

# Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΩΝ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Δέσποινα Βασιλειάδου  
Εκπαιδευτικός ΠΕ 70  
Υποψήφια Διδάκτορας Δ.Π.Θ.

## Abstract

The present paper was carried out to approach and analyze the phenomenon of professional burnout of the school counselors. In the first part a bibliographic survey of the burnout syndrome and the profession of the school counselors was implemented, while investigations were analyzed it was found that a large percentage of these individuals suffer from burnout. In the second part elements were presented from the participants, the research tool as well as the process followed for the collection of data from the sample. A questionnaire survey developed by Counselor Burnout Inventory (CBI) was used and examined the views of a total number of 30 school counselors from Primary education in north Greece. The basic outcomes of the study reveal that school counselors are reported to be at risk for experiencing professional burnout due to the fact that they do a service-oriented job. Then, the presentation and analysis of the data collected offered thoughts for future research in preventing and treating the characteristics of burnout utilizing the current data.

### *Λέξεις κλειδιά*

*Εργασία, εξουθένωση, επαγγελματική εξουθένωση, σχολικός σύμβουλος.*

## 0. Εισαγωγή

Η εργασία καταλαμβάνει ένα μεγάλο μέρος της καθημερινότητας των ανθρώπων και ικανοποιεί όχι μόνο τις βιοποριστικές ανάγκες τους αλλά και ανώτερες ανάγκες όπως η δημιουργικότητα, η αναγνώριση και η επιτυχία. Είναι σημαντικό το κάθε άτομο μέσα από την ίδια του την εργασία να νιώθει ικανοποίηση έτσι ώστε να μπορεί να αποδώσει και σε μεγαλύτερο βαθμό. Σε μια εποχή, όμως, που χαρακτηρίζεται από ραγδαίες τεχνολογικές και κοινωνικο-οικονομικές αλλαγές, οι εργαζόμενοι έχουν αναλάβει περισσότερες ευθύνες και αρμοδιότητες για να ανταποκριθούν στο έργο τους, γεγονός που δημιουργεί άγχος. Το επαγγελματικό άγχος αποτελείται από ένα σύνολο δυσάρεστων αντιδράσεων που προκαλούνται όταν οι απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος είναι κατά πολύ μεγαλύτερες από τις ικανότητες που διαθέτει

το άτομο για να τις αντιμετωπίσει (Τσιάκκικρος & Πασιαρδής, 2002). Μάλιστα, το άγχος έχει βρεθεί να είναι ένας σημαντικός παράγοντας που μπορεί να οδηγήσει στην επαγγελματική εξουθένωση, ενώ και η επαγγελματική εξουθένωση έχει αναφερθεί ως μια ακραία μορφή άγχους (Combs, Edmonson & Jackson, 2009).

Στον τομέα της εκπαίδευσης, λόγω της πίεσης για καλύτερα μαθησιακά αποτελέσματα και κατ' επέκταση για βελτίωση των σχολείων, το επάγγελμα του σχολικού συμβούλου έχει επωμιστεί επιπρόσθετο βάρος. Σύμφωνα με την κοινή γνώμη, η δουλειά που κάνει ένας σχολικός σύμβουλος δε φαντάζει να είναι δύσκολη ή επικίνδυνη. Μια πληθώρα, όμως, ερευνών και θεωριών έχει καταδείξει ότι το να εργάζεται κανείς στο πεδίο της προσφοράς βοήθειας και υποστήριξης σε άλλους ανθρώπους, επηρεάζει τη σωματική και ψυχική υγεία (Pearlman & Maclan, 1995). Πολλοί είναι οι σχολικοί σύμβουλοι που βρίσκουν την προσωπική ή επαγγελματική τους ζωή προβληματική τόσο σε μικρό όσο και σε μεγάλο βαθμό. Άλλωστε, οι άνθρωποι είναι κοινωνικά όντα και επομένως μπορούν να δεχτούν ισχυρή επίδραση από τις εμπειρίες άλλων, γι' αυτό το λόγο οι σύμβουλοι χρειάζεται να αναγνωρίσουν αυτή τη φυσική ροπή και να την ελέγξουν μέσα από τη βαθιά γνώση του εαυτού τους και το στοχασμό.

Ακόμη, η ύπαρξη ενός συγκρουσιακού κλίματος στον εργασιακό χώρο όπως το σχολείο, απογοητεύει τα άτομα που εργάζονται σε αυτό και μπορεί να προξενήσει επαγγελματική εξουθένωση. Έτσι, τα άτομα αυτά, επιδρούν αρνητικά είτε στον ίδιο τους τον εαυτό είτε στα άτομα που συνεργάζονται όπως στους εκπαιδευτικούς, τους μαθητές και το υπόλοιπο προσωπικό αλλά και στο εκπαιδευτικό σύστημα γενικότερα (Hughes, 2001). Έχει υπολογιστεί ότι το 10-20% των σχολικών συμβούλων πιθανώς να μην είναι ευχαριστημένοι με το επάγγελμά τους, γεγονός που τους καθιστά επιρρεπείς να εμφανίσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Willkinson & Bellini, 2006).

Σκοπός της εν λόγω εργασίας είναι να διερευνήσει την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης των σχολικών συμβούλων, αλλά και, μέσω της έρευνας που διεξήχθη σε σχολεία της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης της βορείου Ελλάδος, να παρουσιάσει το πόσο εξουθενωμένοι νιώθουν οι Έλληνες σχολικοί σύμβουλοι.

