

Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Θέμα: «Εργασιακή Κόπωση: Απόψεις και αντιλήψεις κοινωνικών λειτουργών
που εργάζονται στον τομέα απεξάρτησης στην Κρήτη»**

Συντάκτες: Δαρδιώτη Κατερίνα 3405
Νατσοπούλου Ουρανία 3122
Πριάβαλη Ιωάννα 3315
Επιβλέπων Καθηγητής: Φραγκιαδάκη Εύα

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2014

Ευχαριστίες

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τα παρακάτω άτομα, χωρίς την συμβολή των οποίων δεν θα ήταν δυνατή η ολοκλήρωση αυτής της εργασίας. Αρχικά ευχαριστούμε την επιβλέπουσα καθηγήτρια για την υπομονή της, τις συμβουλές και την καθοδήγησή της. Ευχαριστούμε επίσης το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων που μας επέτρεψε να διεξάγουμε την έρευνα στις δομές του. Ακόμα, ευχαριστούμε τις κυρίες Ελένη Φούσσου και Τζίνη Χριστοφίλη, υπεύθυνες της κεντρικής βιβλιοθήκης του ΚΕ.Θ.Ε.Α. για την βοήθειά τους στην αναζήτηση βιβλιογραφικού υλικού. Τέλος ευχαριστούμε θερμά όλους τους κοινωνικούς λειτουργούς, που παρά το φόρτο εργασίας τους, ανταποκριθήκαν με μεγάλη προθυμία στην πρόσκλησή μας για συμμετοχή στην έρευνα και μας αφιέρωσαν τον πολύτιμο χρόνο τους.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή	6
----------------	---

Α' Μέρος

Κεφάλαιο 1^ο: Εργασιακό Άγχος

1.1. Εννοιολογική προσέγγιση του άγχους	9
1.2. Εργασιακό άγχος	9
1.3. Πηγές στρες στον εργασιακό χώρο	9
1.4. Εργασιακό άγχος & σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης	11

Κεφάλαιο 2^ο: Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

2.1. Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης	12
2.2. Ιστορική αναδρομή	14
2.3. Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης	14
2.4. Συμπτώματα	15
2.5. Επιπτώσεις συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης	18
2.6. Πρόληψη & αντιμετώπιση	19

Κεφάλαιο 3^ο : Επαγγελματική Εξουθένωση & Κοινωνική Εργασία

3.1. Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στην κοινωνική εργασία	23
--	----

Κεφάλαιο 4^ο : Επαγγελματική Εξουθένωση & Εξαρτήσεις

4.1. Δυσκολίες στον χώρο των εξαρτήσεων	25
4.2. Παράγοντες εμφάνισης burn out	27
4.3. Σημάδια κόπωσης στον χώρο της απεξάρτησης	28
4.4. Συνέπειες της μη έγκαιρης αντιμετώπισης του burn out	29

Κεφάλαιο 5^ο : Το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

5.1 Περιγραφή του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)	30
5.2. Επαγγελματίες του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)	31

Β' Μέρος

Κεφάλαιο 6^ο : Μεθοδολογία Έρευνας

6.1. Σκοπός	33
6.2. Στόχοι – ερευνητικά ερωτήματα	33
6.3. Επιλογή μεθόδου	33
6.4. Επιλογή δείγματος	34
6.5. Ερευνητικά εργαλεία	34
6.6. Η ερευνητική διαδικασία	34
6.7. Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων	35
6.8. Ηθικά ζητήματα	35
6.9. Δυσκολίες	36

Κεφάλαιο 7^ο : Αποτελέσματα Έρευνας

7.1. Ανάλυση & παρουσίαση αποτελεσμάτων	37
7.2. Συμπεράσματα - Συζήτηση	80
7.3. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	83
Βιβλιογραφία	84
Παράρτημα	87

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή: Ο όρος σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης αναφέρεται σε μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξάντλησης η οποία προκαλείται όταν η αφοσίωση σε έναν σκοπό αποτυγχάνει να αποδώσει την αναμενόμενη επιβράβευση. Έχει συνδεθεί κυρίως με τα ανθρωπιστικά επαγγέλματα και σύμφωνα με την Maslach αποτελείται από τρεις διαστάσεις: α) συναισθηματική εξάντληση, β) αποπροσωποποίηση και γ) μειωμένη προσωπική επίτευξη.

Σκοπός: Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση των απόψεων των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στις δομές του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και πιο συγκεκριμένα η διερεύνηση της εργασιακής τους εμπειρίας όπως οι ίδιοι την βιώνουν.

Μεθοδολογία: Πραγματοποιήθηκε ποιοτική έρευνα μέσω προσωπικών συνεντεύξεων σε δείγμα 15 κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. Για την συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ημί-δομημένη συνέντευξη με ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, μέσω της οποίας διερευνήθηκε η εργασιακή εμπειρία των κοινωνικών λειτουργών στον χώρο της απεξάρτησης. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος ανάλυσης περιεχομένου (content analysis).

Αποτελέσματα: Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι το υπό διερεύνηση δείγμα δεν παρουσιάζει ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε αυτό συμβάλλει ο ίδιος ο φορέας, ο οποίος με στόχο την προστασία του προσωπικού από την επαγγελματική κόπωση, παρέχει κατάλληλες συνθήκες εργασίας, οργανωτικής ευελιξία, εκπαίδευση, εποπτεία και πρακτικές κυκλικής εργασίας. Παράγοντες που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην ανάπτυξη επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η επιβάρυνση των εργαζομένων λόγω έλλειψης προσωπικού και η έλλειψη επαγγελματικής εμπειρίας.

Συμπεράσματα: Η υποστήριξη από τον φορέα, οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας, η επαγγελματική εμπειρία, η αυτογνωσία και η θετική προσωπική ζωή είναι παράγοντες οι οποίοι μπορούν να συμβάλουν στην πρόληψη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης ανάμεσα στο προσωπικό που εργάζεται στον τομέα της απεξάρτησης.

Λέξεις κλειδιά: επαγγελματική εξουθένωση, κόπωση, απεξάρτηση

Εισαγωγή

Η παρούσα έρευνα μελετά την εργασιακή κόπωση και τις επιπτώσεις της στους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς οι οποίοι απασχολούνται στον τομέα της απεξάρτησης. Το συγκεκριμένο θέμα έχει έντονο ερευνητικό ενδιαφέρον καθώς στις επισκέψεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών μας σε δομές που έχουν σχέση με την πρόληψη και την θεραπεία ατόμων εθισμένων στα ναρκωτικά (ΚΕ.Θ.Ε.Α. & Ο.ΚΑ.ΝΑ) προέκυψε ότι η εργασία σε αντίστοιχα πλαίσια είναι ιδιαίτερα δύσκολη και ψυχοφθόρα για τους επαγγελματίες. Ειδικότερα, όσον αφορά στους κοινωνικούς λειτουργούς καθημερινά έρχονται αντιμέτωποι με πολυπροβληματικές καταστάσεις τις οποίες βιώνει η συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα-στόχος σε διάφορους τομείς της ζωής της. Ένα εξαρτημένο από ουσίες άτομο, πέρα από τον εθισμό του, αντιμετωπίζει και άλλες δυσκολίες, όπως εκκρεμότητες με τον νόμο, προβλήματα σε οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον καθώς επίσης και επιπλέον προβλήματα υγείας.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί κατά τις συναντήσεις μας αναφέρθηκαν στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στο έργο τους, όπως για παράδειγμα την καχυποψία και την επιφύλαξη του κοινωνικού περίγυρου απέναντι στην δουλειά που κάνουν με τα εξαρτημένα άτομα, για την ματαιώση που νιώθουν όταν πολλά άτομα που έχουν απεξαρτηθεί υποτροπιάζουν, και για το πόσο ψυχοφθόρο είναι όταν αναγκάζονται να αρνηθούν βοήθεια σε άτομα λόγω του ότι υπάρχουν μεγάλες λίστες αναμονής.

Με βάση τα παραπάνω διαπιστώθηκε ότι πιθανότατα σε ένα τέτοιο εργασιακό περιβάλλον υπάρχει έντονο στρες και άγχος. Στόχος λοιπόν της έρευνας αυτής είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε δομές απεξάρτησης και συγκεκριμένα στο Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

Η εργασία αυτή αποτελείται τόσο από το θεωρητικό όσο και από το ερευνητικό μέρος. Στο θεωρητικό μέρος αναπτύσσονται τα εξής κεφάλαια: στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται η έννοια του εργασιακού άγχους, οι πηγές άγχους σε έναν εργασιακό χώρο και η σχέση του με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Το δεύτερο κεφάλαιο πραγματεύεται την έννοια, τα στάδια, τα συμπτώματα και τις επιπτώσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς επίσης και τις στρατηγικές πρόληψης και αντιμετώπισης. Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην σύνδεση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης με το αντικείμενο της κοινωνικής εργασίας, ενώ το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται πιο συγκεκριμένα στην σχέση του συνδρόμου με την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στον χώρο των εξαρτήσεων. Ειδικότερα, αναλύονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της κόπωσης στον συγκεκριμένο εργασιακό χώρο,

οι τρόπο με τους οποίους εμφανίζεται, και οι συνέπειές της. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο, γίνεται παρουσίαση του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, του φορέα δηλαδή στον οποίο αναφέρεται η παρούσα μελέτη. Η εργασία ολοκληρώνεται με το ερευνητικό μέρος. Σε αυτό παρουσιάζονται τα στάδια ανάπτυξης της έρευνας και τα αποτελέσματα που προέκυψαν, και τονίζονται τα σημαντικότερα σημεία της.

Α' ΜΕΡΟΣ
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Κεφάλαιο 1^ο Εργασιακό Άγχος

1.1. Εννοιολογική προσέγγιση του άγχους

Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει ο Μάνος, άγχος είναι «η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που περιλαμβάνει αισθήματα τάσης, φόβου ή ακόμη και τρόμου σαν απάντηση σε κίνδυνο του οποίου η πηγή είναι σε μεγάλο βαθμό άγνωστη ή μη αναγνωρίσιμη» (Μάνος, 1997:252).

Το άγχος είναι ένα συχνό φαινόμενο της καθημερινότητάς μας και το κάθε άτομο το βιώνει με διαφορετικό τρόπο. Για κάποιον μπορεί να λειτουργεί ως ώθηση για μεγαλύτερη ενεργητικότητα και αποτελεσματικότητα, ενώ για κάποιον άλλον να αποτελεί εμπόδιο. Χαρακτηριστικός είναι ο διαχωρισμός που κάνει ο Seyle (Seyle, 1982 στο Καντάς, 1995) σε καλό και κακό άγχος (stress & distress). Πάντως γενικά θεωρείται μια συνηθισμένη αντίδραση του ανθρώπου απέναντι σε ήπια στρεσογόνα γεγονότα, εκτός και αν προκαλεί προβλήματα στην λειτουργικότητά του, οπότε και μιλάμε πλέον για Αγχώδη Διαταραχή (Μάνος, 1997).

1.2. Εργασιακό Άγχος

Ως εργασιακό άγχος ορίζεται η κατάσταση κατά την οποία οι αγχογόνες καταστάσεις σχετίζονται με την εργασία ή κατά την οποία το άγχος πηγάζει από μια εργασιακή κατάσταση (Καντάς, 1995).

Σύμφωνα με τη Maslach κ.α. (1993), μια εργασιακή κατάσταση μπορεί να θεωρηθεί στρεσογόνα όταν οι πηγές προσαρμοστικότητας του ατόμου δεν είναι αρκετές για τις απαιτήσεις της δουλειάς, όταν υπάρχουν περιορισμοί στους τρόπους με τους οποίους μπορούν να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα και δεν υπάρχει αρκετή υποστήριξη. Συνήθως εκδηλώνεται μέσω αρνητικών συναισθημάτων, δυσαρέσκειας, γενικής δυσφορίας και μακροπρόθεσμα με αλλαγές στην γενική ευημερία του ατόμου.

1.3. Πηγές στρες στον εργασιακό χώρο

Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά οι 6 κατηγορίες παραγόντων που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος (Arnold, κ.α., 2005):

A. Παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία

- Πρακτικά προβλήματα στον εργασιακό χώρο όπως μη επαρκείς δομές
- Άστατες & συχνά εναλλασσόμενες βάρδιες
- Μεγάλος φόρτος εργασίας σε σχέση με το ωράριο ή αντίθετα μεγάλα διαστήματα αδράνειας. Φαίνεται ότι οι υπερβολικές αρμοδιότητες και οι καθόλου αρμοδιότητες μπορούν εξίσου να προκαλέσουν στρες.
- Επικινδυνότητα: όταν το περιβάλλον δεν είναι ασφαλές για τον εργαζόμενο αυτός βρίσκεται σε μια συνεχή κατάσταση εγρήγορσης
- Νέες τεχνολογίες: η εισαγωγή των τεχνολογικών μέσων στον εργασιακό χώρο μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα η δουλειά να γίνει πιο απαιτητική ή λιγότερο ενδιαφέρουσα.

Β. Παράγοντες που σχετίζονται με τον οργανισμό

- Ασάφεια ρόλων: όταν δεν είναι ξεκάθαρος ο ρόλος, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες του εργαζομένου, καθώς επίσης και οι προσδοκίες που αναμένονται από αυτόν.
- Σύγκρουση ρόλων: όταν ο εργαζόμενος αναγκάζεται να κάνει πράξεις που δεν θέλει ή θεωρεί ότι δεν έχουν σχέση με την δουλειά του.
- Υπευθυνότητα: αφορά δυο περιπτώσεις, όταν είσαι υπεύθυνος για άλλους ανθρώπους και όταν είσαι υπεύθυνος για πρακτικά θέματα π.χ. προϋπολογισμός, εξοπλισμός.

Γ. Παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπικότητα

- Η αντίδραση στο άγχος εξαρτάται από την προσωπικότητα του κάθε ατόμου. Για παράδειγμα, η ίδια κατάσταση μπορεί να προκαλεί στρες σε κάποιον εργαζόμενο, ενώ στον συνάδελφό του όχι.

Δ. Παράγοντες που σχετίζονται με τις σχέσεις

- Σχέσεις με τους προϊσταμένους: μια υγιής σχέση ανάμεσα στον προϊστάμενο και το προσωπικό μπορεί να μειώσει σημαντικά το άγχος και για τις δυο πλευρές.
- Σχέσεις με συναδέλφους: στην μείωση του στρες παίζουν ρόλο οι καλές σχέσεις ανάμεσα στους συναδέλφους και η ύπαρξη ενός υποστηρικτικού και απαλλαγμένου από ανταγωνισμό περιβάλλοντος.

Ε. Σταδιοδρομία

- Η επαγγελματική ανασφάλεια, η κινητικότητα, η αλλαγή εργασιακού περιβάλλοντος, οι λίγες δυνατότητες ανέλιξης, ο πλεονασμός προσωπικού & η επερχόμενη συνταξιοδότηση είναι κάποιοι από τους παράγοντες που μπορεί να προκαλέσουν άγχος.

ΣΤ. Εργασιακό κλίμα

- Το κλίμα μέσα σε έναν εργασιακό χώρο μπορεί να λειτουργήσει ως πηγή στρες για τον εργαζόμενο εάν νιώθει απομονωμένος, αδικημένος ή οι προσωπικές αξίες του συγκρούονται με αυτές του οργανισμού.

Ζ. Σύγκρουση επαγγελματικής & προσωπικής ζωής

- Πολλές φορές ο επαγγελματικός τομέας παρεμβαίνει στον προσωπικό καθώς στρεσογόνοι παράγοντες που προκαλούνται στον εργασιακό χώρο μπορούν να επηρεάσουν στην προσωπική ζωή και το αντίστροφο.

1.4. Εργασιακό άγχος & σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

Πολλές φορές το εργασιακό άγχος και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης εκφράζονται με παρόμοια συμπτώματα, ωστόσο όμως, πρόκειται για δυο διαφορετικά φαινόμενα.

Σύμφωνα με τον Brill (1984) το άγχος αναφέρεται σε μια προσωρινή διαδικασία προσαρμογής που συνοδεύεται από ψυχικά και σωματικά συμπτώματα τα οποία αποχωρούν όταν αποχωρεί και η πηγή του στρες (Brill, 1984, στο Schaufeli & Enzmann, 1998).

Ένα άλλο χαρακτηριστικό είναι ότι το “burn out” βιώνεται από τα άτομα τα οποία δίνουν στην εργασία τους ένα ιδιαίτερο νόημα και εισέρχονται σε αυτήν με ενθουσιασμό και υψηλές προσδοκίες. Μάλιστα τα άτομα χωρίς αυτά τα στοιχεία αναμένεται να βιώσουν εργασιακό άγχος και όχι σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (Pines 1993, στο Schaufeli & Enzmann, 1998).

Τέλος, η Maslach (1993) δηλώνει ότι υπάρχει σύνδεση ανάμεσα στα δυο φαινόμενα και ότι το στρες συμβάλει στην αιτιολογία του burn out.

Επομένως, σύμφωνα με τα παραπάνω, αυτά τα δυο φαινόμενα παρόλο που είναι διαφορετικά, όχι μόνο συνδέονται αλλά μάλιστα φαίνεται ότι η παρατεταμένη έκθεση στο εργασιακό άγχος οδηγεί στην ανάπτυξη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Κεφάλαιο 2^ο Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

2.1. Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Ο όρος Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (burn out) χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά το 1972 από τον ψυχαναλυτή Dr. Herbert J. Freudenberger. Πρόκειται για μια «κατάσταση κόπωσης ή εξουθένωσης που προκαλείται από την αφοσίωση σε μια αιτία, έναν τρόπο ζωής ή μια σχέση που αποτυγχάνει να αποδώσει μια αναμενόμενη επιβράβευση» (Δούκα, 2003). Αρχικά υπήρχε η θεωρία ότι το σύνδρομο αυτό εμφανίζεται σε άτομα των οποίων η εργασία σχετίζεται με την προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα όπως για παράδειγμα ιατροί, εκπαιδευτικοί κλπ. ενώ, πρόσφατα έχει αρχίσει να διερευνάται η εμφάνισή του και σε άλλους επαγγελματικούς τομείς (Καντάς, 1995).

Σύμφωνα με τους Freudenberger & Richelson (1980), το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης, εμφανίζεται όταν «οι προσδοκίες ενός ατόμου βρίσκονται δραματικά σε αντίθεση με την πραγματικότητα, και αυτό επιμένει να προσπαθεί να φτάσει σε αυτές τις προσδοκίες. Μέσα στο άτομο δημιουργείται φθορά, το αποτέλεσμα της οποίας θα είναι η εξάντληση των πόρων του και η φθορά της ζωτικότητάς, της ενέργειας και της ικανότητάς του να λειτουργεί».

Η Pines κ.α. (1980), αναφέρουν ότι πρόκειται για «σωματική, συναισθηματική και ψυχική εξάντληση. Χαρακτηρίζεται από αισθήματα απελπισίας και απόγνωσης, από συναισθηματική αποστράγγιση καθώς και από την ανάπτυξη αρνητικής στάσης απέναντι στον εαυτό, την εργασία, την ζωή και τους άλλους ανθρώπους. Είναι η αίσθηση κινδύνου, δυσαρέσκειας και αποτυχίας στην αναζήτηση των ιδανικών». Στην ακραία του μορφή, το άτομο χάνει στην ικανότητα να αντιμετωπίσει και να απολαύσει το περιβάλλον.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι αποτέλεσμα της συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης συναισθηματικής πίεσης και εκφράζεται με τους εξής 3 τρόπους (Pines, κ.α., 1980):

1. Σωματική Εξάντληση

Χαρακτηρίζεται από χαμηλά επίπεδα ενέργειας, κόπωση και αδυναμία. Τα άτομα που υποφέρουν από burnout είναι επιρρεπή σε ατυχήματα και ασθένειες, έχουν συχνούς πονοκεφάλους, ναυτία, μυϊκή ένταση, πόνους στην πλάτη και αλλαγές στις διατροφικές συνήθειες και το βάρος.

