

Η ψυχική ασφάλεια και η ανάπτυξη ανθεκτικότητας στο χώρο των υπηρεσιών ασφάλειας υπό την οπτική του επαγγελματικού συνδρόμου burnout



Chatzovoulos E. Nikolaos
International Security-Health & Safety Consultant
[Nikolaos / Nick Chatzovoulos | LinkedIn](#)

Έχετε αναρωτηθεί καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής σας σταδιοδρομίας τι συμβαίνει στον οργανισμό σας αναλογικά με τη διαχείριση του Στρες;

Το στρες αποτελεί μια κατάσταση την οποία βιώνουμε όλοι ανεξαιρέτως καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής μας σε διάφορες πτυχές και φάσεις. Είναι αναπόφευκτο μιν, αλλά διαχειρίσιμο υπό προϋποθέσεις δε. **Σημαντικός παράγοντας της επιτυχούς διαχειριστικής του αντιμετώπισης αποτελεί η έγκαιρη και εμπειριστατωμένη ενημέρωση από νεαρή ηλικία.**

Σε περιβάλλον Υπηρεσιών Ασφάλειας θεωρούμε και εκ της πράγμασι είναι δεδομένη η ύπαρξη πολλαπλών και πολύπλοκων στρεσογόνων παραγόντων λόγω της φύσεως του αντικειμένου, το οποίο περιστρέφεται γύρω από τους συνεχόμενα βαλλόμενους από εξελισσόμενες απειλές άξονες της φυσικής & ηλεκτρονικής ασφάλειας.

Το παρόν άρθρο αποτελεί ενδεικτικό μέρος από το δοκίμιο του συγγραφέα, με τίτλο «**Περιβάλλον Ασφάλειας και Σύνδρομο Burnout**» το οποίο κυκλοφορεί από τις εκδόσεις Ελκυστής υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Διαχείρισης Κρίσεων και Καταστροφών. Τόσο το άρθρο όσο και το βιβλίο απευθύνονται σε έμπειρους επαγγελματίες στο ευρύτερο Περιβάλλον Ασφάλειας αλλά και σε νέους οι οποίοι σκοπεύουν να δραστηριοποιηθούν στον εν λόγω επαγγελματικό χώρο. Φυσικά, όχι υπό μορφή αποτροπής, αλλά ως εχέγγυο υπό το πρίσμα της ψυχικής ασφάλειας και ανάπτυξης ανθεκτικότητας μέσω εμπειριστατωμένης γνώσης η οποία είναι αποτυπωμένη σε απλή γλώσσα με καθημερινά παραδείγματα

κατανόησης, απέναντι σε ένα επαγγελματικό φαινόμενο το οποίο έχει εδραιωθεί ανάμεσά μας μετά την πρώτη βιομηχανική επανάσταση, η οποία έφερε σημαντικές διαφοροποιήσεις στην ψυχοσύνθεση των επαγγελματιών σε όλους τους χώρους.

Ας εξετάσουμε μερικά δεδομένα, όπως έχουν αποτυπωθεί στην επιστημονική κοινότητα γύρω από το Στρες το οποίο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την ανάπτυξη **Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης / Burnout Syndrome** και πως αυτό εμπεριέχεται στην καθημερινότητα των επαγγελματιών του Περιβάλλοντος Ασφάλειας επηρεάζοντας την ψυχική τους υγεία μέσω πληθώρας παραμέτρων.

Στρες

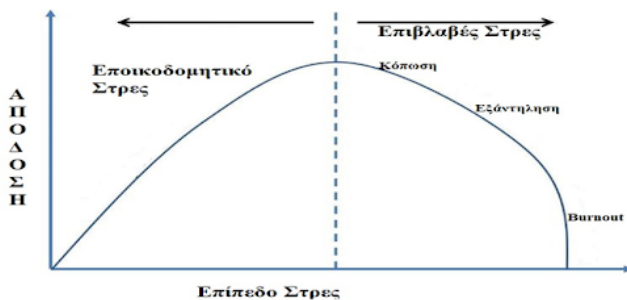
Το «Στρες» αφορά την ανταπόκριση και την θυμική ένταση του ατόμου, σε εξωτερικές ή εσωτερικές συνθήκες, οι οποίες κατά την κρίση του, υπερβαίνουν τις δυνατότητες του και την ικανότητα του να τις διαχειριστεί αποτελεσματικά (Lazarus & Folkman, 1984).