## **1. Θεωρητικό υπόβαθρο**

### **1.1. Εξουθένωση**

Η εξουθένωση (burnout) που ονομάστηκε και ως «η ασθένεια της μοντέρνας ζωής», πρώτη φορά αναφέρθηκε από τον Freudenberger (1974) ως μια διαδικασία κατά την οποία κάποιος εξαντλεί τόσο την φυσικές όσο και ψυχικές του αντοχές μέσα από μια έντονη προσπάθεια να εκπληρώσει μη ρεαλιστικές προσδοκίες, τις περισσότερες των οποίων δημιουργούν οι ίδιοι. Επίσημως έχει ορισθεί ως το «σύνδρομο της συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και του μειωμένου

αισθήματος προσωπικής εκπλήρωσης» (Pines & Maslach, 1978). Ο όρος *συναισθηματική εξάντληση* αναφέρεται στην εξάντληση της ψυχικής ενέργειας των ατόμων με αποτέλεσμα να μην αποδίδουν κατά τη διάρκεια της εργασίας τους, ενώ η *αποπροσωποποίηση* στην ανάπτυξη αρνητικών, κυνικών στάσεων απέναντι στα άτομα που βοηθούν, δημιουργώντας μια απόσταση μεταξύ τους. Τέλος, η *έλλειψη προσωπικής εκπλήρωσης* αναφέρεται στη τάση να εκτιμά κάποιος τη δουλειά του αρνητικά, συνοδευόμενη από αισθήματα ανεπάρκειας και αναποτελεσματικότητας, νιώθοντας ότι αυτά που προσφέρει δεν γίνονται αποδεκτά ή δεν εκτιμώνται.

Η εξουθένωση παρατηρείται κυρίως σε επαγγέλματα που έχουν να κάνουν με προσφορά σε άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολίες όπως είναι οι υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Συγκεκριμένα, οι ερευνητές έχουν εντοπίσει την επίδραση της «εξουθένωσης» ανάμεσα σε συμβούλους, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους και ψυχιάτρους (Russell, 1990, Skoalt, 2001). Ακόμη, η εξουθένωση έχει καταγραφεί σε ποικίλα εκπαιδευτικά περιβάλλοντα και σε θέσεις όπως αυτές των δασκάλων και των διευθυντών (Brock & Grady, 2002). Ο λόγος που συμβαίνει κάτι τέτοιο, είναι διότι οι άνθρωποι αυτοί αναπτύσσουν μια συναισθηματική σχέση με τα άτομα στα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους. Αυτού του είδους οι σχέσεις είναι δύσκολες και απαιτητικές, καθώς συχνά έρχονται αντιμέτωποι με άτομα που υποφέρουν και χρειάζονται ειδική βοήθεια.

## ***1.2. Επαγγελματική εξουθένωση***

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα είδος αντίδρασης σε χρόνιες συναισθηματικές και διαπροσωπικές πηγές εργασιακού άγχους. Χαρακτηρίζεται από «σωματική και ψυχική εξάντληση, αρνητική αντιμετώπιση για το επάγγελμα και απώλεια ενδιαφέροντος και συναισθήματος για τους "πελάτες"» (Pines & Maslach, 1978, p. 234). Αποτέλεσμα αυτού μπορεί να είναι ακόμη και η παραίτηση του ατόμου από την εργασία που επιτελεί (Maslach et al., 2001), χωρίς όμως να απαλλάσσεται από τη συναισθηματική εξουθένωση ή και τις τυχόν τραυματικές εμπειρίες που έχει αποκτήσει.

Για τον εντοπισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης σε κάποιο άτομο, έχουν αναφερθεί ορισμένες ενδείξεις οι οποίες και παραπέμπουν στο σύνδρομο αυτό. Όσον αφορά τις σωματικές ενδείξεις είναι η κούραση, η αϋπνία, οι πονοκέφαλοι, οι γαστρεντερικές διαταραχές και η μεγάλη ευαισθησία σε ασθένειες, ενώ για τις ψυχικές είναι η μειωμένη ικανοποίηση ενός ατόμου από τη δουλειά του, όπως και η αδυναμία εύρεσης νόηματος της ζωής του πέρα από την εργασία του. Έτσι, στις ψυχολογικές ενδείξεις που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση είναι η απομάκρυνση από τα άτομα στα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους αλλά και από τους συναδέλφους τους, ο θυμός, η ευερεθιστότητα η παρατεταμένη απουσία, η συναισθηματική ανοσία, η κατάθλιψη και τέλος, η έλλειψη ενσυναίσθησης.

## 2. Σχολικοί σύμβουλοι

Ως σύμβουλος ορίζεται ο επαγγελματίας ο οποίος παρέχει ειδικές συμβουλές σε ένα συγκεκριμένο τομέα, όπως η ασφάλεια, η εκπαίδευση, η διαχείριση, η λογιστική, το δίκαιο, το μάρκετινγκ, η χρηματοδότηση, η μηχανική και διαθέτει ευρεία γνώση του θέματος (Tordoir, 1995). Σχολικοί σύμβουλοι ονομάζονται οι επαγγελματίες σύμβουλοι οι οποίοι διαθέτουν παιδαγωγική κατάρτιση, επιμόρφωση στον κλάδο της παιδαγωγικής και σε πολλές περιπτώσεις μεταπτυχιακό/ διδακτορικό τίτλο και έχουν εγκριθεί από το Υπουργείο Παιδείας για την πλήρωση των συγκεκριμένων θέσεων.