2. Συναισθηματική εξάντληση

Περιλαμβάνει αισθήματα κατάθλιψης, ανικανότητας, απελπισίας και παγίδευσης. Το άτομο νιώθει συναισθηματικά κατεστραμμένο καθώς η ικανοποίηση από την δουλειά μειώνεται.

3. Πνευματική εξάντληση

Χαρακτηρίζεται από την ανάπτυξη αρνητικών στάσεων απέναντι στον εαυτό, στην δουλειά και στην ζωή. Το άτομο συχνά νιώθει κατώτερο και ανεπαρκές, ενώ η έλλειψη ικανοποίησης από την δουλειά, εκφράζεται με παρατεταμένα διαλείμματα, αργοπορία ή με γενικότερη αποφυγή της εργασίας. Επίσης, η αρνητική στάση απέναντι στους άλλους επιδρά στις προσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις.

Οι 3 Διαστάσεις της Maslach

Η Maslach διατυπώνει 3 διαστάσεις από τις οποίες αποτελείται το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach & Leiter, 1997):

Εξάντληση (Exhaustion)

Πρόκειται για μια κατάσταση κατά την οποία το άτομο αισθάνεται εξαντλημένο τόσο συναισθηματικά όσο και σωματικά. Νιώθει ότι έχει αποστραγγιστεί, έχει καταναλωθεί και ότι δεν μπορεί να ανακτήσει την ενέργειά του. Η εξάντληση είναι η πρώτη αντίδραση απέναντι στο στρες που προκαλείται από τις απαιτήσεις της δουλειάς ή κάποια σημαντική αλλαγή.

Κυνισμός (Cynicism)

Στην βιβλιογραφία απαντάται επίσης ως αποπροσωποποίηση. Πρόκειται για ψυχρή και απόμακρη στάση απέναντι στην δουλειά και στα άτομα που σχετίζονται με αυτήν. Το άτομο μειώνει στο ελάχιστο την εμπλοκή του με την εργασία και ίσως ακόμα εγκαταλείπει τα ιδανικά του. Κατά κάποιο τρόπο, ο κυνισμός είναι μια προσπάθεια αυτοπροστασίας από την εξάντληση και την απογοήτευση. Αισθάνεται ότι είναι ασφαλέστερο για αυτόν να είναι αδιάφορος από το να επενδύει.

Αναποτελεσματικότητα (Ineffectiveness)

Πρόκειται για την αυξανόμενη αίσθηση ανεπάρκειας. Το άτομο νιώθει ανίκανο να ολοκληρώσει οποιονδήποτε καινούριο στόχο και νιώθει ότι η αιτία για αυτό είναι ότι τα πάντα συνωμοτούν εναντίον του. Σταδιακά χάνει την πίστη στον εαυτό του ενώ ταυτόχρονα και οι άλλοι χάνουν την πίστη σε αυτόν.

2.2 Ιστορική αναδρομή

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970, ο Freudenberger εργαζόταν εθελοντικά σε μια δωρεάν κλινική αποτοξίνωσης στην Νέα Υόρκη. Το προσωπικό της υπηρεσίας αυτής αποτελούταν κυρίως από νεαρούς εθελοντές οι οποίοι ήταν ιδεαλιστές και ιδιαίτερα αφοσιωμένοι στην δουλειά τους. Ο Freudenberger λοιπόν, παρατήρησε ότι μετά από κάποιο διάστημα, πολλοί εθελοντές έχαναν την ενέργεια και την όρεξή τους, ενώ ταυτόχρονα παρουσίαζαν ένα ευρύ φάσμα τόσο ψυχολογικών όσο σωματικών συμπτωμάτων. Για να περιγράψει την παραπάνω συμπεριφορά, χρησιμοποίησε τον όρο burn out, δανεισμένο από τον χώρο της τοξικοεξάρτησης όπου χρησιμοποιείτο για την περιγραφή των επιπτώσεων της χρόνιας χρήσης ουσιών (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Περίπου την ίδια εποχή, η C. Maslach, ερευνούσε τους τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι αντιμετωπίζουν τις συναισθηματικές δυσκολίες στην δουλειά, και συγκεκριμένα τους μηχανισμούς της αποπροσωποποίησης και της αποστασιοποίησης. Παρατήρησε λοιπόν, πως οι συναισθηματικές δυσκολίες στην δουλειά σε συνδυασμό με τις δυο προηγούμενες έννοιες, επηρέαζαν σημαντικά την συμπεριφορά των ατόμων στην εργασία. Όταν κάποια στιγμή ανέφερε τυχαία αυτές τις παρατηρήσεις της σε κάποιον δικηγόρο, αυτός της είπε ότι στους κύκλους των δικηγόρων αναφέρονται σε αυτό το φαινόμενο ως burn out.

Ο Freudenberger και η Maslach ήταν οι πρώτοι που υιοθέτησαν τον όρο burn out, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν είχε χρησιμοποιηθεί και νωρίτερα. Μάλιστα στην λογοτεχνία συναντάμε δυο περιπτώσεις όπου ο όρος burn out και τα συμπτώματά του περιγράφονται ως βιώματα του πρωταγωνιστή. Στην πρώτη περίπτωση, στο έργο «Buddenbrooks» του Tommas Mann το 1922, και στην δεύτερη περίπτωση στο έργο «A Burn Out Case» του Graham Greene το 1960 (Schaufeli, κ.α., 1993).

2.3 Στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μια κατάσταση κόπωσης η οποία εμφανίζεται μετά από κάποιο χρονικό διάστημα ως αποτέλεσμα της συσσώρευσης έντονου άγχους και δεν πρόκειται για μια οξεία διαταραχή που κάνει την εμφάνισή της ξαφνικά (Tomson, 2000).

Οι Edelwich & Brodsky (1980) ανέλυσαν μια σειρά από τέσσερα στάδια του burn out. Πιο συγκεκριμένα τα στάδια που ακολουθεί ο εργαζόμενος είναι τα εξής:

1^ο Στάδιο

Είναι το στάδιο του ενθουσιασμού. Ο νέος επαγγελματίας, εισέρχεται στον εργασιακό χώρο με πολύ υψηλούς στόχους και μεγάλες απαιτήσεις από τον εαυτό του, τους εξυπηρετούμενους, τους συναδέλφους και τις υπηρεσίες.

2^ο Στάδιο

Σε αυτό το στάδιο κυριαρχούν η αμφιβολία και η αδράνεια. Ο εργαζόμενος αμφιβάλει αν η εργασία του ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του και στις βαθύτερες ανάγκες του. Αρχίζει να προβάλλει ζητήματα αμοιβών και ωρών εργασίας, αρνούμενος να αναθεωρήσει τις υψηλές προσδοκίες του.

3^ο Στάδιο

Η απογοήτευση και η ματαίωση κυριαρχούν σε αυτό το στάδιο. Ο εργαζόμενος αναρωτιέται αν και πόσο αξίζει τον κόπο να εργάζεται κάτω από συνθήκες πίεσης, άγχους και απογοήτευσης και θεωρεί κάθε προσπάθεια μάταιη.

4^ο Στάδιο

Το τελευταίο στάδιο είναι η απάθεια. Ο εργαζόμενος παραμένει στον χώρο εργασίας του, αδιαφορώντας για τις εξελίξεις στον τομέα του και για τις ανάγκες και τα προβλήματα των αποδεκτών των υπηρεσιών του.

2.4 Συμπτώματα

Σύμφωνα με τους Freudenberger & Richelson (1980), το Σύνδρομο Επαγγελματικής Κόπωσης εμφανίζει σταδιακά τα εξής συμπτώματα:

1. Εξάντληση (Exhaustion)

Τα πρώτα σημάδια κινδύνου του burn out είναι η κούραση και η απώλεια ενέργειας. Το άτομο δυσκολεύεται να αντιμετωπίσει την εξάντληση καθώς αυτή η κατάσταση έρχεται σε αντίθεση με τα υψηλά επίπεδα ενέργειας στα οποία έχει συνηθίσει.

2. Αποστασιοποίηση (Detachment)

Η αποστασιοποίηση χρησιμοποιείται ως μηχανισμός προστασίας από τον πόνο. Το άτομο θεωρεί ότι αν διαχωρίσει τον εαυτό του από άλλους ανθρώπους και γεγονότα, τους στερεί την δύναμη να το βλάψουν.

3. Ανία & Κυνισμός (Boredom & Cynicism)

Αποτελούν αποτέλεσμα της αποστασιοποίησης. Το άτομο χάνει το ενδιαφέρον για το τι συμβαίνει γύρω του. Αρχίζει να αμφισβητεί την αξία των δραστηριοτήτων του, γίνεται δύσπιστο για τα κίνητρα των άλλων και αδιάφορο για σκοπούς στους οποίους άλλοτε ήταν αφοσιωμένο.

4. Ανυπομονησία & Ευερεθιστότητα (Impatience & Irritability)

Όσο η εξουθένωση μεγαλώνει, μειώνεται η ικανότητα του ατόμου να ολοκληρώσει καθήκοντα. Αυτό προκαλεί ανυπομονησία και ευερεθιστότητα με τους γύρω του. Μπορεί να εμφανιστούν συμπεριφορές που είναι εντελώς έξω από τον μέχρι τώρα χαρακτήρα του όπως π.χ. κατηγορίες εναντίων συναδέλφων.

5. Αίσθημα Παντοδυναμίας (A Sense Of Omnipotence)

Αφορά την πεποίθηση του ατόμου ότι κανείς άλλος δεν είναι ικανός να φέρει σε πέρας αυτά που μπορεί εκείνος, με αποτέλεσμα να αναλαμβάνει όλο και περισσότερα καθήκοντα χωρίς να δέχεται βοήθεια.

6. Αίσθηση Έλλειψης Εκτίμησης (Suspicion Of Being Unappreciated)

Το άτομο νιώθει θυμό καθώς θεωρεί πως οι γύρω του δεν εκτιμούν τις παραπάνω προσπάθειες που καταβάλλει.

7. Παράνοια (Paranoia)

Το επόμενο βήμα είναι τα αισθήματα κακομεταχείρισης. Όταν τα πράγματα δεν πηγαίνουν καλά, το άτομο έχει την αίσθηση ότι μάλλον κάποιος φταίει. Επομένως νιώθει ότι τον κακομεταχειρίζονται και γίνεται όλο και πιο καχύποπτος με το περιβάλλον του.

8. Αποπροσανατολισμός (Disorientation)

Είναι η σταδιακή απώλεια επαφής με το περιβάλλον. Οι γνωστικές λειτουργίες αρχίζουν να μειώνονται, π.χ. αδυνατεί να ολοκληρώσει την σκέψη του, ξεχνά ημερομηνίες και ονόματα και έχει αδυναμία συγκέντρωσης. Αποτέλεσμα αυτών είναι η έκπτωση της αντίληψης, της κρίσης και της ικανότητας λήψης αποφάσεων.

9. Ψυχοσωματικά Συμπτώματα (Psychosomatic Complaints)

Πονοκέφαλοι, κρυολογήματα που διαρκούν, πόνοι στην πλάτη κ.α.

10. Κατάθλιψη (Depression)

Εδώ ο Freudenberger επιχειρεί έναν διαχωρισμό ανάμεσα στην κατάθλιψη γενικά και σε αυτήν που σχετίζεται με το burn out. Στην πρώτη περίπτωση πρόκειται για μια κατάσταση που

επηρεάζει όλους τους τομείς της ζωής του πάσχοντος. Αντίθετα, στο burn out, η κατάθλιψη είναι προσωρινή και αφορά μόνο τον τομέα της εργασίας. Π.χ. κάποιος μπορεί να έχει καταθλιπτική συμπεριφορά στην δουλειά αλλά στο σπίτι να είναι απόλυτα ενεργητικός.

11. Αρνηση (Denial)

Το άτομο αρνείται να αναγνωρίσει ότι κάτι δεν πάει καλά και αγνοεί συστηματικά τα ανησυχητικά σημάδια.

Οι Schaufeli & Enzmann (1998) κατηγοριοποιούν τα συμπτώματα του burn out σε 5 τομείς. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια από κάθε κατηγορία:

<p style="text-align: center;">1. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ</p> <p style="text-align: center;">Κατάθλιψη Εναλλαγή διάθεσης Ανησυχία Ευερεθιστότητα Θυμός Ανεξήγητος φόβος Έλλειψη ικανοποίησης</p>
<p style="text-align: center;">2. ΓΝΩΣΙΑΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ</p> <p style="text-align: center;">Έλλειψη νοήματος και ελπίδας Αισθήματα αποτυχίας, ενοχής, εχθρότητας, ανεπάρκειας Αδυναμία συγκέντρωσης Χαμηλή αυτοεκτίμηση</p>
<p style="text-align: center;">3. ΣΩΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ</p> <p style="text-align: center;">Πονοκέφαλος Ναυτία Μυϊκοί πόνοι Σεξουαλικά προβλήματα Διαταραχή έμμηνου ρύσης Νευρικά τικ Στομαχικές διαταραχές Καρδιαγγειακά προβλήματα</p>

4. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

Υπερκινητικότητα

Αναβλητικότητα

Χρήση ουσιών (νόμιμων ή μη)

Βίαια ξεσπάσματα

Απομόνωση

Έλλειψη αποτελεσματικότητας

Αντίσταση

5. ΚΙΝΗΤΗΡΙΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

Έλλειψη ζήλου

Παραίτηση

Απογοήτευση

Ανία

Έλλειψη αξιών

2.5 Επιπτώσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης

Μπορούμε να διακρίνουμε τριών ειδών επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes και Dougherty, 1993):

1. Στην ψυχική και σωματική υγεία. Τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν συχνά χαμηλότερο αυτοσυναίσθημα, κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, αϋπνίες, πονοκεφάλους, αίσθημα σωματικής κόπωσης ή γαστρεντερικά προβλήματα.

2. Στις διαπροσωπικές σχέσεις. Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν επιδείνωση στις οικογενειακές και κοινωνικές τους σχέσεις ή στις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους στο χώρο εργασίας.

3. Στην εργασιακή συμπεριφορά. Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν μεγαλύτερο βαθμό δυσαρέσκειας προς την εργασία τους, μεγαλύτερο αριθμό απουσιών και μεγαλύτερη τάση για αλλαγή εργασίας ή επαγγέλματος.

(Καντάς, 1995:117)

2.6 Πρόληψη & αντιμετώπιση

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι μια κατάσταση για την οποία δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη θεραπεία που να μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους ανθρώπους. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι αντιμετώπισης όπου το κάθε άτομο μπορεί να προσαρμόσει στον εαυτό του ανάλογα με την ιδιοσυγκρασία του.

Οι μέθοδοι με τις οποίες μπορεί κάποιος να αντιμετωπίσει το σύνδρομο, συνοψίζονται με την προσέγγιση των τριών “R” (The Three “R” Approach) η οποία αποτελείται από 3 βήματα:

1^ο Βήμα: Αναγνώριση (Recognition): Το άτομο θα πρέπει να αναγνωρίσει εγκαίρως τα προειδοποιητικά σημάδια του burn out.

2^ο Βήμα: Αντιστροφή (Reverse): Το άτομο θα πρέπει να αντιστρέψει/επανορθώσει την κακή κατάσταση στην οποία βρίσκεται, αναζητώντας υποστήριξη για την διαχείριση του άγχους του.

3^ο Βήμα: Ανθεκτικότητα (Resilience): Το άτομο θα πρέπει να θωρακίσει τον εαυτό του ενισχύοντας την συναισθηματική και σωματική του υγεία.

(Smith, κ.α., 2010).

Ο Zastrow (1984), διακρίνει 3 στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες και κατά συνέπεια πρόληψης και αντιμετώπισης του burn out. Η πρώτη κατηγορία αναφέρεται σε στρατηγικές που προωθούνται από τις ίδιες τις υπηρεσίες με σκοπό να μειώσουν τα επίπεδα άγχους των υπαλλήλων τους. Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται σε στρατηγικές παρόμοιες με της πρώτης κατηγορίας, οι οποίες όμως εφαρμόζονται με πρωτοβουλία του ίδιου του εργαζόμενου. Τέλος, η τρίτη κατηγορία αναφέρεται στους τρόπους με τους οποίους μπορεί κάποιος να ενδυναμώσει τον εαυτό του απέναντι στο στρες κατά συνέπεια στον κίνδυνο εμφάνισης του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

Όπως ισχύει για όλες τις παθήσεις, η καλύτερη θεραπεία είναι η πρόληψη. Είναι σημαντικό κάποιος να μπορεί να αναγνωρίσει ποιες συμπεριφορές είναι επικίνδυνες ώστε να τις σταματήσει εγκαίρως. Η ενέργεια που απαιτείται να καταβάλει ένα άτομο για να κάνει διορθωτικές αλλαγές είναι μικρότερη σε σχέση με την ενέργεια που απαιτείται για να ξεπεράσει το burn out όταν θα έχει ήδη «καεί». Οι Freudenberger & North (1985), επισημαίνουν πως το κλειδί για την πρόληψη του burn out είναι η αυτογνωσία, και παρουσιάζουν μια λίστα 12 σημείων για έγκαιρη παρέμβαση σε περίπτωση που ένα άτομο νιώθει ότι βρίσκεται σε κάποιο αρχικό στάδιο εξουθένωσης. Τα σημεία αυτά είναι να εξής:

1. Άρνηση: Το άτομο θα πρέπει να ακούει προσεχτικά το σώμα του και να μην αρνείται να παραδεχτεί την πίεση που εκδηλώνεται σωματικά, πνευματικά ή συναισθηματικά.
2. Απομόνωση: το άτομο θα πρέπει να αποφύγει την απομόνωση και να ανανεώσει τις σχέσεις με τους οικείους του, καθώς η οικειότητα είναι ισχυρό αντίδοτο για την κατάθλιψη και το άγχος.
3. Αλλαγή των περιστάσεων: Εάν το άτομο νιώθει ότι κάποιο πρόσωπο ή κατάσταση έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ψυχολογική του κατάσταση, είναι σημαντικό να προσπαθήσει να αλλάξει αυτές τις περιστάσεις ή εάν είναι απαραίτητο να αποχωρίσει από αυτές.
4. Μείωση της έντασης: Είναι σημαντικό να μπορεί κάποιος να αναγνωρίσει ποιους τομείς της ζωής του συγκεντρώνουν την περισσότερη ένταση και να προσπαθήσει να την μειώσει.
5. Υπέρ-φροντίδα: Πρόκειται για την συνήθεια κάποιων ανθρώπων να αναλαμβάνουν προβλήματα ή ευθύνες άλλων. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να μάθουν να απαλλάσσονται από καθήκοντα που δεν τους αναλογούν και να φροντίζουν περισσότερο τον εαυτό τους.
6. Άρνηση: Το σημείο αυτό σχετίζεται με το προηγούμενο. Ένας τρόπος για την μείωση της έντασης, είναι το άτομο να μάθει να υπερασπίζεται τον εαυτό του, και να αρνείται τις επιπλέον απαιτήσεις από άλλους.
7. Αποστασιοποίηση: Αφορά την αποστασιοποίηση από πρόσωπα ή καταστάσεις που προκαλούν στρες.
8. Επανεκτίμηση αξιών: Ο διαχωρισμός των ουσιαστικών αξιών από τις προσωρινές ή φευγαλέες βοηθά το άτομο να εξοικονομήσει χρόνο και ψυχική ενέργεια.
9. Ρυθμός: Το άτομο θα πρέπει βρει τον κατάλληλο ρυθμό στην ζωή του ώστε να μπορέσει να εξισορροπήσει την προσωπική με την επαγγελματική ζωή.
10. Φροντίδα: Το άτομο θα πρέπει να φροντίζει την σωματική του υγεία με καλή διατροφή επαρκή ύπνο και άσκηση.
11. Μείωση του άγχους: Το άτομο θα πρέπει να ελαχιστοποιήσει τους στρεσογόνους παράγοντες στην ζωή του ώστε να μειωθούν τα αισθήματα ανησυχίας και άγχους.
12. Χιούμορ: Το χιούμορ και η διασκέδαση αποτελούν σημαντικά συστατικά στην ζωή ενός ατόμου και συμβάλλουν στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς η πλειοψηφία των ανθρώπων που βιώνουν burn out, δεν περνούν ευχάριστα στους υπόλοιπους τομείς της ζωής τους.

