το χώρο της εργασίας και τις απαιτήσεις που απορρέουν από αυτή , μειώνοντας πολλές φορές το κίνητρο για εργασία , ενώ συνήθως πρόκειται για ένα παροδικό φαινόμενο ιδιαίτερα στην περίπτωση που αντιμετωπισθεί. Θεωρείται δηλαδή μία συναισθηματική κατάσταση η οποία δεν εμφανίζεται διαρκώς , αλλά συνήθως περιορίζεται στις ημέρες που εργάζεται ένα άτομο, για αυτό και προτείνονται μικρά και συνεχή διαλείμματα από την εργασία ,όταν αυτό είναι εφικτό.

Αντιθέτως η κατάθλιψη , αποτελεί μία ψυχική διαταραχή της οποίας η εμφάνιση συνδέεται τόσο με τη γενετική προδιάθεση του ατόμου όσο και με άλλους βιολογικούς παράγοντες. Η διαφορά της όμως με την επαγγελματική εξουθένωση ως προς τα κίνητρα είναι πως ναι μεν στην περίπτωση της κατάθλιψης ελαττώνονται τα κίνητρα και η ικανοποίηση από την εργασία, αλλά το ίδιο ισχύει και για άλλες δραστηριότητες και ασχολίες του ανθρώπου.⁴⁶ Δηλαδή δεν περιορίζεται στην εργασία αλλά επεκτείνεται και στην προσωπική ζωή του πάσχοντα , επισκιάζοντας την ενεργητικότητά του, την αυτοπεποίθησή του και δημιουργώντας ακόμη και σκέψεις που σχετίζονται με την αυτοκτονία και το θάνατο.⁴⁷

2.4 Παράγοντες εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης

Μέσα από τις έρευνες που έχουν διεξαχθεί για τη μελέτη της εργασιακής εξουθένωσης , αποδεικνύεται πως μία σειρά ποικίλων παραγόντων , συμβάλλουν και πυροδοτούν την εμφάνιση του φαινομένου αυτού. Τα αίτια λοιπόν που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων , έχουν ως πυρήνα τόσο τα δημογραφικά -προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου , όσο και τις συνθήκες που περιβάλλουν τον εργασιακό χώρο. Όταν δηλαδή υφίσταται χάσμα ανάμεσα σε αυτά που προσφέρει ένας επαγγελματίας στην εργασία του , όπως οι γνώσεις, οι

⁴⁶ Βιώνετε επαγγελματική εξουθένωση ή μήπως κάτι άλλο;, <https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/8705-vionete-epaggelmatiki-eksouthenosi-i-mipos-kati-allo.html> [πρόσβαση 18.11.2022]

⁴⁷ [The Difference Between Burnout And Depression | The Blurt Foundation \(bluritout.org\)](#) [πρόσβαση 18.11.2022]

ικανότητες και η αφοσίωση και στις απαιτήσεις που έχει από αυτή, όπως η αναγνώριση, οι οικονομικές απολαβές ή οι δυνατότητες εξέλιξης, τότε αυξάνονται οι πιθανότητες εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης.⁴⁸

Πιο αναλυτικά, στα δημογραφικά-ατομικά χαρακτηριστικά του εκάστοτε εργαζομένου εμπερικλείονται:

- το φύλο
- η ηλικία
- η προσωπικότητα-ψυχοσύνθεση
- η προσωπική-οικογενειακή ζωή

Φύλο

Όσον αφορά το φύλο παρά το γεγονός ότι σύμφωνα με τις περισσότερες μελέτες δεν υπάρχουν διαφορές ως προς την επαγγελματική εξουθένωση, (σύμφωνα με την Maslach, 1982), η διαφοροποίηση που προκύπτει μεταξύ των δύο φύλων έγκειται στο ότι οι γυναίκες είναι πιο επιρρεπείς στην εξουθένωση, διότι είναι περισσότερο συναισθηματικές και εκφραστικές από ότι οι άνδρες οι οποίοι επιλέγουν την αποπροσωποποίηση.

Ηλικία

Ως προς την ηλικία, παρατηρείται πως οι μικρότεροι ηλικιακά εργαζόμενοι, οι οποίοι δεν έχουν ιδιαίτερη πείρα, διακατέχονται περισσότερο από το αίσθημα της εξουθένωσης σε σύγκριση με τους μεγαλύτερους και έμπειρους εργαζομένους, με βασική αιτία την κατάρριψη των προσδοκιών που έχουν ξεκινώντας την εργασία σε σχέση με τις πραγματικές συνθήκες που αντικρίζουν.⁴⁹

Προσωπικότητα-ψυχοσύνθεση

Σχετικά με την προσωπικότητα, είναι εύλογο πως ένα άτομο που είναι φύσει αισιόδοξο ή φέρει το χαρακτηριστικό της ανθετικότητας, θα αντιμετωπίσει διαφορετικά τις στρεσογόνες καταστάσεις από ότι ένα άτομο το οποίο είναι

⁴⁸ Δ. Παπαδάτου/ Φ. Αναγνωστόπουλος, σ.247

⁴⁹ Α.Κάντας, ό.π., σ. 117

απαισιόδοξο και ως εκ τούτου δεν μπορεί να διαχειριστεί τυχόν εμπόδια ή την εργασιακή πίεση. Είναι θέμα λοιπόν της αυτοεκτίμησης, της αυτοεικόνας και του ελέγχου που έχει ένα άτομο.⁵⁰ Με λίγα λόγια, η ιδιοσυγκρασία του εκάστοτε ατόμου υποδεικνύει με ποιόν τρόπο θα ερμηνεύσει, θα διαχειριστεί αλλά και θα δείξει ανθεκτικότητα στο στρες. Ως προς την ανθεκτικότητα, ένας εργαζόμενος διακατέχεται από αυτήν όταν έχει την ικανότητα να ελίσσεται και να προσαρμόζεται σε κάθε είδους εργασιακές συνθήκες, να αντιμετωπίζει δηλαδή με ψυχραιμία τις καταστάσεις και τις δυσκολίες που προκύπτουν, όχι όμως σαν κάποια απειλή αλλά σαν μία πρόκληση, επιδιώκοντας την επίλυσή τους.⁵¹ Ουσιαστικά η ανθεκτικότητα φανερώνει το πόσο ανεπηρέαστος είναι ο εργαζόμενος σε στρεσογόνους παράγοντες. Εν κατακλείδι λοιπόν, δια μέσω της προσωπικότητας και των αντοχών του ατόμου, υποδεικνύονται οι στόχοι, οι προσδοκίες και η αντίληψη που φέρουν για την εργασία, τα οποία συνιστούν τα λεγόμενα εργασιακά στάνταρ.⁵²

Προσωπική- οικογενειακή ζωή

Από την άλλη, η προσωπική- οικογενειακή ζωή μπορεί να επηρεάσει και αυτή με τον τρόπο της την εργασιακή ψυχολογία, από το γεγονός πως τα δύο αυτά στοιχεία είναι αλληλένδετα μεταξύ τους για αυτό και συνιστάται η επίτευξη ισορροπίας, αφού η αναποτελεσματική ενοποίηση του εργασιακού και προσωπικού βίου συνδέεται με το στρες και την επιβάρυνση της υγείας γενικότερα. Ένα υποστηρικτικό περιβάλλον από την οικογένεια, εντός της οποίας μοιράζονται οι ανησυχίες και οι προβληματισμοί, μετριάζουν τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Vakola, 1996).

Ένα άτομο στην προσπάθεια του να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις και στις υποχρεώσεις της οικογένειας και της εργασίας του, πολλές φορές ως αποτέλεσμα αυτού αναμένεται και η σύγκρουση των δύο αυτών ρόλων. Όπως μάλιστα έχει καταγραφεί από τον Greenhouse και τον Beutell (1985), υπάρχουν τρία είδη σύγκρουσης:⁵³

⁵⁰ Μ. Βακόλα, / Ι. Νικολάου, ό.π., σ. 252

⁵¹ Δ. Παπαδάτου/ Φ. Αναγνωστόπουλος, ό.π., σ.249

⁵² Μ. Γαλανάκης, ό.π., σ.453

⁵³ J. Arnold, / R. Randall, ό.π., σ.489

1. Σύγκρουση που βασίζεται στο χρόνο: όταν το άτομο αισθάνεται πως ανταποκρίνεται περισσότερο στον έναν τομέα, όπως η εργασία, παραμελώντας τις υποχρεώσεις του στον άλλον τομέα, όπως η ιδιωτική του ζωή.
2. Σύγκρουση που βασίζεται στην ένταση: η σύγκρουση αυτή προκύπτει όταν οι απαραίτητοι προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων πόροι- αφοσίωση που διαθέτει ο εργαζόμενος για την εργασία του είναι περιορισμένοι σε σχέση με αυτούς που σπαταλά στην προσωπική του ζωή.
3. Σύγκρουση που βασίζεται στη συμπεριφορά: στην περίπτωση αυτή, το άτομο καλείται να αναλάβει έναν διαφορετικό ρόλο στην εργασία του σε σχέση με αυτόν που κατέχει στην ιδιωτική του ζωή. Ουσιαστικά η συμπεριφορά του διαφέρει αρκετά μεταξύ της ιδιωτικής και εργασιακής ζωής και ως εκ τούτου επηρεάζεται η ταυτότητα του ατόμου.

Η δεύτερη κατηγορία αιτιών που αφορούν το εργασιακό περιβάλλον είναι:

- οι διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία
- ο φόρτος εργασίας, το ωράριο και ο μισθός
- η αμφισημία ρόλων

Διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία

Οι διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται στην εργασία με τους συναδέλφους, τους υφισταμένους αλλά και με τους προϊσταμένους, παίζουν καταλυτικό ρόλο στην εμφάνιση του burnout στους εργαζομένους. Ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο επικρατεί αγένεια, έλλειψη εμπιστοσύνης, ανταγωνισμός, συγκρούσεις καθώς και κακή επικοινωνία αναμφίβολα συμβάλλει στην πρόκληση άγχους, εξουθένωσης και πίεσης στον εργαζόμενο.

Ειδικότερα όσον αφορά τη σχέση με τους συναδέλφους και τους υφισταμένους, συμπεριφορές που οδηγούν σε ανταγωνισμό και συγκρούσεις, που περιγράφονται ως

«πολιτική γραφείου»⁵⁴, αυξάνουν σημαντικά τα ποσοστά πίεσης και εξουθένωσης . Είναι εύλογο δηλαδή , πως αν σε έναν χώρο εργασίας δεν παρατηρούνται στοιχεία συνεννόησης , συναδελφικότητας , συνεργασίας και υποστήριξης , αλλά αντιθέτως κυριαρχούν αρνητικά συναισθήματα και ακόμη και ψυχολογική-λεκτική βία μεταξύ των εργαζομένων , τότε σίγουρα οδηγούνται σε συνθήκες πίεσης και άγχους και κατά συνέπεια σε εξουθένωση.

Από την άλλη και η σχέση των εργαζομένων με τους προϊσταμένους θα πρέπει να είναι υποστηρικτική . Να υπάρχει δηλαδή σωστή καθοδήγηση από τους προϊσταμένους , παρέχοντας βοήθεια όποτε χρειαστούν , διασαφηνίζοντας στους εργαζομένους τα καθήκοντα , το όραμα και τους στόχους που οφείλουν να έχουν. Ουσιαστικά, θα πρέπει να λειτουργούν ως μέντορες, χτίζοντας εποικοδομητικές σχέσεις με τους υπαλλήλους , έτσι ώστε να αποτραπεί η πιθανότητα εμφάνισης εργασιακού άγχους .

Φόρτος εργασίας, το ωράριο και ο μισθός

Όσον αφορά τον φόρτο εργασίας, στην περίπτωση που τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις που ανατίθενται στους εργαζομένους είναι αρκετά , αυξάνονται οι πιθανότητες εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης. Μάλιστα ο φόρτος εργασίας διακρίνεται σε ποιοτικό , όσον αφορά δηλαδή τον βαθμό δυσκολίας εκτέλεσης της εργασίας, αλλά και σε ποσοτικό δηλαδή τον αριθμό των καθηκόντων. (French & Carlan 1970) . Ταυτόχρονα, η απαίτηση να αναλάβει κανείς καθήκοντα για τα οποία δεν έχει εκπαιδευτεί , χωρίς πολλές φορές να υπάρχει και ο κατάλληλος εξοπλισμός-υποδομές, σε συνδυασμό με την εφαρμογή εξαντλητικών ωραρίων ή και υπερωριών δίχως την αντίστοιχη οικονομική ανταμοιβή , οι γρήγοροι και πιεστικοί ρυθμοί εργασίας καθώς και η έκθεση σε μία επαναλαμβανόμενη και μονότονη εργασία , αδιαμφισβήτητα συμβάλλουν στην εκδήλωση εργασιακής εξουθένωσης.⁵⁵

⁵⁴ Των ιδίων, σ. 495

⁵⁵ Wichetwichai, Y.(2018) [Burnout Syndrome: A Condition That Seriously Affects a Person's Ability to Work \(samitivejhospitals.com\)](http://www.samitivejhospitals.com) ,πρόσβαση[15.11.22]

Αμφισημία ρόλων

Στην περίπτωση που δεν είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και οι αρμοδιότητες ο εργαζόμενος καταβάλλεται από σύγχυση, αβεβαιότητα και κατά επέκταση έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης. Η ελλιπής δηλαδή πληροφόρηση για το τι είδους καθήκοντα θα αναλάβει ο υπάλληλος και συνάμα η τοποθέτηση του σε άσχετο εργασιακό αντικείμενο επηρεάζει τις προσδοκίες, τους στόχους και την ευθύνη που φέρει ο εργαζόμενος συμβάλλοντας στην πρόκληση εξουθένωσης.

2.5. Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

Όπως μπορεί να γίνει αντιληπτό, τα χαρακτηριστικά της εργασιακής εξουθένωσης επιδρούν αρνητικά στην υγεία του ατόμου, αφού προκαλεί μια σειρά από σωματικά, ψυχολογικά καθώς και συμπεριφοριστικά προβλήματα, τα οποία κατά επέκταση επηρεάζουν και το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο κινείται ο εργαζόμενος.

Ταυτόχρονα, τα άτομα τα οποία υποφέρουν από το φαινόμενο του burnout τείνουν να υιοθετήσουν βλαβερές συνήθειες όπως το κάπνισμα και η κατανάλωση αλκοόλ ή ακόμη να παρουσιάσουν παραβατικές συμπεριφορές.

Σύμφωνα με τους Shaufeli et al (1993), Maslach et al (1996), Pines & Aronson (1988), Edelwich & Brodsky (1980), οι γενικές ενδείξεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι εξής :

1. Έλλειψη κινήτρων
2. Έντονη αποστροφή για εργασία
3. Αίσθηση αποξένωσης
4. Κακή διάθεση
5. Προβλήματα υγείας

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει τη ψυχική, τη σωματική υγεία, τις διαπροσωπικές σχέσεις και την εργασιακή συμπεριφορά, κρίθηκε

απαραίτητο να αποτυπωθούν στον παρακάτω πίνακα μερικά από τα συμπτώματα που εκδηλώνονται εξαιτίας του burnout, τα οποία φαίνεται πως αποτελούν προειδοποίηση δυσλειτουργίας στη βιοψυχοκοινωνική υπόσταση του ατόμου που καλείται να αναθεωρήσει ορισμένες επιλογές και συνήθειες που έχει υιοθετήσει στη ζωή του.

Πίνακας 2.1 : Συνήθη συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης

ΣΩΜΑΤΙΚΑ	ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΚΑ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υψηλή αρτηριακή πίεση ▪ Αυξημένα επίπεδα χοληστερίνης ▪ Καρδιαγγειακά προβλήματα 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Έλλειψη ενδιαφέροντος ▪ Έλλειψη ζωντάνιας ▪ Απάθεια ▪ Αμέλεια 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Οικογενειακές συγκρούσεις ▪ Παραβατική συμπεριφορά
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ταχυκαρδία ▪ Συσπάσεις μυών 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Οξυθυμία ▪ Εκνευρισμός 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χαμηλή εργασιακή απόδοση
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Γαστρεντερικά προβλήματα ▪ Απώλεια όρεξης ▪ Λιποθυμία 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αίσθημα αποτυχίας ▪ Χαμηλό ηθικό ▪ Μειωμένη αυτοπεποίθηση ▪ Αίσθημα ενοχής 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αυξημένα παράπονα για την εργασία ▪ Χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αϋπνία ▪ Πονοκέφαλοι ▪ Κλάμα 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Συναισθηματική εξάντληση ▪ Ανησυχία 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αδυναμία συγκέντρωσης ▪ Μη επίτευξη στόχων
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αύξηση ή μείωση βάρους ▪ Αναπνευστικά προβλήματα 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Στρες ▪ Άγχος ▪ Κατάθλιψη 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Απώλεια αίσθησης χιούμορ ▪ Έλλειψη εμπιστοσύνης

2.5.1 Αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Καίριο βήμα για μία επιτυχημένη στρατηγική αντιμετώπιση του burnout είναι η πρόληψη και ο χειρισμός που θα υιοθετηθεί, προκειμένου να αποτραπεί και να κατασταλεί η εμφάνιση του φαινομένου αυτού τόσο σε ατομικό όσο και σε εργασιακό επίπεδο. Βασική λοιπόν δικλείδα ασφαλείας είναι η πρόληψη και η έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων εξουθένωσης, υπό την έννοια ότι ο εκάστοτε εργαζόμενος δύναται να αφουγκραστεί και να διακρίνει από τι είδους συναισθήματα κατακλύζεται ούτως ώστε η ψυχική του υγεία να μην θυσιάζεται στο βωμό της εργασίας.