Ο θεσμός των σχολικών συμβούλων καθιερώθηκε με το Ν. 1304/ 1982, έχοντας ως ρόλο να παρέχουν υποστήριξη στους μαθητές, καθοδηγητικές συμβουλές στους εκπαιδευτικούς και τους γονείς αλλά και άμεση επέμβαση- επίλυση για την προστασία των σχολείων από συγκρούσεις και ταραχές. Σύμφωνα με το ΦΕΚ 1340/16-10-02 φέρουν την ευθύνη της επιστημονικής και παιδαγωγικής καθοδήγησης και υποστήριξης των εκπαιδευτικών, ενθαρρύνουν κάθε προσπάθεια για επιστημονική έρευνα στο χώρο της εκπαίδευσης και συμμετέχουν στην αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και των εκπαιδευτικών των σχολείων της αρμοδιότητάς του. Έτσι, ο σχολικός σύμβουλος ουσιαστικά έχει πέντε ρόλους: του επιμορφωτή, του συντονιστή, του προγραμματιστή, του αξιολογητή και του συνεργάτη της διοίκησης (Παμουκτσόγλου, 2003).

Το επάγγελμα του σχολικού συμβούλου αποτελείται από δύο ευρεία επαγγέλματα, αυτό της παροχής συμβουλών και της εκπαίδευσης (Baker & Gerler, 2004) κάτι όμως που φέρνει τα άτομα αυτά σε μεγάλο κίνδυνο εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης (Wilkerson & Bellini, 2006). Ο σχολικός σύμβουλος συνήθως είναι επιφορτισμένος με υπερβολικές απαιτήσεις, όπως ασαφείς προσδοκίες τρίτων, εκπλήρωση πολλαπλών επαγγελματικών ρόλων, πολλοί από τους οποίους είναι και συγκρουόμενοι, παρακολούθηση και κάλυψη των εκπαιδευτικών, επαγγελματικών και προσωπικών αναγκών εκατοντάδων μαθητών (Lambie & Williamson, 2004).

## 3. Έρευνες για την επαγγελματική εξουθένωση των σχολικών συμβούλων

Παρ' όλο τον κίνδυνο των σχολικών συμβούλων να έρθουν αντιμέτωποι με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, πολύ λίγες είναι οι έρευνες που έχουν ασχοληθεί με αυτό. Στην έρευνα των Wilkerson και Bellini (2006) φάνηκε πως σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες είχαν υψηλό βαθμό εξουθένωσης, ενώ οι υψηλές προσδοκίες για το επάγγελμά τους καταγράφηκε πως αυξάνει τον κίνδυνο να την εμφανίσουν. Έτσι, συχνά υποφέρουν, νιώθουν κουρασμένοι, εξαντλημένοι και χωρίς ενθουσιασμό γι' αυτό που κάνουν. Μέσω της έρευνας αυτής διαφάνηκε πως οργανωτικοί στρεσογόνοι παράγοντες όπως η ασάφεια, η δυσαρμονία και η σύγκρουση

ρόλων σχετίζονται περισσότερο με την συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση απ' ό τι με την προσωπική επιτυχία.

Πολλές οργανωτικές και δημογραφικές μεταβλητές έχουν αναφερθεί ως σχετιζόμενες με το σύνδρομο αυτό ανάμεσα στους σχολικούς συμβούλους, με την σύγχυση και σύγκρουση ρόλων και το μεγάλο φόρτο εργασίας να εμφανίζονται πιο συχνά (Acker, 2003, Sears & Navin, 2001), αλλά και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων που δε σχετίζονται με το επάγγελμά τους να είναι ο πιο κοινός φόβος (Falls, 2009). Ακόμη, η εργασία σε περιβάλλον πόλης καθώς και σε μεγάλες τάξεις, τα χρόνια εξάσκησης ως σχολικός σύμβουλος, η έλλειψη υποστήριξης και τα ιδιαίτερα περιστατικά, σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση των σχολικών συμβούλων (Falls, 2009, Sears & Navin, 2001, Wlikerson & Bellini, 2006).

Σύμφωνα με μια ακόμη έρευνα που έκαναν οι Cummings & Nail (1982, 1983) βρέθηκε μια συσχέτιση μεταξύ του τρόπου ηγεσίας του σχολείου και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σχολικοί σύμβουλοι οι οποίοι εργάζονταν σε σχολεία με περισσότερο αυταρχικό στυλ εξουσίας είχαν περισσότερες πιθανότητες να εμφανίσουν εξουθένωση από αυτούς που εργάζονταν σε περισσότερο δημοκρατικό περιβάλλον.

Σε έρευνα του Stephan (2005) βρέθηκε πως το 66% των σχολικών συμβούλων της μέσης εκπαίδευσης εμφάνισαν μέτρια έως υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ το 77% εμφάνισε μέτρια έως υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης. Αν το εργασιακό περιβάλλον είναι στρεσογόνο ή ασαφές, η εργασιακή ικανοποίηση των σχολικών συμβούλων μπορεί να επηρεαστεί. Έτσι, η μη ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να συμβάλλει σε γενικότερη μη ικανοποίηση και από άλλες πλευρές της προσωπικής ζωής κάποιου, ασκώντας επίδραση στην γενική ευημερία του.

Ο Constantine (2006) υποστηρίζει επίσης ότι η σύγχυση ρόλων και η έλλειψη διαφάνειας σχετικά με τα καθήκοντα και υποχρεώσεις των σχολικών συμβούλων αποτελεί μια από τις πρωταρχικές αιτίες της εξουθένωσης. Επίσης, φέρει ευθύνη για το ότι συχνά νιώθουν πιεσμένοι από πολλές πλευρές και εκτεθειμένοι σε καταστάσεις υψηλού άγχους, κούρασης και εξάντλησης στην καθημερινή τους εργασία (Butler & Constantine, 2005). Το γεγονός αυτό έχει επίπτωση και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των σχολικών συμβούλων στους μαθητές, τους γονείς αλλά και στο υπόλοιπο προσωπικό του σχολείου.