Είδη «Στρες»

- Το **Οξύ Στρες/Acute Stress**, αποτελεί το συνηθέστερο είδος Στρες το οποίο προκαλείται από τις καταστάσεις «Αγώνισου ή Φύγε» (Fight or Flight). Τα συμπτώματα εξαλείφονται με την πάροδο του ερεθίσματος. Παραδείγματος χάριν, η θέα τραβήγματος όπλου σε καταστάσεις Συνοδείας Υψηλών Προσώπων (V.I.P. Protection), ή η εμφάνιση και παραμονή ύποπτου λογισμικού στους Server

ευθύνης σας (Cyber Security).

- Το **Επεισοδιακό Οξύ Στρες/Episodic Acute Stress**, αποτελείται από συνεχόμενα επεισόδια Οξέων Στρες τα οποία δεν δίνουν τη δυνατότητα στο Στέλεχος να επανέλθει σε φυσιολογική κατάσταση οδηγώντας σε μείωση της αντοχής ενάντια στη διαχείριση του Στρες και αυξημένη ευαισθησία στους στρεσογόνους παράγοντες. Παραδείγματος χάριν, η καθημερινή θέαση αλιευτικών σκαφών πλησίον φυλασσόμενου πλοίου (Maritime Security) κατά τη φάση του πλου η οποία διαρκεί ημέρες, εβδομάδες ή και μήνες. Επίσης, η συνεχόμενη έκθεση σε εντυπωσιακά τραύματα μπορεί να προκαλέσει Επεισοδιακό Στρες σε οποιαδήποτε μορφή Διασώστη (First Responder/Rescuer/Medic κτλ.) οι οποίοι αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα στην ολότητα της Φυσικής Ασφάλειας/Physical Security.
- Το **Χρόνιο Στρες/Chronic Stress**, αποτελείται από μακροχρόνιες καταστάσεις Στρες όπου το Στέλεχος αισθάνεται απουσία ελέγχου επί των αποτελεσμάτων με πιθανότητες εκδήλωσης ψυχικών και ψυχοσωματικών βλαβών. Παραδείγματος χάριν, η μακροχρόνια συνεργασία με Οργανισμούς, Εταιρίες, Ιδιώτες κτλ. οι οποίοι αγνοούν τις, κατά επανάληψη, εισηγήσεις σας επί θεμάτων ασφαλείας εκθέτοντας διαρκώς εσάς ή και το υφιστάμενο προσωπικό σας σε συνθήκες Αδιαχείριστου Κινδύνου/Untreated Risk Factors οι οποίοι ναι μεν έχουν προβλεφθεί από την Ασφάλεια αλλά αγνοούνται δε από τον εκάστοτε Οργανισμό για λόγους που δεν εξετάζουμε στο παρόν άρθρο.



Επαγγελματική Εξουθένωση Burnout

Το Σύνδρομο άρχισε να εντοπίζεται τη δεκαετία του 1970 από τον Γερμανό Ψυχολόγο **Herbert J. Freudenberger**, ο οποίος το χαρακτήρισε ως μια κατάσταση εξάντλησης ή/και απογοήτευσης απόρροια επαγγελματικών σχέσεων ή διεργασιών. Μετέπειτα, μελετήθηκε εκτενέστερα από την Αμερικανίδα Ψυχολόγο **Christina Maslach**, για την οποία είναι ένα Ψυχολογικό Σύνδρομο απόρροια χρόνιου μη διακοπόμενου εργασιακού Στρες το οποίο ενέχει συναισθηματική και σωματική εξάντληση, αλλοτριπροσωπία, και μειωμένη αίσθηση προσωπικών επιτευγμάτων.



Σήμερα, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (W.H.O.) το «Burnout» αντιμετωπίζεται ως ένα Επαγγελματικό Σύνδρομο (Όχι Ασθένεια) εντάσσοντας το στον Διεθνή Κατάλογο Ασθενειών (ICD-11) με την κωδική ονομασία «QD85» το οποίο προκαλείται από χρόνιο, αδιαχείριστο εργασιακό Στρες. Χαρακτηρίζεται από τρεις Διαστάσεις, την **Εξάντληση**, τον **Κυνισμό**, και την **Μειωμένη Επαγγελματική Απόδοση**.