Οι Pines κ.α. (1980) θεωρούν πως είναι σημαντικό μια υπηρεσία να λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να προστατεύει τους υπαλλήλους της από τον κίνδυνο της επαγγελματικής κόπωσης. Οι στρατηγικές που αναφέρουν για την πρόληψη του burn out είναι:

A. Μικρή αναλογία εξυπηρετούμενων – κοινωνικών λειτουργών

Ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζουν πολλές κοινωνικές υπηρεσίες είναι η έλλειψη προσωπικού. Ο αριθμός των ανθρώπων που πρέπει να εξυπηρετηθούν είναι μεγάλος σε σχέση με τους διαθέσιμους κοινωνικούς λειτουργούς. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την μείωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την συναισθηματική φόρτιση του επαγγελματία. Είναι βασικό η αναλογία εξυπηρετούμενων και κοινωνικών λειτουργών να είναι τέτοια ώστε ο επαγγελματίας να μπορεί να ανταποκριθεί ικανοποιητικά στα καθήκοντά του.

B. Διαθέσιμα διαλείμματα

Είναι σημαντικό το προσωπικό σε μια υπηρεσία να έχει την δυνατότητα όταν βρίσκεται κάτω από ψυχολογική πίεση να κάνει ένα «διάλειμμα» από τις αγχογόνες καταστάσεις. Η έννοια του διαλείμματος δεν αφορά την αποχή από την δουλειά, για παράδειγμα με άδεια. Αφορά κυρίως την δυνατότητα του επαγγελματία να επιλέξει προσωρινά κάποια λιγότερο αγχωτικά καθήκοντα στα οποία δε θα βρίσκεται σε άμεση επαφή με τους εξυπηρετούμενους π.χ. διοικητικά καθήκοντα, έτσι ώστε να μειωθεί η συναισθηματική του φόρτιση.

Γ. Περιορισμένη έκθεση σε στρεσογόνα εργασία

Η παρατεταμένη άμεση επαφή με εξυπηρετούμενους με σοβαρά προβλήματα, συνδέεται με υψηλά ποσοστά ανίας, στρες και κόπωσης του προσωπικού. Ένας τρόπος με τον οποίο μια υπηρεσία μπορεί να μειώσει το χρονικό διάστημα της παραμονής ενός θεραπευτή σε στρεσογόνα θέση είναι η κυκλική εργασία (job rotation). Πρόκειται για μία μέθοδο η οποία ελαφρύνει τη πίεση από κάποια μέλη του προσωπικού, κάνει την εργασία περισσότερο ενδιαφέρουσα και προκλητική για τον εργαζόμενο και επομένως συμβάλει σημαντικά στην πρόληψη της κόπωσης.

Δ. Οργανωτική ευελιξία

Η οργανωτική δομή μιας υπηρεσίας θα πρέπει να είναι αρκετά ευέλικτη, όχι μόνο για την διευκόλυνση των εξυπηρετούμενων αλλά και για την διευκόλυνση του προσωπικού της. Η ευελιξία μέσα σε έναν οργανισμό, μειώνει την κόπωση και ανία του προσωπικού και βελτιώνει την λειτουργία της οργάνωσης και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οργανωτική ευελιξία σημαίνει να δίνεται στα μέλη του προσωπικού η ελευθερία να επιλέξουν τα καθήκοντα που τους αρέσουν, αρκετή αυτονομία ώστε να διαμορφώνουν τον τρόπο εργασίας σύμφωνα με το προσωπικό τους ύφος και γενικά η δυνατότητα να δουλεύουν κάτω από όσο το δυνατόν πιο παραγωγικές συνθήκες.

Ε. Εκπαίδευση

Αφορά α) την εκπαίδευση του προσωπικού για θέματα που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, τα σημάδια κινδύνου και τις στρατηγικές πρόληψης και αντιμετώπισης τους. β) την συνεχιζόμενη εκπαίδευση πάνω στο αντικείμενό τους, για παράδειγμα με συνέδρια, εργαστήρια ή σεμινάρια. Η εκπαίδευση παρέχει στους εργαζόμενους την δυνατότητα να ξεφύγουν από την ρουτίνα, να επαναπροσδιορίσουν τους στόχους τους, να ενημερωθούν για τυχόν διαθέσιμες αλλά αναξιοποίητες παροχές της υπηρεσίας και να αναπτύξουν δεξιότητες που σχετίζονται άμεσα με το αντικείμενο τους.

ΣΤ. Κατάλληλες συνθήκες εργασίας

Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεται το προσωπικό θα πρέπει να είναι ευχάριστο, άνετο και σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνει όσο γίνεται περισσότερο τον εργαζόμενο. Οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας δεν αφορούν όμως μόνο το φυσικό περιβάλλον. Είναι σημαντικό και οι διαδικασίες μέσα σε μια υπηρεσία να προωθούν την διευκόλυνση των εργαζομένων στην άσκηση του επαγγέλματός τους και να μην υπάρχουν εμπόδια όπως γραφειοκρατία, έλλειψη επικοινωνίας και αδικαιολόγητα χρονοβόρες διαδικασίες.

Ζ. Νοηματοδότηση της εργασίας

Η αίσθηση της ολοκλήρωσης είναι σημαντική για να νιώσει ο εργαζόμενος ότι η δουλειά του έχει νόημα. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πολλές φορές εργάζονται σε αντικείμενα στα οποία δεν βλέπουν σημαντική πρόοδο στους εξυπηρετούμενούς τους ή την δουλειά τους να ολοκληρώνεται. Συνέπεια αυτού είναι η μείωση της αίσθησης νοήματος της εργασίας τους. Ένας τρόπος με τον οποίο μια υπηρεσία μπορεί να παρέχει την αίσθηση ολοκλήρωσης στους εργαζομένους της είναι να τους προσφέρει ξεκάθαρους και εφικτούς στόχους. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να είναι είτε εσωτερικοί είτε πιο γενικοί όπως για παράδειγμα η παροχή καλύτερων υπηρεσιών.

Ένας δεύτερος τρόπος για την αύξηση της αίσθησης νοήματος μέσα την εργασία, είναι η ανατροφοδότηση. Η θετική ανατροφοδότηση και η εποικοδομητική κριτική από τους προϊσταμένους, δίνει την δυνατότητα στο προσωπικό να βελτιώσει την απόδοσή του, να ενισχύσει την αίσθηση νοήματος της εργασίας και να βελτιώσει το ηθικό όλης της οργάνωσης.

Κεφάλαιο 3^ο: Επαγγελματική Εξουθένωση & Κοινωνική Εργασία

3.1. Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στην κοινωνική εργασία

Αν και το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης μπορεί να εμφανιστεί σε όλα τα στρεσογόνα επαγγέλματα, ωστόσο έχει συνδεθεί περισσότερο με τους τομείς οι οποίοι σχετίζονται με την προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα, όπως για παράδειγμα ιατροί, εκπαιδευτικοί, κοινωνικοί λειτουργοί (Καντάς, 1995). Όπως αναφέρει η Δούκα (2003), οι εργαζόμενοι στους συγκεκριμένους τομείς είναι ιδιαίτερα επιρρεπείς στο σύνδρομο αυτό, λόγω του ότι το αντικείμενο της δουλειάς τους έχει σαν κύριο χαρακτηριστικό την ατομική και ψυχολογική συμμετοχή τους στην επίλυση προβλημάτων.

Είναι γεγονός ότι το αντικείμενο της κοινωνικής εργασίας είναι αρκετά δύσκολο, καθώς έχει να κάνει με άτομα τα οποία αντιμετωπίζουν πρακτικές και συναισθηματικές αδικίες (Davies, 1998). Μάλιστα, παράγοντες όπως

- Το επιβαρυνόμενο επαγγελματικό πρόγραμμα
- Η έλλειψη ελέγχου
- Η διάρρηξη της συνοχής της κοινότητας
- Η άδικη αντιμετώπιση των εργαζομένων
- Και η σύγκρουση αξιών (Maslah & Leiter, 1997 στο Δούκα, 2003)

καθιστούν το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού ακόμα πιο δύσκολο, κάνοντάς τον ευάλωτο στο στρες και κατά συνέπεια στο burnout.

Επίσης, σύμφωνα με τους Lloyd κ.α. (2002), άλλοι παράγοντες που καθιστούν την κοινωνική εργασία αγχογόνο επάγγελμα είναι:

Πρώτον, παράγοντες που σχετίζονται με την φιλοσοφία της κοινωνικής εργασίας. Επειδή οι κοινωνικοί λειτουργοί διδάσκονται να διατηρούν μη κριτική στάση απέναντι στους εξυπηρετούμενους, είναι πιθανόν να δυσκολεύονται να παραδεχτούν ότι η προσωπικότητα ή η στάση ενός εξυπηρετούμενου κάνει την δουλειά τους δύσκολη ή και αδύνατη, και να εκλάβουν αυτήν την δυσκολία ως προσωπική αποτυχία.

Δεύτερον, παράγοντες που σχετίζονται με τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος. Για πολλούς κοινωνικούς λειτουργούς, πρωταρχικό κίνητρο για την επιλογή της κοινωνικής εργασίας ως επάγγελμα, είναι η ανάγκη να είναι χρήσιμοι για τους άλλους ανθρώπους. Η επιθυμία αυτή

μπορεί να οδηγήσει σε μεγάλη συναισθηματική εμπλοκή με τους εξυπηρετούμενους και επομένως σε άγχος.

Και τρίτον, παράγοντες που σχετίζονται με την οργάνωση της υπηρεσίας, όπως η ελλιπής χρηματοδότηση, η έλλειψη προσωπικού, η έλλειψη δεσμών με άλλες υπηρεσίες, η στάση των άλλων επαγγελματιών υγείας απέναντι στους κοινωνικούς λειτουργούς, καθώς επίσης και το γραφειοκρατικό περιβάλλον.

Ενδεικτικά της πίεσης που υπάρχει στην κοινωνική εργασία είναι τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε κοινωνικούς λειτουργούς στην Μ. Βρετανία. Ειδικότερα, από την έρευνα αυτή προκύπτει ότι το 96% των κοινωνικών λειτουργών θεωρούσαν ότι οι συνθήκες εργασίας τους είναι ιδιαίτερα στρεσογόνες ενώ το 58% ανέφερε πως νιώθει ότι εκδηλώνει σωματοποιημένα συμπτώματα του στρες (Davies, 1998 στο Δούκα, 2003).

Όπως γίνεται φανερό, η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα μεγάλο πρόβλημα για τους κοινωνικούς λειτουργούς. Η αιτία, όπως πολύ χαρακτηριστικά αναφέρει η Δούκα, είναι το γεγονός ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί «προσφέρουν προς το κοινωνικό σύνολο αλλά αποτυγχάνουν να φροντίσουν τους εαυτούς τους κατά την διάρκεια της διαδικασίας αυτής» (Δούκα, 2003:106).

Κεφάλαιο 4^ο: Επαγγελματική Εξουθένωση & Εξαρτήσεις

4.1. Δυσκολίες στο χώρο των εξαρτήσεων

Ο χώρος των εξαρτήσεων αποτελεί ένα από τα πιο δύσκολα πεδία εφαρμογής της κοινωνικής εργασίας. Όπως αναφέρει ο Davies (1998), η δυσκολία έγκειται στο γεγονός ότι σε αυτόν τον τομέα (όπως και σε άλλους, εξίσου ψυχοφθόρους τομείς, όπως για παράδειγμα παιδική κακοποίηση ή εγκληματικότητα), ενώ οι κοινωνικοί λειτουργοί επιτυγχάνουν να επιφέρουν κάποια ανακούφιση ή πρόοδο στο περιστατικό, στο τέλος, το μόνο που μπορεί να ελπίσουν είναι να καταφέρουν να περιορίσουν την καταστροφική του εξέλιξη (Δούκα, 2003).

Η πρώτη δυσκολία που έχει να αντιμετωπίσει ο θεραπευτής που εργάζεται στην απεξάρτηση έχει να κάνει με τους ίδιους τους χρήστες. Πρόκειται για έναν ιδιαίτερο και δύσκολο πληθυσμό με πολλαπλά προβλήματα.

Αρκετοί χρήστες που έρχονται σε επαφή με τα προγράμματα μπορεί να πάσχουν από σοβαρά νοσήματα. Σύμφωνα με τα στοιχεία του ΚΕ.Θ.Ε.Α. (ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2007), το 56,4% των ατόμων που προσήλθαν στα Συμβουλευτικά Κέντρα το 2006 ανέφεραν προβλήματα υγείας και νοσηλεύτηκαν κάποια στιγμή στο παρελθόν. Πιο συγκεκριμένα, το 1,7% των χρηστών που εξετάστηκε ήταν θετικό στην Ηπατίτιδα Β, ένα ποσοστό 42,6% βρέθηκε θετικό σε Ηπατίτιδα C και ένα 0,26% σε HIV (ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2007).

Εκτός όμως από την σωματική υγεία, οι χρήστες είναι πιθανόν να αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας. Μάλιστα το Διαγνωστικό Κέντρο του ΚΕ.Θ.Ε.Α. το οποίο απευθύνεται σε εξαρτημένα άτομα με ψυχιατρική νοσηρότητα, το 2012 εξυπηρέτησε 1048 άτομα (ΚΕ.Θ.Ε.Α. 2013).

Επίσης οι εξυπηρετούμενοι είναι πιθανόν να έχουν νομικές εκκρεμότητες. Για παράδειγμα, το 70% των ατόμων που απευθύνθηκαν στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. την περίοδο 2000-2006 ανέφερε τουλάχιστον μια σύλληψη στο παρελθόν του, ενώ 1 στα 2 άτομα είχε δικαστικές εκκρεμότητες (ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2007).

Μια άλλη ιδιαιτερότητα του πληθυσμού αυτού είναι ότι πολλές φορές το άτομο μπορεί να μεταφέρει μέσα στο θεραπευτικό πλαίσιο συμπεριφορές ή στάσεις τις οποίες έχει μάθει κατά την διάρκεια της χρήσης και οι οποίες θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τον εαυτό του ή τους άλλους (Πουλόπουλος, 2011).

Άλλες συναισθηματικά δύσκολες καταστάσεις που καλείται να αντιμετωπίσει ο κοινωνικός λειτουργός στην απεξάρτηση είναι, ο αυξημένος αριθμός θνησιμότητας που υπάρχει στα μέλη και που μπορεί να οφείλεται σε υπερβολική δόση ή άλλες σχετικές ασθένειες, καθώς επίσης και οι συχνές περιπτώσεις εγκατάλειψης ή υποτροπής (Πουλόπουλος και Wolff, 2010).

Η πρόωρη εγκατάλειψη του προγράμματος ή η υποτροπή στην χρήση είναι ένα συχνό φαινόμενο στον χώρο της απεξάρτησης. Σύμφωνα με στοιχεία του Ε.Κ.Τ.Π.Ν. μέσα στο 2012 το 32% των μελών των προγραμμάτων του ΚΕ.Θ.Ε.Α., διέκοψε πρόωρα την θεραπευτική διαδικασία (Ε.Κ.Τ.Π.Ν., 2014).

Πρόκειται για ένα γεγονός το οποίο έχει συνέπειες στο ίδιο το άτομο που διακόπτει, καθώς και στο κοινωνικό και οικογενειακό του περιβάλλον αλλά και στα υπόλοιπα μέλη του θεραπευτικού προγράμματος. Σοβαρές συνέπειες όμως μπορεί να έχει και στο ίδιο το θεραπευτικό πλαίσιο καθώς επηρεάζει σημαντικά το ηθικό του προσωπικού (Πουλόπουλος, 2011).

Η διακοπή της θεραπείας είναι ένας στρεσογόνος παράγοντας για τον θεραπευτή και μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Φαίνεται όμως ότι μάλλον πρόκειται για μια αμφίδρομη διαδικασία καθώς από την άλλη μεριά, σύμφωνα με τον Πουλόπουλο (2011), τα υψηλά ποσοστά επαγγελματικής κόπωσης στο προσωπικό μπορούν να συμβάλλουν στην εγκατάλειψη της θεραπείας από τα μέλη.

«Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα το οποίο δεν έχει αντιμετωπιστεί από τις περισσότερες θεραπευτικές κοινότητες είναι τα υψηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out) του προσωπικού και η επίδρασή του στη διακοπή της θεραπείας. Πολλές θεραπευτικές κοινότητες δεν φροντίζουν ώστε να υπάρχει λογικός φόρτος εργασίας και παροχές για εκπαίδευση. Κατά συνέπεια, ο κίνδυνος της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολύ υψηλός με ευνόητες επιπτώσεις στα ποσοστά διακοπής των μελών.» (Πουλόπουλος, 2011:213,214)

Τέλος μια από τις σημαντικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζει ο κοινωνικός λειτουργός στις μέρες μας έχει να κάνει με την οικονομική κρίση και τις επιπτώσεις της στην κοινωνική πολιτική. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Πουλόπουλος «ο χώρος της τοξικοεξάρτησης επηρεάζεται από διάφορους κοινωνικούς, πολιτικούς και οικονομικούς παράγοντες, που επιδρούν στο εργασιακό περιβάλλον» (Πουλόπουλος, 2011:249).

Ειδικότερα:

Η μείωση της κρατικής χρηματοδότησης των προγραμμάτων απεξάρτησης έχει ως συνέπεια

Α) την μείωση των πόρων με τους οποίους τα προγράμματα εκπληρώνουν το έργο τους

Β) την μείωση των απολαβών των εργαζομένων

Γ) αδυναμία αντικατάστασης του προσωπικού που αποχωρεί (οι προσλήψεις στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. έχουν παγώσει από το 2006) (ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2013)

Δ) μείωση των παροχών υποστήριξης του προσωπικού όπως εκπαίδευση και εποπτεία (Πουλόπουλος, 2011).

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι οι θεραπευτές στα προγράμματα αυτά καλούνται να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους με όσο γίνεται μικρότερο κόστος, χωρίς όμως να μειώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

Όλες οι δυσκολίες που έχουν προαναφερθεί, λειτουργούν ως πηγές στρες και καθιστούν το θεραπευτικό προσωπικό που εργάζεται στα προγράμματα απεξάρτησης, ευάλωτο απέναντι στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.

4.2 Παράγοντες εμφάνισης burn out

Οι παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση και ανάπτυξη του burn out θα μπορούσαν να χωριστούν σε 4 κατηγορίες. α) αυτοί που σχετίζονται με τον ίδιο τον θεραπευτή, β) αυτοί που έχουν να κάνουν με τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας, γ) αυτοί που σχετίζονται με τους συναδέλφους και δ) αυτοί που σχετίζονται με τους εξυπηρετούμενους.