Εξίσου σημαντική είναι και η θέσπιση και η επανεκτίμηση υλοποιήσιμων στόχων και προσδοκιών, στοιχεία τα οποία συνιστούν βασική πηγή χρόνιου στρες⁵⁶, πάντοτε στο πλαίσιο των δυνατοτήτων και της επιθυμίας για εξέλιξη. Παράλληλα, ο εργαζόμενος καλό είναι να εξοικειώνεται με την ιδέα του λάθους και ότι δεν μπορεί να επιτύχει το αλάθητο στην εργασία του, καθώς και να μπορεί να αναπτύξει τους απαραίτητους εκείνους μηχανισμούς για να προσαρμόζεται σε ποικίλες εργασιακές συνθήκες.

Μία ακόμη στρατηγική είναι η ενδυνάμωση της αυτοπεποίθησης του εργαζομένου και συνάμα η ικανότητα να μπορεί να λέει «όχι» όταν το απαιτούν οι περιστάσεις.⁵⁷ Δεδομένου ότι μερικοί εργαζόμενοι αδυνατούν να αρνηθούν την εκτέλεση κάποιας υποχρέωσης στον προϊστάμενό τους, αναλαμβάνουν παραπάνω καθήκοντα από ότι μπορούν και κατά συνέπεια δημιουργείται παραπάνω πίεση και άγχος. Μάλιστα, αρκετές φορές, στην προσπάθεια να φανεί ο εργαζόμενος αντάξιος των καθηκόντων του και ότι δεν αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα, επωμίζεται με περισσότερο φόρτο εργασίας επιδιώκοντας να φανεί άτρωτος.

Σημαντικός ωστόσο είναι και ο εντοπισμός των βασικών πηγών άγχους και η ενημέρωση που λαμβάνουν γύρω από το burnout, ενώ ωφέλιμη για την πρόληψη της εργασιακής εξουθένωσης είναι και η ανάπτυξη ενός γόνιμου δικτύου διαπροσωπικών

⁵⁶ Μ. Βακόλα, / Ι. Νικολάου, ό.π., σ. 254

⁵⁷ Των ιδίων, σ. 254

σχέσεων μεταξύ των υπαλλήλων και των προϊσταμένων όπως και η παροχή συμβουλευτικών κατευθυντήριων γραμμών .

Ένας ακόμη τρόπος διαχείρισης άγχους είναι η ενασχόληση με δραστηριότητες μέσα από τις οποίες μπορεί να εκτονωθεί και να χαλαρώσει ο εργαζόμενος, όπως και η φυσική άσκηση που δεν παρουσιάζει στοιχεία ανταγωνιστικού χαρακτήρα, όπως το τρέξιμο ή το περπάτημα .

Ως προς το εργασιακό άγχος το οποίο είναι κομμάτι της εργασιακής εξουθένωσης , καταβάλλονται προσπάθειες κατάρτισης του , μέσα από τρία επίπεδα παρεμβάσεων .⁵⁸

1. Πρωτογενής παρέμβαση : μέσω αυτής της παρέμβασης , επιδιώκεται η ελάττωση των παραγόντων που συμβάλλουν στην εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης , προλαμβάνοντας την εμφάνιση συμπτωμάτων στρες.
2. Δευτερογενής παρέμβαση : στο στάδιο αυτό, η παρέμβαση γίνεται για τα άτομα τα οποία ήδη βιώνουν στρεσογόνες καταστάσεις προκειμένου είτε να μεταβάλλουν τη στάση τους απέναντι σε αυτές τις συνθήκες είτε να μεταβάλλουν τους ίδιους τους στρεσογόνους παράγοντες.
3. Τριτογενής παρέμβαση : η παρέμβαση αυτή χρησιμοποιείται για την απαλοιφή των συμπτωμάτων εξουθένωσης που έχουν γίνει αντιληπτά.

Από την άλλη, σε διοικητικό επίπεδο η στρατηγική που μπορεί να υιοθετηθεί για την εξασφάλιση ενός ήρεμου ψυχικά εργασιακού χώρου, στοχεύει στην αύξηση της ανθεκτικότητας των εργαζομένων απέναντι στην πίεση και το άγχος που προκύπτει στο χώρο εργασίας. Η βασική μέθοδος παρέμβασης, βασίζεται τόσο στην εκπαίδευση όσο και στην επιμόρφωση των εργαζομένων, μέσω της κατάρτισης τους . Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι είναι ωφέλιμο να αποκτήσουν δεξιότητες και γνώσεις που αφορούν το κομμάτι της ψυχολογίας και της επικοινωνίας, προκειμένου να μπορούν να διαχειριστούν διάφορες στρεσογόνες καταστάσεις όσο και να μπορούν να αναπτύξουν διόδους επικοινωνίας με τους συναδέλφους που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα στην εργασία τους.

⁵⁸ J. Arnold, / R. Randall, ό.π., σ 509

Εξίσου σημαντική παρέμβαση είναι και η ενθάρρυνση των υπαλλήλων να πραγματοποιούν, εφόσον κρίνεται αναγκαίο, ορισμένες παύσεις - διαλείμματα καθώς και να έχουν ευέλικτο ωράριο εργασίας.

Παράλληλα, η διοίκηση για να περιορίσει την ψυχική εξουθένωση στους υπαλλήλους της, οφείλει να τοποθετεί στις σωστές θέσεις τα κατάλληλα άτομα , εξασφαλίζοντας συνάμα μεγαλύτερη εργασιακή απόδοση , ευκαιρίες σταδιοδρομίας και εξέλιξης , ισχυρή υπευθυνότητα καθώς και αυτοέλεγχο των υπαλλήλων.

Ουσιαστικά η διοίκηση θα πρέπει να μεριμνά για την σωστή οργάνωση και κατανομή των καθηκόντων των εργαζομένων ούτως ώστε να μην επιβαρύνεται ένας ή λίγοι με το φόρτο εργασίας .

Κεφάλαιο 3. Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό

Δίχως αμφιβολία, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης συναντάται και στους επαγγελματίες υγείας, αφού η εργασία σε αυτό το χώρο κατακλύζεται από γρήγορους και αγχωτικούς ρυθμούς. Όσον αφορά την περίπτωση του νοσηλευτικού προσωπικού, που είναι και το αντικείμενο μελέτης της εργασίας, παρατηρούνται αρκετοί παράγοντες που επιδρούν σημαντικά και σταδιακά στην ψυχολογία των εργαζομένων .

Πιο αναλυτικά , τα άτομα που ανήκουν στο νοσηλευτικό προσωπικό στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ασθενών τους, επιδιώκοντας να τους παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε συνδυασμό με τους γρήγορους και πολλές φορές ασφυκτικούς ρυθμούς εργασίας , εύλογα τείνουν να παρουσιάσουν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης. Πράγματι, τα επαγγέλματα υγείας δεδομένου ότι συνδέονται άμεσα με την ανθρώπινη ζωή , φέρουν μεγαλύτερο φορτίο ευθύνης προκειμένου να αποτραπεί το ενδεχόμενο μοιραίου λάθους. Παράλληλα, οι ελλείψεις υποδομών αλλά και προσωπικού, τα δυσβάσταχτα ωράρια εργασίας, η απουσία ψυχολογικής στήριξης, οι όχι τόσο αρμονικές σχέσεις μεταξύ εργαζομένων, η απουσία της απαραίτητης κατάρτισης καθώς και η συναισθηματική φόρτιση καθιστά περισσότερο ευάλωτους το υγειονομικό προσωπικό, ιδίως του νοσηλευτικού.

Αποτέλεσμα αυτού , είναι η δυσφορία και η ψυχολογική πίεση που μακροπρόθεσμα οδηγεί στην εργασιακή εξουθένωση . Μάλιστα, βάσει έρευνας (Firth Cozens) που έχει διεξαχθεί για το burnout στο νοσηλευτικό προσωπικό, φαίνεται πως το 1/3 των νοσηλευτών έχει παρουσιάσει έστω μία φορά στην επαγγελματική τους πορεία, σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα , επιβεβαιώνει ότι η ίδια η φύση του συγκεκριμένου επαγγέλματος αποτελεί βασικούς παράγοντας εκδήλωσης επαγγελματικής εξουθένωσης , αφού η ζωή των ασθενών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη φροντίδα που θα τους παράσχουν. Η άμεση και καθημερινή επαφή με τους ασθενείς και τις οικογένειες τους, η ευθύνη που φέρουν απέναντι τους , οι γρήγοροι ρυθμοί του επαγγέλματος αλλά και η έλλειψη βασικών υποδομών και στήριξης , συνιστούν λόγοι εκδήλωσης κόπωσης.

Είναι κατανοητό λοιπόν , πως το επάγγελμα των νοσηλευτών στην Ελλάδα πλήττεται περισσότερο από κάθε άλλη ειδικότητα στο χώρο των υγειονομικών , από το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης αγγίζοντας το 60%.⁵⁹

Φυσικά και καταλυτικό ρόλο , όπως ειπώθηκε και στην αρχή του κεφαλαίου , παίζουν οι συνθήκες κάτω από τις οποίες εργάζεται ένας νοσηλευτής. Ουσιαστικά το εξωτερικό περιβάλλον, όπως και σε κάθε επάγγελμα, επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την ψυχολογία και κατά επέκταση την απόδοση ενός εργαζομένου. Λαμβάνοντας κανείς υπόψη τα κυλιόμενα ωράρια και τις βάρδιες που ισχύουν στα νοσοκομεία, σε συνδυασμό με τα αυξημένα καθήκοντα και τις ελλείψεις σε προσωπικό ή σε υποδομές , γίνεται κατανοητό πως οι συνθήκες αποτελούν αυτομάτως ένα αρνητικό θεμέλιο για τη ψυχολογία του προσωπικού. Επιπλέον, άλλοι επιβαρυντικοί παράγοντες, πέραν του αυξημένου φόρτου εργασίας, αποτελούν και οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των υπαλλήλων και των προϊσταμένων. Ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από την έλλειψη υποστήριξης και συνεργασίας ή στο οποίο σημειώνονται συγκρούσεις και διαφωνίες λόγω της διαφορετικής ιεραρχικής βαθμίδας, σίγουρα προκαλούνται αρνητικά συναισθήματα καθώς και η αίσθηση απογοήτευσης και άρνησης για δουλειά στον εκάστοτε εργαζόμενο.⁶⁰

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας για την εμφάνιση του burnout είναι και ο ίδιος ο ασθενής . Αρκετές φορές , η βαρύτητα της ασθένειας , η συμπεριφορά καθώς και ο λεπτός χειρισμός που απαιτείται ανά περίπτωση , είναι ικανά να δημιουργήσουν κόπωση, ηθικά διλήμματα και πίεση. Απαιτητική είναι και η συμπεριφορά- υποστήριξη που οφείλουν οι νοσηλευτές να δείξουν τόσο στον ίδιο τον ασθενή όσο και στον περίγυρο του , αυξάνοντας ακόμη περισσότερο την πίεση, τον φόβο και την αμηχανία στον εργαζόμενο. Μάλιστα, μέσα από τις έρευνες που έχουν γίνει υποδεικνύεται πως οι νοσηλευτές ανάλογα με το χώρο στον οποίο εργάζονται έχουν διαφορετική ροπή προς την ψυχική κόπωση . Για παράδειγμα , έρευνα που διεξήχθη σε Ογκολογικά και Γενικά Νοσοκομεία στην Αθήνα, για τους παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση ή στην αύξηση της επαγγελματικής εξουθένωσης , επιβεβαιώνουν το γεγονός πως τα νοσοκομεία τα οποία παρουσιάζουν υψηλή

⁵⁹ <https://www.insider.gr/eidiseis/36918/burnout-gia-50-ton-epaggelmaton-dimosias-ygeias>
[πρόσβαση 18.11.22]

⁶⁰ [8585828381754378641pH1AIE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf \(vima-asklipiou.gr\)](https://www.insider.gr/eidiseis/36918/burnout-gia-50-ton-epaggelmaton-dimosias-ygeias) ό.π., [πρόσβαση 18.11.22]

θνησιμότητα επιδεινώνουν τη ψυχολογική διάθεση του προσωπικού. Σε σχετική έρευνα (Παπαδάτος- Αναγνωστόπουλος 1994) σε 217 νοσηλευτές Ογκολογικών Νοσοκομείων και σε 226 Γενικών Νοσοκομείων, έδειξαν πως στην περίπτωση του Ογκολογικού Νοσοκομείου οι νοσηλευτές αισθάνονται περισσότερο άγχος και δυσφορία έως και ανάγκη για παραίτηση.

Εξίσου σημαντικό ρόλο παίζει και η προσωπικότητα του ίδιου του εργαζομένου. Είναι φανερό πως τα ατομικά χαρακτηριστικά που έχει ο εκάστοτε νοσηλευτής είτε τον βοηθούν να ανταπεξέλθει στην πίεση της δουλειάς και των συνθηκών που επικρατούν , είτε τον εμποδίζουν.

Ουσιαστικά, η εργασιακή εξουθένωση εξαρτάται από :

- την ηλικία του εργαζομένου, αφού αρκετά νέοι εργαζόμενοι τα παρατούν πιο εύκολα λόγω της πίεσης
- την ψυχοσύνθεση και την ανθεκτικότητά του χαρακτήρα , αν μπορεί δηλαδή να διαχειρίζεται την ένταση και το άγχος
- την προσωπικότητα, τα προσωπικά βιώματα, τη συναισθηματική ωριμότητα και το προσωπικό στυλ του επαγγελματία⁶¹
- τα κίνητρα , οι προσδοκίες και η επαγγελματική εξέλιξη που επιζητεί

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί πως υπάρχουν και κοινωνικοί παράγοντες οι οποίοι και αυτοί επιδρούν στην ψυχική κόπωση των νοσηλευτών. Συγκεκριμένα:

- το κομμάτι της αμοιβής και της ανταμοιβής για όσα έχει προσφέρει σε συνδυασμό με τις άσχημες συνθήκες που ενδεχομένως να επικρατούν στον εργασιακό χώρο
- η έλλειψη των υποδομών για να καλύπτονται οι ανάγκες και να μην δυσχεραίνεται το έργο του νοσηλευτικού προσωπικού
- η η αδικία και η έλλειψη ελέγχου προκειμένου να διαπιστωθεί η προσπάθεια που καταβάλλεται και η δουλειά που παρέχεται.

⁶¹ [8585828381754378641pH1AIE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf \(vima-asklipiou.gr\)](https://asklipiou.gr/8585828381754378641pH1AIE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf) ό.π., [πρόσβαση 18.11.22]

3.1 Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

Τα επαγγέλματα υγείας από τη φύση τους θεωρούνται ιδιαίτερος απαιτητικά, ενώ το γεγονός ότι το ανθρώπινο προσωπικό της αναπόφευκτα αντικρίζει τον ανθρώπινο πόνο και εξοικειώνεται με την ιδέα του θανάτου, δικαίως τα κατατάσσει ως τα πιο ευάλωτα επαγγέλματα στο να παρουσιάσουν οι εργαζόμενοι της σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης. Στο πλαίσιο αυτό, γίνεται αισθητή η σωματική και η συναισθηματική κόπωση και εξάντληση, η αντιμετώπιση των ασθενών χαρακτηρίζεται από απάθεια δίχως επιθυμία ανάπτυξης επικοινωνίας μαζί τους, ενώ και η εικόνα που έχουν για το επάγγελμά τους είναι εκείνης της υποχρέωσης και όχι της προσφοράς. Θα έλεγε κανείς πως πρόκειται για μία μορφή "άμυνας" και αυτοπροστασίας απέναντι στην εξάντληση που βιώνει ο επαγγελματίας υγείας, χωρίς ωστόσο αυτό να σημαίνει πως δεν αισθάνεται ενοχές για αυτή τη συμπεριφορά ή δεν καταλαβαίνει το λάθος του.