Τα 5 Στάδια του «Burnout»



1. **Αφοσίωση:** Το Στέλεχος είναι ενεργητικό, εμπλέκεται εργασιακά, και είναι αποτελεσματικό στα καθήκοντα του.
2. **Υπερφόρτωση:** Το Στέλεχος είναι κουρασμένο σωματικά και ψυχολογικά λόγω επαγγελματικής υπερφόρτωσης αλλά συνεχίζει να είναι παραγωγικό.
3. **Απάθεια:** Το Στέλεχος εισέρχεται σε κατάσταση Κυνισμού ως μέσο διαχείρισης/αντίδρασης στην υπερφόρτωση αλλά παραμένει παραγωγικό.
4. **Αναποτελεσματικότητα:** Μειώνεται αισθητά ο βαθμός της επαγγελματικής παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας του Στελέχους, επιδεικνύοντας δυνητικά σημεία ενδιαφέροντος.
5. **Burnout:** Το Στέλεχος παρουσιάζει εμφανή πλέον σημάδια σωματικής και ψυχολογικής εξάντλησης σε συνδυασμό με παραμένουσα κυνικότητα, έλλειψη αποτελεσματικότητας και ενδιαφέροντος προς το επαγγελματικό αντικείμενο.

Τα στάδια 1 και 5 είναι κύριες φάσεις του Συνδρόμου, ενώ τα στάδια 2, 3 και 4 είναι μεταβατικές. Η εξάντληση (σωματική/ψυχολογική) συνήθως εμφανίζεται πρώτη. Τα υπόλοιπα στοιχεία δίνονται να αναπτυχθούν μεταγενέστερα, αυτόνομα, συλλογικά ή και μεμονωμένα. Η χρονική διάρκεια μετάβασης από το 1ο έως το 5ο στάδιο εξαρτάται από τους υπάρχοντες μηχανισμούς διαχείρισης και αντοχής (stress resistance & management mechanisms) του κατά περίπτωση Στελέχους. Όσον αφορά το περιβάλλον Ασφάλειας, οι δυσλειτουργίες έμφυχου δυναμικού και τα επιχειρησιακά προβλήματα εκκινούν από το 2^ο και αυξάνονται εκθετικά έως την κορύφωση του 5ου σταδίου.

Συμπτωματολογία

Το Σύνδρομο δύναται να δημιουργηθεί απόρροια μιας σειράς αιτιών αναπτύσσοντας συγκεκριμένη συμπτωματολογία και επηρεάζοντας έμμεσα και άμεσα όλους τους εμπλεκόμενους φορείς δημιουργώντας ταυτόχρονα, χωροχρονικό συνεχές μείωσης αλλά και εξουδετέρωσης των επιπέδων οποιασδήποτε παρεχόμενης υπηρεσίας ασφαλείας στους δύο βασικούς άξονες που προαναφέρθηκαν.

Φυσιολογία	Συμπεριφορά	Συναισθήματα
<ul style="list-style-type: none"> •Κόπωση/Νωχελικότητα •Διαταραχές Ύπνου •Διατροφικές Διαταραχές •Μυαλγίες/Κεφαλαλγίες •Δυσλειτουργία Ανοσοποιητικού •Διαταραχές Μνήμης •Μείωση Αντανακλαστικών •Νευρολογικές Δια/χές •κ.α. 	<ul style="list-style-type: none"> •Κοινωνική Απομόνωση •Ανικανότητα Εργασίας •Αποποίηση Ευθυνών •Αναβλητικότητα •Καθυστέρηση (χρονικά) •Εξαρτησιογόνες Ουσίες •Αδυναμία Συγκέντρωσης •Αναζήτηση Κινδύνου •κ.α. 	<ul style="list-style-type: none"> •Χαμηλή Αυτοεκτίμηση •Έλλειψη Κινήτρων •Αίσθημα Αποτυχίας •Αίσθημα Μοναξιάς •Αίσθημα Απογοήτευσης •Διακοπή Ενσυναίσθησης •Χαμηλό Όριο Ξέσπασματος Θυμού •κ.α.