A. Παράγοντες που σχετίζονται με τον θεραπευτή

Όπως είδαμε και παραπάνω, ο εργαζόμενος στην απεξάρτηση έχει να αντιμετωπίσει πολλές φορές εξωτερικές δυσκολίες που δεν βρίσκονται κάτω από τον έλεγχό του. Πολλές φορές όμως η συμπεριφορά του ίδιου μπορεί να επιβαρύνει την κατάστασή του και να οδηγήσει σε κόπωση.

Κάποιοι μύθοι που αναπτύσσει ο εργαζόμενος μέσα στο μυαλό του σύμφωνα με τον Πουλόπουλο (2011) είναι οι εξής:

1. Ανοσία: ο θεραπευτής θεωρεί ότι εφόσον γνωρίζει το αντικείμενο των εξαρτήσεων και της ανθρώπινης συμπεριφοράς, μπορεί να αναγνωρίσει και το δικό του άγχος και να το διαχειριστεί.
2. Τελειότητα: ο θεραπευτής νιώθει ότι μπορεί να καταβάλει συνεχώς ενέργεια για να βοηθήσει τα μέλη χωρίς αυτό να έχει συνέπειες στον ίδιο.
3. Έλεγχος: ο θεραπευτής νομίζει ότι μπορεί να συνεχίσει την σπατάλη ενέργειας για ένα σύντομο διάστημα, όσο κρίνει ότι είναι απαραίτητο, και όταν το θελήσει θα σταματήσει.

4. Επιλογή: ο θεραπευτής πιστεύει ότι είναι δικαίωμά του να λειτουργεί με όποιον τρόπο θεωρεί ότι βοηθάει στο να προσφέρει αυτά που θέλει χωρίς να τον ενδιαφέρει τι συνέπειες θα έχει αυτή η συμπεριφορά για τον ίδιο.

(Πουλόπουλος, 2011).

B. Παράγοντες που σχετίζονται με τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας

Κάποια προγράμματα μπορεί να προσφέρουν υπηρεσίες φροντίδας και προστασίας για το προσωπικό τους. Όμως, «πολλές θεραπευτικές κοινότητες, ενώ απαιτούν μεγάλη αφοσίωση από το προσωπικό τους στην εκτέλεση του επίπικου έργου που αναλαμβάνει, δεν φροντίζουν να υπάρχει λογικός καταμερισμός της εργασίας, να δίνονται άδειες και να παρέχεται η απαραίτητη εκπαίδευση και εποπτεία» (Πουλόπουλος, 2011:243).

Γ. Παράγοντες που σχετίζονται με τους συναδέλφους

Κάποιο εργαζόμενος μπορεί να παρατηρήσουν προειδοποιητικά σημάδια του burn out στην συμπεριφορά του συναδέλφου τους και παρόλα αυτά να μην αντιδράσουν. Ο λόγος που κάποιος επιλέγει να μην παρέμβει μπορεί να είναι το γεγονός ότι μια τέτοια αντιπαράθεση ανάμεσα σε συναδέλφους είναι εξαιρετικά δυσάρεστη καθώς δεν είναι εύκολο να υποδείξεις σε κάποιον ότι έχει αυτοκαταστροφική συμπεριφορά. Επίσης, ίσως θεωρείται ότι είναι ευθύνη του ίδιου να οργανώσει σωστά τον χρόνο του και την ενέργειά του. Και τέλος, πολλές φορές υπάρχει ο φόβος μιας ενδεχόμενης απόλυσης (Patrick, 1984)

Δ. Παράγοντες που σχετίζονται με τους εξυπηρετούμενους

Πολλές φορές τα μέλη του θεραπευτικού προγράμματος αλλά και η οικογένειά τους έχουν προσδοκίες από το προσωπικό που δεν αντιστοιχούν με την πραγματικότητα με αποτέλεσμα να επηρεάζεται το ηθικό των εργαζομένων (Πουλόπουλος, 2011).

4.3 Σημάδια κόπωσης στον χώρο της απεξάρτησης

Στον χώρο της απεξάρτησης, η κόπωση μπορεί να εμφανίζεται με τις εξής συμπεριφορές (Patrick, 1984) :

- Κακή διάθεση
- Αργοπορία
- Αδιαφορία για τους εξυπηρετούμενους και τους συναδέλφους
- Με το να ξεχνά ραντεβού

- Μικρή επικοινωνία με το προσωπικό
- Συχνά λάθη
- Χρήση νόμιμων ουσιών όπως τσιγάρο, αλκοόλ ή κατάχρηση συνταγογραφούμενων φαρμάκων

Άλλες συμπεριφορές είναι (Πουλόπουλος, 2011):

- Κατηγορίες ανάμεσα στους συναδέλφους
- Ασαφείς οδηγίες
- Δυσκολία στην λήψη αποφάσεων
- Συχνές αλλαγές απόψεων
- Αποφυγή σημαντικών συναντήσεων
- Έλλειψη συγκέντρωσης
- Δυσκολία ολοκλήρωσης εργασιών

4.4 Συνέπειες της μη έγκαιρης αντιμετώπισης του burn out

Η μη έγκαιρη αντιμετώπιση του burn out έχει σημαντικές συνέπειες όχι μόνο για το ίδιο το άτομο αλλά και στην υπηρεσία για την οποία εργάζεται.

Η πιο σημαντική συνέπεια, η οποία έχει και μεγάλο κόστος, είναι ότι συχνά αρκετά μορφωμένοι και ικανοί επαγγελματίες εγκαταλείπουν την δουλειά τους προκειμένου να αναζητήσουν μια εργασία με μικρότερο συναισθηματικό κόστος (Shoptaw, κ.α., 2000).

Όσον αφορά ειδικότερα το ΚΕ.Θ.Ε.Α., σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιεύθηκαν στον Απολογισμό Έργου του οργανισμού για το έτος 2012, το προσωπικό τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει σημαντική μείωση. Συγκεκριμένα, ενώ το 2009 το ΚΕ.Θ.Ε.Α. αριθμούσε 558 άτομα, το 2012 έφτασε να αριθμεί 492 άτομα (ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2013).

Κεφάλαιο 5^ο: Το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

5.1. Περιγραφή του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

Το ΚΕ.Θ.Ε.Α. αποτελεί το μεγαλύτερο δίκτυο απεξάρτησης και κοινωνικής επανένταξης στην Ελλάδα. Η δράση του ξεκινά από το 1983, οπότε και ιδρύθηκε η πρώτη θεραπευτική κοινότητα στην χώρα, η «Ιθάκη» (Νόμος 1729/87). Είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, από προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από δωρεές και από παραγωγικές μονάδες που του ανήκουν. Επίσης είναι σύμβουλος του Οικονομικού & Κοινωνικού Συμβουλίου του Ο.Η.Ε. (ECOSOC) για θέματα ναρκωτικών (ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2014).

Όσον αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΚΕ.Θ.Ε.Α. η λειτουργία του συνοψίζεται στις 3 βασικές αρχές του οι οποίες είναι:

1. οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι δωρεάν
2. η συμμετοχή είναι εθελοντική
3. τα προγράμματα που εφαρμόζονται είναι «στεγνά», δηλαδή δεν χορηγείται κανενός είδους υποκατάστατο.

Τα προγράμματα είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες του πληθυσμού ανάλογα με την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, τον βαθμό εμπλοκής με τις ουσίες και το είδος της εξάρτησης. Συγκεκριμένα προσφέρει υπηρεσίες σε:

- Εφήβους
- Ενήλικες
- Εργαζόμενους
- Εξαρτημένους γονείς
- Μετανάστες & πρόσφυγες
- Κρατούμενους σε σωφρονιστικά καταστήματα ή αποφυλακισμένους
- Χρήστες που βρίσκονται στον δρόμο
- Σε άτομα που εμπλέκονται σε νόμιμες εξαρτήσεις (τζόγος, internet, αλκοόλ)

(ΚΕ.Θ.Ε.Α., 2014)

5.2 Επαγγελματίες του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

Το προσωπικό στα θεραπευτικά προγράμματα του ΚΕ.Θ.Ε.Α. αποτελείται από ειδικούς από τον χώρο των κοινωνικών επιστημών, της ψυχολογίας και της ψυχικής υγείας, καθώς επίσης και από απόφοιτους των θεραπευτικών προγραμμάτων.

Η ένταξή τους στο δυναμικό του ΚΕ.Θ.Ε.Α. γίνεται ύστερα από θεωρητική και βιωματική εκπαίδευση και πρόκειται για μια διαδικασία που είναι απαραίτητη για όλους ανεξάρτητα από την εκπαίδευση που ήδη έχουν ή την προηγούμενη επαγγελματική τους εμπειρία. Σκοπός της βιωματικής εκπαίδευσης για τους επαγγελματίες είναι να αποκτήσουν προσωπική αντίληψη για τους θεραπευτικούς στόχους και μεθόδους. Από την άλλη πλευρά, για τους απόφοιτους, των οποίων η θεραπευτική πορεία θεωρείται βιωματική εκπαίδευση, σκοπός της θεωρητικής εκπαίδευσης είναι να νοηματοδοτήσουν διαφορετικά τα βιώματά τους ώστε να τα χρησιμοποιήσουν σε συνδυασμό με τις θεραπευτικές μεθόδους (Πουλόπουλος, 2005).

Ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί το ΚΕ.Θ.Ε.Α., αποτελεί το γεγονός ότι ο ρόλος του προσωπικού είναι διαφορετικός σε σχέση με τον ρόλο που υιοθετείται από τα παραδοσιακά μοντέλα ψυχικής υγείας, στα οποία ο θεραπευτής θεωρείται παντογνώστης και έχει τον αποκλειστικό έλεγχο και ευθύνη της θεραπείας. Αντίθετα, το ΚΕ.Θ.Ε.Α. εφαρμόζει ένα κοινωνικό μοντέλο θεραπείας, στο οποίο η σχέση θεραπευτή και θεραπευόμενου είναι πιο ισότιμη. Το προσωπικό ανεξάρτητα από την ειδικότητα του καθενός έχει τον ίδιο ρόλο και αρμοδιότητες και έτσι όλοι οι θεραπευτές αποκαλούνται κοινωνιοθεραπευτές (social therapists) (Πουλόπουλος, 2011).

Ο ρόλος του προσωπικού σε ένα θεραπευτικό πρόγραμμα είναι:

- η οργάνωση, συντονισμός & εποπτεία των θεραπευτικών ομάδων
- η παρακολούθηση & αξιολόγηση των μελών
- η ανάθεση και επίβλεψη των εργασιών & της λειτουργίας της μονάδας
- η παροχή ατομικών συνεδριών συμβουλευτικής
- η διοργάνωση δραστηριοτήτων εντός και εκτός μονάδας
- η προσπάθεια ανάπτυξης & ενίσχυσης των δικτύων κοινωνικής υποστήριξης των μελών
- η συμμετοχή στον θεραπευτικό σχεδιασμό
- η λειτουργία ως θετικού προτύπου για τα μέλη

(Πουλόπουλος, 2005).

B' ΜΕΡΟΣ
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

Κεφάλαιο 6^ο : Μεθοδολογία Έρευνας

6.1. Σκοπός

Σκοπός αυτής της μελέτης ήταν η διερεύνηση των Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στις δομές απεξάρτησης στην Ελλάδα και συγκεκριμένα οι απόψεις και αντιλήψεις τους σχετικά με το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης καθώς και η μελέτη των επιπτώσεων του συνδρόμου.

6.2. Στόχοι – ερευνητικά ερωτήματα

Οι στόχοι της μελέτης είναι να δοθούν απαντήσεις στα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- Πώς εκτιμούν συνολικά οι κοινωνικοί λειτουργοί την εργασιακή τους εμπειρία στον φορέα;
- Ποιες είναι οι δυσκολίες και οι ευκολίες που αντιμετωπίζουν κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους;
- Με ποιον τρόπο επηρεάζεται η προσωπική τους ζωή από την επαγγελματική;
- Πώς φροντίζουν τον εαυτό τους μετά την δουλειά;
- Έχουν χρειαστεί κάποια μορφή υποστήριξης;
- Ποιες ήταν οι αρχικές τους προσδοκίες και κατά πόσο έχουν αλλάξει στην πάροδο του χρόνου;
- Τι περισσότερο θα επιθυμούσαν σχετικά με την εργασία τους;
- Ποια είναι τα μελλοντικά τους σχέδια όσον αφορά στην εργασία τους;

6.3. Επιλογή μεθόδου

Η παρούσα μελέτη είναι μία ποιοτική έρευνα καθώς τα ευρήματα «δεν προέρχονται από στατιστική διαδικασία ή άλλου είδους ποσοτικοποίηση. Παρότι κάποια από αυτά τα δεδομένα είναι δυνατόν να ποσοτικοποιηθούν, οι μεταβλητές δεν αποδίδονται με αριθμητικές τιμές και η ανάλυσή τους είναι αποκλειστικά ποιοτική» (Strauss & Corbin, 1990, στο Καλλινικάκη, 2010:31α).

Επιπλέον, σύμφωνα με την Κανδυλάκη (2010), στόχος τη ποιοτικής έρευνας είναι να δούμε την ατομική οπτική, την υποκειμενική αλήθεια και τις συναισθηματικές πτυχές ενός ζητήματος.

Η επιλογή της συγκεκριμένης μεθοδολογίας έγινε γιατί στόχος της έρευνας αυτής είναι η καταγραφή της εμπειρίας των κοινωνικών λειτουργών στον χώρο της απεξάρτησης όπως την αντιλαμβάνονται οι ίδιοι, μέσα από το δικό τους πρίσμα.

6.4. Επιλογή δείγματος

Το δείγμα μας αποτελείται από 15 κοινωνικούς λειτουργούς, άνδρες και γυναίκες, που εργάζονται στα προγράμματα του ΚΕ.Θ.Ε.Α. σε όλη την Ελλάδα. Ο μόνος περιορισμός που τέθηκε στην επιλογή του δείγματος ήταν οι συμμετέχοντες να έχουν πτυχίο κοινωνικής εργασίας. Στην έρευνά μας συμμετείχε όλος ο πληθυσμός των κοινωνικών λειτουργών που δουλεύουν στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. καθώς μόνο ένα άτομο αρνήθηκε να συμμετάσχει λόγω περιορισμένου χρόνου και ένα βρισκόταν σε άδεια.

6.5. Ερευνητικά εργαλεία

Η συλλογή του υλικού έγινε μέσω ημί-δομημένων συνεντεύξεων οι οποίες δίνουν την δυνατότητα στους ερωτηθέντες να εκφράσουν τις εμπειρίες τους σχετικά με το φαινόμενο του burn out, ενώ ταυτόχρονα δίνουν και στον ερευνητή την δυνατότητα να κωδικοποιήσει και να αναλύσει τα λεγόμενά τους.

Οι συνεντεύξεις έγιναν σε χρόνο και τόπο που επέλεξαν οι συμμετέχοντες (στον χώρο της εργασίας τους). Η διάρκειά τους ήταν περίπου 30-45 λεπτά και ηχογραφήθηκαν έπειτα από τη συγκατάθεση των συμμετεχόντων.

6.6. Η ερευνητική διαδικασία

Αφού το θέμα εγκρίθηκε από την Επιτροπή Πτυχιακών Εργασιών, επικοινωνήσαμε με τον Τομέα Έρευνας του ΚΕ.Θ.Ε.Α. προκειμένου να ενημερωθούμε για την διαδικασία έκδοσης άδειας για την διεξαγωγή της έρευνας στις δομές του.

Εφόσον στάλθηκαν τα απαιτούμενα έγγραφα, σύμφωνα με τις οδηγίες που μας δόθηκαν, ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα:

α) Επικοινωνήσαμε με τον Υπεύθυνο Έρευνας του κάθε προγράμματος προκειμένου εκείνος να ενημερώσει το προσωπικό του για την εργασία μας και να μας δώσει τον αριθμό των κοινωνικών λειτουργών που ήταν πρόθυμοι να συμμετέχουν.

β) Δώσαμε την λίστα με τα προγράμματα που θα συμμετείχαν, στο Τμήμα Έρευνας και αναμέναμε την έγκριση της άδειας.

γ) Μετά την επίσημη έγκριση της εργασίας, ήρθαμε και πάλι σε επαφή με τον Υπεύθυνο Έρευνας του κάθε προγράμματος, ώστε να μας δώσει τα στοιχεία επικοινωνίας των κοινωνικών λειτουργών. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημάνουμε ότι μέχρι να εκδοθεί η άδεια, δεν επιτρεπόταν να ενημερώσουμε εμείς άμεσα τους κοινωνικούς λειτουργούς για την εργασία, αλλά μόνο οι Υπεύθυνοι Έρευνας.

δ) Εφόσον πήραμε τα στοιχεία επικοινωνίας των συμμετεχόντων, κανονίσαμε μαζί τους τις συναντήσεις. Για την συλλογή των συνεντεύξεων επισκεφτήκαμε προγράμματα του ΚΕ.Θ.Ε.Α. στις περιοχές Κρήτης, Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Ηπείρου και Πελοποννήσου.

6.7. Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος ανάλυσης περιεχομένου (content analysis). Εφαρμόζοντας την συγκεκριμένη ποιοτική μέθοδο είχαμε σαν στόχο να καταγράψουμε τις προσωπικές απόψεις και εμπειρίες των συμμετεχόντων και να αναλύσουμε τις στάσεις των κοινωνικών λειτουργών αναφορικά με το υπό μελέτη φαινόμενο. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει την συστηματική και αντικειμενική περιγραφή και ποσοτικοποίηση των φαινομένων και έχει σαν στόχο στην παραγωγή νέας γνώσης και την παροχή νέων προοπτικών στην ήδη υπάρχουσα γνώση (Γεωργιάδου Α, Κωστίτση Σ., 2012).

Έτσι λοιπόν, αρχικά απομαγνητοφωνήθηκαν οι συνεντεύξεις, έπειτα εντοπίστηκαν οι κοινοί κώδικες, και τέλος ομαδοποιήθηκαν σε κατηγορίες από την ερευνητική ομάδα.

6.8. Ηθικά ζητήματα

Τα προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων είναι εμπιστευτικά και απόρρητα. Πρόσβαση σε αυτά καθώς και στο απομαγνητοφωνημένο υλικό έχουν μόνο τα μέλη της ομάδας μας και η επόπτηριά μας. Στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων οι συμμετέχοντες είναι κωδικοποιημένοι με αριθμούς. Οποιοδήποτε στοιχείο θεωρήσαμε ότι θα μπορούσε να αποκαλύψει την ταυτότητά των συμμετεχόντων δεν έχει συμπεριληφθεί, παρόλο που όπως αναφέρει η Καλλινικάκη

(2010β), είναι πιθανόν η ταυτότητά τους να αποκωδικοποιηθεί από τους ίδιους ή άλλους μέσα από συμφραζόμενα σχετικά με τις ιδιότητες τους.

6.9. Δυσκολίες

Η κυριότερη δυσκολία που αντιμετωπίστηκε κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας αφορά στη συλλογή των συνεντεύξεων λόγω της μεγάλης χιλιομετρικής απόστασης του υπό διερεύνηση πληθυσμού (επισκεφτήκαμε προγράμματα του ΚΕ.Θ.Ε.Α., στις περιοχές Κρήτης, Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Ηπείρου και Πελοποννήσου). Ειδικότερα, παρά το γεγονός ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί ήταν πολύ πρόθυμοι να συμμετάσχουν, οι αποστάσεις που έπρεπε να διανύσουμε ήταν μεγάλες Έτσι υπήρξαν περιπτώσεις που χρειάστηκε να ταξιδέψουμε πολλές φορές σε μια πόλη καθώς δεν ήταν δυνατόν να συναντήσουμε όλα τα άτομα την ίδια μέρα. Αυτό συνέβαλλε στο να υπάρξει σημαντική καθυστέρηση στο χρονοδιάγραμμα που τέθηκε αρχικά.