Βολιδοσκοπώντας τις επιπτώσεις του burnout στο νοσηλευτικό προσωπικό, καταλήγει κανείς στα εξής συμπεράσματα :

- Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υποβαθμίζεται αρκετά, αφού η ενδεχόμενη εξουθένωση των νοσηλευτών θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια και την ίδια τη ζωή των ασθενών εξαιτίας των λανθασμένων εκτιμήσεων που ενδεχομένως γίνονται λόγω της εξάντλησης.⁶² Παράλληλα και η συμπεριφορά απέναντι στους ασθενείς επηρεάζεται εξίσου, διότι κυριαρχεί το στοιχείο της απάθειας προς τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του ασθενή.
- Η τάση για αποχώρηση και για παραίτηση είναι συνδεδεμένη με το burnout του νοσηλευτικού προσωπικού, κάτι το οποίο επιβεβαιώνεται μέσα από τις έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί κατά καιρούς σε παγκόσμιο επίπεδο. Στην ουσία χάνουν τον ενθουσιασμό και την αφοσίωση που πρωταρχικά είχαν για τη δουλειά τους και νιώθουν πως δεν προσφέρουν αρκετά.⁶³

⁶² Nurse Burnout : Risks, Causes and Precautions for Nurses, <https://www.usa.edu/blog/nurse-burnout/> [Πρόσβαση 19.11.22]

⁶³ Nurse Burnout: Causes, Symptoms and Prevention, <https://drpaulbythesea.com/nurse-burnout/> [πρόσβαση 20.11.22]

- Κλονίζεται τόσο η ψυχική όσο και η σωματική υγεία. Ως προς τη ψυχική υγεία, η περίπτωση εκδήλωσης συμπτωμάτων που παραπέμπουν σε κατάθλιψη ή και αυτοκτονικών τάσεων⁶⁴ είναι αρκετά συνήθης, πέραν της συναισθηματικής αστάθειας και της αγχώδους διαταραχής που μπορεί να εμφανιστούν στους νοσηλευτές. Αρκετά συχνά, οι νοσηλευτές που πάσχουν από επαγγελματική εξουθένωση, λόγω υπερβολικού άγχους και πίεσης, μη μπορώντας να το διαχειριστούν, δεν δύνανται να συγκεντρωθούν στην εργασία τους ενώ αισθάνονται ψυχολογικά αδύναμοι να φέρουν εις πέρας τα καθήκοντά τους λόγω του πανικού που τους προκαλείται.⁶⁵ Εντούτοις, γίνονται επιρρεπείς στην ευερεθιστότητα και στην τάση για διαπληκτισμό με τους συναδέλφους τους και τους ασθενείς.
- Όσον αφορά τη σωματική υγεία, οι παραπάνω ψυχολογικές διαταραχές, με τη σειρά τους επιφέρουν οργανικές επιπτώσεις, όπως η συχνή εκδήλωση πονοκεφάλων και μυϊκών πόνων, ατονία, γαστρεντερικά προβλήματα, απώλεια βάρους λόγω διατροφικών διαταραχών, σε προβλήματα με τον ύπνο αλλά και σε αυξημένα περιστατικά ασθένειας- πτώσης ανοσοποιητικού συστήματος.⁶⁶

Μελέτη σχετικά με τον αντίκτυπο του burnout που έλαβε χώρα στην Αμερική τον Ιούλιο του 2021 από την εταιρεία Nursing CE Central σε νοσηλευτικό προσωπικό, έχοντας ως βάση πως 2,7 εκατομμύρια νοσηλευτές υφίστανται εργασιακή εξουθένωση και κατά επέκταση τις δυσχερείς συνέπειες που επιφέρουν, με αποτέλεσμα την αποχώρησή τους από τις θέσεις εργασίας τους καθώς και ότι από την πλευρά των νοσοκομείων παρουσιάζεται μηδαμινή προσπάθεια λήψης των απαραίτητων μέτρων για την αναχαίτιση του φαινομένου αυτού, ανέδειξε τα εξής συμπεράσματα:⁶⁷

⁶⁴ What is nurse burnout and how do I manage it, <https://www.aspen.edu/altitude/what-is-nurse-burnout-and-how-do-i-manage-it/>, [πρόσβαση 20.11.22]

⁶⁵ Nissen, T., Mental Health Nurse Burnout- Causes, Symptoms, Recovery, Prevention <https://www.insynchcs.com/blog/mental-health-nurse-burnout/>, [πρόσβαση 20.11.22]

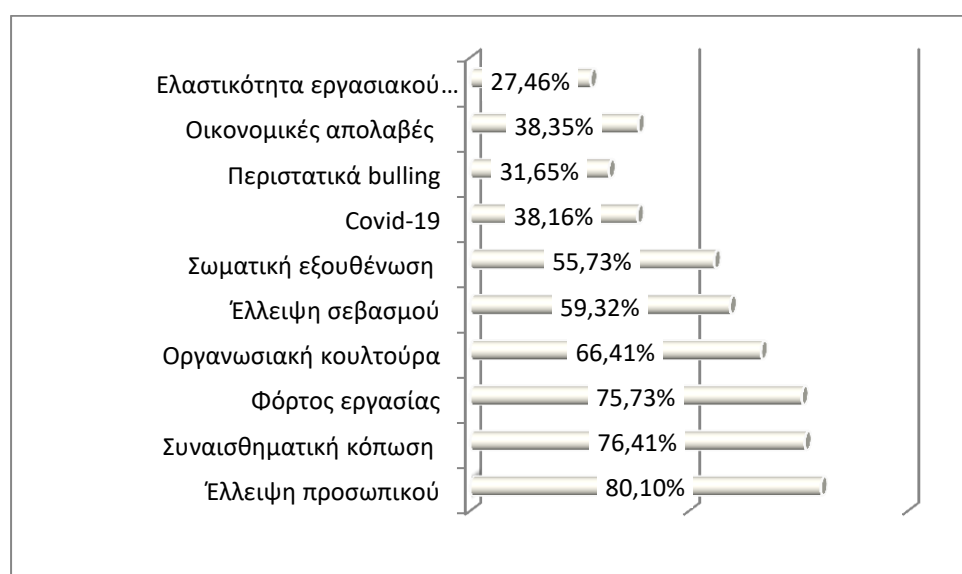
⁶⁶ Nurse Burnout, <https://www.mywellbeingindex.org/nurse-burnout/>, [πρόσβαση 21.11.22]

⁶⁷ <https://nursingcecentral.com/nurse-burnout-study-2021/>, [πρόσβαση 21.11.22]

Στην ερώτηση για το αν έχουν έρθει αντιμέτωποι τα τελευταία τρία χρόνια με το φαινόμενο του burnout , το 95 % των νοσηλευτών απάντησε καταφατικά ενώ μόνο το 4,99 % απάντησε όχι.

Επακόλουθα, οι κυριότεροι λόγοι που συνέβαλαν στην εμφάνιση του burnout στους νοσηλευτές, σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν ήταν οι εξής :

Διάγραμμα 3.1 Λόγοι εμφάνισης burnout⁶⁸



⁶⁸ <https://nursingcecentral.com/nurse-burnout-study-2021/> ,ό.π.

3.2 Αντιμετώπιση

Υπάρχουν αρκετές στρατηγικές και τεχνικές που μπορεί να συνεισφέρουν σημαντικά στον περιορισμό και στην καταπολέμηση του burnout στους νοσηλευτές. Η παρέμβαση ορίζεται τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωτικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο της ατομικής παρέμβασης

Μία πρώτη λύση θα μπορούσε να είναι η βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των συναδέλφων, αναπτύσσοντας διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ τους έτσι ώστε να υπάρχει μια καλή συνεργασία και υποστήριξη, κάτι που συμβάλλει στην αποσυμπύεση της δουλειάς και στη σωστή διαχείριση περιστατικών, αφού η ανταλλαγή συμβουλών και γνώσεων είναι αρκετά ωφέλιμη. Επιπλέον, η στήριξη από τις ίδιες οικογένειες και το κοινωνικό περιβάλλον των νοσηλευτών θεωρείται εξίσου σημαντική.⁶⁹ Ένα υποστηρικτικό περιβάλλον, που θα δείξει κατανόηση στις απαιτήσεις της δουλειάς, στο ωράριο και την εύθραυστη ψυχολογία του εργαζόμενου σίγουρα μπορεί να μετριάσει τις ήδη αγχωτικές συνθήκες εργασίας. Η ενδυνάμωση λοιπόν των συναδελφικών σχέσεων, δίχως αμφιβολία, αφενός αποτρέπει την απομόνωση του εργαζομένου που φέρει σημάδια εξουθένωσης ή τείνει να παρουσιάσει και αφετέρου προσφέρει ένα περιβάλλον στο οποίο παρέχονται κίνητρα και μοιράζονται κοινές ανησυχίες. Μία ακόμη επιλογή θα ήταν και το να απευθυνθούν σε έναν σύμβουλο ψυχικής υγείας, παρότι πολλοί διστάζουν να το κάνουν μιας και έχουν μάθει να φροντίζουν άλλα άτομα και όχι να είναι οι ίδιοι ασθενείς.⁷⁰

Ωστόσο, να μην η αντιμετώπιση των συμπτωμάτων και των ενδείξεων που παραπέμπουν στην επαγγελματική εξουθένωση είναι σημαντική, αλλά η κατανόηση της ύπαρξης της είναι ακόμη σημαντικότερη. Δηλαδή να μην υποτιμούν την πιθανή

⁶⁹ <https://www.usa.edu/blog/nurse-burnout/>,ό.π.,[πρόσβαση 21.11.22]

⁷⁰ Λαθής,Π., Τρόποι αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης στο πλαίσιο της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, <https://www.qualityinhealth.gr/arhra/katigories-arthrwn/item/49-tropoi-antimetopisis-tis-epaggelmatikis-eksouthenosis-sto-plaisio-tis-dioikisis-anthropinou-dynamikoy-petros-lathiras.htm> [πρόσβαση 21.11.22]

αδυναμία τους και να προσποιούνται ότι αντέχουν την κούραση που επιφέρει η εργασία, αλλά να αφουγκράζονται τις πραγματικές τους ανάγκες. Κάθε επαγγελματίας υγείας και συγκεκριμένα νοσηλεύτης, οφείλει να αναγνωρίζει και να ερμηνεύει το τι συμβαίνει, αν είναι στα όρια της κόπωσης, πώς προέκυψε και άλλα τέτοια παρόμοια ερωτήματα που οδηγούν στην αντιμετώπιση του burnout.

Αρκετά ωφέλιμη για το προσωπικό είναι και η αυτό-φροντίδα, δηλαδή η μέριμνα και η ικανότητα του να εισακούσει ο εκάστοτε υπάλληλος τις πραγματικές του ανάγκες. Στην ουσία, η δυνατότητα της ξεκούρασης και των διαλειμμάτων ανά τακτά χρονικά διαστήματα και ειδικά όταν αυτό θεωρείται αναγκαίο, η ενασχόληση με δραστηριότητες και αθλήματα που ευχαριστεί τους εργαζομένους ούτως ώστε να ξεφεύγουν από την καθημερινή τους ρουτίνα, αλλά και η χρήση αδειών αδιαμφισβήτητα συμβάλλουν εν μέρει στον περιορισμό του burnout.⁷¹ Όσον αφορά τη ξεκούραση, ο επαρκής ύπνος, η άθληση και η αφιέρωση χρόνου στη σωματική και ψυχική τους υγεία σε συνδυασμό με τη θέσπιση ορίων μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, κάλλιστα λειτουργούν θετικά στην αποφυγή της επαγγελματικής εξουθένωσης.⁷²

Επιπροσθέτως, ο επαναπροσδιορισμός των κατευθυντήριων γραμμών, η αναθεώρηση των προσδοκιών και η θέσπιση ρεαλιστικών στόχων από τον εκάστοτε εργαζόμενο είναι εξίσου σημαντικός τρόπος περιορισμού του burnout. Δηλαδή, στην περίπτωση που ένας νοσηλεύτης έχει θέσει υψηλές προσδοκίες από τη δουλειά του στα πλαίσια της οποίας επιζητά η προσφορά του στους ασθενείς να είναι αποτελεσματική αλλά και να εισακούεται σε αυτούς, τον κάνει ακόμη πιο ευάλωτο στην απογοήτευση, αν δεν υπάρχει ανταπόκριση σε αυτές τις όχι και τόσο ρεαλιστικές προσδοκίες.⁷³ Τέτοιου είδους συμπεριφορές, το να θεωρεί δηλαδή ένας νοσηλεύτης ότι είναι απαραίτητη η προσφορά του στους ασθενείς, φαίνεται πως αναμιγνύονται με πιθανά εγωιστικά κίνητρα ικανοποίησης προσωπικών τους αναγκών.

Εξού και όταν δεν έχουν την αναμενόμενη επιρροή και προσφορά στους ασθενείς, τους καθιστά ευάλωτους στην εξουθένωση λόγω της απογοήτευσης και της εκτίμησης ότι έχουν αποτύχει.

⁷¹ <https://nurse.org/articles/risks-for-nurse-burnout-symptoms/>,ό.π., [πρόσβαση 21.11.22]

⁷² Kaple,T.(2022), Top tips from nurses on dealing with burnout, <https://nursejournal.org/resources/tips-for-avoiding-nurse-burnout/>[πρόσβαση 21.11.22]

⁷³ Δ. Παπαδάτου/Φ Αναγνωστόπουλος, ό.π., σσ.242-263

Στο πλαίσιο αυτό, ως μέσο ατομικής παρέμβασης θεωρείται και η ανάπτυξη στρατηγικών χειρισμού των δυσκολιών και των συνθηκών που προκύπτουν στο χώρο που εργάζονται οι νοσηλευτές. Στην ουσία, η ικανότητα προσαρμογής στις στρεσογόνες συνθήκες, η σωστή διαχείριση των περιστατικών, το πότε και πώς να παρέμβει παρέχουν τη δυνατότητα ρύθμισης της συναισθηματικής εξάντλησης.

Τέλος, η δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή οποιαδήποτε αλλαγής που σχετίζεται με το αντικείμενο της δουλειάς ή το χώρο εργασίας, αποτελεί και αυτή μία είδους παρέμβαση. Όταν ένας εργαζόμενος επιδιώκει να αλλάξει θέση εργασίας ή να μετακινηθεί σε κάποιο άλλο περιβάλλον ενεργώντας μέσω της αυτογνωσίας και της σωστής εκτίμησης των δυνατοτήτων που διαθέτει, αυτομάτως αυτό συνιστά και τρόπο περιορισμού της επαγγελματικής εξουθένωσης.⁷⁴

Στο πλαίσιο της οργανωτικής παρέμβασης

Εκτός των ατομικών παρεμβάσεων, η διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό μπορεί να πραγματοποιηθεί και σε διοικητικό επίπεδο. Ένας σημαντικός παράγοντας είναι εκείνος της οργανωσιακής κουλτούρας που υιοθετείται στα νοσοκομεία, δηλαδή ο τρόπος με τον οποίον η διοίκηση διασφαλίζει κατάλληλες συνθήκες εργασίας, ούτως ώστε να προλαμβάνονται και να αντιμετωπίζονται περιστατικά επαγγελματικής εξουθένωσης.

Βασικό προαπαιτούμενο διαχείρισης ενός ενδεχόμενου burnout του νοσηλευτικού προσωπικού, είναι ο έγκαιρος εντοπισμός του από την ίδια τη διοίκηση. Για την επίτευξη αυτού, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όλες εκείνες οι ενδείξεις που παραπέμπουν στην εργασιακή εξουθένωση, έτσι ώστε να λαμβάνονται και τα σωστά μέτρα αντιμετώπισης. Να γίνεται δηλαδή επαναπροσδιορισμός των προτεραιοτήτων και των αλλαγών που ενδεχομένως χρειάζονται στο εργασιακό περιβάλλον καθώς και των ιδανικών στρατηγικών που θα υιοθετηθούν.

Στο πλαίσιο αυτό, η επικοινωνία, η ενότητα και οι σχέσεις εμπιστοσύνης τόσο μεταξύ των εργαζομένων όσο με την διοίκηση και τους προϊσταμένους, αποτελούν

⁷⁴ Των ιδίων, ό.π., σ. 255

πρωταρχικά στοιχεία οργανωτικής παρέμβασης.⁷⁵ Εξίσου σημαντικά στοιχεία είναι ο σεβασμός, η συνεργασία αλλά και η θεμελίωση μιας αρκετά δημοκρατικής διοίκησης η οποία συμβάλλει τόσο στην πρόληψη όσο και στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.⁷⁶ Με λίγα λόγια, σε αυτό του είδους τη διοίκηση αφενός ο προϊστάμενος είναι εκείνος που δίνει κατευθυντήριες γραμμές αφετέρου όμως δέχεται και σέβεται τις διαφορετικές απόψεις των υφιστάμενων του, καλλιεργώντας ένα αρκετά γόνιμο περιβάλλον συνεργασίας εντός του οποίου οι εργαζόμενοι δεν θα αισθάνονται δυσαρέσκεια ή πίεση. Αντιθέτως, η συνεισφορά των εργαζομένων θα εκτιμάται δεόντως.

