

Το σύνδρομο της ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (Burnout)

● Της Αγγελίνας Φούρναρη

Ψυχολόγου

Κέντρο Κοινωνικής και Πνευματικής Στήριξης Ιεράς Μονής Κύκκου

Ο όρος αυτός χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον Freudenberger στην προσπάθειά του να περιγράψει τη διαδικασία της σωματικής και πνευματικής φθοράς στον εργασιακό τομέα. Από τότε μέχρι σήμερα ο όρος αυτός, από φαινόμενο παρατήρησης των επιστημόνων, μάλλον, έχει αρχίσει να αφορά πολλούς. Το συναίσθημα, που κατακλύζει όλους όσους μπορούν να βρουν κάπου τον εαυτό τους μέσα σε αυτή την αίσθηση, είναι η παγίδευση. Τα ερωτήματα πολλά, και οι απαντήσεις, που δίνονται καθημερινά για τα αίτια, τους ενδεχόμενους τρόπους αντιμετώπισης, ή τις παρήγορες προτάσεις, ακόμα περισσότερες. Αλλά, τι κι αν δώσαμε υποσχέσεις στον εαυτό μας ότι «από αύριο θα...» δυσανασχετούσαμε και με «το σύστημα», αλλά κανείς μας δεν μπόρεσε να δώσει μίαν απάντηση, γιατί «όλα τριγύρω αλλάζουν και όλα τα ίδια μένουν;». Το ερώτημα λοιπόν θα πρέπει μάλλον να διαφοροποιηθεί και να μας δώσει μίαν απάντηση στο «μπορούμε να γίνουμε τελικά πιο ευτυχημένοι;». Γίναμε πιο γαλήνιοι με τις καλύτερες αποδοχές, βρήκαμε ένα μέτρο για να ισορροπούμε τις απαιτήσεις της φύσης μας και τις απαιτήσεις της δουλειάς μας; Και αν όχι, γιατί το κυνηγήσαμε; Και τέλος μπορούσαμε να κάνουμε διαφορετικά; Κι αν όλα τα κάναμε τέλεια, γιατί παγιδευτήκαμε;

Αν δούμε λοιπόν το λόγο που συντηρεί και τρέφει το σύνδρομο αυτό από την πλευρά των ψυχικών μηχανισμών, δεν θα παρατηρήσουμε τίποτα

περισσότερο από σύγκρουση. Έτσι μπορούμε να πούμε ότι η επαγγελματική εξουθένωση, παρά τα έντονα σωματικά συμπτώματα, δεν είναι τίποτα άλλο από μια ψυχολογική διαδικασία. Για να εξουθενωθώ όμως θα πρέπει να έχω αναλώσει τεράστιο κομμάτι της ενέργειάς μου, να έχω διεκδικήσει με πάθος, να φλερτάρω ίσως με την κορυφή, το καλό, το καλύτερο, το τέλειο...;

Ίσως ο πιο ευρέως αναφερόμενος ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αυτός της ψυχολόγου Christine Maslach (1982), το όνομα της οποίας έχει από πολύ νωρίς συνδεθεί με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης:

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

Η Maslach αναφέρει τρεις διαστάσεις του συνδρόμου:

1 Τη συναισθηματική εξουθένωση που εκδηλώνεται με μια αρνητική αποστασιοποίηση από τους άλλους και την εργασία,

2 Την αντικειμενοποίηση ή αποπροσωποποίηση του άλλου, αλλά και του εαυτού και,

3 Την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, την πτώση δηλαδή της ικανότητας και παραγωγικότητας στη δουλειά, με αποτέλεσμα την αίσθηση απο-

τυχίας με επιπτώσεις στη δουλειά, την οικογένεια, τη μείωση της φυσικής και ψυχικής ευεξίας, και τις επιπτώσεις στην υγεία.