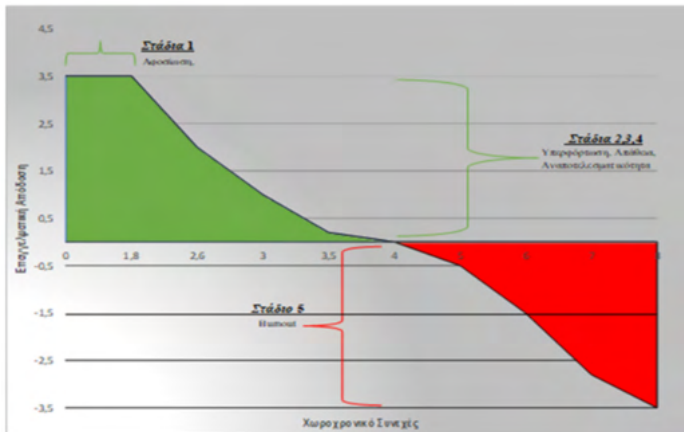
Κόστος Συνδρόμου

Σύμφωνα με μελέτες που διεξήχθησαν στις ΗΠΑ, το 2021 δαπανήθηκαν σε ιδιωτικό επίπεδο 300.000.000 (δισ) δολάρια για την διαχείριση του Συνδρόμου. Το κόστος του Συνδρόμου εξαπλώνεται και, εάν δεν αντιμετωπιστεί, επηρεάζει ένα μεγάλο φάσμα των οικονομικών δεδομένων του ευρύτερου περιβάλλοντος Ασφάλειας όπως αποτυπώνονται παρακάτω:

- Αναρρωτικές Άδειες.
- Ιατροφαρμακευτική κάλυψη.
- Αντικατάσταση Προσωπικού.
- Εκπαίδευση Προσωπικού.
- Ένδυση/Εξοπλισμός.
- Μετακινήσεις.
- Αποζημιώσεις.

Διάγραμμα «Burnout»

Παραδειγματική συνάρτηση επαγγελματικής απόδοσης με προοδευτική ανάπτυξη Συνδρόμου Burnout.



Στο συγκεκριμένο παράδειγμα (οι τιμές είναι ενδεικτικές) παρατηρείται ότι σε αρχικό στάδιο το Στέλεχος χαρακτηρίζεται από υψηλή απόδοση με **αφοσίωση** στο αντικείμενο εργασίας του διατηρώντας τα θεμιτά επίπεδα ασφάλειας. Πρόκειται για γενική κατάσταση η οποία προϋπήρχε πριν την έναρξη της μελέτης. Στη συνέχεια καθώς επέρχεται το στάδιο της **υπερφόρτωσης** παρατηρείται **απάθεια** με ταυτόχρονη έναρξη σταδιακής πτώσης της επαγγελματικής απόδοσης, καθώς το Στέλεχος πλέον εισέρχεται στο στάδιο της **αναποτελεσματικότητας** αγγίζοντας ως και μηδενικούς τιμάρθρους. Συνεχίζοντας τη μελέτη, από την 4η χρονική μονάδα όπου το Στέλεχος πλέον έχει εισέλθει στο στάδιο του **Burnout** με αρνητικές ενδείξεις Επαγγελματικής Απόδοσης, εκθέτοντας τον τομέα ευθύνης του σε κινδύνους για εκδήλωση εκνόμενων ενεργειών, σε απώλεια διοικητικών ικανοτήτων και άλλες αρνητικές επιπτώσεις, αναλογικά πάντοτε, με την ιδιότητα του Στελέχους στον Κλάδο. Παρατηρείται επίσης, πως χωρίς την παροχή **εξειδικευμένης βοήθειας** εξόδου από το Σύνδρομο οι τιμές στην πάροδο του χρόνου συνεχίζουν να αυξάνονται αρνητικά.