Ο Haddad (1998) διερεύνησε ποια πηγή κοινωνικής υποστήριξης όπως επόπτες, συνάδερφοι, σύζυγοι και οικογένεια ήταν η πιο αποτελεσματική ανάμεσα στους σχολικούς συμβούλους. Αυτό που βρέθηκε ήταν μια θετική συσχέτιση ανάμεσα στην οικογενειακή στήριξη και το προσωπικό αίσθημα εκπλήρωσης όπως επίσης και στη στήριξη των συνάδερφων με το αίσθημα αυτό. Έτσι, για την εργασία των σχολικών συμβούλων είναι απαραίτητη η στήριξη που παρέχεται από το κοινωνικό και οικογενειακό περίγυρο ώστε να νιώθουν την παρουσία τους και να αποδίδουν καλύτερα.

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με έρευνα που παρουσίασε το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛΙΝΥΑΕ) το 2000, καταδείχθηκε ότι από τα πιο συνηθισμένα προβλήματα που σχετίζονται με την εργασία είναι το άγχος σε ποσοστό 28% και η επαγγελματική εξουθένωση σε ποσοστό 23%. Σε άλλη έρευνα (Κάντας, 1998) το 70% των συμμετεχόντων παρουσίασε ως τις κυριότερες πηγές άγχους και εξουθένωσης τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, την έλλειψη σεβασμού και εκτίμησης στο πρόσωπό τους, την οργανωτική και διοικητική δομή του σχολείου, την απουσία πόρων- κονδυλίων, το επίπεδο των μαθητών, την έλλειψη ευκαιριών για επιμόρφωση καθώς και τον χαμηλό μισθό. Γενικότερα, δεν έχουν διεξαχθεί αρκετές έρευνες πάνω στην εξουθένωση των σχολικών συμβούλων, διότι τη μερίδα του λέοντος στο ενδιαφέρον των ερευνητών, παίρνουν οι εκπαιδευτικοί.

## **4. Εμπειρική Έρευνα**

### **4.1. Σκοπός της έρευνας**

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε για να αποκτήσουμε μια εικόνα του κατά πόσον επαγγελματικά εξουθενωμένοι νοιώθουν οι σχολικοί σύμβουλοι. Είναι αποδεδειγμένο, άλλωστε, όπως προαναφέρθηκε πως οι επαγγελματίες που είναι εξουθενωμένοι έχουν διαφόρων ειδών προβλήματα είτε σωματικά είτε ψυχολογικά, τα οποία εμποδίζουν τους ίδιους να είναι παραγωγικοί και αποτελεσματικοί στην επιτέλεση του έργου τους. Με τη συγκεκριμένη, μάλιστα, έρευνα σκοπός ήταν να αναδειχθεί το πόσο εξουθενωμένοι αισθάνονται οι σχολικοί σύμβουλοι, εάν έχει επιδεινωθεί η προσωπική τους ζωή, πόσο πιστεύουν ότι αποδίδουν στο επάγγελμά τους, εάν νοιώθουν αρνητικό το περιβάλλον στο χώρο εργασίας τους και κατά πόσο νοιάζονται και φροντίζουν τα άτομα στα οποία παρέχουν συμβουλευτική.

### **4.2. Συμμετέχοντες**

Τα άτομα τα οποία συμμετείχαν στην έρευνα ήταν εν ενεργεία σχολικοί σύμβουλοι της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης από νομούς της Βορείου Ελλάδος. Για την επίτευξη αντιπροσωπευτικότητας, το δείγμα επιλέχθηκε τυχαία από τη λίστα της ένωσης των σχολικών συμβούλων Ελλάδας. Οι συμμετέχοντες ήταν συνολικά 30 και αποτελούνταν από 18 άνδρες και 12 γυναίκες. Οι ηλικίες τους κατά πλειοψηφία ήταν άνω των 51 ετών και τα χρόνια προϋπηρεσίας τους άνω των 16. Ακόμη, οι περισσότεροι ήταν έγγαμοι, ενώ είχαν 2 παιδιά και εργάζονταν σε αστική περιοχή με 120.000 κατοίκους και πάνω.

**Πίνακας 1:** Γενικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Ειδικότητα	Ηλικία	Προϋπηρεσία	Κατάσταση
Δάσκαλοι (ΠΕ 70): 22	31-40: 4	0-9: 2	Έγγαμος: 23
Νηπιαγωγοί (ΠΕ 60): 8	41-50: 8	10-15: 5	Άγαμος: 2
	51 και πάνω: 18	16 και πάνω: 23	Διαζευγμένος: 5

### 4.3. Εργαλείο

Το μέσο συλλογής των δεδομένων που θεωρήθηκε ως το πιο κατάλληλο για την παρούσα έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο, καθότι αποτελεί το μέσο που μετατρέπει τις πληροφορίες των προσώπων σε δεδομένα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων (Παπαναστασίου & Παπαναστασίου, 2005). Συγκεκριμένα, επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί για την εν λόγω έρευνα το ερωτηματολόγιο Counselor Burnout Inventory (CBI), που αφορά εξειδικευμένα την επαγγελματική εξουθένωση των συμβούλων (Lee, et al., 2007).