Η δεύτερη δυσκολία που προέκυψε αφορά στη βιβλιογραφική επισκόπηση. Συγκεκριμένα η ελληνική βιβλιογραφία για το burn out είναι περιορισμένη. Επίσης κατά την βιβλιογραφική διερεύνηση διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει αρκετή εξειδικευμένη βιβλιογραφία για την κοινωνική εργασία, ενώ η έρευνα για το burn out ειδικά στον τομέα της απεξάρτησης είναι ελάχιστη.

Η τρίτη δυσκολία αφορά στην ανάλυση των δεδομένων καθώς δεν ήμασταν αρκετά εξοικειωμένοι με τις μεθόδους ποιοτικής έρευνας. Η δυσκολία αυτή ξεπεράστηκε μέσω της μελέτης της βιβλιογραφίας και μέσω των οδηγιών της επόπτριάς μας.

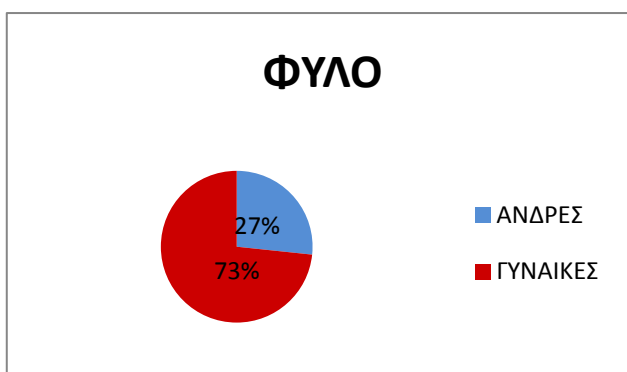
Κεφάλαιο 7^ο: Αποτελέσματα έρευνας

7.1. Ανάλυση & παρουσίαση αποτελεσμάτων

A. Κοινωνικοδημογραφικά Στοιχεία

Το δείγμα των Κοινωνικών Λειτουργών που ερωτήθηκαν για να μας παρουσιάσουν την εργασιακή τους εμπειρία αποτελείται από **4 άνδρες (27%)** και από **11 γυναίκες (73%)**. Παρακάτω παρουσιάζεται η γραφική απεικόνιση του δείγματος με βάση το φύλο.

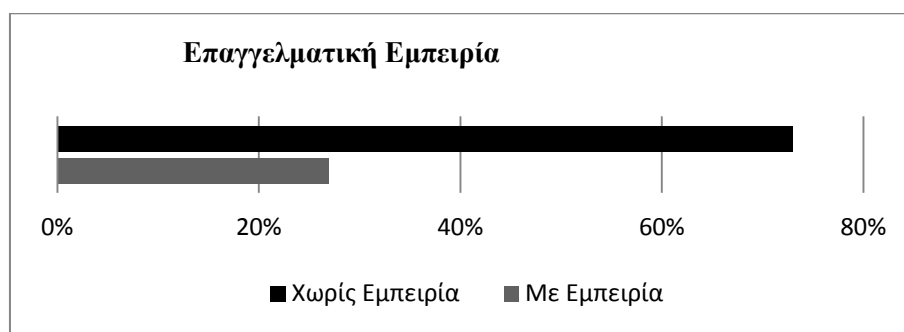
ΦΥΛΟ	n	%
ΑΝΔΡΑΣ	4	27%
ΓΥΝΑΙΚΑ	11	73%



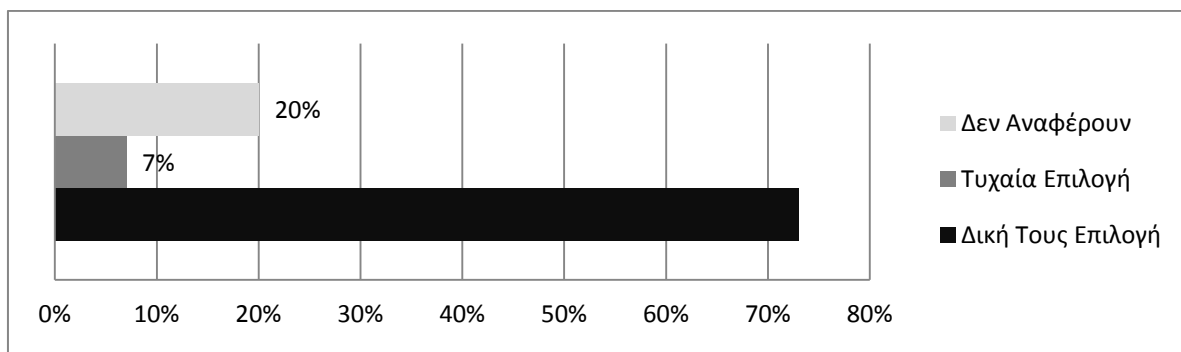
Το εύρος των ηλικιών των συμμετεχόντων κυμαίνεται από τα **28 έως τα 43 έτη** με μέσο όρο τα **35,5 έτη**.

Όσον αφορά την διάρκεια απασχόλησης στον φορέα, ο μέσος όρος χρόνων είναι τα **9,9 χρόνια**, με εύρος **από 5 έως 16 έτη**.

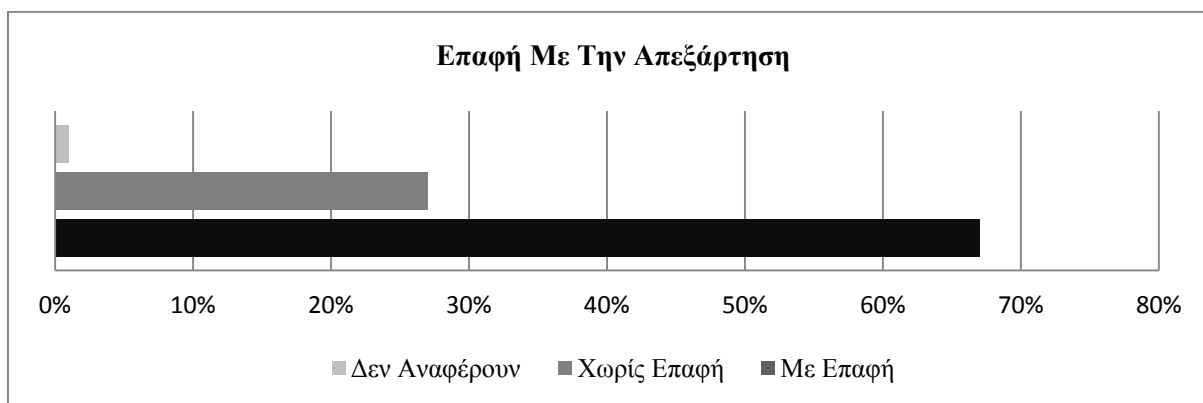
Ακόμα, όσον αφορά την επαγγελματική τους εμπειρία, **4 άτομα (27%)** δήλωσαν ότι είχαν επαγγελματική εμπειρία πριν εργαστούν στο ΚΕ.Θ.Ε.Α., ενώ **11 άτομα (73%)** είπαν πως δεν είχαν εμπειρία καθώς επρόκειτο για την πρώτη τους δουλειά.



Επίσης, **11 άτομα (73%)** δήλωσαν ότι ήταν επιλογή τους να εργαστούν στον τομέα της απεξάρτησης, **1 άτομο (7%)** ότι τυχαία, με προτροπή άλλου έκανε αίτηση για δουλειά στον φορέα, ενώ **3 άτομα (20%)** δεν αναφέρουν κάτι σχετικό.



Σχετικά με το αν είχαν προηγούμενη επαφή με το αντικείμενο της απεξάρτησης, **10 άτομα (67%)** είχαν μια σχετική επαφή μέσω των εργαστηρίων της σχολής, πρακτικής άσκησης ή εθελοντικής εργασίας κ.α. **4 άτομα (27%)** δεν είχαν επαφή με το αντικείμενο, ενώ **1 άτομο (1%)** δεν αναφέρει.



B. Εργασιακή Εμπειρία

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τον ενδιέφερε το αντικείμενο • Έκανε πρακτική στην απεξάρτηση • Καλή εμπειρία • Ήταν η πρώτη δουλειά 	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πλούσια εμπειρία
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν γνώριζε το αντικείμενο της απεξάρτησης • Ήταν η πρώτη δουλειά • Πολύτιμη & βοηθητική εμπειρία • Δεν γνώριζε πώς δουλεύει ο Κ.Λ. • Γενικότερα κλιμακούμενη εμπειρία 	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δύσκολη & εύκολη εμπειρία • Ενδιαφέρουσα
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ευχάριστη εμπειρία • Είχε δουλέψει στην απεξάρτηση • Επέλεξε την συγκεκριμένη θέση 	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Όμορφη πρόκληση • Επιλογή του το αντικείμενο • Εργαστήρια, πρακτική & εθελοντισμός στην απεξάρτηση • Πρώτη του δουλειά
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εξαιρετική εμπειρία • Πρότεινε άλλος την δουλειά στην συνέχεια του άρεσε «την θέλω κολασμένα» • Στην αρχή πιο δύσκολα 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Όχι η πρώτη του δουλειά • Ήρθε από διαφορετικό αντικείμενο • Επέλεξε την απεξάρτηση (όνειρο) • Εμπειρία μάθησης
<p style="text-align: center;">5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καλή εμπειρία • Χωρίς προηγούμενη εμπειρία 	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ενδιαφέρον & δύσκολο ταξίδι, γοητευτικό • Επέλεξε την απεξάρτηση

<ul style="list-style-type: none"> • Πρώτη δουλειά 	<ul style="list-style-type: none"> • Χωρίς προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία
---	--

<p style="text-align: center;">11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ήθελε την ανεξάρτηση • Χωρίς προηγούμενη εμπειρία • Θεωρεί θετικό το ότι δεν είχε εμπειρία 	<p style="text-align: center;">14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η πρώτη του δουλειά • Ήθελε την ανεξάρτηση • Εργαστήρια & πρακτική στο αντικείμενο
<p style="text-align: center;">12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προϋπηρεσία σε άλλους φορείς • Εθελοντική εργασία στην ανεξάρτηση 	<p style="text-align: center;">15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θετική εμπειρία
<p style="text-align: center;">13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χωρίς προηγούμενη εμπειρία • Η πρώτη του δουλειά • Βοηθητική εμπειρία 	

Το σύνολο σχεδόν των συμμετεχόντων αναφέρει πως ήταν επιλογή τους η δουλειά στον τομέα της ανεξάρτησης και την χαρακτηρίζουν ως θετική εμπειρία. Για παράδειγμα αναφέρουν ότι πρόκειται για «**πολύτιμη- βοηθητική εμπειρία**» (2), «**πλούσια**» (6), «**όμορφη πρόκληση**» (8), «**εμπειρία μάθησης**» (9), ή «**γοητευτικό ταξίδι**» (10). Ένα άτομο την χαρακτηρίζει ως «**κλιμακούμενη**» εμπειρία (2).

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι σχεδόν το σύνολο των συμμετεχόντων ενδιαφέρονταν για τον τομέα της ανεξάρτησης και επεδίωξαν να δουλέψουν σε αυτόν. Μάλιστα 8 άτομα είχαν προηγούμενη επαφή με το αντικείμενο μέσω των εργαστηρίων της σχολής, πρακτικής άσκησης, εθελοντικής εργασίας ή προϋπηρεσίας σε παρόμοιο φορέα (1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 12). Ένα άτομο δήλωσε ότι με προτροπή άλλου προσώπου αναζήτησε δουλειά στον φορέα αλλά μόλις γνώρισε το αντικείμενο του άρεσε. Χαρακτηριστικό του ότι ήθελε την δουλειά στην ανεξάρτηση είναι η φράση «**αυτήν την δουλειά την θέλω κολασμένα**» (4).

Γ. Δυσκολίες

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν είχα επαγγελματική εμπειρία• Ανασφάλεια• Δεν είχα αρκετά εφόδια	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Οι δυσκολίες σχετικά με τη σύνθεση της ομάδας• Πρέπει να κινητοποιήσω εγώ τις ομάδες περισσότερο• Μέλη που έρχονται μετά από πίεση δικαστηρίου & δεν είναι δική τους θέληση, προκύπτει άλλη δυναμική στην ομάδα• Πολλά ηθικά διλήμματα• Μειώνονται οι μισθοί• Πολύ ψυχοφθόρα δουλειά• Έχει αλλάξει το προφίλ των χρηστών• Οι εξωτερικές εποπτείες κοστίζουν
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δύσκολο να κάνεις πράξη όσα έχεις μάθει• Μικρός όταν ξεκίνησα• Η πλειοψηφία ήταν άντρες• Δεν ήξερα πως είναι οι χρήστες• Απαιτεί χρόνο- ψυχική ενέργεια φεύγοντας από εδώ τα κουβαλάς και στο σπίτι & στην οικογένεια• Δυσκολεύτηκα να συγχρονίσω το ρόλο μου τον προσωπικό, τον επαγγελματικό αλλά & σαν άνθρωπος	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δυσκολία να σχετιστώ με αυτούς τους ανθρώπους• Να μπορέσω να τους οριοθετήσω• Το νεαρό της ηλικίας μου• Δεν είχα εμπειρία• Μπορεί να φτάσεις σε ένα επίπεδο να τους βλέπεις σαν φίλους• Φοβόμουν να μιλήσω• Δεν είχα εμπιστοσύνη στον εαυτό μου• Δεν είναι εύκολη δουλειά
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none">• Χρειάζεται πάντα συνεργασία, έχω μάθει να δουλεύω μόνος & με δυσκολεύουν οι ομαδικές διαδικασίες• Δουλεύεις με ένα ευαίσθητο πληθυσμό, με	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δυσκολία αν οι γνώσεις μου ήταν επαρκείς• Πως θα σταθώ απέναντι σε ένα άνθρωπο που έχει θεραπευτικά θέματα να αντιμετωπίσει

<p>μια ευαίσθητη ηλικία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένη ευθύνη • Η μονάδα δεν είχε την προσέλευση που περιμέναμε 	<ul style="list-style-type: none"> • Δικά μου θέματα τα έβλεπα σε συζητήσεις μου με τους ανθρώπους • Αμφισβήτηση από τους χρήστες • Δυσκολία να εμπιστευτούν οι χρήστες • Δυσκολίες σε σχέση με την οικογένεια μου • Μείωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων-οι πιο πολλοί πληρώνουν μόνοι τους την εκπαίδευση τους
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπήρχε λίγο προσωπικό, έπρεπε να δουλεύω πολύ περισσότερο από το δωρο • Όταν υπήρχαν περιπτώσεις θανάτων • Είναι εντατική δουλειά, έχει έγνοια, έχει άγχος • Το να κάνεις καθημερινά ραντεβού με χρήστες είναι επιβαρυντικό 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Με δυσκόλευε το πλαίσιο • Αν μπορώ να συνεργαστώ με τον εξαρτημένο • Δυσκολία να βρω το ρόλο μου • Δυσκολία η συνεργασία με τους συναδέλφους • Δυσκολία οι συχνές μεταθέσεις-δεν προλάβαινα να προσαρμοστώ
<p style="text-align: center;">5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν είχα επαγγελματική εμπειρία • Δύσκολη δουλειά με χρήστες • Είναι μεγάλη ευθύνη πως θα χειριστείς τα μέλη • Διαφορετικός χειρισμός για τον καθένα • Θέλει από τη μεριά μου πολύ ενέργεια 	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δυσκολία η κατανόηση του πλαισίου • Δυσκολία να βρω ένα δικό μου ύφος-στυλ • Όταν ασχολείσαι με την αλλαγή... εκ των πραγμάτων έχεις να κάνεις με κάτι που έχει έναν βαθμό δυσκολίας

<p style="text-align: center;">11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δύσκολη η επαφή με τα μέλη • Δεν υπήρχε εμπιστοσύνη 	<p style="text-align: center;">14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν είναι ελκυστικό επάγγελμα • Η δουλειά απαιτεί βάθος χρόνου
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Χρειάζεται χρόνος για να κτιστεί μια σχέση εμπιστοσύνης • Δεν είχα εμπειρία 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπάρχουν αρκετές πιθανότητες υποτροπής • Μεγάλη δυσκολία η ευθύνη • Δεν είχα εμπειρία • Κουραστική δουλειά
12.	15.
<ul style="list-style-type: none"> • Δεν είχα εμπειρία • Ήμουν πολύ μαζεμένος τη πρώτη φορά που ξεκίνησα με χρήστες • Δεν είχα εμπειρία με χρήστες 	<ul style="list-style-type: none"> • Απαιτητική, όχι εύκολη δουλειά • Δεν παίρνεις άμεσα ικανοποίηση • Δύσκολος πληθυσμός οι χρήστες • Η προσπάθεια που κάνεις μπορεί να μην έχει αποτέλεσμα – υποτροπές
13.	
<ul style="list-style-type: none"> • Δύσκολος πληθυσμός, άνθρωποι με πάρα πολλά προβλήματα • Πολύ αυστηρό πλαίσιο • Δεν είχα εμπειρία • Πολύ μεγάλη έκθεση • Δεν είχα εκπαίδευση στην ψυχοθεραπεία • Δύσκολη δουλειά • Επιβαρυνμένος πληθυσμός • Παίξει πάρα πολύ ο θάνατος 	

Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες έχουν να κάνουν κυρίως με το ότι οι χρήστες είναι ένας πληθυσμός με πολλές ιδιαιτερότητες που αντιμετωπίζει πολλαπλά προβλήματα. Στις δυσκολίες που αναφέρονται περιλαμβάνονται η δυσκολία δημιουργίας σχέσης εμπιστοσύνης, η αμφισβήτηση από τα μέλη, η έλλειψη κινητοποίησης για θεραπεία καθώς πολλές φορές το αίτημα για θεραπεία δεν προέρχεται από το ίδιο το μέλος αλλά είναι απόφαση δικαστηρίου (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15). Οι ιδιαιτερότητες αυτές έχουν σαν αποτέλεσμα την επένδυση μεγάλης ποσότητας ενέργειας από την μεριά του θεραπευτή η οποία αρκετές φορές δεν έχει αντίκρισμα καθώς οι υποτροπές στην χρήση ή η διακοπή της θεραπείας είναι πολύ συχνό φαινόμενο στα προγράμματα απεξάρτησης

Π.χ. «*δύσκολος πληθυσμός, άνθρωποι με πάρα πολλά προβλήματα*» (13), «*αμφισβήτηση από τους χρήστες*» (8), «*διαφορετικός χειρισμός για τον καθένα*» (5).

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων χαρακτήρισε την δουλειά στην απεξάρτηση δύσκολη και ψυχοφθόρα (2, 7, 9, 13, 14, 15).

Π.χ. «*απαιτεί χρόνο, ψυχική ενέργεια*» (2), «*υπάρχουν αρκετές πιθανότητες υποτροπής*» (14), «*δεν παίρνεις άμεσα ικανοποίηση*» (15).

Ένας άλλος παράγοντας δυσκολίας φαίνεται ότι έχει να κάνει με την έλλειψη εμπειρίας. 9 από τους 15 συμμετέχοντες ανέφεραν ότι δυσκολεύτηκαν στην δουλειά τους τα πρώτα χρόνια, κυρίως λόγω της έλλειψης προηγούμενης επαγγελματικής εμπειρίας. (1, 2, 5, 7, 8, 11, 12, 13, 14). Κυρίως υπήρχε η ανασφάλεια εάν οι γνώσεις και τα εφόδιά τους είναι αρκετά για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του πλαισίου και του αντικειμένου γενικότερα.