Γενικότερα, η διεπιστημονική συνεργασία, αν και δεν επιτυγχάνεται πάντα, θεωρείται ένα ακόμη καλό μέσο αντιμετώπισης και πρόληψης του burnout. Με λίγα λόγια, η συλλογικότητα ανάμεσα στους συναδέλφους, η συνδρομή τους στο εκάστοτε περιστατικό εκφράζοντας την άποψη τους και παρέχοντας τη βοήθειά τους οδηγούν τόσο στην εξασφάλιση ενός καλού εργασιακού κλίματος όσο και στην μέγιστη φροντίδα του ασθενή.

Ένας ακόμη παράγοντας της οργανωσιακής κουλτούρας αποτελεί ο ορθός καθορισμός των καθηκόντων και του ρόλου που αναλαμβάνουν οι νοσηλευτές σε μία νοσοκομειακή μονάδα. Παρόλα αυτά δεν θα πρέπει να παραλείπεται και η ανάγκη για επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων, μέσα από την οποία θα παρέχονται κίνητρα περαιτέρω βελτίωσης και αφοσίωσης στην εργασία τους, καθώς και η δυνατότητα αλλαγής αντικειμένου εργασίας στην περίπτωση που νιώθουν παγιδευμένοι σε θέσεις εργασίας που τους δημιουργούν στρες.⁷⁷

Σαφώς σημαντική είναι και η δυνατότητα παροχής αδειών και διαλειμμάτων, μετ' αποδοχών, στους εργαζομένους που το έχουν ανάγκη προκειμένου να ανακτήσουν δυνάμεις, στην περίπτωση που βρίσκονται στο πρώιμο στάδιο επαγγελματικής εξουθένωσης.

Επιπροσθέτως, η σύσταση ομάδων ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης για το νοσηλευτικό προσωπικό είναι μία ακόμη παρέμβαση σε οργανωτικό επίπεδο.

⁷⁵ <https://www.qualityinhealth.gr/arthra/katigories-arthrwn/item/49-tropoi-antimetopisis-tis-epaggelmatikis-eksouthenosis-sto-plaisio-tis-dioikisis-anthropinou-dynamikoy-petros-lathiras.html>

⁷⁶ Δ. Παπαδάτου/Φ Αναγνωστόπουλος, ό.π., σ. 235

⁷⁷ Των ιδίων, ό.π., σ. 235

Η διοίκηση του νοσοκομείου οφείλει να μεριμνά για τη δημιουργία ομάδων μέσα στις οποίες οι νοσηλευτές θα δύνανται να απευθυνθούν , όποτε κρίνουν πως το χρειάζονται, να μοιραστούν τα συναισθήματά τους, να αντιληφθούν τι είδους συναισθήματα έχουν και κάτω από ποιες συνθήκες τα αναπτύσσουν , καθώς και με ποιους εναλλακτικούς τρόπους να τα διαχειριστούν . Παράλληλα , μέσα από αυτήν την ενέργεια τονώνεται η αυτοπεποίθηση του νοσηλευτή, ενισχύεται το αίσθημα της εμπιστοσύνης και της επικοινωνίας και αποτρέπει την απομόνωση και ως εκ τούτου την επαγγελματική εξουθένωση.

Επιπροσθέτως, στα πλαίσια της οργανωσιακής παρέμβασης θα μπορούσε να συμπεριληφθεί και το κομμάτι της συνεχούς κατάρτισης και εξειδίκευσης. Η προοπτική δηλαδή της υλοποίησης επιμορφωτικών μαθημάτων για την απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων, που θα συνεισφέρουν στην καλύτερη ανταπόκριση στις εργασιακές απαιτήσεις και στις ενδεχόμενες δυσκολίες.

Ενδεικτικά, τα προγράμματα αυτά κινούνται γύρω από :

- Την έγκαιρη αναγνώριση των μεταβολών στη ψυχική υγεία και των σημαδιών που υποδηλώνουν στρες
- Τη ψυχική ενδυνάμωση των εργαζομένων έτσι ώστε να αντεπεξέρχονται στα εμπόδια και στις δυσκολίες που επιφέρει πολλές φορές η δουλειά
- Εύρεση εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης των στρεσογόνων συνθηκών και απαιτήσεων, ανακτώντας τον έλεγχο επί αυτών.

Βέβαια, αξίζει να αναφερθούμε πως η εκπαίδευση που θα υιοθετηθεί από την οργανωσιακή κουλτούρα του νοσοκομείου, οφείλει να προωθεί την ανάγκη προσφοράς προς τον άνθρωπο- ασθενή , την αξία της ίδιας της ζωής αλλά και τον σεβασμό- υποστήριξη που πρέπει να παρέχουν οι νοσηλευτές τόσο στον ασθενή όσο και στις οικογένειες τους.

Κεφάλαιο 4. Covid-19 και επαγγελματική εξουθένωση

4.1 Η επίδραση του Covid-19 στην εμφάνιση του burnout

Η εμφάνιση της πανδημίας Covid-19 , η οποία ξέσπασε στα τέλη του 2019 στην Κίνα στην επαρχία Wuhan, οδήγησε σε υγειονομική κρίση η οποία επέφερε ισχυρούς κλυδωνισμούς στο ήδη υπό κατάρρευση σύστημα υγείας. Στο πλαίσιο λοιπόν της αβεβαιότητας αλλά και της αναγκαιότητας για περιορισμό και αντιμετώπιση της υγειονομικής αυτής απειλής , οι επαγγελματίες υγείας και δη το νοσηλευτικό προσωπικό διαδραμάτισαν καταλυτικό ρόλο μέσα από την παροχή των υγειονομικών τους υπηρεσιών.

Δίχως αμφιβολία, η προσφορά του νοσηλευτικού προσωπικού μέσα στα χρόνια της πανδημίας αποτέλεσε ακρογωνιαίος λίθος για την αποτροπή εξάπλωσης του Covid-19 , δεδομένου πως με οποιοδήποτε μέσο διέθεταν στη φαρέτρα τους , κλήθηκαν να διαχειριστούν και να προσαρμοστούν στα καινούργια υγειονομικά δεδομένα. Ωστόσο, η ανάγκη για παροχή φροντίδας στους ασθενείς κάτω από πρωτόγνωρες και συνάμα επικίνδυνες για την ίδια την υγεία τους συνθήκες εργασίας , αφού οι πιθανότητες το να κολλήσουν ήταν αρκετές, είχε αρνητικές επιπτώσεις στη ψυχολογία τους και κατά συνέπεια στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξάντλησης.

Στο πλαίσιο παροχής υγειονομικής φροντίδας στους ασθενείς , πολλοί νοσηλευτές και ειδικότερα εκείνοι της πρώτης γραμμής για την αντιμετώπιση ασθενών που νοσούν , υπό την αντιληπτή απειλή του ιού αλλά και λόγω της φύσης της εργασίας τους , φαίνεται πως παρουσίασαν συμπτώματα ή την τάση για εργασιακή εξουθένωση. Αναλυτικότερα, το νοσηλευτικό προσωπικό λόγω του αυξημένου φόρτου εργασίας, της πίεσης αλλά και του γεγονός πως όφειλαν να ανταποκριθούν σε ιδιαίτερα απαιτητικές και καινούργιες συνθήκες ,είχε ως αποτέλεσμα να παρουσιάσουν αυξημένους δείκτες άγχους, κόπωσης, εξάντλησης καθώς και αϋπνία ή ακόμη και κατάθλιψη. Μάλιστα, ελλείπει των απαραίτητων υποδομών και επάρκειας

προσωπικού , ως συνέπεια του ήδη κατακερματισμένου υγειονομικού συστήματος, απόρροια της οικονομικής κρίσης, εντάθηκαν ακόμη περισσότερο τα αρνητικά συναισθήματα των εργαζομένων. Ειδικότερα, η Ελλάδα κατατάσσεται στις τελευταίες θέσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε κατά κεφαλήν αναλογία νοσηλευτών , αφού η παθογένεια του εργασιακού καθεστώτος και των υποδομών είναι έντονη.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί πως η υγεία του εκάστοτε εργαζομένου έχει αντίκτυπο και στην υγεία των ασθενών. Ένας νοσηλευτής ο οποίος παρουσιάζει έντονα συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης ή παραίτησης , είναι βέβαιο πως δεν θα δώσει την απαραίτητη σημασία στην ανάγκη για ψυχολογική υποστήριξη των ασθενών του ή των οικείων του , θα έχει μία απαθή στάση απέναντι τους ενώ ίσως ενδέχεται και να μην δώσει και την απαραίτητη προσοχή στη βαρύτητα της σοβαρότητας της ασθένειας. Ουσιαστικά η παροχή υγειονομικής φροντίδας , εφόσον θα αντιμετωπίζεται ως ένα καταναγκαστικό έργο θα είναι ελλιπής , τουλάχιστον ως προς το ψυχολογικό κομμάτι.

Παράλληλα, σημαντικός παράγοντας για την πρόκληση επαγγελματικής εξουθένωσης στους νοσηλευτές αποτέλεσε και η ανάγκη το να λαμβάνουν γρήγορες αποφάσεις και να βρίσκονται σε επαγρύπνηση ακολουθώντας ειδικά πρωτόκολλα υγιεινής , τα οποία είχαν συσταθεί για την αντιμετώπιση του Covid-19 . Φαίνεται λοιπόν , πως για έναν μεγάλο αριθμό περιστατικών- ασθενών με Covid-19, έπρεπε να αναλάβουν την ευθύνη να παίρνουν αποφάσεις και να ενεργούν , υπό το φόβο φυσικά μην γίνει κάποιο μοιραίο λάθος που θα κοστίσει τη ζωή κάποιου ασθενούς. Γι' αυτό το λόγο, το νοσηλευτικό προσωπικό έρχεται συχνά αντιμέτωπο με ηθικά διλήμματα , μιας και πρέπει να εξοικειωθούν με την ιδέα της ζωής και του θανάτου.

Εξαιτίας της πανδημίας και ό,τι συνεπάγεται αυτής, η ψυχοσωματική ευημερία των νοσηλευτών διαταράχθηκε και έγινε ευάλωτη, η ποιότητα ζωής και η απόδοσή τους μεταβλήθηκε , ενώ έπρεπε να βρίσκονται συνεχώς σε ετοιμότητα και να ενεργούν δίχως να είναι αρκετά καταρτισμένοι πάνω στην αντιμετώπιση του Covid-19.

Ενδεικτικά, μέσω έρευνας που πραγματοποιήθηκε στην Κίνα εν μέσω πανδημίας στους επαγγελματίες υγείας που εργάστηκαν στην πρώτη γραμμή, αποτυπώθηκαν οι αρνητικές επιπτώσεις που σημειώθηκαν στη ψυχική υγεία των συμμετεχόντων.

Πιο συγκεκριμένα, το 28 % των ερωτηθέντων παρουσίαζε συμπτώματα κατάθλιψης, το 34 % αϋπνία ενώ το 5,9 % ταλαιπωρούνταν από έντονο άγχος.⁷⁸ Τα παραπάνω αποτελέσματα της έρευνας, σαφώς υποδεικνύουν και την αναγκαιότητα λήψης μέτρων και μέριμνας για την προστασία της εύθραυστης ψυχικής υγείας του υγειονομικού προσωπικού, την αναγκαιότητα για κοινωνική υποστήριξη και αναβάθμιση των υποδομών καθώς και της ανάδειξης της σημασίας του προβλήματος.

Πέραν της παραπάνω έρευνας, γενικότερα εν μέσω πανδημίας έχουν διεξαχθεί αρκετές έρευνες παγκοσμίως για να αποτυπώσουν την επίδραση του Covid-19 στη ψυχική και στη σωματική υγεία των νοσηλευτών, το πόσο εκτεθειμένοι ήταν σε δύσκολες συνθήκες εργασίας όπου καθημερινά είχαν να διαχειριστούν τη μόλυνση χιλιάδων ασθενών, την εικόνα του θανάτου καθώς και το ενδεχόμενο να νοσήσουν εκείνοι και οι οικογένειές τους.

Χαρακτηριστικά, μία έρευνα που διεξήχθη στις ΗΠΑ και δημοσιεύτηκε στο «New England Journal of Medicine», αποτυπώνει πως το 52 % του νοσηλευτικού προσωπικού επιθυμεί να αποχωρήσει από τη δουλειά του λόγω του εξαιρετικά μεγάλου όγκου εργασίας και υποχρεώσεων που έχουν επωμιστεί, το οποίο προκαλεί έντονα επίπεδα άγχους και πίεσης.⁷⁹ Από την άλλη, στη γειτονική Ιταλία η εξουθένωση και οι ιδιαίτερες συνθήκες που επικράτησαν στα νοσοκομεία συνέβαλαν στην εμφάνιση μετατραυματικού στρες, περίπου το 80 % των νοσηλευτών, ιδιαίτερα όσων εργάζονταν σε Μονάδες Εντατικής Θεραπείας.⁸⁰

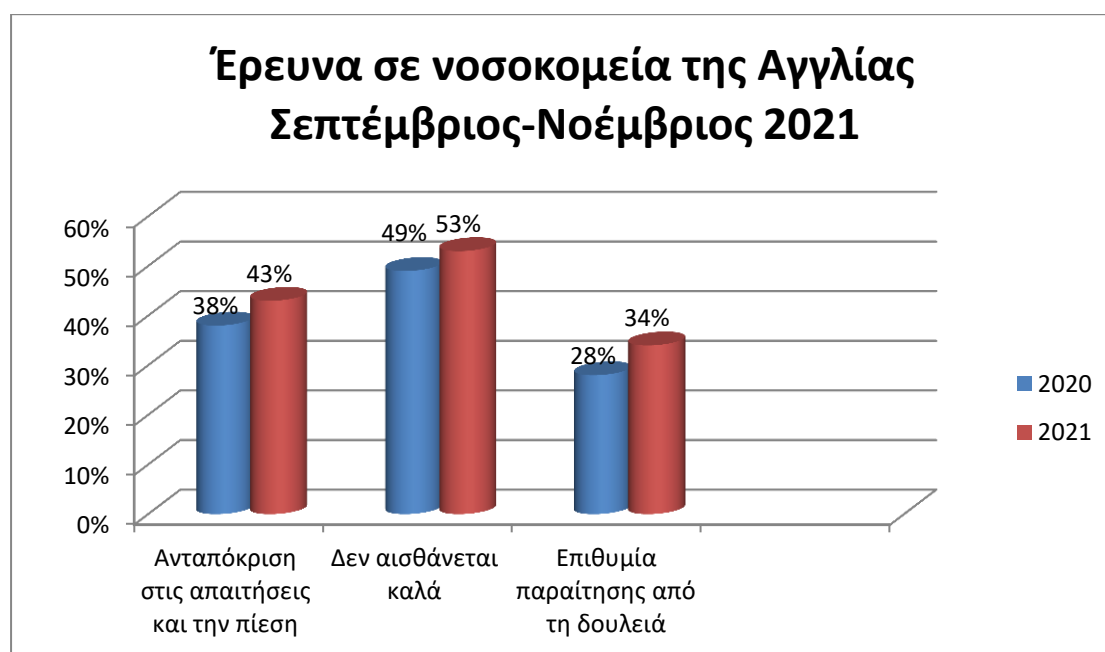
⁷⁸ Αυξημένα συμπτώματα ψυχικού τραύματος σε γιατρούς και νοσηλευτές που μάχονται στη νόσο Covid-19, psychologynow.gr,(2020) [Αυξημένα συμπτώματα ψυχικού τραύματος σε γιατρούς και νοσηλευτές που μάχονται την νόσο COVID-19 - PsychologyNow.gr](https://www.psychologynow.gr/). [πρόσβαση 25.11.22]

⁷⁹ <https://www.ieidiseis.gr/ygeia/166836/sokarei-erevna-sto-esy-me-sovares-diataraxes-logo-burn-out-oi-ergazomenoi> [πρόσβαση 25.11.22]

⁸⁰ <https://www.protothema.gr/ugeia/article/1293637/therizei-to-burn-out-giatrous-kai-nosileutes-se-meth-kai-epeigoda-ti-edeixe-meleti/> (2022), [πρόσβαση 28.11.22]