Στο πάνω μέρος υπήρχαν οι απαραίτητες οδηγίες προς τους συμμετέχοντες για το σκοπό της έρευνας. Συγκεκριμένα, αναφερόταν το όνομα της ερευνήτριας, ο σκοπός της έρευνας που διεξήγαγε, η βεβαιότητα πως οι πληροφορίες που δίνουν οι συμμετέχοντες παραμένουν ανώνυμες, αλλά και ότι τα αποτελέσματα που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από δύο μέρη με ερωτήματα κλειστού τύπου. Αρχικά στο πρώτο μέρος οι σχολικοί σύμβουλοι έπρεπε να απαντήσουν σε ερωτήσεις για προσωπικά στοιχεία όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο μόρφωσης, τα χρόνια προϋπηρεσίας κ.ά. Στο δεύτερο μέρος το ερωτηματολόγιο CBI αποτελούνταν από 20 συνολικά ερωτήματα, που αφορούσαν α) τα μειωμένα επιτεύγματα- ανικανότητα, β) το αρνητικό περιβάλλον εργασίας, γ) την επιδείνωση της προσωπικής ζωής, δ) την απαξίωση του πελάτη και ε) την εξουθένωση. Ο όρος «πελάτης» έμεινε ως έχει, καθότι συμπεριλαμβάνει τα άτομα στα οποία παρέχουν οι σύμβουλοι στήριξη, κατάρτιση, επιμόρφωση και τα οποία διαφέρουν για τον καθένα. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε είναι από το 1 (Ποτέ)- 5 (Πάντα). Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν πριν από το ερωτηματολόγιο, να συμπληρώσουν ορισμένα στοιχεία για του ίδιους, όπως ηλικία, χρόνια προϋπηρεσίας, τόπος εργασίας κ.ά.

#### 4.5. Διαδικασία

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν η αποστολή των ερωτηματολογίων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε σχολικούς συμβούλους της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης σε όλους τους νομούς της Βορείου Ελλάδας. Ο λόγος που επιλέχθηκε ο ηλεκτρονικός τρόπος αποστολής των ερωτηματολογίων ήταν το γεγονός ότι οι σχολικοί σύμβουλοι δεν προέρχονταν από μια συγκεκριμένη περιφέρεια. Ένας ακόμη σημαντικός λόγος ήταν ότι το διάστημα κατά το οποίο διεξήχθη η έρευνα ήταν τους θερινούς μήνες, γεγονός που δεν ευνοούσε τις κατ' ιδίαν συναντήσεις. Στο εν λόγω μήνυμα υπήρχε ένα ενημερωτικό σημείωμα στο οποίο δίνονταν οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με την έρευνα, καθώς και το συνημμένο ερωτηματολόγιο προς απάντηση για την επαγγελματική εξουθένωση. Μάλιστα αναφερόταν η διάρκεια της όλης συμπλήρωσης- υπολογίστηκε να μην υπερβαίνει τα 5 λεπτά της ώρας, ώστε να μην κουράζει τους συμμετέχοντες.

#### 4.6. Αποτελέσματα

Για την ορθή μελέτη των απαντήσεων που έδωσαν οι συμμετέχοντες στην έρευνα σχολικοί σύμβουλοι, τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν (Πίνακας 2) ομαδοποιημένα σύμφωνα με τους δείκτες burnout που χρησιμοποιήθηκαν.

**Πίνακας 2:** Ποσοστά σχετικά με τους δείκτες burnout

<i>Δείκτες burnout</i>	<i>Αποτελέσματα σε ποσοστά</i>		
	<i>Υψηλές τιμές</i>	<i>Μεσαίες τιμές</i>	<i>Χαμηλές τιμές</i>
Μειωμένα Επιτεύγματα -Ανικανότητα	0	10	90
Αρνητικό Περιβάλλον Εργασίας	35	35	30
Επιδείνωση Προσωπικής Ζωής	45	40	15
Απαξίωση Πελάτη	0	0	100
Εξουθένωση	20	20	60

\* Οι απαντήσεις 5 και 4 δηλώνουν υψηλή επαγγελματική εξουθένωση  
 Οι απαντήσεις 2 και 1 δηλώνουν χαμηλή επαγγελματική εξουθένωση  
 Η απάντηση 3 δηλώνει μέτρια επαγγελματική εξουθένωση



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, στην κατηγορία «Μειωμένα Επιτεύγματα-Ανικανότητα», αυτό που φάνηκε ήταν πως σε ποσοστό 90% οι σχολικοί σύμβουλοι δε νοιώθουν ότι είναι αναποτελεσματικοί ή αμφίβολοι για τις συμβουλευτικές τους δεξιότητες, ενώ το 10% το αισθάνεται αυτό κάποιες φορές. Συμπερασματικά, οι σχολικοί σύμβουλοι νοιώθουν σιγουριά για την αποτελεσματικότητά τους όπως και για τις θετικές αλλαγές που επιφέρουν στα άτομα που παρέχουν τις υπηρεσίες τους.

Η κατηγορία «Αρνητικό περιβάλλον εργασίας» συγκέντρωσε περίπου ίδια ποσοστά και στις τρεις ομάδες τιμών. Συγκεκριμένα, το 35% των συμμετεχόντων δήλωσε πως πάντα ή συχνά νιώθουν ότι είναι καθηλωμένοι από το σύστημα καθώς και ότι τους μεταχειρίζονται άδικα στο χώρο εργασίας τους. Ακόμη, τα άτομα αυτά αισθάνονται αρνητική ενέργεια από τον προϊστάμενό τους όπως και ματαιωμένοι με το σύστημα που επικρατεί στον εργασιακό χώρο. Το 35% δήλωσε πως έτσι αισθάνεται κάποιες φορές, ενώ το 30% ότι τα αισθάνεται σπάνια ή ακόμη και ποτέ.

