**Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης – Burnout**

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, μελετήθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες σε ανθρώπους που ασκούσαν διαφορετικά επαγγέλματα βοήθειας : Εκπαιδευτικούς, ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, λειτουργούς ψυχιατρικών νοσοκομείων, κοινωνικούς λειτουργούς, κ.α. Χρειάζεται , να διευκρινιστεί πως το Burnout, δεν προσβάλλει μόνο άτομα που απασχολούνται σε τέτοιες επαγγελματικές θέσεις, αλλά μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι τα Helping Professions,αντιπροσωπεύουν το κατ’ εξοχήν παράδειγμα μίας εργασίας η οποία χαρακτηρίζεται από έντονο διαπροσωπικό στρες.

Ο όρος Burnout, αποδίδεται με τις λέξεις “εξαντλημένος/η ή εξουθενωμένος/η”, και εκφράζει την ψυχοσωματική καταπόνηση του εργαζόμενου και την εξάντληση όλων των προσωπικών ψυχικών του αποθεμάτων κατά την προσπάθεια προσαρμογής του στις καθημερινές δυσκολίες που σχετίζονται με την επαγγελματική του δραστηριότητα. Επιπλέον περιγράφει την καθημερινή δυσφορία και ευερεθιστότητα, την καταβολή δυνάμεων, το αίσθημα “κενού”, την αίσθηση απογοήτευσης και ανικανότητας πολλών εργαζόμενων και ιδιαίτερα εκείνων που απασχολούνται στις υπηρεσίες εκπαίδευσης, υγείας και πρόνοιας ( Helping Professions).

Το σύνδρομο Burnout χαρακτηρίζεται από:

**συναισθηματική εξάντληση,**  η οποία αναφέρεται στην αίσθηση συνεχούς έντασης και συναισθηματικής αποξένωσης στις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζόμενων

**αποπροσωποποίηση** που ταυτίζεται με την αρνητική και αγενή πολλές φορές συμπεριφορά κατά τη συναναστροφή με άτομα που ζητούν και αποδέχονται τις επαγγελματικές του υπηρεσίες

**αίσθημα μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων**, που εκδηλώνεται κατά τη συνεργασία με άλλους με την πεποίθηση ότι η ικανότητα και η επιθυμία τους για επιτυχία μειώνονται συνεχώς.

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει βρεθεί ότι συχνά συνδέεται με σειρά αρνητικών επιπτώσεων τόσο στη σωματική όσο και στη ψυχική υγεία του εργαζόμενου. Οι διαπροσωπικές σχέσεις- είτε εντός ή εκτός εργασίας – επιδεινώνονται. Αυτές οι αρνητικές συνέπειες δεν εκπορεύονται αποκλειστικά από το Burnout, καθώς συνδέονται και με άλλες μορφές στρες.

**Ποιες είναι οι αιτίες του Burnout**

Σε κάθε μορφή εργασίας ενυπάρχουν πιθανές πηγές στρες. Υπό παρόμοιες συνθήκες εργασίας και οργάνωσης, υπάρχουν άτομα που παρουσιάζουν μεγαλύτερη ευπάθεια στο εργασιακό στρες και πιο ισχυρή τάση προς τη ματαίωση. Η αλληλεπίδραση του κάθε ατόμου με την ιδιαιτερότητα του περιβάλλοντος καθορίζει μια περισσότερο η λιγότερο θετική αντίδραση σε όρους προσαρμογής σε ένα συνεχές ( προσαρμοστικό φάσμα) που οδηγεί από μια κατάσταση τέλειας προσαρμογής (Eustress) σε μια κατάσταση προβληματικής συμπεριφοράς (Distress) ή στο σύνδρομο Burnout.

Επιπλέον μπορεί να ισχυρισθεί ότι το στρες και το burnout προκύπτουν ως συνέπειες της αλληλεπίδρασης μεταξύ:

Της προσωπικότητας του εργαζόμενου, των κινήτρων και των ενδιαφερόντων του

Της οργανωτικής δομής και της ιεραρχικής διαστρωμάτωσης

Του είδους της δραστηριότητας που ασκείται (πρόσθετοι ψυχοπιεστικοί παράγοντες)

**Το Burnout αποτελεί μια αρνητική κατάσταση**

Το burnout είναι μία αρνητική κατάσταση για :

Τον εργαζόμενο, εξαιτίας των ποικίλων ψυχικών και σωματικών συμπτωμάτων.

Τους οικείους του, εξαιτίας της μεταφοράς των συμπτωμάτων του στην οικογένεια.