Τέλος, η μεταβατική χρονική περίοδος από το 1ο στο 5ο στάδιο εξαρτάται από τους στρεσογόνους παράγοντες που βιώνει το Στέλεχος και τους ανεπτυγμένους ή μη μηχανισμούς διαχείρισης Στρες. Για το λόγο αυτό είναι πολύ σημαντική η λήψη εμπειριστατωμένης γνώσης απέναντι στο Σύνδρομο τόσο από το έμπειρο προσωπικό όσο και από τους νέους. Η γνώση τεχνικών διαχείρισης του Στρες θα προσφέρει στον επαγγελματία τη δυνατότητα παραμονής στην εποικοδομητική πλευρά του στρες και θα επιβραδύνει ή θα εξαλείψει τις αρνητικές του επιπτώσεις και την ανεπιθύμητη ανάπτυξη του συνδρόμου σε τελικό στάδιο.

Εντοπισμός Συνδρόμου

Ο εντοπισμός και η μέτρηση του Συνδρόμου επιτυγχάνεται με το Ψυχομετρικό εργαλείο της Christina Maslach, το οποίο φέρει την ονομασία Maslach Burnout Inventory (MBI) και περιλαμβάνει ερωτηματολόγια 5 διαφορετικών επαγγελματικών κατηγοριών. Τα ερωτηματολόγια χρειάζονται ελάχιστο χρόνο συμπλήρωσης (10') και αποτελούνται από 16 έως 22 ερωτήσεις. Η παρουσία Ψυχολόγου/Ψυχιάτρου είναι απαραίτητη για την συμπλήρωση και απόδοση διάγνωσης επί των ερωτηματολογίων. Το ευρύτερο περιβάλλον της Ασφάλειας εμπίπτει στα ερωτηματολόγια, MBI-GS: for General use, MBI-HSS (MP): for Medical Personnel, MBI-HSS: for Human Services workers, MBI-ES: for Educators. **Δυστυχώς, έως σήμερα δεν έχει θεσπιστεί ένα ερωτηματολόγιο το οποίο να εφάπτεται αμιγώς στο Στρες των Στελεχών που δραστηριοποιούνται σε περιβάλλον Ασφάλειας.**

Πρόληψη & Θεραπεία

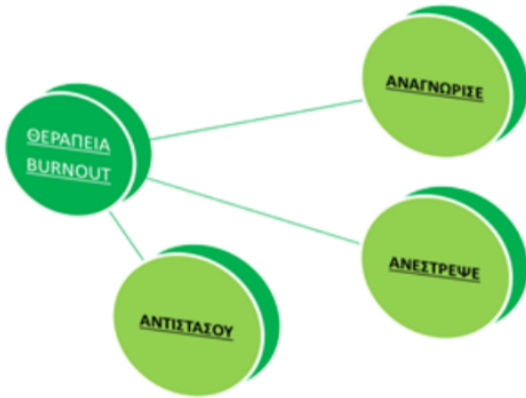
Η Πρόληψη και η Θεραπεία μπορούν να επιτευχθούν με απλά βήματα ακολουθώντας (όταν απαιτείται) τις οδηγίες των Ειδικών, καθώς το Σύνδρομο αποτελεί, στο μεγαλύτερο ποσοστό εμφάνισης του, **αναστρέψιμη κατάσταση**. Βασικό πυλώνα αποτελεί η αύξηση της διαχειριστικής ικανότητας των Στελεχών Ασφαλείας ενάντια στους στρεσογόνους παράγοντες που καλούνται να αντιμετωπίσουν καθημερινά, οι οποίοι είναι άμεσα αντιληπτοί ή υποβόσκουν σε αρκετές περιπτώσεις. Εκτενέστερη αναφορά σχετικά με τους στρεσογόνους παράγοντες, την πρόληψη και την θεραπεία παρατίθεται στο προαναφερθέν βιβλίο.