Η κατηγορία «Επιδείνωση προσωπικής ζωής» συγκέντρωσε περισσότερο υψηλές τιμές καθώς το 45% απάντησε πως πάντα ή αρκετά συχνά νιώθει ότι οι σχέσεις του με την οικογένειά του έχουν επηρεαστεί αρνητικά, όπως και ότι δεν έχει αρκετό χρόνο να βλέπει τους φίλους του. Ακόμη, αισθάνονται ότι δεν έχουν αρκετό χρόνο να ασχοληθούν με τα προσωπικά τους ενδιαφέροντα καθώς και ότι έχουν ελάχιστα όρια ανάμεσα στη δουλειά τους και την προσωπική τους ζωή. Σε ποσοστό 40% οι σχολικοί σύμβουλοι απάντησαν ότι αυτά τα νιώθουν κάποιες φορές, ενώ μόλις το 15% δήλωσε πως το αισθάνεται σπάνια ή ποτέ, κάτι που φανερώνει την δυσαρέσκειά τους ως προς τον ελεύθερο χρόνο που έχουν για τους ίδιους και τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Όσον αφορά την κατηγορία «Απαξίωση του πελάτη», αυτή συγκέντρωσε κατά πλειοψηφία τις χαμηλότερες τιμές. Συγκεκριμένα, το 100% των σχολικών συμβούλων που συμμετείχε, δήλωσε πως ποτέ δεν απαξιώνει τα άτομα στα οποία παρέχει τις υπηρεσίες του. Είναι η μοναδική κατηγορία στην οποία υπήρξε μια χαρακτηριστική ομοφωνία, δείχνοντας πως, όποιες κι αν είναι οι συνθήκες που αντιμετωπίζουν τόσο σε προσωπικό όσο και σε εργασιακό επίπεδο, οι σχολικοί σύμβουλοι δεν παύουν να νοιάζονται και να δείχνουν ευαισθησία απέναντι στα άτομα που βοηθούν.

Τέλος, στην κατηγορία «Εξουθένωση» παρατηρήθηκαν μεγαλύτερα ποσοστά στις χαμηλές τιμές. Έτσι, το 60% των σχολικών συμβούλων απάντησε πως δε νιώθουν ποτέ ή έστω σπάνια πιεσμένοι εξαιτίας του επαγγελματός τους ούτε και κάποιες σωματικές ενδείξεις κόπωσης όπως σφίξιμο στην πλάτη και στους ώμους. Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν φάνηκε επίσης ότι δε νιώθουν εξουθενωμένοι λόγω της εργασίας τους ως σύμβουλοι ή και γενικότερα κουρασμένοι τον περισσότερο καιρό. Το 20% δήλωσε πως κάπως έτσι νιώθει κάποιες φορές και ένα άλλο 20% ότι έτσι νιώθει συχνά ή ακόμη και πάντοτε.

## 5. Συμπεράσματα- Προτάσεις

**Η** επαγγελματική εξουθένωση απορροφά τη ζωτικότητα που χρειάζεται κανείς τόσο προσωπικά όσο και επαγγελματικά, γι' αυτό είναι αναγκαίο να μελετηθούν τα αίτια, οι πιθανές θεραπείες αλλά και οι τρόποι πρόληψής της. Αυτό, σε συνάρτηση με την ελλιπή βιβλιογραφία πάνω στο θέμα της επαγγελματικής εξουθένωσης, κάνει επιτακτική την διεξαγωγή ερευνών οι οποίες θα ρίξουν περισσότερο φως στις πτυχές της.

Η παρούσα εργασία επιβεβαίωσε ότι οι σχολικοί σύμβουλοι διατρέχουν μεγάλο κίνδυνο να εμφανίσουν κάποια στιγμή στην καριέρα τους το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το γεγονός ότι το εν λόγω επάγγελμα αποτελείται από δύο ευρεία επαγγέλματα, αυτό της παροχής συμβουλών και της εκπαίδευσης φέρνει τα άτομα αυτά σε μεγαλύτερο κίνδυνο (Baker & Gerler, 2004). Ακόμη, από τις έρευνες που έχουν διεξαχθεί, φάνηκε πως η εργασία σε αστικές πόλεις, τα χρόνια εξάσκησης ως σχολικός σύμβουλος, η έλλειψη υποστήριξης και τα ιδιαίτερα περιστατικά, σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση των σχολικών συμβούλων (Falls, 2009, Sears & Navin, 2001, Wlikerson & Bellini, 2006). Ενώ και στη χώρα μας από έρευνες που διεξήχθησαν φάνηκε πως οι κυριότερες πηγές άγχους και εξουθένωσης είναι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η έλλειψη σεβασμού, η οργανωτική και διοικητική δομή του σχολείου, η απουσία πόρων-κονδυλίων, το επίπεδο των μαθητών, η έλλειψη ευκαιριών για επιμόρφωση και ο χαμηλός μισθός (Κάντας, 1998).

Επιπρόσθετα, η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας συμφωνεί με τα ευρήματα των προηγούμενων ερευνών όσον αφορά την αίσθηση έλλειψης ελεύθερου χρόνου των σχολικών συμβούλων για τις οικογένειές τους και τους ίδιους ή ακόμη και την ύπαρξη αρνητικού εργασιακού περιβάλλοντος. Έτσι, νιώθουν ότι οι κόποι τους δεν εκτιμώνται ούτε και αναγνωρίζονται, κάνοντάς τους να εκτελούν τα εργασιακά τους καθήκοντα με μηχανικό τρόπο. Συνήθως, τείνουν να μη βλέπουν τα αποτελέσματα των προσπαθειών τους και έτσι δε λαμβάνουν την απαραίτητη ανατροφοδότηση καθώς και τα κίνητρα που θα έπρεπε.