Συμπερασματικά, η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με μια ποικιλία δεικτών δυσλειτουργίας, όπως κατάθλιψη, ένταση, άγχος, σωματικά προβλήματα, προβλήματα σχέσεων και αποτελεί επιβαρυντικό παράγοντα για την ψυχική υγεία. Η συναισθηματική εξάντληση συνδέεται με άγχος, ένταση, και εν γένει με σωματικές και ψυχολογικές αντιδράσεις. Τέλος, αναφορικά με τους οργανισμούς ο/η εργαζόμενος/η δεν επιδεικνύει πια την αφοσίωση,

δημιουργικότητα και παραγωγικότητα. Μελέτες δείχνουν ότι υπάρχει μια συγκεκριμένη δομή προσωπικότητας, δηλαδή άνθρωποι με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά αλλά και κάποια επαγγέλματα, που είναι πιο κοντά στην εκδήλωση του συνδρόμου. Έτσι εκείνοι που η προσωπικότητά τους παρουσιάζει έντονη ευαισθησία, λειτουργούν στα πλαίσια ιδεολογικών κινήτρων, θέτουν υψηλούς στόχους και επενδύουν την προσωπική τους πληρότητα μέσω της εργασίας, είναι πολύ πιο εύκολο να παγιδευτούν και να αισθανθούν πιο έντονα τις συγκρουσιακές δυνάμεις. Το προφίλ αυτών των ανθρώπων χαρακτηρίζεται από έντονη αφοσίωση. Είναι ιδιαίτερα αγχώδεις, εσωστρεφείς, εναποθέτουν μεγάλο κομμάτι προσδοκιών στον τομέα της εργασίας και συχνά εκδηλώνουν τάση ταύτισης. **Σύμφωνα με έρευνες, επαγγέλματα που ενέχουν το στοιχείο της προσωπικής επαφής δημιουργούν μεγαλύτερο άγχος μιας και ο εργαζόμενος σε τέτοια περιβάλλοντα έχει να αντιμετωπίσει τόσο την εξυπηρέτηση του πελάτη αλλά και την επίτευξη των στόχων της εργασίας.** Μια ακόμα ομάδα υψηλού κινδύνου αποτελούν οι νέοι στην εργασία. Εκεί οι φιλοδοξίες και τα ιδανικά αγγίζουν τα όρια του φανταστικού και μόνο η σκληρή πραγματικότητα μπορεί να τα δαμάσει αλλά και ενδεχομένως να επιφέρει ένα ολοκληρωμένο σύνδρομο εξουθένωσης.



Ποια είναι τα συμπτώματα της εργασιακής εξουθένωσης;

Ο εργαζόμενος:

1 Βιώνει ένταση, ευερεθιστότητα, γκρίνια, φωνές και επιθετικότητα. Ενώ δεν μπορεί να ανεχθεί τις απόψεις άλλων.

2 Αντικειμενοποιεί τον πελάτη. Ο πελάτης γίνεται ένας αριθμός, όπως είναι οι φυλακισμένοι στις φυλακές. Γίνεται π.χ. το πρώτο κρεβάτι του θαλάμου 2.

3 Αισθάνεται έλλειψη φυσικής και συναισθηματικής ενέργειας, κούραση, καταπονημένο σώμα.

4 Έχει δυσκολία με το πρωινό ξύπνημα και φοβάται να πάει στη δουλειά.

5 Έχει αρνητική στάση προς τον εαυτό του. Οι σκέψεις και το περιεχόμενο αυτό είναι περίπου: «Δεν αξίζω... δεν έχω καταφέρει τίποτα... είμαι ηλίθιος... αφήνω τον έναν και τον άλλον να κυριαρχούν επάνω μου... κ.λπ. Γενικά, το άτομο μπορεί να εκδηλώσει κατάθλιψη και διαταραχές στον ύπνο.

6 Παρουσιάζει μείωση της παραγωγικότητας και γενικά η αποδοτικότητα πέφτει κατακόρυφα.

7 Αισθάνεται έλλειψη δημιουργικότητας.

Όλα αυτά μειώνουν τη δημιουργική παραγωγικότητα, την ανάπτυξη των πρωτοβουλιών, δηλαδή το να επεμβαίνει ο/η εργαζόμενος/η στην κατάλληλη στιγμή με τον κατάλληλο χειρισμό. Δεν παίρνει εύκολα ευθύνες και αποφάσεις, ενώ αποστασιοποιείται και από τους συναδέλφους. Αποκτά αντιδράσεις αρνητικές γενικά προς τους άλλους, είτε είναι συνάδελφοι είτε είναι εκτός του Οργανισμού. Όταν η εργασιακή εξουθένωση έχει μεγάλη ένταση πλήττει την οικογένεια, τον κοινωνικό περίγυρο, τη γειτονιά κ.λπ.