Π.χ. «*ανασφάλεια.... Δεν είχα αρκετά εφόδια*» (1), «*ήμουν μικρός όταν ξεκίνησα*» (2), «*δυσκολία εάν οι γνώσεις μου είναι επαρκείς*» (8).

Δ. Ευκολίες

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Άλλαξα μονάδες, έχω πάρει εμπειρία από διαφορετικούς πληθυσμούς• Σεμινάρια εκπαιδεύσεις με βοήθησαν να εξελιχθώ• Πολύ καλή συνεργασία με τους συναδέλφους	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Εκπαίδευση• Επιχορηγήσεις που υπήρχαν• Όταν βλέπεις εξέλιξη νιώθεις μεγάλη ικανοποίηση
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Υπάρχει η δυνατότητα της αλλαγής, δεν είναι αναπηρία	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none">• Είναι ενδιαφέρουσα εμπειρία• Μαθαίνεις κάθε μέρα καινούρια πράγματα

<ul style="list-style-type: none"> • Η απεξάρτηση είναι προσωπική διαδικασία • Αναγνωρισιμότητα • Απέκτησα τεράστια εκπαίδευση • Γνώρισα σημαντικούς ανθρώπους τους τομέα της απεξάρτησης • Νιώθω σημαντικός μέσα στην δουλειά • Έχω ανθρώπους που με εκτιμούν & με σέβονται • Δεν είναι το συνηθισμένο δωρο, πολύ εξωτερική δουλειά, με εξιτάρει 	<p>Μαθαίνεις να είσαι συγκεντρωμένος, οριοθετημένος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Φροντίζει πολύ τον επαγγελματία (εποπτείες, εκπαίδευση) • Όταν βλέπεις την εξέλιξη των μελών ξεχνάς τις δυσκολίες
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μου φαίνεται εύκολο επειδή μου αρέσει • Η γρήγορα επαφή, η αμεσότητα με τα μέλη • Η συνεργασία, με τους συναδέλφους που τα πάω πολύ καλά 	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δουλεύεις με έναν πληθυσμό που έχει δυνατότητες, ικανότητες να κάνει πράγματα • Μέσα από την στάση μου προσπαθώ να βοηθήσω τους ανθρώπους (πρότυπο) • Μέσα από την δουλειά μπορείς να κάνεις και το χόμπι σου, να κάνω δραστηριότητες, να ασχολούμαι με πολλά πράγματα ταυτόχρονα • Κάνεις συνεχώς καινούρια πράγματα • Εκπαίδευση • Όχι καθαρά Κ.Ε., κοινωνιοθεραπευτές • Δεν υπάρχουν πιστώματα μαχαιρώματα • Υπάρχουν διαδικασίες που επιλύονται • Τόσο δύσκολο αντικείμενο, θα ήμασταν χαζοί αν αφήναμε να συμβαίνουν αυτά μεταξύ μας
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το πλαίσιο με βοηθάει να κάνω την δουλειά μου πιο εύκολα 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εκπαιδεύσεις • Δίνονται παροχές που δεν υπάρχουν σε

<ul style="list-style-type: none"> • Η δουλειά έχει ανατροφοδότηση • Πολύ δομημένο πλαίσιο • Το πλαίσιο σε υποστηρίζει • Έχουμε ελευθερία • Υπάρχει ποικιλία, κάνεις καινούρια πράγματα 	<p>άλλους φορείς</p>
<p style="text-align: center;">5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το να βλέπεις την πορεία των μελών είναι η μεγαλύτερη ικανοποίηση • Βλέπεις αποτέλεσμα σε αυτό που κάνεις • Έχεις την δυνατότητα να δουλέψεις με ανθρώπους & να έχεις αποτέλεσμα, δυνατότητα αλλαγής 	<p style="text-align: center;">11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσφέρει μια ειδικευση • Διαφέρει από άλλους φορείς • Πολύ αξιοκρατικό πρόγραμμα • Δεν έχει σημασία η προϋπηρεσία, είναι πολύ συγκεκριμένη η αξιολόγηση • Νέες προκλήσεις • Μαθαίνω νέα πράγματα • Εκπαιδευτικά προγράμματα • Συνέπεια ως προς το ωράριο, τις πληρωμές • Τυπικότητα σε όλες τις διαδικασίες • Αξιοποιώ τις γνώσεις μου • Δεν ασχολούμαι με ένα αντικείμενο-ποικιλία

<p style="text-align: center;">12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παροχές που δεν υπάρχουν σε άλλους φορείς (εποπτεία) • Διεπιστημονική ομάδα • Εκπαίδευση • Σοβαρός φορέας • Δίνει το περιθώριο να δουλέψεις με τον τρόπο που θέλεις • Δυνατότητα να κάνεις πράγματα 	<p style="text-align: center;">14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Όταν δουλεύεις με ανθρώπους μαθαίνεις συνέχεια • Όχι καθαρά δουλειά σαν Κ.Λ., όλοι θεραπευτές • Ένας από τους πιο έγκυρους φορείς, τίμιος Σταθερή δουλειά • Διαφάνεια, αξιολόγηση, ακούγονται όλες
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Όχι ξεκάθαρα κοινωνική εργασία «προσωπικό θεραπείας» 	<p>οι φωνές</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνέπεια στις μισθοδοσίες • Φροντίδα ανάμεσα στο προσωπικό • Δομημένη, ανθρώπινη σχέση με τους συνεργάτες
<p style="text-align: center;">13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποιώ την εκπαίδευσή μου • Όχι μόνο ο παραδοσιακός ρόλος του Κ.Λ. • Δεν βαριέσαι ποτέ • Μαθαίνεις συνεχώς καινούρια πράγματα • Ανταποδοτικό κομμάτι, παίρνεις ικανοποίηση όταν βλέπεις τους ανθρώπους να προχωράνε • Μεγάλη εργασιακή ασφάλεια • Συνέπεια στις πληρωμές • Προσφέρει εκπαίδευση • Σέβεται τα δικαιώματά σου • Νόμιμος φορέας 	<p style="text-align: center;">15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παίρνεις ικανοποίηση όταν κάποιος συνεχίζει την ζωή του καθαρός • Ο φορέας παρέχει ασφάλεια & σταθερότητα Αξιόπιστος φορέας • Σταθερή μισθοδοσία • Παρέχονται σεμινάρια & εκπαιδεύσεις • Καλή συνεργασία, αν δεν υπάρχει καλό κλίμα δεν είναι καλό & στην δουλειά

Παρ' όλες τις δυσκολίες που υπάρχουν στον τομέα της απεξάρτησης, υπάρχουν και πολλά θετικά στοιχεία τα οποία, από όσο διακρίνουμε μέσα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, σχετίζονται τόσο με το ίδιο το αντικείμενο της απεξάρτησης όσο και με τον τρόπο λειτουργίας του φορέα.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (**13 άτομα**), αναφέρει ότι ένα πολύ θετικό στοιχείο του φορέα είναι ότι προσφέρει εκπαίδευση και εποπτεία (**1, 2, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15**). *«δίνει παροχές που δεν υπάρχουν σε άλλον φορέα»* (2). Θεωρούν ότι το ΚΕ.Θ.Ε.Α. είναι ένας οργανισμός που φροντίζει τους εργαζομένους του και τους υποστηρίζει. *«το πλαίσιο με βοηθάει να κάνω την δουλειά μου πιο εύκολα»* (4), *«έχουμε ελευθερία»* (4), *«φροντίζει τον επαγγελματία»* (7)

Οι απόψεις των συμμετεχόντων συγκλίνουν επίσης στο ότι ο φορέας λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε κάνει τους εργαζομένους να νιώθουν ασφάλεια. Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά

που ανέφεραν είναι ότι πρόκειται για ένα δομημένο πλαίσιο (4, 14), συνεπές ως προς το ωράριο και την μισθοδοσία (11, 13, 14, 15), που διακρίνεται από διαφάνεια, αξιοκρατία και αξιοπιστία (11, 12, 13, 14, 15).

Ένα άλλο θετικό στοιχείο που αναφέρεται είναι ότι στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. όλο το προσωπικό θεραπείας, ανεξαρτήτου ειδικότητας, έχει τον ίδιο ρόλο (‘κοινωνιοθεραπευτές’) (8, 12, 13, 14).

Τα άλλα θετικά στοιχεία που αναφέρουν έχουν να κάνουν με το ίδιο το αντικείμενο της απεξάρτησης. Θεωρούν πως πρόκειται για μια δουλειά η οποία έχει ποικιλία και δίνει την δυνατότητα να κάνεις πολλά διαφορετικά πράγματα ξεφεύγοντας από τον παραδοσιακό ρόλο του Κ.Λ.

Π.χ. *«μαθαίνεις κάθε μέρα καινούρια πράγματα»* (7, 8, 11, 13, 14),

«μέσα από την δουλειά μπορείς να κάνεις και το χόμπι σου» (8),

«δεν βαριέσαι ποτέ» (13),

«δεν είναι το συνηθισμένο δωρο» (2).

Ακόμα, ένα άλλο στοιχείο στο οποίο συμφωνούν οι συμμετέχοντες είναι ότι δουλεύουν με έναν πληθυσμό που έχει δυνατότητες βελτίωσης και που η εξέλιξή του είναι η πιο σημαντική πηγή ανατροφοδότησης (2, 4, 5, 6, 7, 13, 15).

Π.χ. *«δουλεύεις με έναν πληθυσμό που έχει δυνατότητες, ικανότητες να κάνει πράγματα»* (8)

«υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής, δεν είναι αναπηρία» (2)

«το να βλέπεις την πορεία των μελών είναι η απόλυτη ικανοποίηση» (5),

«όταν βλέπεις την εξέλιξη των μελών ξεχνάς τις δυσκολίες» (7).

Τέλος, 7 συμμετέχοντες θεωρούν πολύ θετικό κομμάτι της δουλειά τους την καλή σχέση που έχουν αναπτύξει με τους συνεργάτες τους (1, 2, 3, 8, 12, 14, 15).

Π.χ. *«έχω ανθρώπους που με εκτιμούν και με σέβονται»* (2),

«υπάρχει φροντίδα ανάμεσα στο προσωπικό» (14),

«αλλού υπάρχουν πισώπλατα μαχαιρώματα, σε εμάς δεν νιώθω να υπάρχει κάτι τέτοιο» (8).

Ε. Συναισθήματα

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Αρχικά ανασφάλεια, το ξεπέρασε μέσα από σεμινάρια., εκπαιδεύσεις, εμπειρία• Άγχος αν θα ανταπεξέλθει• Του αρέσει η δουλειά του• Γενικά θετικά συναισθήματα• «παίρνω πίσω πολλά από αυτά που δίνω»• Του δίνει κίνητρο η εξέλιξη των μελών	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Νιώθω ότι μαθαίνω μέρα με την μέρα• Ανάμεικτα συναισθήματα: απογοήτευση ή ικανοποίηση ανάλογα με την εξέλιξη του μέλους• Σημαντική παρακαταθήκη• Γενικά δύσκολη δουλειά
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Του αρέσει το κομμάτι της αλλαγής• Τον «εξιτάρει» η δουλειά	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none">• «δεν θα το άλλαζα»• Δεν είναι εύκολη δουλειά• Είμαι χαρούμενος• Έχει νιώσει άγχος πελάγωμα• Η εξέλιξη των μελών υπερκαλύπτει οποιοδήποτε αρνητικό συναίσθημα• «ήταν το μοναδικό πράγμα που ήθελα να κάνω»• Χαίρομαι που δεν έχω βαρεθεί αυτό που κάνω
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none">• «είναι αυτό που ήθελα να κάνω»• Θετικά συναισθήματα γενικά	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none">• Στην αρχή άγχος & αγωνία• Μέσα από την εμπειρία & εκπαίδευση απέκτησε αυτοπεποίθηση• Όμορφη πρόκληση αυτή η δουλειά• «δεν θα μπορούσα να ζήσω χωρίς να δουλεύω σε έναν τέτοιο χώρο»
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none">• Παίρνει μεγάλη ανατροφοδότηση & ικανοποίηση	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none">• Αγαπώ πολύ το αντικείμενο• Η δουλειά με εξαρτημένους είναι για

<ul style="list-style-type: none"> • Στην αρχή πιο έντονα συναισθηματικά • «πάρα πολύ ευγνώμων για την δουλειά μου» αν μπορούσε θα την έκανε και χωρίς χρήματα • «δεν μπορώ να φανταστώ άλλον οργανισμό στην Ελλάδα να προσφέρει τόσα» • Πολύ ενδιαφέρουσα δουλειά 	<p>μένα μια πηγή</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το κομμάτι της θεραπείας είναι μαγευτικό
<p style="text-align: center;">5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • «είμαι καλά» • Καλός εργασιακός χώρος • Τυχερός, χαρούμενος • Μου αρέσει το αντικείμενο 	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ελκυστικό αντικείμενο, πρόκληση • Νιώθω ακτιβιστής • Παίρνει ηθική ανταμοιβή • Νιώθω καλά • Μ' αρέσει αυτό που κάνω • Όσο προχωράω αυξάνεται ο ενθουσιασμός μου • Δεν θέλω να κάνω κάτι άλλο

<p style="text-align: center;">11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μου άρεσε πάντα ο φορέας • Τυχερός που βρήκα δουλειά πάνω σε αυτό που ήθελα • Δεν θα μπορούσα να κάνω κάτι διαφορετικό • Νιώθω τυχερός • Παίρνει ανατροφοδότηση & ηθική ικανοποίηση • Η διαφορετικότητα της δουλειάς δεν με αφήνει να πλήξω • Νιώθω καλά μέσα στην δουλειά μου 	<p style="text-align: center;">14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βρίσκομαι συνειδητά ακόμα εδώ • Στην αρχή πολύ όρεξη, λίγο μυθοποιημένα αργότερα τα απομυθοποιείς • Κάνω με όρεξη αυτήν την δουλειά • Δεν νιώθω κούραση • Είναι μια δουλειά που σου ρουφά την ενέργεια • Θεωρώ ότι κάνω καλή δουλειά
--	---

<p style="text-align: center;">12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Με ενδιέφερε ο τομέας • Δεν έχω κουραστεί • Παίρνει ικανοποίηση από την εξέλιξη των μελών • «σε κάνει πιο πλούσιο άνθρωπο» 	<p style="text-align: center;">15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θετικά συναισθήματα • Αν δεν ήταν θετικά δεν θα ήμουν εδώ, παίρνω ικανοποίηση • Ο φορέας μου προξενεί το συναισθήματα ασφάλειας & ικανοποίησης • Περισσότερα τα θετικά συναισθήματα, γι' αυτό είμαι ακόμα εδώ
<p style="text-align: center;">13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπάρχουν στιγμές που νιώθω κουρασμένος & στιγμές που νιώθω ευχαρίστηση • Νιώθω ότι έχω κουραστεί όμως έχω ακόμα ενέργεια • Δεν νιώθω ότι έχω καεί όμως • Είναι στιγμές που νιώθω κουρασμένος • Δεν αντέχω να πηγαίνω σε κηδείες • Η θανατίλα πλέον με χαλάει 	

Στην ερώτηση ποια είναι τα συναισθήματά τους σχετικά με την εργασία τους οι 13 από τους ερωτώμενους ανέφεραν ότι έχουν γενικά θετικά συναισθήματα για την δουλειά που κάνουν (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15). Την χαρακτήρισαν ως «ενδιαφέρουσα» (4), «πρόκληση» (8,10), «μαγευτικό αντικείμενο» (9). Επίσης δυο άτομα είπαν πως νιώθουν «τυχεροί» που κάνουν αυτήν την δουλειά (5,14).

Τα αρνητικά συναισθήματα φαίνεται ότι συνδέονται με δυο παράγοντες:

A) με την έλλειψη εμπειρίας και τα χρόνια εργασίας στο αντικείμενο.

Αυτοί που ανέφεραν αρνητικά συναισθήματα π.χ. «άγχος» (1, 8), «αγωνία» (8), ή «ανασφάλεια» (1) δηλώνουν ότι αυτά υπήρχαν τον πρώτο καιρό ενώ αργότερα ξεπεράστηκαν.

Πχ. «*το ξεπέρασα μέσα από σεμινάρια, εκπαιδεύσεις και την εμπειρία που απέκτησα*» (1),

«στην αρχή ήταν πιο έντονα συναισθηματικά» (4),

«μέσα από την εμπειρία και την εκπαίδευση απέκτησα αυτοπεποίθηση» (8),

«όσο προχωρώ αυξάνεται ο ενθουσιασμός μου» (10),

«στην αρχή πιο μυθοποιημένα, αργότερα τα απομυθοποιείς» (14).

B) με την πορεία των μελών μέσα στο πρόγραμμα.

Το πώς νιώθουν σχετίζεται με την εξέλιξη των μελών καθώς η θετική εξέλιξη είναι κάτι που προσφέρει ανατροφοδότηση και για αυτό τα θετικά συναισθήματα υπερτερούν έναντι των αρνητικών (1, 6, 7, 12, 15).

Για παράδειγμα αναφέρουν ότι:

«μου δίνει κίνητρο η εξέλιξη των μελών» (1),

«απογοήτευση όταν το μέλος δεν βελτιώνεται και ικανοποίηση όταν εξελίσσεται» (6),

«η εξέλιξη των μελών υπερκαλύπτει οποιοδήποτε αρνητικό συναίσθημα» (7),

«παίρνεις ικανοποίηση από την εξέλιξη των μελών» (12),

«περισσότερα τα θετικά συναισθήματα για αυτό και είμαι ακόμα εδώ» (15).