Αντίθετα όμως, αυτό που προξένησε εντύπωση ήταν πως, παρ' όλη την απογοήτευσή τους από το σύστημα του εργασιακού τους χώρου ή και την επιδείνωση των σχέσεών τους με την οικογένειά τους και τον περίγυρο, σημειώθηκαν χαμηλά ποσοστά στην αίσθηση εξουθένωσης. Αυτό μπορεί να δείχνει είτε έλλειψη πληροφόρησης πάνω στο σύνδρομο αυτό είτε λανθασμένη αίσθηση των συμπτωμάτων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ακόμη, μέσω των απαντήσεων, φάνηκε ότι δεν υπάρχει καμία απαξίωση στα άτομα που βοηθούν αλλά αντίθετα νοιάζονται και ενδιαφέρονται για την πρόοδο που κάνουν. Τέλος, καταγράφηκε μεγάλη εμπιστοσύνη των σχολικών συμβούλων στις ικανότητές τους και στην αίσθηση αποτελεσματικότητάς τους, καθώς δεν έδειξαν να νιώθουν αμφιβολίες ως προς την επάρκειά τους ή τις συμβουλευτικές τους δεξιότητες.

Η εκπαίδευση μπορεί να προσφέρει πολλά στην κατεύθυνση αυτή μέσα από τη διερεύνηση και βαθύτερη κατανόηση του εργασιακού ρόλου και εαυτού (Τσιμπουκλή, 2005). Σχολικοί σύμβουλοι οι οποίοι στερούνται ευχαρίστησης και ενθουσιασμού από τη δουλειά τους χάνουν όχι μόνο μια πολύτιμη πηγή ικανοποίησης για τους ίδιους, αλλά μπορούν προκαλέσουν κακό και στα άτομα που βοηθούν. Ταυτόχρονα, η έλλειψη ισορροπίας και ορίων μεταξύ της ζωής και της δουλειάς, επιφέρει επιπλέον βάρος στο ήδη αγχογόνο περιβάλλον τους.

Έτσι, θα πρέπει να συζητείται συχνά το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το πώς διαφέρει από το άγχος, πώς να διακρίνονται οι ενδείξεις του αλλά και πώς να θεραπεύονται τα πρώτα συμπτώματα ώστε να προαχθεί η εργασιακή ευημερία. Οι εκπαιδευτές σχολικών συμβούλων έχουν το προνόμιο καθώς και την ευθύνη να διδάξουν τους εκπαιδευόμενους συμβούλους πώς να φροντίζουν τον εαυτό τους, πέρα από τα άτομα που βοηθούν.

## Βιβλιογραφία

- Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, Έρευνα για τα εργασιακά προβλήματα, ανακτήθηκε από την [www.elinyae.gr/el/index.jsp](http://www.elinyae.gr/el/index.jsp) στις 27/08/2015.
- Κάντας, Α. (1998) «Αρέθας», Επιστημονική επετηρίδα, Πανεπιστήμιο Πατρών, Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών- Π.Τ.Δ.Ε, τόμος Ι.
- Νόμος 1304. (ΦΕΚ Α 144/7/7- 12- 1982). Σχολικοί Σύμβουλοι.
- Παμουκτσόγλου, Α. (2003) *Αξιολόγηση και Σχολικός Σύμβουλος*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Παπαναστασίου, Κ. & Παπαναστασίου, Ε. (2005) *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Λευκωσία.
- Τσιάκκιρος, Α. & Πασιαρδής, Π. (2002) Επαγγελματικό άγχος εκπαιδευτικών και διευθυντών σχολείων: Μία ποιοτική προσέγγιση. *Παιδαγωγική Επιθεώρηση*, 3, σ.σ. 195 – 213.
- Τσιμπουκλή Α. (2005) Κοινωνικές Δεξιότητες, Επαγγελματική Εξουθένωση και ο ρόλος της συνεχούς εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας, *Πρακτικά του 2<sup>ου</sup> διεθνούς συνεδρίου της Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων με θέμα: Εκπαίδευση Ενηλίκων και Κοινωνικές Δεξιότητες*. 14-16/12/2005.
- Υπουργική Απόφαση, ΦΕΚ 1340/16-10-02, Αρ. Φ.353.1/324/105657/Δ1/02.
- Acker, G. M. (2003) Role conflict and ambiguity: Do they predict burnout among mental health service providers? *Social Work in Mental Health*, 1, 63-80.

- Baker, S. B. & Gerler, E. R. (Eds.) (2004) *School counseling for the twenty-first century* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Brock, B. L. & Grady, M. L. (2002) *Avoiding burnout: A principal's guide to keeping the fire alive*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Butler, K. S. & Constantine, M. G. (2005) Collective self-esteem and burnout in professional school counselors. *Professional School Counseling*, 9(1), 55-62.
- Combs, J., Edmonson, S.L. & Jackson, S.H. (2009) Burnout Among Elementary School Principals. *Journal of Scholarship & Practice*, 5(4), σ.σ. 10 – 16, σ. 10.
- Constantine, M. G. (2006) *Multiple role balance, job satisfaction, and life satisfaction in women school counselors*. The Free Medical Library.
- Cummings, O. W. & Nail, R. L. (1982) Counsellor burnout and school leadership style: A connection. *The School Counsellor*, 29, i90- i95.
- Cummings, O. W. & Nail, R. L. (1983) Relationship of leadership style and burnout to counsellors' perceptions of their jobs, themselves, and their clients. *Counsellor. Education and Supervision*, 22, 227-234.
- Falls, L. (2009) The relationship between assignment of non-counseling duties and job stress and burnout among school counselors in Texas (Doctoral dissertation, Sam Huston University, 2009). *Dissertation Abstracts International*, 70, 2895.
- Freudenberger, H. J. (1974) Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Haddad, A. (1998) Sources of social support among school counsellors in Jordan and its relationship to burnout. *International Journal for Advancement of Counselling*, 20, 113-121.
- Hughes, R. E. (2001) Deciding to leave but staying: teacher burnout, precursors and turnover. *Journal of Human Resource Management*, 12 (2), 288- 298.
- Lambie, G. W. & Williamson, L. L. (2004) The challenge to change from guidance counseling to professional school counseling: A historical proposition. *Professional School Counseling*, 8, 124-131
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., et al. (2007) Development and initial psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40, 142-154.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001) Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Murray, B.A. (1995) Validating the role of the school counselor. *School Counselor*, 43(1), 5-10.