Παράλληλα, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε νοσοκομεία της Αγγλίας το χρονικό διάστημα μεταξύ του μήνα Σεπτεμβρίου και Νοεμβρίου του 2021, έδειξε πως η ανταπόκριση των νοσηλευτών στην αυξανόμενη πίεση και κούραση έφτασε στο 43% του ποσοστού του προσωπικού σε αντίθεση με έρευνα που διεξήχθη την προηγούμενη χρονιά κατά την οποία το ποσοστό αυτό ανερχόταν στο 38%. Όσον αφορά τη ψυχική υγεία του νοσηλευτικού προσωπικού, το 53% των νοσηλευτών δήλωσε πως δεν αισθάνεται ψυχολογικά καλά, ενώ το 2020 το ποσοστό αυτό ανήλθε στο 49%. Τέλος, το 34% παραδέχτηκε πως επιθυμεί να εγκαταλείψει την εργασία του σε αντίθεση με το 28% το 2020.⁸¹

Διάγραμμα 4.1 Έρευνα σε νοσοκομεία της Αγγλίας 2021



Είναι φανερό πως η υποστήριξη του νοσηλευτικού προσωπικού που λόγω της πανδημίας επωμίστηκε την ευθύνη της φροντίδας των ασθενών, είναι επιτακτική. Πόσο μάλλον όταν η εξουθένωση του υγειονομικού προσωπικού μπορεί να προκαλέσει και την εμφάνιση ενός « δευτερογενούς τραυματικού στρες» (secondary

⁸¹ Mitchell,G.(2022),[NHS Staff Survey: Nurses burnt out and unhappy with pay and staffing | Nursing Times](#) [πρόσβαση 26.11.22]

traumatic stress) με βασικό χαρακτηριστικό του την οικειοποίηση.⁸² Η αίσθηση δηλαδή πως ο πόνος και το τραύμα του ασθενή επηρεάζουν και τους ίδιους τους νοσηλευτές που αναλαμβάνουν τη φροντίδα τους , γεγονός που επιφέρει αλλαγές στους παρακάτω τομείς:⁸³

- **Συναισθήματα:** αγωνία, άγχος, εγρήγορση , φόβος και αβεβαιότητα είναι μερικά από τα συναισθήματα με τα οποία κατακλύζονται , ως συνέπεια του τραυματικού στρες
- **Σκέψη:** έντονη τάση για αρνητικές και απαισιόδοξες σκέψεις , αδυναμία συγκέντρωσης , ανασφάλεια και προσκόλληση σε δυσάρεστα γεγονότα
- **Συμπεριφορά:** ανθυγιεινές συνήθειες, όπως είναι η υπερβολική κατανάλωση καφεΐνης και η χρήση εξαρτησιογόνων ουσιών , μη ισορροπημένη διατροφή και παραμέληση της σωματικής και πνευματικής ευεξίας
- **Σωματικές αντιδράσεις :** ταχυπαλμία , αυξημένοι καρδιακοί παλμοί , αϋπνία και σωματική κόπωση είναι μερικά από τα συμπτώματα που καταγράφονται.

Ωστόσο για την αποφυγή και την πρόληψη των παραπάνω συνεπειών , προτείνονται μερικές χρήσιμες τεχνικές:

- **Αυτοφροντίδα :** η εν λόγω τεχνική έγκειται στην υιοθέτηση ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής , στο πλαίσιο της οποίας το άτομο ακολουθεί μία αρκετά ισορροπημένη διατροφή, φροντίζει να ασκείται , ξεκουράζεται και απολαμβάνει έναν πιο ποιοτικό ύπνο. Ταυτόχρονα, προτείνεται η αποφυγή κατανάλωσης αλκοόλ και η χρήση εξαρτησιογόνων ουσιών, ενώ ενδείκνυται η επικοινωνία με το οικογενειακό περιβάλλον για οποιοδήποτε πρόβλημα τον απασχολεί .
- **Δημιουργία συναδελφικού ζεύγους υποστήριξης :** στην περίπτωση αυτή, η επαφή και η επικοινωνία με τους άλλους συναδέλφους , η ανταλλαγή απόψεων και προβληματισμών, η αλληλεγγύη, η δυνατότητα παροχής

⁸² https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2020/03/covid19-PROLIPSI_EPAGGELMATIKIS_EXOYTHENOSIS.pdf [πρόσβαση 26.11.22]

⁸³ https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2020/03/covid19-PROLIPSI_EPAGGELMATIKIS_EXOYTHENOSIS.pdf [πρόσβαση 26.11.22]

βοήθειας όποτε χρειαστεί και οι κοινές ώρες χαλάρωσης , αδιαμφισβήτητα συνεισφέρουν στην αναχαίτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης αλλά και του δευτερεύοντος τραυματικού στρες.

Σημαντική ενέργεια αντιμετώπισης των αρνητικών επιπτώσεων του burnout στους επαγγελματίες υγείας και υποστήριξής τους , ιδίως σε αυτούς που εργάζονταν στην πρώτη γραμμή, ήταν η εξαγγελία του Υπουργείου Υγείας για την προώθηση ενός προγράμματος ύψους 7,5 εκατομμυρίων ευρώ , χρηματοδοτούμενο από το ΕΣΠΑ , το καλοκαίρι του 2021. Ουσιαστικά, ορμώμενοι από έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε διεθνές επίπεδο για το burnout των επαγγελματιών υγείας, η οποία επισημαίνει πως το 1/5 αυτών σίγουρα βίωσε κατάθλιψη, άγχος και σημάδια μετατραυματικού στρες , το Υπουργείο Υγείας ανέλαβε την πρωτοβουλία να καταγράψει το αποτύπωμα που άφησε ο Covid-19 στους υγειονομικούς , ούτως ώστε να βγουν συμπεράσματα και να ληφθούν μέτρα αντιμετώπισης.

Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος κύριο μέλημα ήταν η μέτρηση των επιπέδων άγχους, υπερκόπωσης και πίεσης καθώς και η κατανομή των ασθενών βάσει αυτών των κριτηρίων, προκειμένου να δοθούν στη συνέχεια οι σωστές κατευθυντήριες γραμμές και συμβουλές για να εφαρμοστεί η κατάλληλη φροντίδα και μέριμνα για την αντιμετώπιση των σωματικών/ψυχικών και διατροφικών διαταραχών που δημιούργησε η επαγγελματική εξουθένωση. Ταυτόχρονα μέσω αυτού θα καταγράφονται και οι μεταβολές που θα σημειώνονται , διευκολύνοντας την υιοθέτηση των κατάλληλων τρόπων πρόληψης και αποτροπής του φαινομένου αυτού. ⁸⁴

⁸⁴Κορωνοϊός-Υπουργείο Υγείας: Το σχέδιο για την αντιμετώπιση του burnout στους υγειονομικούς,cnn.gr, <https://www.cnn.gr/ellada/story/269422/koronoios-ypoyrgeio-ygeias-to-sxedio-gia-tin-antimetopisi-toy-burnout-stoys-ygeionomikoys> [πρόσβαση 26.11.22]

Ειδικό μέρος

Κεφάλαιο 5. Έρευνα μέσω συνέντευξης και ερωτηματολογίου

5.1 Έρευνα μέσω συνέντευξης

Το δεύτερο μέρος της εργασίας αφορά την έρευνα που πραγματοποιήθηκε σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση του νοσηλευτικού προσωπικού, μέσα από τη συνέντευξη που είχα την τιμή να πραγματοποιήσω τόσο με την κυρία Πηνελόπη Μιχαλοπούλου, η οποία είναι διευθύντρια της 4^{ης} Πνευμονολογικής Κλινικής στο Νοσοκομείο Σωτηρία, όσο και με το νοσηλευτικό προσωπικό της κλινικής αυτής. Θα πρέπει, φυσικά, να επισημανθεί πως το νοσοκομείο Σωτηρία, κατέστη από την αρχή νοσοκομείο που δεχόταν ασθενείς με Covid-19.

5.1.1 Σκοπός – Μεθοδολογία έρευνας

Η εν λόγω έρευνα βασίστηκε σε σύντομες ερωτήσεις, οι οποίες τέθηκαν σε δείγμα 6 ατόμων από το νοσηλευτικό προσωπικό καθώς και στην κυρία Πηνελόπη Μιχαλοπούλου, σε μορφή μη δομημένης συνέντευξης, προκειμένου να αποτυπωθούν οι εκ των έσω συνθήκες που επικράτησαν εν μέσω πανδημίας στο τμήμα τους, τα συναισθήματά τους, το πώς διαχειρίστηκαν και βίωσαν την πανδημία, το τί αντίκτυπο είχε στην ίδια τους την υγεία (σωματική και ψυχική) καθώς και στην επαγγελματική τους απόδοση. Τα δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν, μετά την καταγραφή της συνέντευξης, αναλύθηκαν βάσει της αρχής ανάλυσης περιεχομένου. Η μεθοδολογία δηλαδή που ακολουθήθηκε ήταν εκείνη της ποιοτικής προσέγγισης.

5.1.2 Ανάλυση έρευνας

Πιο αναλυτικά, παραθέτοντας την ερώτηση για το αν παρατηρήθηκε επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό της πνευμονολογικής κλινικής, η κυρία Μιχαλοπούλου απάντησε καταφατικά. Όπως παραδέχτηκε κι η ίδια, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια του πρώτου κύματος της πανδημίας, δεδομένου ότι αιφνιδιάστηκαν,

αφενός, με την απροσδόκητη εμφάνιση του ιού κι αφετέρου με τις παγκοσμίου βαθμού διαστάσεις του, το συναίσθημα του φόβου και του άγχους κατέκλυσε τη διοίκηση και τους νοσηλευτές.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει «μέσα σε 3 ώρες το νοσοκομείο μετατράπηκε σε μονάδα Covid-19». Δηλαδή, από τη μία στιγμή στην άλλη, το νοσοκομείο αναγκάστηκε να μετατραπεί σε μονάδα περίθαλψης ασθενών με Covid-19 και, κατά συνέπεια, οι νοσηλευτές μαζί με το διοικητικό προσωπικό υποχρεώθηκαν να διαχειριστούν την καινούργια αυτή "απειλή".

Αδιαμφισβήτητα όμως, το ότι δεν ήταν προετοιμασμένοι συνάδει και με το γεγονός το ότι δεν είχαν λάβει καμία ενημέρωση και εκπαίδευση για το συγκεκριμένο ιό. Δεν γνώριζαν, δηλαδή, τί είναι, τί έπρεπε να κάνουν, τί πρωτόκολλο να ακολουθήσουν, για αυτό και στηρίζονταν αποκλειστικά στην εκπαίδευση και τη λήψη ειδικών κατευθυντηρίων γραμμών από τους λοιμοξιολόγους, για την όσο το δυνατό καλύτερη κι αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης.

Σαφέστατα υπήρχε φόβος για την άγνωστη αυτή "απειλή" αλλά και αγωνία για την ίδια τη ζωή των ασθενών, λόγω της ιδιαιτερότητας της φύσης του ιού. Ειδικά στο πρώτο κύμα της έξαρσης του Covid-19, οι ασθενείς με Covid, οι οποίοι έμπαιναν στο νοσοκομείο λόγω το ότι δεν είχαν εμβολιαστεί- δεν υπήρχε άλλωστε εμβόλιο εκείνη τη χρονική περίοδο- ήταν πιο επιρρεπείς να παρουσιάσουν αναπνευστική ανεπάρκεια. Αποτέλεσμα αυτού ήταν η επιτακτική ανάγκη για διασωλήνωση, η οποία με τη σειρά της ήταν βασική πηγή άγχους και πίεσης. Γενικότερα, οι πιθανότητες επιδείνωσης ήταν αρκετές, κάτι το οποίο αύξανε και την εγρήγορση των νοσηλευτών. Παράλληλα, μεγαλύτερη κόπωση και εξάντληση δημιουργούνταν και από το γεγονός ότι οι ασθενείς που λάμβαναν θεραπεία ή νοσηλεύονταν για τον Covid-19, πολλές φορές αντιμετώπιζαν κι άλλα προβλήματα υγείας. Οι εν λόγω ασθενείς δε γίνονταν δεκτοί σε νοσοκομεία μη διαμορφωμένα σε μονάδες Covid και συνεπώς το Νοσοκομείο Σωτηρία επιβαρυνόταν ακόμη περισσότερο, καθώς το νοσηλευτικό του προσωπικό υποχρεωνόταν να αναλάβει και τη θεραπεία των επιπλέον ασθενών τους.

Επιπλέον , ως προς τις συνθήκες που επικρατούσαν στην πνευμονολογική κλινική , αναφερόμενη η κυρία Μιχαλοπούλου στο ότι «άλλαξε ο τρόπος λειτουργίας της κλινικής» , αντιλαμβανόμαστε τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούσαν , αφού, όπως μας έκανε γνωστό, οι ασθενείς με Covid-19 που νοσηλεύονταν ούτε έρχονταν σε επαφή με άλλους ανθρώπους και συγγενείς, ούτε έβγαιναν στους κοινόχρηστους χώρους του νοσοκομείου . Συνάμα, το νοσηλευτικό προσωπικό όφειλε να ντύνεται με ειδική στολή , να ακολουθεί συγκεκριμένο πρωτόκολλο και κανόνες υγιεινής.

Από την άλλη, η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής ,ούσα ήδη διαταραγμένη λόγω της φύσης της ίδιας της εργασίας , μεταβλήθηκε ακόμη περισσότερο. Οι πολλές ώρες εργασίας σε συνδυασμό με την κούραση και την εξάντληση, επηρέασε το χρόνο που διέθεταν οι εργαζόμενοι στο/στη σύζυγο τους ή και στα παιδιά τους.

Γενικότερα το νοσηλευτικό προσωπικό κατέβαλε υπεράνθρωπες προσπάθειες να φροντίσει τους ασθενείς για να μη χαθεί κάποια ανθρώπινη ζωή. Κανείς δεν ήρθε αντιμέτωπος με ηθικά διλήματα , καθώς όλοι οι ασθενείς αντιμετωπίστηκαν δίχως διάκριση. Οι νοσηλευτές είχαν απώτερο σκοπό να σώσουν όσο το δυνατότερο περισσότερες ανθρώπινες ζωές, παρά τις όποιες αντιξοότητες.

Γίνεται αντιληπτό πως χρειάστηκε χρόνος προσαρμογής και εκπαίδευσης, για να αποβάλλουν την πίεση που ένιωσαν την πρώτη στιγμή, κάτι το οποίο πέτυχαν. Κατάφεραν επιτυχώς να διαχειριστούν με περισσότερη ψυχραιμία και οργάνωση την πανδημία.

Νοσηλευτικό προσωπικό

Οι ερωτήσεις που έγιναν στο δείγμα των ερωτηθέντων νοσηλευτών , αφορούσαν πάλι τα βασικά σημεία της έρευνας. Δηλαδή, κατά πόσο ήταν προετοιμασμένοι και πώς διαχειρίστηκαν την πανδημία, αν αισθάνθηκαν εξουθένωση , τί σωματικό αλλά και ψυχολογικό αντίκτυπο είχε στην υγεία τους , πώς επηρεάστηκαν η απόδοσή τους, αλλά και οι σχέσεις τους με την οικογένεια τους.

Αδιαμφισβήτητα, το πρώτο πράγμα που γίνεται αντιληπτό από τα όσα λένε στη συνέντευξή τους και τα 6 άτομα, είναι το γεγονός πως το νοσοκομείο ξαφνικά έπρεπε να αναλάβει ασθενείς με Covid-19. Σαφώς, εξαιτίας του ότι δεν γνώριζαν περί τι ιού πρόκειται, πώς μεταδίδεται και τι μέτρα προστασίας έπρεπε να λάβουν, τα επίπεδα άγχους, πίεσης και ανησυχίας για το "άγνωστο" αυξήθηκαν.

«Ήταν κάτι καινούργιο για εμάς, κάτι για το οποίο δεν είχαμε εκπαιδευτεί ούτε γνωρίζαμε πώς να το διαχειριστούμε», «Έπρεπε να υιοθετηθεί συγκεκριμένο πρωτόκολλο και μέτρα υγιεινής προστασίας, γεγονός που μας επιβάρυνε ακόμη περισσότερο ψυχολογικά.» όπως χαρακτηριστικά ανέφεραν 2 νοσηλεύτριες. Ειδικότερα όσον αφορά την περίπτωση των ειδικών στολών και της ειδικής προετοιμασίας που χρειαζόταν για να πραγματοποιηθεί η κατάλληλη προσέγγιση των ασθενών με Covid 19, οι νοσηλευτές επιβαρύνονταν με περισσότερη κόπωση και ψυχολογική φθορά.

Επιπλέον, στη συνέντευξη, έγιναν φανερά τα συναισθήματα του φόβου και της έγνοιας που είχαν μην τυχόν κολλήσουν κι οι ίδιοι Covid-19 λόγω της καθημερινής επαφής τους με ασθενείς. Παρόλα αυτά, περιπτώσεις παραίτησης και κατάθλιψης δεν σημειώθηκαν σε αυτό το νοσοκομείο. Μοναδική εξαίρεση αποτέλεσε μόνο το ότι μερικοί νέοι ηλικιακά νοσηλευτές ζορίστηκαν τόσο πολύ συναισθηματικά που επέλεξαν να αποχωρήσουν από τη θέση εργασίας τους. Με αυτόν τον τρόπο θέλησαν να αποφύγουν να θέσουν σε κίνδυνο ούτε τη δική τους ζωή ούτε αυτή των αγαπημένων τους προσώπων.