Πρόληψη Ατομικά

<input type="checkbox"/> Αποδοχή Συνδρόμου	<input type="checkbox"/> Εσωτερική Ανασκόπηση	<input type="checkbox"/> Ανάγκες Στόχοι
<input type="checkbox"/> Άθληση/Δραστηριότητες	<input type="checkbox"/> Εβδομαδιαίο Πρόγραμμα	<input type="checkbox"/> Υγιές Διατροφολόγιο
<input type="checkbox"/> Ξεκούραση/Ανάπαυση	<input type="checkbox"/> Διαλείμματα από Εργασία	<input type="checkbox"/> Οικογενειακοί Δεσμοί
<input type="checkbox"/> Συνομιλίες με Μέντορες	<input type="checkbox"/> Αυτοδιαχείριση	<input type="checkbox"/> Επικοινωνία
<input type="checkbox"/> Δια Βίου Μάθηση	<input type="checkbox"/> Υγιής Χώρος Εργασίας	<input type="checkbox"/> Επαγγελματικά Όρια
<input type="checkbox"/> Καταμερισμός Εργασιών	<input type="checkbox"/> Λογοτεχνία	<input type="checkbox"/> Κοινωνικοποίηση
<input type="checkbox"/> Δυναμική Ισορροπία Ενάντια στο Στρες	<input type="checkbox"/> Συναίσθηματική Σταθερότητα	<input type="checkbox"/> Χρήση Τεχνολογικών Συσκευών

Πρόληψη Συλλογικά

<input type="checkbox"/> Αποδοχή Σύνδρομου	<input type="checkbox"/> Στοχευμένη Πρόσληψη	<input type="checkbox"/> Γραμμή Ψυχικής Υγείας
<input type="checkbox"/> Αφίσες Ενημέρωσης	<input type="checkbox"/> Εκπαιδευτικά Σεμινάρια	<input type="checkbox"/> Χώρος Εργασίας
<input type="checkbox"/> Προθεσμίες	<input type="checkbox"/> Μοναδικότητα	<input type="checkbox"/> Επαγγελματική Ταυτότητα
<input type="checkbox"/> Επαγγελματική Ωρίμανση	<input type="checkbox"/> Εταιρικοί Στόχοι	<input type="checkbox"/> Εμπειρισμός Εργασιών
<input type="checkbox"/> Ομαδοποίηση	<input type="checkbox"/> Επαναπληροφόρηση	<input type="checkbox"/> Αναγνώριση Απόδοσης
<input type="checkbox"/> Ψυχολογική Ασφάλεια	<input type="checkbox"/> Βαρύτητα Ανώτερων Οργανικών Βαθμίδων	



Θεραπεία

Burnout & Περιβάλλον Ασφάλειας

Το Σύνδρομο Burnout στο περιβάλλον της Ασφάλειας δεν πρέπει να προσπερνάται σε ατομικό επίπεδο αλλά ούτε και σε επίπεδο Οργανισμών (Εταιρίες, Τμήματα κτλ). Όλοι οι ιθύνοντες σε Διοικητικό και Επιχειρησιακό επίπεδο οφείλουν να το προσεγγίζουν κατά τρόπο διαφανή και ευδιάκριτο, ούτως ώστε να επιφέρουν απενοχοποίηση, διατηρώντας ανοιχτούς διαύλους οριζόντιας και κάθετης επικοινωνίας με τα Στελέχη.

Ταυτόχρονα, οφείλουν να επικροτούν και να ενθαρρύνουν τις όποιες προσπάθειες έκφρασης δυσκολίας διαχείρισης σε περιπτώσεις εργασιακής πίεσης και στρεσογόνων παραγόντων, χωρίς ωστόσο να διαταράσσεται η ισορροπία μεταξύ επίτευξης επιχειρησιακών αναγκών και υγείας προσωπικού. Επιπρόσθετα, η περιοδική εκτέλεση Ψυχομετρικών ελέγχων των Στελεχών και η αναδιάρθρωση των παθογενειών στο Management θα συμβάλει στην ουσιαστική πρόληψη, η οποία αυτομάτως θα συμπαρασύρει τη διατήρηση των θεμιτών επιπέδων Ασφάλειας μέσο- και μακρο-πρόθεσμα όσον αφορά την εξαιρετικής σημασίας παράμετρο της υγιούς ψυχοσύνθεσης των Στελεχών.

Αποδοτικό Στέλεχος ισοδυναμεί με Ψυχοσωματικά Υγιές Στέλεχος.

Βιβλιογραφία

Χατζόβουλος Ν, 2023, Περιβάλλον Ασφάλειας και Σύνδρομο Burnout, Ελκυστής, Αθήνα.

Lazarus, R.S. and Folkman, S., 1984. Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company.

Wong KL, Chong KE, Chew BC, Tay CC, Mohamed SB. Key performance indicators for measuring sustainability in health care industry in Malaysia. Journal of Fundamental and Applied Sciences, 2022:10(1S):646-657.