Τέλος ένας ερωτώμενος (13) ανέφερε ότι παρόλο που θεωρεί ότι έχει ακόμα ενέργεια νιώθει κουρασμένος. Η κούραση αυτή πιθανόν οφείλεται στην αρνητική πορεία των μελών καθώς λέει χαρακτηριστικά, *«νιώθω ότι έχω κουραστεί» «δεν αντέχω να πηγαίνω σε κηδείες» «η θανατίλα με πλέον χαλάει».*

Στ. Αρνητική επιρροή

1.	6.
<ul style="list-style-type: none">• «μέχρι στιγμής όχι»• «φεύγοντας από τη δουλειά δηλαδή να έχεις τον νου σου στο τι κάνει που πάει και αυτά»	<ul style="list-style-type: none">• «κλείνω την πόρτα του σπιτιού & αφήνω τα προβλήματα εκεί»• Τα έχει διαχωρίσει αλλά όχι 100%• «αν δεν το κάνεις δεν μπορείς να επιβιώσεις»

<ul style="list-style-type: none"> • «το καλύπτω με καλή προσωπική ζωή» 	
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γυρνώντας σπίτι έφερνε μαζί του σκέψεις για πράγματα που άκουγε μέσα στην δουλειά • Είναι δύσκολο να αφήσεις πίσω σου πράγματα που ακούς μέσα στην δουλειά & να μην τα σκέφτεσαι στο σπίτι 	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα πρώτα χρόνια μετέφερε συναισθήματα από την δουλειά στο σπίτι • «με απορροφούσε & με ρουφούσε πάρα πολύ όλο αυτό που συνέβαινε εδώ στην δουλειά» • Είχε νεύρα • Έχει μάθει να τα διαχωρίζει αλλά όχι 100% • Αϋπνία άσχημα όνειρα ή γενικά ανήσυχο ύπνο αν τον απασχολεί ένα θέμα • Να βρίσκεται αλλού το μυαλό του ενώ είναι σπίτι • Έχει μειωθεί πολύ, μου πήρε χρόνια
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπάρχουν περιορισμοί γιατί πρέπει να είσαι πρότυπο • Πολλές φορές χρειάζεται να δουλέψω παραπάνω & αλλάζει το πρόγραμμα της οικογένειας 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παλαιότερα τον επηρέαζε η τηλεφωνική εφημερία «ήταν σαν να μην έχω ζωή... έπρεπε ανά πάσα στιγμή να διακόψεις αυτό που κάνεις» • Άρχισε να βάζει όρια για το πόσο θα επηρεαστεί.
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • «πολλές έγνοιες τόσα πολλά θέματα να διεκπεραιώσω, που μπορεί να χρειάζομουν και μια δυο ώρες στο σπίτι μετά για να χαλαρώσω δηλαδή και να μπω στην επόμενη δραστηριότητα» 	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • έχει φτάσει στα όριά του, υπήρξαν ματαιώσεις • Μετέφερε το άγχος στο σπίτι • Κλεινόταν στον εαυτό του

<ul style="list-style-type: none"> • Η τηλεφωνική εφημερία είναι δύσκολη 	<ul style="list-style-type: none"> • Επηρεάζοταν οι σκέψεις του • Μέσα από την εμπειρία εξοικειώνεσαι, αποδέχεσαι περισσότερο, αποκτάς ψυχραιμία
<p style="text-align: center;">5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Όταν δουλεύεις με ανθρώπους τους σκέφτεσαι ανά πάσα στιγμή • Όταν δεν μπορούσε να διαχειριστεί καταστάσεις έφευγε θυμωμένος • Έκλαιγε στο σπίτι 	<p style="text-align: center;">11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσπαθεί να μην μεταφέρει προβλήματα της δουλειάς στο σπίτι • Δεν είναι πάντα εύκολο, κάποιες φορές το κάνει • Αποφορτίζεται στο διάστημα μέχρι να φτάσει σπίτι

<p style="text-align: center;">12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Με τα χρόνια δημιουργείς διαχωρισμό • Κάποιες φορές μεταφέρει συναισθήματα στο σπίτι, πλέον σπάνια • Νιώθει ανήμπορος όταν δεν μπορεί να βοηθήσει κάποια μέλη 	<p style="text-align: center;">14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έχει τύχει να μεταφέρει συναισθήματα από την δουλειά • Εξαρτάται σε ποια μονάδα δουλεύεις (πιο δύσκολα στην κοινότητα, εφημερίες, μεγαλύτερη δέσμευση) • Συνειδητά δεν επηρεάζεται η προσωπική του ζωή εκτός αν συμβεί κάτι έκτακτο • Ασυνείδητα πιστεύει ότι επηρεάζεται • Με τα χρόνια μαθαίνεις να προστατεύεις τον εαυτό σου, να δένεσαι λιγότερο, να αντιμετωπίζεις πιο ώριμα καταστάσεις
<p style="text-align: center;">13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στην αρχή τα προβλήματα της δουλειάς επηρέαζαν την προσωπική του ζωή • «θεωρούσα υπεύθυνη την δουλειά μου για κομμάτια που δεν πήγαιναν καλά στη ζωή 	<p style="text-align: center;">15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάποιες φορές κουράζομαι αλλά βρίσκω τρόπους να ξεκουράζομαι • Επηρεάζεται η προσωπική σου ζωή, πρέπει να είσαι πρότυπο

<p>μου»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Με τα χρόνια & με δουλειά με τον εαυτό μου έχω μάθει να τα διαχωρίζω» • «υπάρχουν μέρες που είμαι πάρα πολύ κουρασμένος, και μένω στο σπίτι μου και κοιμάμαι, και ξέρω ότι κάτι με έχει βαρύνει εδώ πέρα» 	
--	--

Οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν κατά πόσο η εργασία τους, τους επηρεάζει σε προσωπικό επίπεδο και οι απαντήσεις τους αφορούν δυο είδη επιρροής, αρνητική και θετική.

13 από τους 14 αναφέρθηκαν στην αρνητική επιρροή που έχει η δουλειά στην ζωή τους (2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15). Πιο συγκεκριμένα ένα πρόβλημα για το οποίο μίλησαν είναι ότι στο παρελθόν, γεγονότα που συνέβαιναν στον χώρο εργασίας εξακολουθούσαν να τους απασχολούν και έξω από αυτήν.

Π.χ. *«είναι δύσκολο να αφήσεις πίσω σου πράγματα που ακούς μέσα στην δουλειά και να μην τα σκέφτεσαι» (2),*

«όταν δουλεύεις με ανθρώπους τους σκέφτεσαι ανά πάσα στιγμή» (5),

«φεύγοντας από τη δουλειά δηλαδή να έχεις τον νου σου στο τι κάνει που πάει και αυτά» (1).

Επίσης είπαν ότι μετέφεραν συναισθήματα από την δουλειά στο σπίτι

Π.χ. *«όταν δεν μπορούσαν να διαχειριστώ καταστάσεις έφευγα θυμωμένος» (5),*

«έκλαιγα στο σπίτι» (5),

«κλεινόμουν στον εαυτό μου... είχα νεύρα»(8),

«νιώθω ανήμπορος όταν δεν μπορώ να βοηθήσω κάποια μέλη» (12).

4 άτομα επηρεάζονται από πρακτικά θέματα που αφορούν την δουλειά. Πιο συγκεκριμένα είπαν ότι τους δυσκόλευε η τηλεφωνική εφημερία (4, 9, 14)

Π.χ. *«ήταν σαν να μην έχω ζωή... έπρεπε ανά πάσα στιγμή να διακόψεις αυτό που κάνεις» (9),*

ενώ ένα άτομο είπε ότι επηρεάζεται από το δύσκολο ωράριο

π.χ. «πολλές φορές χρειάζεται να δουλέψω παραπάνω και αλλάζει το πρόγραμμα της οικογένειας ποιος θα κρατήσει τα παιδιά κλπ» (3).

Τέλος δυο άτομα ανέφεραν ότι νιώθουν να βιώνουν ψυχοσωματικά συμπτώματα

Π.χ. «μπορεί να έχω αϋπνία γιατί με απασχολεί ένα θέμα» «να δω άσχημα όνειρα... ή να έχω ανήσυχο γενικά ύπνο» (8),

«υπάρχουν μέρες που είμαι πάρα πολύ κουρασμένος και μένω στο σπίτι μου και κοιμάμαι και ξέρω ότι κάτι με έχει βαρύνει εδώ πέρα» (13).

Φαίνεται ότι η εμπειρία παίζει σημαντικό ρόλο στο κατά πόσο τα προβλήματα της εργασίας θα επηρεάσουν την προσωπική ζωή. 7 άτομα είπαν πως με το πέρασμα του χρόνου έχουν μάθει σε μεγάλο βαθμό, όχι όμως 100%, να διαχωρίζουν την προσωπική ζωή από την επαγγελματική (6, 8, 9, 10, 12, 13, 14)

Π.χ. «αν δεν το κάνεις δεν μπορείς να επιβιώσεις» (6),

«έχει μειωθεί πολύ... μου πήρε χρόνια» (8),

«άρχισα να βάζω όρια» (9),

«μέσα από την εμπειρία εξοικειώνεσαι... αποκτάς εμπειρία» (10),

«με τα χρόνια δημιουργείς διαχωρισμό» (12),

«με τα χρόνια μαθαίνεις να προστατεύεις τον εαυτό σου» (14),

«με τα χρόνια και με δουλειά με τον εαυτό μου έχω μάθει να τα διαχωρίζω» (13).

Z. Θετική επιρροή

1.	7.
<ul style="list-style-type: none">• Έχω δει με άλλο μάτι τους χρήστες• Είχε διαφορετική εικόνα για τους χρήστες (αποκρουστικοί- παραβατικοί)• Μπορώ να τους συναισθανθώ καλύτερα	<ul style="list-style-type: none">• «κατά κόρον» θετική επιρροή• Έχει μάθει να οριοθετεί τον εαυτό του• Έγινε λιγότερο ευθυνόφοβος• Μαθαίνεις να αναλαμβάνεις ευθύνες, λιγότερο εγωιστής, σταματάς να σκέφτεσαι τόσο πολύ τον εαυτό σου

<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η δουλειά επηρεάζει την στάση σου σαν άνθρωπος • Για να εμπνεύσεις τους χρήστες πρέπει αυτά που λες να τα εφαρμόζεις & στην προσωπική σου ζωή • Με κάνει πιο συγκροτημένο • Αυτό που κάνω θα το πρότεινα σε ένα μέλος; • Αυτά που κάνω στην προσωπική μου ζωή να συνάδουν με αυτά που προτρέπω τα μέλη να κάνουν • Επηρεάζει την στάση μου σαν άνθρωπος 	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναπτύσσεσαι σαν άνθρωπος • Αποκτάς αυτογνωσία, αξίες
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κυρίως θετική επιρροή • Βελτιώνεσαι ως γονέας • Ευαισθητοποιείσαι • Βελτιώνεσαι ως γονέας, ως άνθρωπος • Βρίσκεσαι σε διαρκή διαδικασία αναστοχασμού 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βλέπει διαφορετικά τις σχέσεις, τα όρια • Η δουλειά του έδωσε διεύρυνση • Εμπλουτίζεται • Απέκτησε ευελιξία • Έχει αγαπήσει περισσότερο την ζωή (μέσα από τις απώλειες που έχει βιώσει μέσα στην δουλειά) • Έχει μάθει να επενδύει στο παρόν
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ωρίμασε • Απέκτησε δεξιότητες οργανωτικές, αντίληψης περιβάλλοντος, επικοινωνιακές • Απέκτησε εμπειρίες κάνοντας • Δραστηριότητες με τα μέλη • Πρέπει να βελτιώνεσαι συνέχεια 	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν μπορείς να δουλέψεις την αλλαγή του άλλου αν δεν αλλάξεις εσύ ο ίδιος • Καλύτερος σύντροφος, φίλος, γονέας • Εξελίσσεσαι, βελτιώνεσαι • Διαδικασία συνεχούς αυτοβελτίωσης & επανεξέτασης

5.	11.
<ul style="list-style-type: none"> • Ενθαρρύνει τον κόσμο να κάνει δημιουργικά πράγματα • Ένας τρόπος να τους ενθαρρύνω, είναι να είμαι για αυτούς πρότυπο • Αναμφισβήτητα παίρνω θετική επιρροή από την δουλειά 	<ul style="list-style-type: none"> • Μαθαίνει τι βοηθάει στο μέγιστο του παιδιού και τι όχι • Κατάρριψε στερεότυπα • «μου έχει ανοίξει το μυαλό, μου το έχει διευρύνει»

12.	14.
<ul style="list-style-type: none"> • «γνωρίζω & εγώ τον εαυτό μου καλύτερα» • «μαθαίνεις... όλο αυτό σε κάνει πιο πλούσιο άνθρωπο» 	<ul style="list-style-type: none"> • Έχει μάθει να αντιμετωπίζει πιο ώριμα καταστάσεις • Η δουλειά τον βοηθά και στην προσωπική του ζωή
13.	15.
<ul style="list-style-type: none"> • Η δουλειά τον έχει βοηθήσει να εξελιχθεί σαν άνθρωπος • «δουλεύεις σε ένα πλαίσιο που ο άλλος καλυτερεύει τη ζωή του... σε παρασέρνει και εσένα» 	<ul style="list-style-type: none"> • Η στάση σου & η συμπεριφορά σου πρέπει να συνάδουν με αυτά που λες • Πρέπει να προσέχεις την εικόνα σου, την στάση σου, την συμπεριφορά σου

Βασικό στοιχείο στην απεξάρτηση είναι να βοηθήσεις τον χρήστη να αναπτυχθεί ως προσωπικότητα και να βελτιώσει τον εαυτό του, επομένως και την ζωή του. Μέσα από τα λεγόμενα των συμμετεχόντων συμπεραίνουμε ότι αυτή η διαδικασία επηρεάζει και τον θεραπευτή.

Λένε ότι ο θεραπευτής μέσα από την στάση του και τον τρόπο ζωής του πρέπει να αποτελεί πρότυπο για τον χρήστη προκειμένου να τον οδηγήσει στην αλλαγή (2, 3, 5, 15).

Π.χ. *«αυτά που κάνω στην προσωπική μου ζωή πρέπει να συνάδουν με αυτά που λέω»* (2)

«ένας τρόπος να τους ενθαρρύνω είναι να είμαι για αυτούς πρότυπο» (5)

«αυτό που κάνω θα το πρότεινα σε ένα μέλος?» (2)

Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η δουλειά αυτή έχει συμβάλει στην προσωπική τους ανάπτυξη και έχει βοηθήσει στο να αποκτήσουν αυτογνωσία, ωριμότητα και δεξιότητες (3, 4, 7, 8, 9, 12, 13, 14).

Π.χ. *«απέκτησα δεξιότητες οργανωτικές, αντίληψης περιβάλλοντος, επικοινωνιακές»* (4)

«έχω μάθει να οριοθετώ τον εαυτό μου... μαθαίνεις να είσαι λιγότερο εγωιστής» (7)

«γνωρίζω και εγώ τον εαυτό μου καλύτερα» (12)

Όπως λένε η φύση της δουλειάς αυτής σε αναγκάζει να βρίσκεσαι συνεχώς σε μια διαδικασία αυτοβελτίωσης (3, 4, 10, 13).

Π.χ. *«βρίσκεσαι σε διαρκή διαδικασία αναστοχασμού»* (3)

«δουλεύεις σε ένα περιβάλλον που ο άλλος καλυτερεύει την ζωή του... σε παρασέρνει και σένα» (13).

Μια άλλη επιρροή που αναφέρεται από τους συμμετέχοντες είναι ότι μέσα από την δουλειά αυτή έχουν καταρρίψει στερεότυπα που είχαν για τους χρήστες (1, 11) και έχουν αποκτήσει μια διαφορετική στάση ζωής (9).

Π.χ. *«έχω δει με άλλο μάτι τους χρήστες»* (1)

«μου έχει ανοίξει το μυαλό μου, μου το έχει διευρύνει» (11)

«έχω αγαπήσει περισσότερο την ζωή.. έχω μάθει να επενδύω στο παρόν» (9)

Τέλος, τρία άτομα θεωρούν πως μέσα από αυτήν την δουλειά βελτιώνονται και ως γονείς (3, 10, 11)

Π.χ. *«βελτιώνεσαι ως γονέας»* (3)

«μαθαίνω τι βοηθάει στο μέγαλωμα του παιδιού και τι όχι» (11)

Η. Μορφές αυτοφροντίδας

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Καλή προσωπική ζωή• Χρόνος με τους οικείους• Γυμναστική, χορός, βόλτες, διάβασμα	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Περπάτημα πριν πάει σπίτι• Φίλοι (όχι από την δουλειά)• Διάβασμα-λογοτεχνία• Βόλτες, εκδρομές• Ανατροφοδότηση μέσα από την εκπαίδευση
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Χρόνος με τα παιδιά• Χρόνος με φίλους (όχι από την δουλειά)	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none">• Χρόνος με φίλους• Εκδρομές• Γυμναστήριο
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none">• Χρόνος με τα παιδιά• Τρέξιμο, σάουνα	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none">• Καφές, χαλάρωση• Ραπτική• Εκδρομές• Χρόνος με την οικογένεια

	<ul style="list-style-type: none"> • Σπηλαιολογία • Σωματική άσκηση
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θεατρική ομάδα 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κολύμβηση • Χορός • Ομάδες ανάπτυξης • Περίπατος • Χρόνος με οικογένεια & φίλους
<p style="text-align: center;">5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργικά πράγματα έξω από την δουλειά • Χρόνος με την οικογένεια • Ραπτική, βόλτες με φίλους 	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρόνος με την οικογένεια • Ομάδες προσωπικής ανάπτυξης • Άθληση

<p style="text-align: center;">11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρόνος με την οικογένεια & φίλους (όχι από την δουλειά) • Εκδρομές • Εκπαίδευση για να παίρνει ανατροφοδότηση 	<p style="text-align: center;">14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση • Προσωπική θεραπεία • Βιβλία • Χρόνος με φίλους & οικογένεια
<p style="text-align: center;">12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πολεμικές τέχνες • Προσωπικές σχέσεις • Εκπαίδευση • Θεατρικές ομάδες 	<p style="text-align: center;">15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καλή προσωπική ζωή • Εκπαίδευση • Χόμπι (δεν διευκρινίζει) • «αν κουραστώ πολύ παίρνω άδεια»
<p style="text-align: center;">13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ομαδική και ατομική θεραπεία • Ζωγραφική 	

Πολύ σημαντικό ρόλο στην αποφόρτιση των συμμετεχόντων φαίνεται ότι παίζει το οικογενειακό και φιλικό δίκτυο. Μεγάλος αριθμός ατόμων δήλωσε ότι μετά την δουλειά θέλει να περνά χρόνο με την οικογένεια (2, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 14, 15) και με τους φίλους (1, 2, 5, 6, 7, 9, 11, 14). Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι τρία άτομα τονίζουν ότι όταν αναφέρονται σε φίλους εννοούν εκτός του εργασιακού τους περιβάλλοντος καθώς δεν θέλουν να συζητούν θέματα που αφορούν την δουλειά (2, 6, 11).

Π.χ. *«απαγορεύεται να μιλήσουμε για την δουλειά, αυτό δηλαδή ως μέτρο αυτοπροστασίας»* (6).

10 συμμετέχοντες δηλώνουν ότι κάνουν κάποια μορφή σωματικής άσκησης (1, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13), και 7 ότι κάνουν βόλτες ή εκδρομές (1, 5, 6, 7, 8, 9, 11). Επίσης φαίνεται ότι βοηθά πολύ η εκπαίδευση (6, 11, 12, 14, 15) και η προσωπική θεραπεία (9, 10, 13, 14).

Τέλος κάποιοι χρησιμοποιούν άλλου είδους δραστηριότητες ως μέσω αποφόρτισης όπως για παράδειγμα διάβασμα (1, 14), τέχνες (12, 13), ή ραπτική (5, 8), ενώ ένα άτομο δηλώνει ότι όταν νιώθει ότι κουράζεται βρίσκει βοηθητικό το να πάρει άδεια (15).

Θ. Μορφές υποστήριξης

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Κάνει συναντήσεις εποπτείας• Συναντήσεις συναδελφικής εποπτείας• Εποπτεία με τον υπεύθυνο μονάδας• Δεν είχε την ανάγκη για κάτι περισσότερο, καλύπτεται από τις παροχές του φορέα	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Κάνει εσωτερική εποπτεία• Οι εξωτερική εποπτεία κοστίζει
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Η εποπτεία δεν είναι ποτέ επαρκής• Χρειάζεται περισσότερη εποπτεία εσωτερική & εξωτερική, κυρίως εξωτερική• Πιο βοηθητική η εξωτερική εποπτεία (πιο αντικειμενικός, πιο αποστασιοποιημένος, πιο ουδέτερος επομένως πιο επαγγελματίας)• Τώρα δεν κάνει εξωτερική εποπτεία	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none">• Κάνει εσωτερική εποπτεία• Υποστήριξη από συναδέλφους• Προσωπική θεραπεία
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ομαδική εποπτεία συναδελφική• Έχει coaching από τον προϊστάμενο	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none">• Υποστήριξη συζήτηση με τους συναδέλφους• Εποπτεία με τον προϊστάμενο• Προσωπική θεραπεία• Είναι ανατροφοδοτικό, στην ανεξάρτηση

	σπάνια παίρνεις ανατροφοδότηση
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάνει εσωτερική & εξωτερική εποπτεία • Συμμετέχει σε συναδελφική εποπτεία • Coaching από τον προϊστάμενο • Καλή σχέση με τους συναδέλφους • Sensitivity groups 	<p>9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερική εποπτεία από τον προϊστάμενο • Δύσκολος ο ρόλος του προϊσταμένου που κάνει εποπτεία • Έχει κάνει εξωτερική εποπτεία στο παρελθόν
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έκανε προσωπική θεραπεία • Συμμετείχε σε ομάδες ψυχοθεραπείας • Κάνει εποπτεία 	<p>10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έχει κάνει εσωτερική εποπτεία • Συμμετέχει σε ομάδες ψυχοθεραπείας

<p>11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάνει εσωτερική εποπτεία με τον υπεύθυνο της μονάδας • Δεν παρέχεται πλέον εξωτερική εποπτεία • Μιλάει με τους συναδέλφους • Κάνει προσωπική θεραπεία 	<p>14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσωπική θεραπεία • Υποστήριξη από συναδέλφους
<p>12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερική εποπτεία με τον προϊστάμενο • Μιλάει με τους συναδέλφους 	<p>15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερική εποπτεία • Υποστήριξη από τους συναδέλφους
<p>13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ψυχοθεραπεία • Εξωτερική εποπτεία • Εποπτεία από τον προϊστάμενο 	

Στην ερώτηση αν έχουν χρειαστεί κάποια μορφή υποστήριξης, στις απαντήσεις των συμμετεχόντων μπορούμε να διακρίνουμε δυο κατηγορίες, στην υποστήριξη που λαμβάνουν μέσα στον φορέα και σε αυτήν που λαμβάνουν εκτός.