Όσον αφορά το θέμα οικογένειας, παραδέχονται πως η ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής διαταράχτηκε αρκετά. Τα εξουθενωτικά ωράρια, ο φόρτος εργασίας, η έκθεση σε στρεσογόνες συνθήκες καθημερινώς υπό το πρίσμα του Covid-19 και των νέων δεδομένων που έφερνε, περιορίζαν τη διάθεση και τον ελεύθερο χρόνο που ήθελαν να διαθέσουν στην οικογένεια τους οι νοσηλευτές.

Βέβαια, η κόπωση και αυτή η διατάραξη των σχέσεων επικράτησε κυρίως στο πρώτο κύμα Covid-19, τότε, δηλαδή, που ήταν κάτι πρωτόγνωρο. Κατόπιν, έχοντας μερικώς προσαρμοστεί και ενημερωθεί για τον ιό, η εξουθένωση και η ψυχολογική ταλαιπωρία που υφίσταντο μέχρι τότε σταθεροποιήθηκε αρκετά.

Από την άλλη πλευρά, η σωματική υγεία του νοσηλευτικού προσωπικού, όπως παραδέχτηκαν, δεν έμεινε ανεπηρέαστη. Πονοκέφαλοι, σφίξιμο στο στομάχι, αϋπνίες ακόμη και τάση για λιποθυμία ήταν μόνο μερικά από τα συμπτώματα που καταγράφονταν συνήθως στους εργαζομένους, λόγω της έντασης της δουλειάς. Ωστόσο, η σχέση που ανέπτυξαν με τους ασθενείς ήταν θετικά απροσδόκητη, αφού, σε αντίθεση με τα περισσότερα νοσοκομεία που λόγω burnout η αντιμετώπιση των ασθενών ήταν απρόσωπη, στην προκειμένη περίπτωση οι νοσοκόμοι ανέπτυξαν στενές σχέσεις με τους ασθενείς τους.

«Προσπαθούσαμε με κάθε τρόπο να τους ενθαρρύνουμε, να σταθούμε στο πλευρό τους και να τους καθησυχάσουμε για να "νικήσουμε τον ιό". Ουσιαστικά βιώναμε παράλληλα το άγχος και τον φόβο που έσπερνε η πανδημία. Έπρεπε να συνεργαστούμε και δώσουμε κουράγιο ο ένας στον άλλον», θα πει μία νοσηλεύτρια.

Η στήριξη λοιπόν που παρείχαν φαίνεται πως ήταν σημαντική και επιτακτική μιας και οι οικογένειες των ασθενών δεν μπορούσαν να παρευρεθούν στο πλάι τους, αφού απαγορευόταν για λόγους υγιεινής και ασφάλειας.

Τέλος, όσον αφορά την απόδοση του νοσηλευτικού προσωπικού, όπως εξήγησαν, εκείνη δεν επηρεάστηκε αρκετά. Συγκεκριμένα, σημειώθηκε παροδική ελάττωση της στην αρχική φάση του πρώτου κύματος, μέχρι να καταφέρουν να προσαρμοστούν στα καινούργια δεδομένα και στους απαιτητικούς ρυθμούς εργασίας.

5.2 Έρευνα μέσω ερωτηματολογίου

5.2.1 Σκοπός έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό το οποίο εργάζεται σε κάποιο νοσοκομείο. Πρόκειται για μία μελέτη που αποσκοπεί να αναδείξει, από κάθε σκοπιά, πώς το σύνδρομο του burnout επιδρά στη σωματική, τη ψυχική υγεία καθώς και στη συμπεριφορά των νοσηλευτών. Ταυτόχρονα, μελετάται πώς η πανδημία Covid-19 επιβάρυνε περαιτέρω την κατάσταση αυτή. Ποια είναι δηλαδή η συσχέτιση της πανδημίας με την επαγγελματική εξουθένωση.

5.2.2 Μεθοδολογία έρευνας

Το ερευνητικό εργαλείο για τη συγκεκριμένη έρευνα ήταν η χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε διαδικτυακά μέσω google forms, σε δείγμα 20 νοσηλευτών από διάφορα νοσοκομεία της Αττικής.

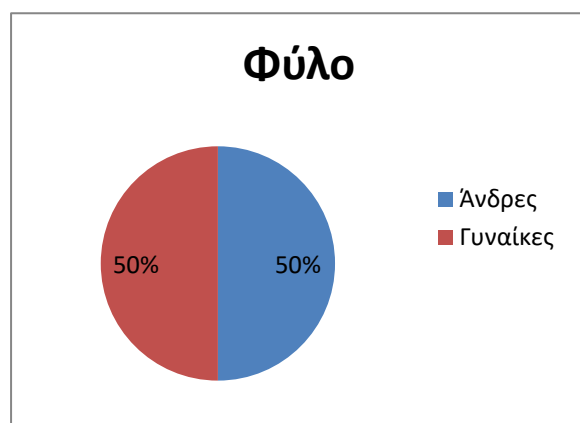
Φυσικά, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ήταν ανώνυμες και χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά για την έρευνα.

Το εν λόγω ερωτηματολόγιο βασίζεται στο ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory (MBI) στο οποίο οι πρώτες ερωτήσεις αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, δηλαδή το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, ενώ οι υπόλοιπες ερωτήσεις καλύπτουν το κομμάτι της συναισθηματικής εξάντλησης, της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων καθώς και της αποπροσωποποίησης.

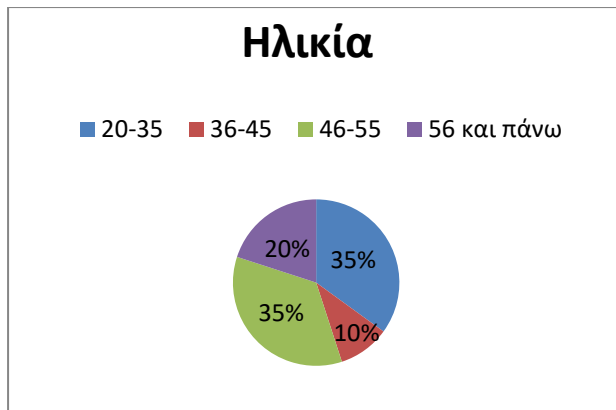
5.3 Ερευνητικά ερωτήματα

Όσον αφορά τα δημογραφικά δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν, διαμορφώθηκαν ως εξής :

Αρχικά, το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα αποτελείται από 50 % γυναίκες και 50 % άνδρες. Ως προς την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκαν, το 35 % των ερωτηθέντων είναι μεταξύ 20-35 ετών, το 10 % αντιστοιχεί στην ηλικία μεταξύ 36-45, το 35 % ανήκει στο 46-55, ενώ το 20 % στο 56 και πάνω.



Εικόνα 5.1. Ποσοστά φύλου ερωτηθέντων

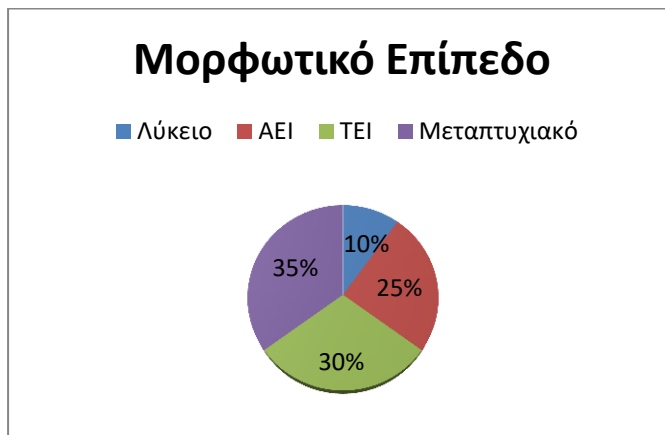


Εικόνα 5.2. Ποσοστά ηλικίας ερωτηθέντων

Αντίστοιχα, το 45 % των νοσηλευτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ήταν έγγαμοι , το 30 % άγαμοι καθώς και το 25 % διαζευγμένοι, ενώ ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο , μόλις το 10 % είναι απόφοιτοι λυκείου , το 25 % έχουν αποφοιτήσει από ΑΕΙ , το 30 % από ΤΕΙ νοσηλευτικής και το 35 % είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος .



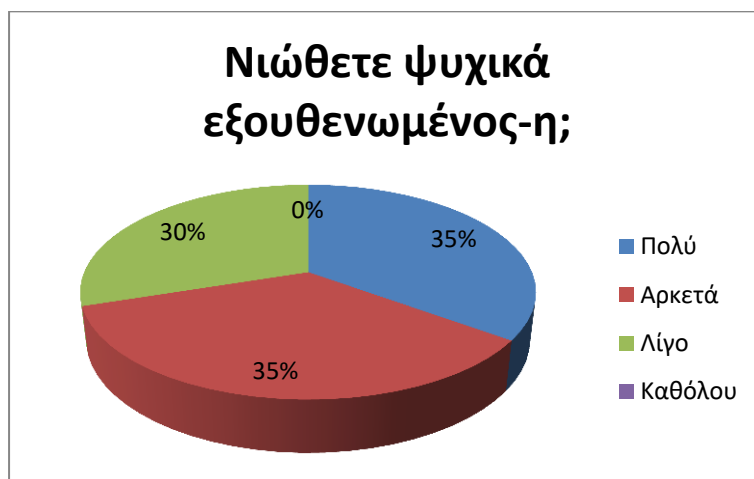
Εικόνα 5.3. Ποσοστά για την οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων



Εικόνα 5.4 Ποσοστά μορφωτικού επιπέδου των ερωτηθέντων

Όσον αφορά τα ερευνητικά ερωτήματα για τη διερεύνηση της συναισθηματικής εξάντλησης, της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων καθώς και της αποπροσωποποίησης, προκειμένου να αποτυπωθεί η κατάσταση και να εξαχθεί κάποιο συμπέρασμα για την επαγγελματική εξουθένωση των νοσηλευτών, παρατίθενται παρακάτω:

Στην ερώτηση για το αν αισθάνονται ψυχικά εξουθενωμένοι, το 35% απάντησε "πολύ", το άλλο 35% "αρκετά", ενώ το υπόλοιπο 30% "λίγο". Αντιθέτως, δεν υπήρξε κανένας που να απάντησε πως δεν νιώθει εξουθενωμένος ψυχικά.



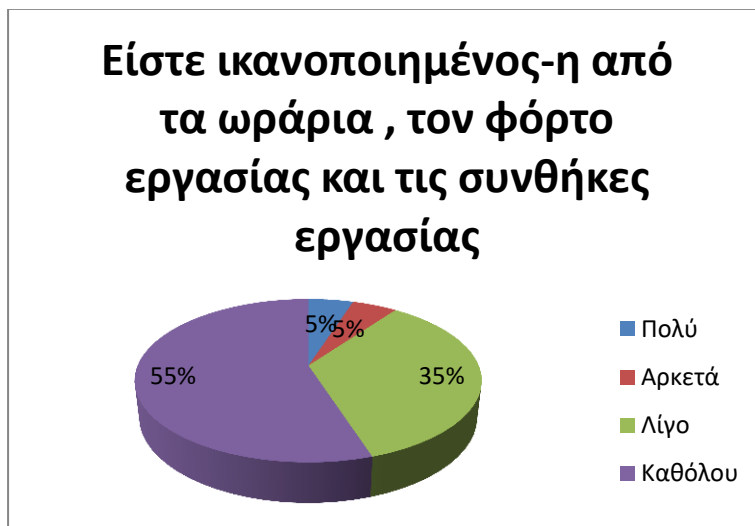
Εικόνα 5.5 Ποσοστά ψυχικής εξουθένωσης ερωτηθέντων

Όσον αφορά το αν θεωρούν πως προσφέρουν αρκετά στην εργασία τους, νιώθοντας δηλαδή ενεργητικοί, όπως φαίνεται παρακάτω, το 35% των ερωτηθέντων απάντησε πως αισθάνεται πολύ ενεργητικό, το 35% "αρκετά" και το άλλο 30% των ερωτηθέντων "λίγο".



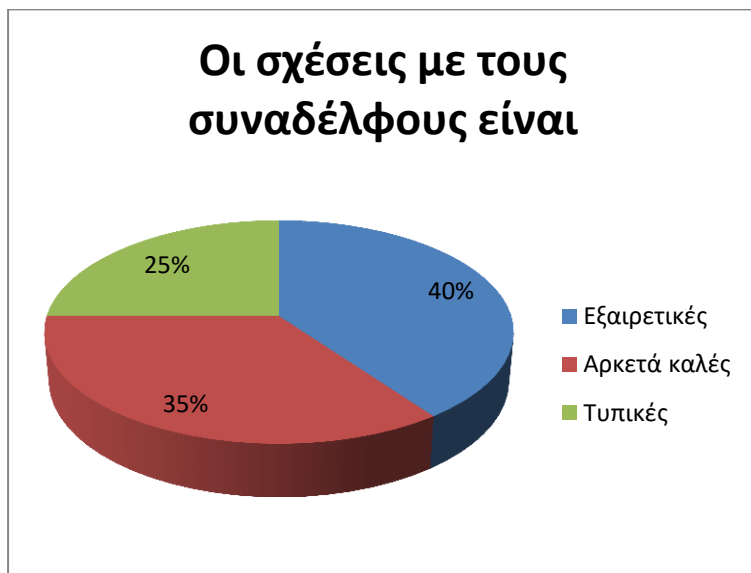
Εικόνα 5.6 Ποσοστά κατά πόσο ενεργητικοί είναι οι ερωτηθέντες στην εργασία τους

Ως προς το αν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τα ωράρια, το φόρτο εργασίας και γενικότερα από τις συνθήκες που επικρατούν, μόλις το 5 % απάντησε "ναι" και αντίστοιχα ένα άλλο 5 % "αρκετά", ενώ το 35 % "λίγο" ακολουθώντας το συντριπτικό ποσοστό του 55 % που αποκρίθηκε "καθόλου".



Εικόνα 5.7 Ποσοστά πόσο ψυχικά εξουθενωμένοι είναι οι ερωτηθέντες

Όσον αφορά τις διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους, το 40 % θεωρεί πως είναι εξαιρετικές, το 35 % τις βρίσκει αρκετά καλές , ενώ το 25 % των ερωτηθέντων τις χαρακτηρίζει τυπικές.



Εικόνα 5.8 Ποσοστά για τις συναδελφικές σχέσεις των ερωτηθέντων

Αντίστοιχα, στην ερώτηση αν αισθάνονται ήδη κουρασμένοι αλλά και απογοητευμένοι από την εργασία τους, το 40 % κρίνει πως είναι πολύ , το 35 % αρκετά και το 25 % λίγο.



Εικόνα 5.9 Ποσοστά κόπωσης/απογοήτευσης από την εργασία των ερωτηθέντων

Στο κομμάτι της απρόσωπης συμπεριφοράς και αντιμετώπισης των ασθενών , το 50 % των ερωτηθέντων αρνήθηκε πως συμπεριφέρεται απρόσωπα , το 30 % "ελάχιστες φορές", το 15 % "αρκετές φορές", καθώς και το 5 % "πολλές φορές".

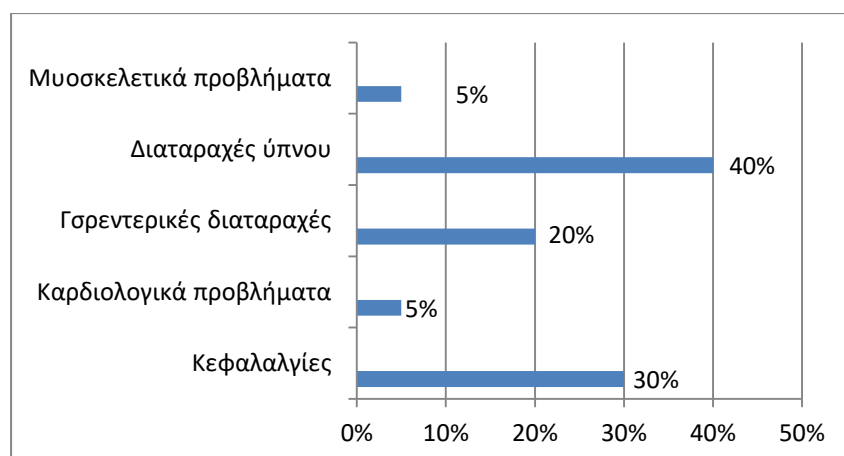


Εικόνα 5.10 Ποσοστά κατά πόσο συμπεριφέρονται απρόσωπα στους ασθενείς οι ερωτηθέντες

Επιπλέον έγιναν και ερωτήσεις , όπως φαίνεται παρακάτω στα τρία διαγράμματα που ακολουθούν, όσον αφορά το κομμάτι της σωματικής τους υγείας αν έχουν εμφανίσει τυχόν κάποια συμπτώματα-ασθένειες λόγω επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς και όσον αφορά τη ψυχική τους υγεία και τη συμπεριφορά τους.