- Pearlman, L. A. & Maclan, P. S. (1995) Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26 (6), 558- 565.
- Pines, A. M. & Maslach, C. (1978) Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospitals and Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- Russell, M. N. (1990) *Clinical social work: Research and practice*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Sears, S. J. & Navin, S. L. (2001) Stressors in school counseling. *Education*, 103, 333-337.
- Skovolt, T. M. (2001) *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Stephan, J. B. (2005). *School environment and counselor resources: A predictive model of school counselor burnout*. University of North Carolina at Greensboro, 266.
- Tordoir, P. (1995). The professional knowledge economy: the management and *integration services in business organizations*. p.140., ανακτήθηκε από την [wikipedia.org/wiki/Consultant](http://wikipedia.org/wiki/Consultant) στις 27/08/2015
- Wilkerson, K. & Bellini, J. (2006). Intrapersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling and Development*, 84, 440-450.

## Παράρτημα

### Δημογραφικά Στοιχεία

Παρακαλώ σημειώστε ένα  $\sqrt{\quad}$  ή υπογραμμίστε τα στοιχεία που σας αφορούν:

#### ΦΥΛΟ:

Άνδρας Γυναίκα

#### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:

ΕΓΓΑΜΟΣ ΑΓΑΜΟΣ ΔΙΕΖΕΥΤΜΕΝΟΣ/ Η

#### ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ:

1 2 3 4 και άνω

#### ΗΛΙΚΙΑ:

31-40 41-50 51 και πάνω

#### ΕΤΗ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ ως ΣΧΟΛΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ :

έως 9 10 – 15 16 και άνω

#### ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Αστική (120.000 και πάνω) Ημιαστική (25.000 έως 120.000) Αγροτική (έως 25.000)

#### ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:

Πτυχίο Πανεπιστημίου ειδικότητα: \_\_\_\_\_

Μεταπτυχιακό α) Ελλάδα β) Εξωτερικό

Διδακτορικό α) Ελλάδα β) Εξωτερικό

Άλλο (παρακαλώ δηλώστε: \_\_\_\_\_).

#### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ

Εξειδίκευση (παρακαλώ δηλώστε \_\_\_\_\_).

Άλλο (παρακαλώ δηλώστε: \_\_\_\_\_).

## Ερωτηματολόγιο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης στους συμβούλους

	1 Ποτέ	2 Σπάνια φορές	3 Κάποιες	4 Συχνά	5 Πάντοτε
1 Λόγω της εργασίας μου ως σύμβουλος, νοιώθω κουρασμένος/η τον περισσότερο καιρό.					
2 Νοιώθω ότι είμαι ανεπαρκής σύμβουλος.					
3 Με μεταχειρίζονται άδικα στο χώρο εργασίας μου.					
4 Δεν ενδιαφέρομαι για τους πελάτες μου και τα προβλήματά τους.					
5 Οι σχέσεις μου με την οικογένειά μου έχουν επηρεάσει αρνητικά τη δουλειά μου ως σύμβουλος.					
6 Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η λόγω της εργασίας μου ως σύμβουλος.					
7 Νοιώθω ματαιωμένος/η από την αποτελεσματικότητά μου ως σύμβουλος.					
8 Αισθάνομαι αρνητική ενέργεια από τον/την προϊστάμενό/ή μου.					
9 Δεν είμαι και τόσο ευαίσθητος απέναντι στους πελάτες μου.					
10 Αισθάνομαι ότι δεν έχω αρκετό χρόνο για να ασχοληθώ με τα προσωπικά μου ενδιαφέροντα.					
11 Εξαιτίας του επαγγέλματος ως σύμβουλος, νοιώθω πιεσμένος/η.					
12 Δεν αισθάνομαι σιγουριά για τις συμβουλευτικές μου δεξιότητες.					
13 Αισθάνομαι καθηλωμένος/η από το σύστημα στον εργασιακό μου χώρο.					

14 Αισθάνομαι λίγη ενσυναίσθηση για τους πελάτες μου.					
15 Νοιώθω ότι δεν έχω αρκετό χρόνο, για να περάσω με φίλους μου.					
16 Εξαιτίας του επαγγέλματος μου ως συμβούλου, νοιώθω σφίξιμο στην πλάτη και στους ώμους μου.					
17 Δεν αισθάνομαι ότι προκαλώ κάποια αλλαγή στους πελάτες μου.					
18 Αισθάνομαι ματαιωμένος με το σύστημα στο χώρο εργασίας μου.					
19 Δεν με απασχολεί πλέον η ευημερία των πελατών μου.					
20 Αισθάνομαι ότι έχω ελάχιστα όρια ανάμεσα στη δουλειά μου και στην προσωπική μου ζωή.					