Τους χρήστες των υπηρεσιών, εξαιτίας της χαμηλής ποιότητας των υπηρεσιών.

Τους φορείς παροχής υπηρεσιών, οι οποίοι καθίστανται μάρτυρες της ποιοτικής υποβάθμισης των υπηρεσιών αυτών.

Η συνειδητοποίηση αυτών των επιπτώσεων δημιουργεί επιπλέον στο εσωτερικό του οργανισμού, ένα βασανιστικό αίσθημα ενοχής και προκαλεί την κινητοποίηση πολύ δαπανηρών αμυνών που δεν κάνουν τίποτα άλλο από το να τροφοδοτούν το φαύλο κύκλο του burnout.

**Αντιμετωπίζεται το Burnout**

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας προτείνει μερικές προληπτικές στρατηγικές που αφορούν στην εμφάνιση του burnout:

**Στρατηγικές επικεντρωμένες στο άτομο σε επίπεδο διοίκησης**

Δημιουργία προγραμμάτων διοικητικής κατάρτισης και ανάπτυξης ανάλογων ικανοτήτων για τους προϊσταμένους που ήδη καταλαμβάνουν τέτοιες θέσεις και για εκείνους που θα γίνουν , προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε εκείνες τις πτυχές του ρόλου που προκαλούν μεγαλύτερες δυσκολίες στους επαγγελματίες.

Δημιουργία συστημάτων επικύρωσης των προϊσταμένων, όπως για παράδειγμα έρευνες του προσωπικού και παροχή στους προϊστάμενους δελτίου feedback επί των πεπραγμένων τους.

Διερεύνηση του βαθμού ‘κόπωσης εκ του ρόλου”, ανάμεσα στους προϊστάμενους και παρέμβαση όταν ή πίεση αυτή καθίσταται εξαιρετικά υψηλή.

Εκπαίδευση των προϊστάμενων.

**Στρατηγικές επικεντρωμένες στο άτομο σε επίπεδο προσωπικού**

Μείωση του επιπέδου των δεσμεύσεων που οι επαγγελματίες αναλαμβάνουν και ενθάρρυνση τους για την υιοθεσία πιο ρεαλιστικών στόχων οι οποίοι να προσφέρουν ικανοποίηση.

Παροχή βοήθειας στους εργαζόμενους με σκοπό την επεξεργασία και χρησιμοποίηση μηχανισμών επαλήθευσης και ανάδρασης που να είναι σε θέση να αναδεικνύουν τη βραχυπρόθεσμη πρόοδο.

Συχνή παροχή ευκαιριών εσωτερικής κατάρτισης ώστε να αυξηθεί η επάρκεια του καθένα στο ρόλο του.

Εκπαίδευση σε στρατηγικές διαχείρισης όπως για παράδειγμα διαχείριση χρόνου.

Καθοδήγηση νέων εργαζόμενων μέσω της χορήγησης φυλλαδίου στο οποίο να περιγράφονται με ρεαλιστικό τρόπο οι ματαιώσεις και οι συνήθεις δυσκολίες της εργασίας του.

Χορήγηση “ Ελέγχου του burnout” σε όλο το προσωπικό.

Παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής ή αξιολόγησης προσανατολισμένων την εργασία για τους επαγγελματίες που υποβάλλονται σε περιόδους ιδιαίτερα έντονες εργασιακού στρες.

Ενθάρρυνση της ανάπτυξης ομάδων στήριξης και δικτύων ανταλλαγής πόρων.

Διαχείριση του στρες.

**Στρατηγικές επικεντρωμένες στην οργάνωση**

Πολιτική δράση και στόχοι:

Επεξεργασία στόχων που να είναι απόλυτα σαφείς και να έχουν συνάφεια μεταξύ τους

Επεξεργασία μίας ξεκάθαρης φιλοσοφίας στην οποία να βασίζεται η εργασία.

Ανάδειξη της θεμελιώδους σημασίας της εκπαίδευσης και της ερευνητικής διαδικασίας.

Επίλυση προβλημάτων και διαδικασία λήψης απόφασης:

Δημιουργία τυπικών μηχανισμών για την επίλυση των προβλημάτων και την επεξεργασία/υπέρβαση των συγκρούσεων σε επίπεδο ομάδας και μηχανισμού..

Παροχή σε όλο το προσωπικό μίας ειδικής εκπαίδευσης για την επεξεργασία/υπέρβαση των συγκρούσεων και την επίλυση των προβλημάτων της ομάδας.

Αύξηση της αυτονομίας του προσωπικού και της συμμετοχής του στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Ψυχολόγος

Φωτεινή Καλτσά