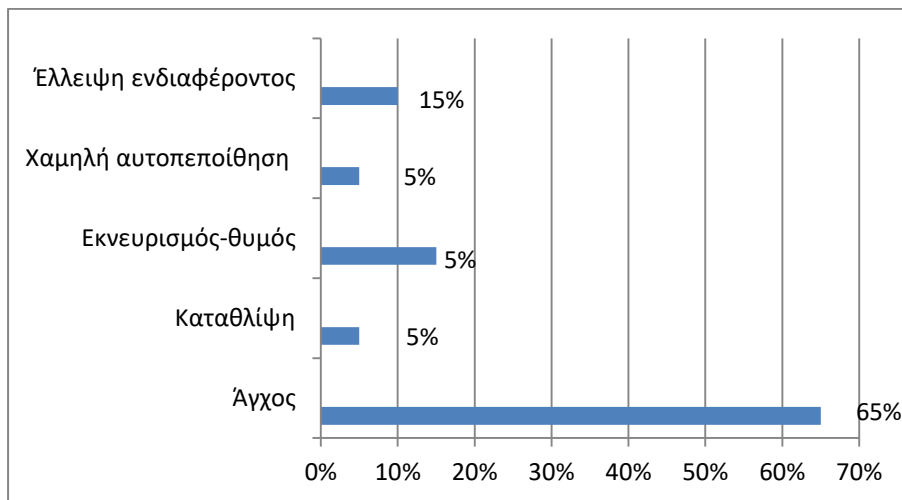
Αναλυτικότερα:

Ποιο-ά από τα παρακάτω συμπτώματα εμφανίζεται/ονται τον τελευταίο καιρό ;



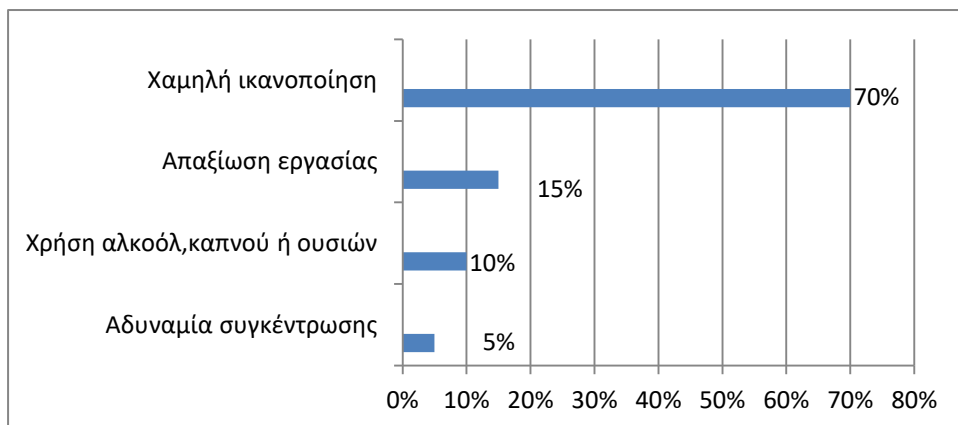
Διάγραμμα 5.1 Συνήθη συμπτώματα του burnout

Ποιο-ά από τα παρακάτω συμπτώματα εκδηλώνεται/ονται στη ψυχολογία σας;



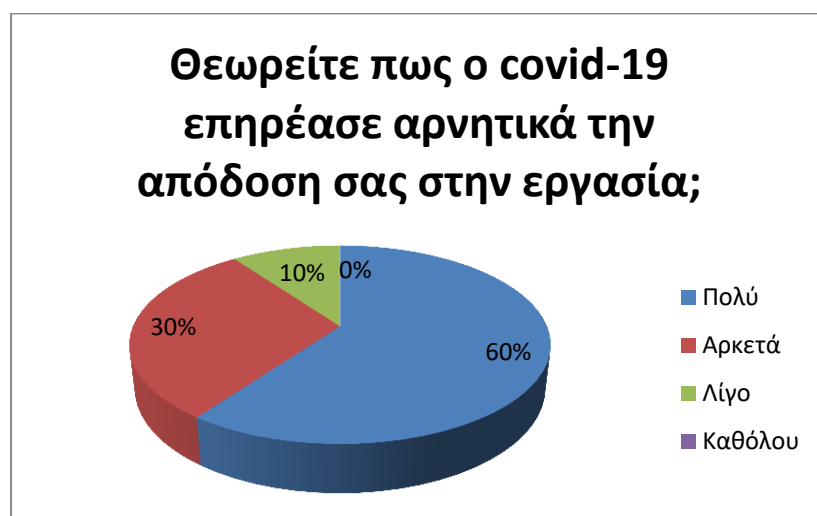
Διάγραμμα 5.2 Συνήθη συμπτώματα του burnout στη ψυχολογία

Ως προς τη συμπεριφορά:



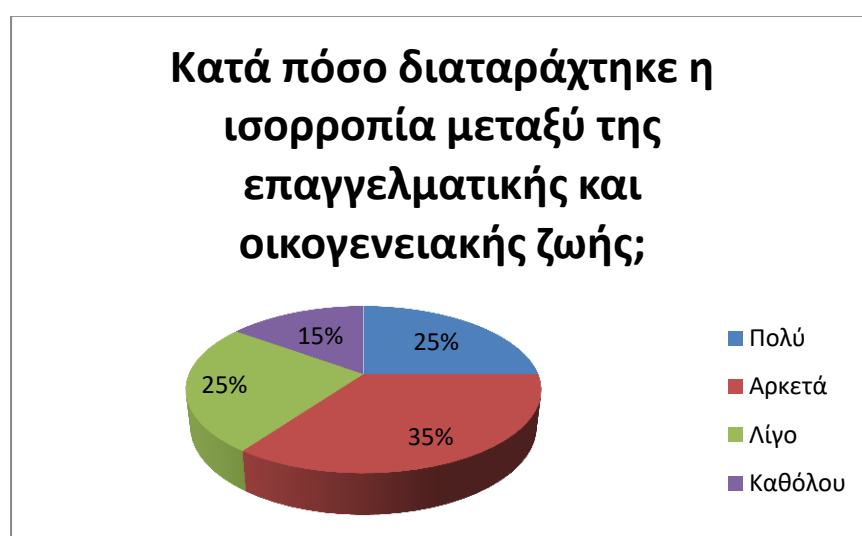
Διάγραμμα 5.3 Συνήθη συμπτώματα του burnout στη συμπεριφορά

Η απόδοση τους ,όπως μπορούμε να δούμε, επηρεάστηκε και αυτή από τον Covid-19. Συγκεκριμένα, το 60 % θεωρεί πως έχει επιδράσει αρνητικά, το 30 % “αρκετά” ,ενώ το 10 % “λίγο”.



Εικόνα 5.11 Ποσοστά αρνητικής επίδρασης του covid-19 στην απόδοση των ερωτηθέντων

Ως προς την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής , το 35% των νοσηλευτών παραδέχεται ότι έχει διαταραχθεί αρκετά, το 25% αναφέρει ότι είναι λίγο, άλλο ένα 25 % ότι είναι πολύ διαταραγμένη και μόλις ένα 15% ότι δεν είναι καθόλου. Αντίστοιχα, στην ερώτηση αν διαθέτουν χρόνο για την οικογένεια και τους φίλους , το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή το 55% , απάντησε ότι διαθέτει ελάχιστο χρόνο για την οικογένεια και τους φίλους, το 30% αρκετό χρόνο κι ένα 15% πολύ χρόνο.

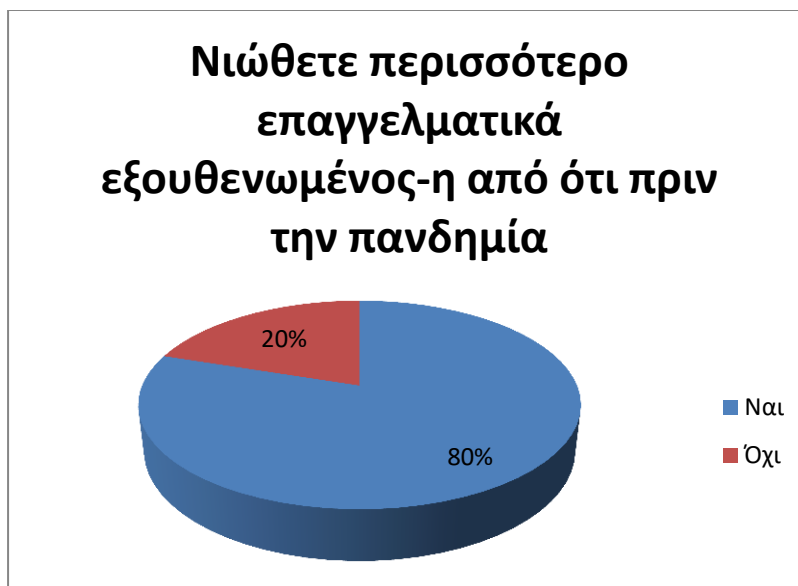


Εικόνα 5.12 Ποσοστά διατάραξης της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής των ερωτηθέντων



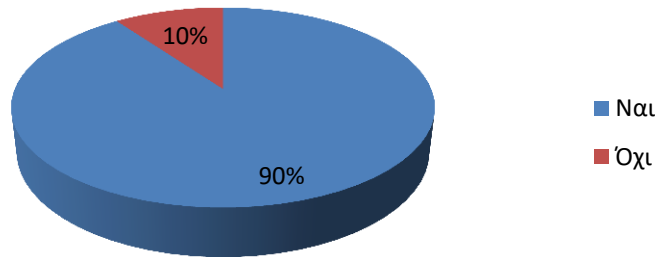
Εικόνα 5.13 Ποσοστά ελεύθερου χρόνου για την οικογένεια και τους φίλους

Το ποσοστό όσων αισθάνονται τώρα περισσότερο επαγγελματικά εξουθενωμένοι σε σύγκριση με πριν την πανδημία είναι το 80%, ενώ μόνο το 20% δεν αισθάνεται περισσότερη επαγγελματική εξουθένωση. Αντίστοιχα, το 90% αισθάνεται πίεση και φόβο λόγω της καθημερινής έκθεσης στον ιό, ενώ το 10% δεν διακατέχεται από αυτά τα συναισθήματα.



Εικόνα 5.14 Ποσοστά εξουθένωσης των ερωτηθέντων από την πανδημία

Νιώθετε πίεση και φόβο λόγω της καθημερινής σας έκθεσης στον ιό;



Εικόνα 5.15 Ποσοστά πίεσης και φόβου λόγω της καθημερινής έκθεσης στον ιό

Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα - Συζήτηση

6.1 Συμπεράσματα από τη συνέντευξη

Από τη συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε στο νοσοκομείο Σωτηρία, τόσο από την κυρία Μιχαλοπούλου, όσο κι από το δείγμα των 6 νοσηλευτών, εξάγεται το κεντρικό συμπέρασμα ότι τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης των νοσηλευτών και του διοικητικού προσωπικού παρουσίασαν αύξηση, συγκριτικά με εκείνα που υπήρχαν πριν από την εμφάνιση του Covid-19. Η αύξηση αυτή, σχετίζεται με τους παράγοντες της άγνοιας σχετικά με τη φύση του συγκεκριμένου ιού, της μη κατάλληλης κατάρτισης του νοσηλευτικού προσωπικού, της επιβάρυνσης του νοσοκομείου με ασθενείς Covid-19 που έπασχαν ήδη από άλλες ασθένειες και τέλος με τις συναισθηματικές επιβαρύνσεις του προσωπικού, όπως άγχος και φόβος, για την προστασία της προσωπικής τους υγείας.

Αναλυτικά, αρχική πηγή άγχους για τους νοσηλευτές και τους διοικητικούς υπαλλήλους αποτέλεσε η αιφνίδια παρουσία του Covid 19, όπως επίσης και η άμεση κι εξαιρετικά υψηλή μεταδοτικότητα του. Το γεγονός ότι, σύμφωνα με τη συνέντευξη, το νοσοκομείο αναγκάστηκε μέσα σε 3 ώρες να μετατραπεί σε μονάδα νοσηλείας ασθενών με Covid 19 αποδεικνύει, από τη μία, την έλλειψη προϋπάρχουσας ετοιμότητας του νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού να αντιμετωπίσει περιστατικά ενός τέτοιου ιού, κι από την άλλη την καταβολή υπέρμετρης κι άμεσης προσπάθειας του να ανταποκριθεί στα νέα δεδομένα αυτής της πρωτοφανούς απειλής.

Ένα δεύτερο βασικό αίτιο επαγγελματικής εξουθένωσης ήταν η άγνοια των νοσηλευτών σχετικά με τη ταυτότητα του ιού και συνεπώς η έλλειψη κατάλληλης επαγγελματικής κατάρτισης σχετικά με τους τρόπους αντιμετώπισης του. Η λήψη οδηγιών από τους λοιμοξιολόγους φανερώνει την επιφανειακή αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών, όπως επίσης και τη μηδενική προετοιμασία των νοσηλευτών σε γνωστικό επίπεδο.

Ένα τρίτος επιβαρυντικός παράγοντας για τους νοσηλευτές υπήρξε η άμεση κι αναγκαία διασωλήνωση στη ΜΕΘ ορισμένων ασθενών που παρουσίαζαν υποτροπή λόγω της έλλειψης των κατάλληλων εμβολίων εκείνη την περίοδο.

Επιπλέον, το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό ασθενών ήταν επιβαρυνόμενο με άλλου είδους πρόσθετες ασθένειες δυσχέραινε το έργο των νοσηλευτών, καθώς οι νοσηλευτές ήταν αντιμέτωποι συνεχώς με τον κίνδυνο άμεσων επιπλοκών και της κατάληξης των συγκεκριμένων ασθενών.

Επιπροσθέτως, παρατηρούμε ότι η διαταραχή μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των νοσηλευτών αυξήθηκε σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια, καθώς αφιερωνόταν πολύ περισσότερος χρόνος στην ιατρική περίθαλψη των ασθενών με Covid -19 και κυρίως επειδή κυριάρχησε η ανάγκη της προστασίας των μελών της οικογένειας από την πιθανότητα μετάδοσης του ιού.

Τέλος, διαπιστώνεται ότι η δημιουργία ψυχικής εξουθένωσης των νοσηλευτών οφειλόταν, συν τοις άλλοις, και στον παράγοντα της υψηλής μεταδοτικότητας του ιού που τους προκαλούσε το φόβο της προσβολής της σωματικής τους υγείας.

6.2 Συμπεράσματα από τα ερωτηματολόγια

Εξετάζοντας τις απαντήσεις που δόθηκαν στην έρευνα με τα ερωτηματολόγια, θα πρέπει να επισημανθεί αρχικά ότι από τους συμμετέχοντες οι μισοί ήταν άνδρες κι οι άλλοι μισοί γυναίκες, οι οποίοι ηλικιακά οι περισσότεροι ήταν ανάμεσα στα 25-35 και 46-56 έτη , με την πλειοψηφία αυτών να είναι διαζευγμένοι , ενώ ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο οι περισσότεροι ήταν κάτοχοι κάποιου μεταπτυχιακού διπλώματος.

Επιπλέον, σύμφωνα με την ανάλυση των ερωτηματολογίων καταγράφηκε πως το 70% των ερωτηθέντων αισθάνεται , σε μεγάλη κλίμακα, ψυχική κόπωση στο χώρο παροχής νοσηλευτικών υπηρεσιών , φανερώνοντας πως ένα μεγάλο μέρος των εργαζομένων τείνει να αισθάνεται επαγγελματικά εξουθενωμένος. Αυτό μάλιστα δρα συνδυαστικά και με το εύρημα ότι το 55% των νοσηλευτών δηλώνει πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από το ωράριο, το φόρτο εργασίας αλλά και τις συνθήκες που επικρατούν στο χώρο της υγείας.

Ταυτόχρονα , όσον αφορά το κομμάτι της πανδημίας και της επίδρασής της, η σύγκριση που έγινε ως προς τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης τόσο πριν όσο και κατά την περίοδο Covid-19 , έδειξε πως η πλειοψηφία των εργαζομένων, συγκεκριμένα το 80%, απάντησε ότι βίωσε μεγαλύτερη σωματική και ψυχική εξάντληση κατά την περίοδο έξαρσης του Covid-19 , υποδεικνύοντας τη σοβαρή επίδραση της πανδημίας στην επαγγελματική εξουθένωση.