8 Η σωματική υγεία επιβαρύνεται, ενώ μπορούν να παρατηρηθούν πονοκέφαλοι, κρυολογήματα, υψηλή πίεση, σύνδρομο χρόνιας κούρασης κ.ά.

9 Η κατανάλωση οινόπνεύματος (πολύ συχνό σύμπτωμα), καθώς και η λήψη φαρμάκων ή/και ναρκωτικών μπορούν να αυξηθούν κ.λπ.

Μήπως έχω κατάθλιψη;

Παρόλο που πολλά συμπτώματά του, όπως η θλίψη, οι αρνητικές σκέψεις, η αδιαφορία, η απόσυρση είναι κοινά με αυτά της κατάθλιψης, το Burn-out δεν ταυτίζεται με την κατάθλιψη. Στην περίπτωση του συνδρόμου τα αρνητικά συμπτώματα σχετίζονται κυρίως με την εργασία. Μπορεί, δηλαδή, όσες ώρες είστε στη δουλειά να νιώθετε ψυχολογικά πολύ άσχημα, αλλά η διάθεσή σας να αλλάζει, όταν βρίσκεστε εκτός εργασίας και ασχολείστε με άλλου τύπου δραστηριότητες. Βέβαια, έχετε υπόψη σας ότι η επαγγελματική και η προσωπική ζωή αποτελούν «συγκοινωνούντα δοχεία». Έτσι, λοιπόν, υπάρχει μεγάλος κίνδυνος αν, για παράδειγμα, έχετε κάποιο πρόβλημα προσωπικό ή και οικογενειακό, αυτόματα να εξασθενούν και οι άμυνές σας απέναντι σε προβλήματα στη δουλειά. Και το αντίστροφο, αν το επάγγελμα που κάνετε «σας αδειάζει», δεν είναι εύκολο, μετά το τέλος του ωραρίου, να τα αφήνετε όλα πίσω σας και να γίνεστε «άλλος άνθρωπος». **Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά σε όλα τα επίπεδα εκδήλωσής του στα πλαίσια της γνωστικής - συμπεριφοριστικής ψυχοθεραπείας.** Το άτομο μπορεί να συζητήσει για τους παράγοντες που προκάλεσαν το σύνδρομο, να καθορίσει στόχους και προτεραιότητες, να θεσπίσει πιο ρεαλιστικούς στόχους, να εκπαιδευτεί στη διεκδικητικότητα καθώς και σε μεθοδικούς - συστηματικούς τρόπους εργασίας, στη σωστή διαχείριση και κατανομή του χρόνου και στη λειτουργική διαχείριση του άγχους του.

Η πρόληψη είναι η καλύτερη θεραπεία. Για να μη φτάσετε σε σημείο να «καείτε», φροντίστε να υιοθετήσετε έναν τρόπο ζωής, που θα σας θωρακίσει απέναντι στους στρεσογόνους παράγοντες της εργασίας σας:

Φροντίστε τον εαυτό σας. «Φροντίζω τον



εαυτό μου σημαίνει, μεταξύ άλλων, βάζω διαχωριστικές γραμμές ανάμεσα σε εργασία και προσωπική ζωή, και βρίσκω ελεύθερο χρόνο για εμένα». Αξιοποιήστε τον χρόνο σας εκτός δουλειάς, όχι για άλλες υποχρεώσεις αλλά για δραστηριότητες που σας ευχαριστούν. Ακούστε μουσική, πηγαίνετε για καφέ, δείτε μια ταινία. Δεν χάθηκε κι ο κόσμος να κάνετε από... Δευτέρα την καθαριότητα του σπιτιού ή να παρακαλέσετε κάποιον δικό σας άνθρωπο να τακτοποιήσει μια «γραφειοκρατική» εκκρεμότητα.

Αλλάξτε τον τρόπο δουλειάς σας. Δεν είναι απαραίτητο να τα κάνετε όλα μόνοι. Αναθέστε σε κάποιον συνάδελφο «αποστολές», που δεν προλαβαίνετε να φέρετε σε πέρας. Από την άλλη, μη φοβηθείτε να αναλάβετε καθήκοντα, που θα σας κάνουν να νιώσετε πιο δημιουργικοί, ακόμα και αν συνεπάγονται περισσότερες ευθύνες. Και αποφεύγετε, βέβαια, όσο μπορείτε, τις εντάσεις στον χώρο εργασίας. ■



Από το βιβλίο «Άγιον Όρος», του Στάθη Χαριόπουλου