Ως προς τις διαταραχές ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική κι επαγγελματική ζωή, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 55% των εργαζομένων διαθέτει ελάχιστο χρόνο για τους φίλους και την οικογένεια, ενώ ένα 35% παραδέχεται ότι οι σχέσεις ανάμεσα στην επαγγελματική κι οικογενειακή ζωή έχουν διαταραχθεί σε αρκετό βαθμό. Αυτό αποδεικνύει ότι ο Covid-19 επηρέασε αρνητικά και τις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων εξαιτίας των αυξημένων επαγγελματικών υποχρεώσεων των εργαζομένων.

Παράλληλα, μία άλλη αρνητική επίπτωση του Covid-19 ήταν η μειωμένη απόδοση εργασίας των νοσηλευτών. Το 60% των ερωτηθέντων, δηλαδή η πλειοψηφία, παραδέχτηκε πως κατά το πρώτο κύμα του Covid-19 ότι ήταν μειωμένη η απόδοση στην εργασία τους . Αυτό επιβαρύνθηκε ακόμη περισσότερο από το συναίσθημα του φόβου και της πίεσης που αισθάνονται οι νοσηλευτές λόγω της καθημερινής τους έκθεσης στον ιό. Χαρακτηριστικά , το 90% των ερωτηθέντων , δήλωσε πως μία πιθανή μόλυνσή τους από τον ιό θα διόγκωνε το συναίσθημα του φόβου.

Εν τούτοις, προκαλεί θετική εντύπωση ότι οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων νοσηλευτών παραμένουν αρκετά θετικές κατά την περίοδο Covid-19 .

Αναλυτικότερα , το 40% των ερωτηθέντων απάντησε ότι οι συναδελφικές σχέσεις είναι εξαιρετικές, ενώ το 35% ότι είναι αρκετά καλές. Το δεδομένο αυτό, έρχεται σε αντίθεση με το γεγονός ότι η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την οικογενειακή τους ζωή κατά την περίοδο Covid διαταράχτηκε , αφού λίγο παραπάνω από τους μισούς ερωτηθέντες (55%) παραδέχτηκαν ότι διαθέτουν ελάχιστο χρόνο για την οικογένεια τους.

Ένα ακόμη θετικό εύρημα της έρευνας είναι ότι οι μισοί από τους ερωτηθέντες νοσηλευτές απάντησαν ότι δεν έχουν υιοθετήσει καθόλου μια απρόσωπη συμπεριφορά απέναντι στους ασθενείς με Covid-19

Αναφορικά με τα αρνητικά συμπτώματα στη ψυχολογία και στη συμπεριφορά των νοσηλευτών κατά τη διάρκεια της έξαρσης της πανδημίας Covid-19 , η έρευνα έδειξε: πρώτον, ότι τα δύο μεγαλύτερα ποσοστά των ερωτηθέντων, συγκεκριμένα το 40 % και το 30 % , έπασχαν από διαταραχές ύπνου και κεφαλαλγίες αντίστοιχα, δεύτερον, ότι η πλειοψηφία των νοσηλευτών, δηλαδή το 65% υπέφερε από το άγχος το 15% από έλλειψη ενδιαφέροντος .

Τέλος, στο τομέα της συμπεριφοράς το μεγαλύτερο ποσοστό, συγκεκριμένα το 70 % , εκδήλωσε χαμηλή ικανοποίηση για την απόδοση του και συγχρόνως αδυναμία συγκέντρωσης στο έργο του, ενώ το 10 % στράφηκε στην κατανάλωση αλκοόλ – ουσιών και καπνού. Αυτά τα δεδομένα επιβεβαιώνουν ότι η εμφάνιση του Covid-19 επέδρασε αρνητικά και στη ψυχοσωματική και συμπεριφοριστική υγεία του νοσηλευτικού προσωπικού και μάλιστα σε μεγάλο βαθμό.

Συμπεράσματα

Όπως μπορεί κανείς να διαπιστώσει μέσα από τη διερεύνηση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης που έγινε σε αυτή την εργασία, αναμφίβολα πρόκειται για ένα πολυδιάστατο φαινόμενο το οποίο πλήττει μία μεγάλη μερίδα εργαζομένων. Ειδικότερα δε , όσον αφορά το νοσηλευτικό προσωπικό το οποίο αποτέλεσε το αντικείμενο έρευνας της εργασίας, αποδείχτηκε, πως τόσο λόγω της φύσης του επαγγέλματος τους το οποίο σχετίζεται με την ίδια την ανθρώπινη ζωή και την αναγκαιότητα για ύψιστη μέριμνα και προστασία της, όσο και των συνθηκών και του εργασιακού κλίματος που επικρατεί στο χώρο εργασίας τους, πως εκδηλώνονται ολοένα και περισσότερο συμπεριφορές και συμπτώματα που παραπέμπουν στην επαγγελματική εξουθένωση.

Τα υψηλά επίπεδα άγχους, η πίεση , οι συνθήκες εργασίας , η ύψιστη ευθύνη που φέρουν και η εγρήγορση που απαιτεί η δουλειά τους , σε συνδυασμό με την υγειονομική κρίση που εντάθηκε με την πανδημία Covid-19, αύξησε ακόμη περισσότερο τα επίπεδα της εξουθένωσης. Μάλιστα, η έρευνα που πραγματοποιήθηκε μέσω της συνέντευξης και των ερωτηματολογίων, όπως παρουσιάστηκε παραπάνω, τεκμηρίωσε τα συγκεκριμένα δεδομένα.

Πιο αναλυτικά, μέσα από την παρούσα εργασία , αρχικά έγινε προσπάθεια να προσδιοριστεί ο όρος της επαγγελματικής εξουθένωσης ή αλλιώς του burnout , χρησιμοποιώντας παράλληλα τόσο την ανάλυση του θεωρητικού μοντέλου που ανέπτυξε η Christine Maslach όσο και άλλων μοντέλων που προσέγγισαν κατά καιρούς το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης . Στη συνέχεια, θεωρήθηκε αναγκαία η διάκριση ανάμεσα στην έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης και άλλων φαινομένων ψυχικής κατάστασης που συνδέονται και αλληλεπιδρούν μαζί της , όπως το εργασιακό άγχος, η επαγγελματική ικανοποίηση και η κατάθλιψη.

Ακόμη, αφού εξετάσαμε από πού μπορεί να προκύψει η επαγγελματική εξουθένωση ,ποιες είναι δηλαδή οι βασικές αιτίες εμφάνισης ή και επιδείνωσης της, κατηγοριοποιήσαμε τους πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης της.

Στη συνέχεια, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης ερευνήθηκε αναφορικά με το επάγγελμα των νοσηλευτών. Εδώ, σχετικά με τους παράγοντες της εργασιακής εξουθένωσης επιτελέσθηκε διάκριση ανάμεσα στους ατομικούς παράγοντες, όπως η ηλικία, η ψυχοσύνθεση κι η προσωπικότητα του νοσηλευτή και στους κοινωνικούς, όπως το θέμα της αμοιβής σε συνδυασμό με τις άσχημες εργασιακές συνθήκες. Επιπλέον, εξετάστηκαν οι επιπτώσεις του burnout στο νοσηλευτικό προσωπικό οι οποίες σχετίζονται τόσο με την προβληματική σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, όσο και με τη μειωμένη κι υποβαθμισμένη παροχή υπηρεσιών στους ασθενείς, ενώ προτάθηκαν και λύσεις περιορισμού-αντιμετώπισης του φαινομένου αυτού.

Παράλληλα, κατόπιν μελέτης και έρευνας μέσω των συνεντεύξεων και των ερωτηματολογίων, ως προς τη συσχέτιση-επίδραση της εμφάνισης του Covid -19, διαπιστώθηκε πως η ψυχοσωματική κατάσταση των νοσηλευτών επηρεάστηκε αρνητικά. Τα συμπτώματα του άγχους, της χαμηλής ικανοποίησης, της ελλειμματικής συγκέντρωσης, του συνεχόμενου εκνευρισμού, των ποικίλων σωματικών και συμπεριφοριστικών διαταραχών στους νοσηλευτές αποτύπωναν ευδιάκριτα την έλλειψη ετοιμότητας των νοσοκομείων να αντιμετωπίσουν τη νέα αυτή "απειλή" αλλά και την αναγκαιότητα για λήψη μέτρων αντιμετώπισης όλων εκείνων των παραγόντων που συμβάλουν στην εμφάνιση του burnout.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

Αγάθωνος-Γεωργοπούλου, Ε., Επαγγελματική εξάντληση. Στο Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής, 2007

Βακόλα, Μ./ Νικολάου, Ι. , Οργανωσιακή Ψυχολογία & Συμπεριφορά, Β΄ έκδοση , εκδ. Rosili, Αθήνα, 2019

Γαλανάκης, Μ. , Εργασιακή Ψυχολογία. Νέες Προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις, εκδ. Αθ. Σταμούλης , Αθήνα, 2012

Κάντας, Α. , Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία. Διεργασίες Ομάδας- Σύγκρουση-Ανάπτυξη και Αλλαγή. Κουλτούρα – Επαγγελματικό Άγχος, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1995

Κορωναίου, Α. Όταν η εργασία γίνεται ασθένεια. Το στρες των εκπαιδευτικών. Μία κοινωνιολογική μελέτη περίπτωσης, εκδ. Πεδίο, Αθήνα , 2010

Μάρκου, Π. Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων. Επιθεώρηση Υγείας , 2005

Παπαδάτου, Δ. / Αναγνωστόπουλος, Φ., Η Ψυχολογία στο Χώρο της Υγείας , 14^η έκδοση, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα , 2009

Arnold, J. / Randall, R. , Η Ψυχολογία της Εργασίας & Οργανωσιακή Συμπεριφορά , Αντωνίου, Α./ Μπέλλου, Β.(επιμ.) εκδ. Π.Χ. Πασχαλίδης, Λευκωσία, 2020

Coolcan, H., Ψυχολογία της Εργασίας, Αντωνίου, Α.(επιμ.), εκδ. Παπαζήση, Αθήνα, 2008

Διαδικτυακές Πηγές

Αυξημένα συμπτώματα ψυχικού τραύματος σε γιατρούς και νοσηλευτές που μάχονται στη νόσο Covid-19, psychologynow.gr,(2020) [Αυξημένα συμπτώματα ψυχικού τραύματος σε γιατρούς και νοσηλευτές που μάχονται την νόσο COVID-19 - PsychologyNow.gr.](https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/8705-vionete-epaggelmatiki-eksouthenosi-i-mipos-kati-allo.html)

Βιώνετε επαγγελματική εξουθένωση ή μήπως κάτι άλλο;, <https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/8705-vionete-epaggelmatiki-eksouthenosi-i-mipos-kati-allo.html>

Επαγγελματική Εξουθένωση(2022), datanalysis.net, <https://datanalysis.net/research-design/vurnout/>

Εργασιακό στρες : Τα αίτια και η αντιμετώπισή του, worklab.gr, 22.01.2022, <https://worklab.gr/kariera/ergasiako-stres-aitia-antimetwpish/>

Κορωνοϊός-Υπουργείο Υγείας: Το σχέδιο για την αντιμετώπιση του burnout στους υγειονομικούς,cnn.gr, <https://www.cnn.gr/ellada/story/269422/koronoios-yπουργείο-ygeias-to-sxedio-gia-tin-antimetopisi-toy-burnout-stoys-ygeionomikoys>

Κουτελέκος,Ι./Πολυκανδριώτη,Μ., (2007) Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Νοσηλευτών, Το Βήμα του Ασκληπιού , Τεύχος 2, σ.3 Διαθέσιμο: [8585828381754378641pH1AIE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf \(vima-asklipiou.gr\)](https://www.asklipiou.gr/8585828381754378641pH1AIE3G0ZYUHZF6QQG5cK8585753064294461068.pdf)

Λάλη,Β., (2020), Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ) , happylifemag.gr, 13.09.2020, Διαθέσιμο:<https://happylifemag.com/%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%B5%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AF%CF%82%CE%B5%CE%BE%CE%BF%CF%85%CE%B8%CE%AD%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B7%CF%82/>

Λαθήρος,Π., Τρόποι αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης στο πλαίσιο της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, <https://www.qualityinhealth.gr/arthra/katigories-arthrwn/item/49-tropoi-antimetopisis-tis-epaggelmatikis-eksouthenosis-sto-plaisio-tis-dioikisis-anthropinou-dynamikoy-petros-lathiras.htm>

Μαυρολεύτερος, Γ. , Εργασιακό Άγχος : Πηγές, Ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι και Διαχείριση, [https://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dli/dliup.nsf/All/4475DFC3E0FC148AC2258323002A3810/\\$file/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C_%CE%86%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82_short_version_2015_ML.pdf](https://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dli/dliup.nsf/All/4475DFC3E0FC148AC2258323002A3810/$file/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C_%CE%86%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82_short_version_2015_ML.pdf)

Παπαντώνη, Α., Προσοχή στο εργασιακό άγχος και στην επαγγελματική εξουθένωση
<https://www.cancyprus.org/wpcontent/uploads/2019/07/%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BF%CF%87%CE%AE%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%CE%AC%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%B3%CE%B5%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CE%B5%CE%BE%CE%BF%CF%85%CE%B8%CE%AD%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B7.pdf>

Πολυζόπουλος, Ε., (2021), Επαγγελματική εξουθένωση-burnout,

<https://psychomed.gr/burnout>

Ρέππα, Γ., Τι είναι το άγχος και τι είναι το στρες (2018), 1.6.2018, psychologynow.gr , <https://www.psychologynow.gr/arhra-psyxikis-ygeias/psychikes-diataraxes/agxos-stres/5227-ti-einai-to-agxos-kai-ti-einai-to-stres.html>

Στογιόγλου, Δ. , Εργασιακό άγχος & πώς να το μειώσετε
<https://www.psihiatros.gr/ergasiako-agxos-stress/>

Φουντουλάκης, Κ. , Εκπαιδευτικό Υλικό για Φοιτητές Ιατρικής / Επαγγελματική Εξουθένωση, psychiatry. gr , Διαθέσιμο : <https://psychiatry.gr/ekpaideutiko-uliko/19-joomla/95-2019-12-30-12-15-59>

Depression (major depressive disorder) <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/depression/symptoms-causes/syc-20356007>

<https://nam.edu/valid-reliable-survey-instruments-measure-burnout-well-work-related-dimensions/>

<https://www.insider.gr/eidiseis/36918/burnout-gia-50-ton-epaggelmaton-dimosias-ygeias>

<https://nursingcecentral.com/nurse-burnout-study-2021/>

<https://www.qualityinhealth.gr/arhra/katigories-arthrwn/item/49-tropoi-antimetopisis-tis-epaggelmatikis-eksouthenosis-sto-plaisio-tis-dioikisis-anthropinou-dynamikoy-petros-lathiras.html>

<https://www.dw.com/en/who-recognizes-burnout-as-a-disease/a-48908837>

<https://www.ieidiseis.gr/ygeia/166836/sokarei-erevna-sto-esy-me-sovares-diataraxes-logo-burn-out-oi-ergazomenoi>

<https://www.protothema.gr/ugeia/article/1293637/therizei-to-burn-out-giatrous-kai-nosileutes-se-meth-kai-epeigoda-ti-edeix-meleti/>

https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2020/03/covid19-PROLIPSI_EPAGGELMATIKIS_EXOYTHENOSIS.pdf

Kaple,T.(2022) , Top tips from nurses on dealing with burnout,
<https://nursejournal.org/resources/tips-for-avoiding-nurse-burnout/>

Laub, E., Burnout vs Depression: understanding the differences,
<https://www.choosingtherapy.com/burnout-vs-depression/>

Maslach Burnout Inventory
https://en.wikipedia.org/wiki/Maslach_Burnout_Inventory

Mitchell,G.(2022),[NHS Staff Survey: Nurses burnt out and unhappy with pay and staffing | Nursing Times](#)

Nissen,T.,Mental Health Nurse Burnout- Causes,Symptoms,Recovery,Prevention
<https://www.insynchcs.com/blog/mental-health-nurse-burnout>

Nurse Burnout : Risks, Causes and Precautions for Nurses,
<https://www.usa.edu/blog/nurse-burnout/>

Nurse Burnout: Causes, Symptoms and Prevention, <https://drpaulbythesea.com/nurse-burnout/>

Nurse Burnout ,<https://www.mywellbeingindex.org/nurse-burnout>

[The Difference Between Burnout And Depression | The Blurt Foundation \(blurtitout.org\)](#)

Wichetwichai, Y.(2018) [Burnout Syndrome: A Condition That Seriously Affects a Person's Ability to Work \(samitivejhospitals.com\)](#)

What is nurse burnout and how do I manage it, <https://www.aspen.edu/altitude/what-is-nurse-burnout-and-how-do-i-manage-it/>