Όσον αφορά την υποστήριξη εντός του φορέα, **13** άτομα ανέφεραν ότι κάνουν χρήση της εσωτερικής εποπτείας που προσφέρεται από τον προϊστάμενο της εκάστοτε μονάδας (coaching) **(1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15)**. **3** άτομα δηλώνουν ότι συμμετέχουν σε ομάδες συναδελφικής εποπτείας **(1, 3, 4)** και ένα άτομο ότι συμμετέχει σε sensitivity groups **(4)**. Επίσης **7** άτομα δηλώνουν ότι λαμβάνουν υποστήριξη από τους συναδέλφους τους μέσα από τις συζητήσεις που κάνουν **(4, 8, 11, 12, 14, 15)**.

Σχετικά με τις μορφές υποστήριξης εκτός του φορέα, **4** συμμετέχοντες κάνουν ή έχουν κάνει εξωτερική εποπτεία **(2, 4, 9, 13)**. **4** κάνουν προσωπική θεραπεία **(8, 11, 13, 14)** και **2** άτομα συμμετέχουν σε ομάδες ψυχοθεραπείας **(5, 10)**.

Επίσης ένα άτομο θεωρεί δηλώνει ότι δεν έχει νιώσει την ανάγκη για αναζήτηση εξωτερικής υποστήριξης

π.χ. «μέχρι στιγμής δεν είχα αυτήν την ανάγκη, αλλά προφανώς δεν την είχα γιατί καλύπτεται ήδη...δεν χρειάστηκε να βγω προς τα έξω για αυτό» (1).

Τέλος δυο άτομα θεωρούν ότι η εξωτερική εποπτεία είναι περισσότερο βοηθητική από την εσωτερική διότι *«ο εξωτερικός επόπτης είναι πιο αντικειμενικός, πιο αποστασιοποιημένος, πιο ουδέτερος επομένως και πιο επαγγελματίας» (2)*, *«ο ρόλος του προϊσταμένου που κάνει εποπτεία είναι δύσκολος» (9)*.

I. Προσδοκίες

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Περίμενα ότι θα έκανα αυτό που σπούδασα, είδα ότι παράλληλα είχα & άλλες αρμοδιότητες, οι προσδοκίες μου άλλαξαν (προς το θετικό)• Έκανα αμιγώς θεραπευτική δουλειά, εκπληρώθηκε ο στόχος μου	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ίδιες προσδοκίες με τώρα• Να είμαι καλός επαγγελματίας• Να συνδυάσω γνώσεις από διάφορες σχολές & να τις εφαρμόσω στην δουλειά μου• Να χτίσω ένα μικρό λιθαράκι στο εργασιακό μου περιβάλλον• Να έχω την δική μου οπτική γωνία
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν είχα προσδοκίες• Η μόνη μου προσδοκία ήταν η επιβίωση• Τώρα: αυτοπραγμάτωση, αναγνώριση• Να είμαι αντικειμενικός & δίκαιος• Να μην φέρνω προβλήματα του σπιτιού στον χώρο εργασίας αυτή είναι η μεγαλύτερή μου προσδοκία	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none">• Να σώσω τον κόσμο• Τώρα: να βοηθήσω αυτούς που θέλουν να σωθούνε• Άλλαξαν οι προσδοκίες μου (προς το καλύτερο) δεν θέλουν όλοι να σωθούν
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none">• Να δουλέψω με συγκεκριμένο τύπο χρήστη (επιτεύχθηκε)• Να εφαρμόσω ένα δικό μου πρόγραμμα (δεν επιτεύχθηκε)	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν είχα προσδοκίες• Πίστευα ότι θα κάνω αυτά που έμαθα στην σχολή• Δεν ήξερα τι είναι & τι θα κάνω• Δεν κάνω τίποτα από αυτά που έχω διδαχθεί• Τώρα: να συνεχίσω να κάνω αυτό που αγαπάω• Να το θέλω τόσο πολύ όσο το θέλω & τώρα• Να είμαι ένας καταξιωμένος άνθρωπος

	<p>στον χώρο μου</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να κάνω όλο & πιο ποιοτικά την δουλειά μου
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν ήξερα καν πού ερχόμουνα • Δεν ήθελα καν να έρθω • Έκανε αίτηση με παρότρυνση άλλου • Μου φαινόταν ξεχωριστή δουλειά • Περίμενα να έχω μια πολύ ενδιαφέρουσα εμπειρία, δεν με απογοήτευσε αυτό • Δεν ήξερα τι να περιμένω • Σχεδιάζα να μείνω μόνο 3 χρόνια, άλλαξα γνώμη 	<p>9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το είχα εξιδανικεύσει αλλά προσγειώθηκα
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να έχω μια σταθερή δουλειά την οποία & έχω • Να μπορώ να κάνω κάτι καλό • Να βοηθάω ανθρώπους (εκπληρώθηκαν) • Τώρα: να έχουμε περισσότερη υποστήριξη από την πολιτεία 	<p>10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στην αρχή δεν είχα καταλάβει τι μου ζητείται να κάνω • Σιγά σιγά διαμόρφωσα προσδοκίες • Να γίνω καλύτερος σαν άνθρωπος & όσο γίνεται καλύτερος επαγγελματία

<p>11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν είχα προσδοκίες, δεν ήξερα πού ερχόμουν • Δεν ήμουν προετοιμασμένος για το τι θα συναντήσω 	<p>14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στην αρχή ήμουν πιο ψαρωμένος • Δεν έχω απογοητευτεί σε σχέση με αυτά που φανταζόμουν
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Να μην κάνω δουλειά γραφείου, να είμαι δραστήριος (εκπληρώθηκε) • Τώρα: να μάθω & να προσφέρω 	
<p style="text-align: center;">12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν θυμάμαι να έχασα τους στόχους μου • Να είμαι δημιουργικός, να κάνω κάτι δημιουργικό 	<p style="text-align: center;">15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Όταν πρωτοήρθα τα πράγματα ήταν πιο ρομαντικά • Έχω προσγειωθεί σε κάποια πράγματα • Δεν πετάω στα σύννεφα όπως στην αρχή • Νόμιζα ότι θα άλλαζα τον κόσμο • Δεν είμαστε σε θέση να τους αλλάξουμε όλους
<p style="text-align: center;">13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στην αρχή δεν καταλαβαίνεις τι κάνεις όταν πιάνεις δουλειά • Τώρα: να μην είμαι τόσο συγκεντρωτικός, να μην θέλω να γίνονται τα πράγματα όπως θέλω εγώ 	

Πολλοί συμμετέχοντες λένε ότι όταν πρωτοξεκίνησαν να εργάζονται για το ΚΕ.Θ.Ε.Α. δεν γνώριζαν πώς λειτουργεί ένα τέτοιο πρόγραμμα και τι θα τους ζητηθεί να κάνουν. Επομένως δεν είχαν συγκεκριμένες προσδοκίες. (2, 4, 8, 10, 11, 13).

Π.χ. «δεν ήξερα πού ερχόμουν» (4, 11),

«στην αρχή δεν καταλαβαίνεις τι κάνεις όταν πιάνεις δουλειά» (13).

Ένας σημαντικός αριθμός ατόμων (5, 7, 9, 15) ανέφερε ότι ο προσδοκίες που είχε στην αρχή δεν ήταν πολύ ρεαλιστικές.

Π.χ. «να σώσω τον κόσμο» (7),

«το είχα εξιδανικεύσει αλλά προσγειώθηκα» (9),

«νόμιζα ότι θα άλλαζα τον κόσμο» (15),

« να βοηθάω τους ανθρώπους» (5).

Όταν αργότερα γνώρισαν καλύτερα το αντικείμενο της απεξάρτησης οι προσδοκίες αυτές άλλαξαν.

Π.χ. *«δεν είμαστε σε θέση να τους αλλάξουμε όλους» (15),*

«να βοηθήσω αυτούς που θέλουν να σωθούν» (7).

Στο γεγονός ότι δεν είχαν διαμορφώσει ρεαλιστικές προσδοκίες ενδεχομένως να παίζει ρόλο το ότι, όπως αναφέρεται και σε προηγούμενη ενότητα, για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων αυτή ήταν η πρώτη δουλειά και δεν είχαν προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία.

Τρία άτομα επίσης (1, 8, 11) είπαν πως αρχικά πίστευαν ότι στην δουλειά αυτή θα εφαρμόζουν ακριβώς τα πράγματα που έμαθαν στην σχολή, ωστόσο στην πορεία είδαν ότι ο ρόλος του Κ.Λ. στο συγκεκριμένο πλαίσιο είναι πιο πολυδιάστατος σε σχέση με άλλες υπηρεσίες.

Π.χ. *«περίμενα ότι θα έκανα αυτό που σπούδασα... κάνω αμιγώς θεραπευτική δουλειά» (1),*

«πίστευα ότι θα κάνω αυτά που έμαθα στην σχολή... δεν κάνω τίποτα από αυτά που έχω διδαχθεί» (8),

«δεν ήθελα να κάνω δουλειά γραφείου... να είμαι δραστήριος» (11).

Εδώ να τονίσουμε ότι οι συμμετέχοντες το αναφέρουν ως θετικό στοιχείο το ότι ο ρόλος του Κ.Λ. σε αυτόν τον φορέα περιλαμβάνει διαφορετικές δραστηριότητες.

Όσον αφορά τις προσδοκίες που έχουν τώρα για το μέλλον, αυτές έχουν να κάνουν κυρίως με την εξέλιξή τους ως προσωπικότητες και ως επαγγελματίες (2, 6, 8, 10, 11, 12, 13).

Π.χ. *«αυτοπραγμάτωση, αναγνώριση» (2),*

«να είμαι ένας καταξιωμένος άνθρωπος στον χώρο μου» (8),

«να χτίσω ένα λιθαράκι στο εργασιακό μου περιβάλλον» (6),

«να βελτιωθώ ως επαγγελματίας» (6, 10, 11).

Κ. Επιθυμίες

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ξέρει αν θέλει κάτι περισσότερο	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Να κάνει μεταπτυχιακό
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Περισσότερη εκπαίδευση• Να κάνει εκπαίδευση που να μην έχει σχέση με την απεξάρτηση. Αυτό θα τον κάνει καλύτερη και στην απεξάρτηση• Να σχετιστεί με νέους επαγγελματίες, να μάθει νέα πράγματα• Δεν θέλει κάτι περισσότερο από τον φορέα	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none">• Περισσότερος χρόνος για να δέχομαι & να κάνω εποπτεία χωρίς αυτό να έχει επίπτωση στην ποιότητα των υπηρεσιών• Καλύτερες χρηματικές απολαβές ή μα μην μειωθούν άλλο οι απολαβές
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none">• Να αναλάβει περισσότερη ευθύνη, να γίνει υπεύθυνος μονάδας	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none">• Να αξιοποιούνται καλύτερα τα πρόσωπα που εργάζονται στον φορέα με βάση τα προσόντα τους. Πχ κάποιος που έχει εκπαιδευτεί στην οικογένεια να μην βρίσκεται στην κινητοποίηση• Καλύτερη εκτίμηση των δυνατοτήτων του προσωπικού• Να είναι πιο εύκολο να πάρεις έγκριση για να εργαστείς ταυτόχρονα και αλλού
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none">• Περισσότερο προσωπικό• Χρειάζεται να γίνουν περισσότερες δράσεις & το προσωπικό δεν επαρκεί «θα αναγκαστούμε να ρίξουμε την ποιότητα των υπηρεσιών»• Πολύμηνη άδεια ανατροφodότησης	<p style="text-align: center;">10.</p> <ul style="list-style-type: none">• Καλύτερες αποδοχές• Περισσότερη φροντίδα του προσωπικού από τον φορέα• Περισσότερη εκπαίδευση, καλύτερη εποπτεία κυρίως σε κλινικά θέματα• Αποδοχές & εκπαίδευση

5.	11.
<ul style="list-style-type: none"> • Περισσότερο προσωπικό • Περισσότερες άδειες • Χορηγίες αυτοφροντίδας 	<ul style="list-style-type: none"> • Εξωτερική εποπτεία • Περισσότερες μονάδες στον νομό • Περισσότερο προσωπικό

14.	15.
<ul style="list-style-type: none"> • Να γίνει πιο εύκολο να αναζητήσεις δουλειά αλλού, άρση της απαγόρευσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Περισσότερες μέρες άδειας

Στην ερώτηση εάν επιθυμούν κάτι περισσότερο σε σχέση με την εργασία τους, οι συμμετέχοντες απάντησαν πως από τον φορέα χρειάζονται περισσότερες παροχές φροντίδας του προσωπικού, όπως άδειες (5, 4, 15), εποπτεία (5, 8, 10, 11), εκπαίδευση (10, 5). Επίσης θεωρούν ότι είναι αναγκαίο να υπάρξει περισσότερο προσωπικό (4, 5, 11). Κάποιοι θα ήθελαν καλύτερες αποδοχές (8, 10), ενώ κάποιοι ζητούν περισσότερη ευελιξία από το Σ.Π.Ο.Κ. (Συμβούλιο Πολιτικής ΚΕ.Θ.Ε.Α.) στο θέμα που αφορά την έγκριση απασχόλησης εκτός του φορέα (9, 14). Επιπλέον, ένα άτομο θα ήθελε να γίνεται καλύτερα αξιοποίηση του προσωπικού και των δυνατοτήτων του (9).

Κάποιοι ερωτώμενοι αναφέρουν πράγματα που θα επιθυμούσαν και αφορούν τον εαυτό τους και όχι τον φορέα. Πιο συγκεκριμένα

«να αναλάβω περισσότερη ευθύνη, να γίνω υπεύθυνος μονάδας» (3),

«να ενισχύσω την εκπαίδευσή μου» (6),

«να εκπαιδευτώ σε θέματα που δεν αφορούν την ανεξάρτηση» (2).

Δυο άτομα δηλώνουν ότι δεν θέλουν κάτι περισσότερο (1, 2) ενώ τρία δεν αναφέρουν (7, 12, 13).

Λ. Μέλλον

<p style="text-align: center;">1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Φαντάζομαι θα συνεχίσω να είμαι εδώ που είμαι • Ίσως σε μια διαφορετική μονάδα 	<p style="text-align: center;">6.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θα μπορούσα να στέκομαι καλύτερα • Μέρα με την μέρα θα ανταπεξέλθω καλύτερα • Σημαντικό κομμάτι η γνώση αλλά στην εφαρμογή αυτοσχεδιάζεις εσύ κάποια πράγματα συνδυάζοντας γνώσεις
<p style="text-align: center;">2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θα αλλάξω πόστο/μονάδα • Θα κάνω κάτι καινούριο 	<p style="text-align: center;">7.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να έχω εξελιχθεί σαν άνθρωπος • Να έχω δει & άλλα πράγματα • Να έχω κάνει κάποια εκπαιδευτικά • Θέλω να δουλέψω & σε άλλες μονάδες να δω & άλλα πράγματα
<p style="text-align: center;">3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θα είμαι πιο αποτελεσματικός, πιο γρήγορος, πιο έμπειρος • Σε θέση αυξημένης ευθύνης • Ίσως να αλλάξω μονάδα αλλά θα ξαναγυρίσω • Ίσως κάνω κάποια εξειδίκευση 	<p style="text-align: center;">8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να είναι το όνομά μου ένα όνομα καταξιωμένο • Να ασχοληθώ περισσότερο με την πρόληψη
<p style="text-align: center;">4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σκέφτομαι να μείνω τουλάχιστον άλλα τρία χρόνια (στην μονάδα) • Μπορεί να φύγω στο εξωτερικό, μπορεί να αλλάξω δουλειά, δεν ξέρω • Δεν θα με χαλούσε να φύγω από την θέση αυτή να αναλάβει κάποιος άλλος & μετά κάποτε εγώ πάλι 	<p style="text-align: center;">9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Θα μείνω στην απεξάρτηση για όσο νιώθω ότι είναι ζωντανή διαδικασία • Θέλω να είμαι ζωντανός οργανισμός, να εξελίσσομαι, να έχω αποτελεσματικότητα • Δεν σκέφτομαι την ζωή μου για πάντα το ΚΕ.Θ.Ε.Α. μόνο όσο είναι ζωντανή διαδικασία

5.	10.
<ul style="list-style-type: none"> • Στην θέση που είμαι εδώ, να κάνω αυτό που κάνω • Ελπίζω να κάνω περισσότερα εκπαιδευτικά • Να έχω ακόμα την ίδια διάθεση 	<ul style="list-style-type: none"> • Στην ηλικία που είμαι δεν μπορώ να επιλέξω να κάνω κάτι άλλο & δεν θέλω • Σκέφτομαι τον εαυτό μου να κλείνει σαν επαγγελματίας σε αυτόν τον χώρο

11.	14.
<ul style="list-style-type: none"> • Θέλω να συνεχίσω • Δεν θα ήθελα να συνεχίσω στο πλαίσιο αν δεν έχω κάτι να δώσω ή να πάρω (όχι χρήματα) • Όσο υπάρχει αυτό εδώ τόσο θα είμαι & εγώ εδώ • Υπάρχουν ακόμα πράγματα που θέλω να δώσω • Αν η μονάδα κλείσει δεν θα πάω σε άλλη πόλη, αγαπώ την δουλειά μου αλλά δεν πρόκειται να την βάλω πάνω από την οικογένειά μου 	<ul style="list-style-type: none"> • Το μέλλον μου θα είναι αυτό που κάνω • Φαντάζομαι να συνεχίζω εδώ και στο επόμενο rotation πιθανόν να μετακινηθώ
12.	15.
<ul style="list-style-type: none"> • Θα ήθελα κάποια στιγμή να ζήσω στην επαρχία ή στο εξωτερικό • Δεν ξέρω αν θα είμαι εδώ 	<ul style="list-style-type: none"> • Το μέλλον φαίνεται αβέβαιο, απολύσεις, συγχωνεύσεις • Είναι μια κατάσταση δύσκολη • Κανείς δεν ξέρει πού θα καταλήξουμε
13.	
<ul style="list-style-type: none"> • Με ένα δικό μου γραφείο • Θα μπορούσα κάποια στιγμή να έχω φύγει 	

<p>από την πόλη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάποια στιγμή θα κλείσει ο κύκλος μου εδώ, είναι καλό οι άνθρωποι να κάνουν & κάτι άλλο • Άντε άλλα 3-5 χρόνια • Θα κλείσω.... Για αυτό προσανατολίζομαι σιγά σιγά 	
--	--

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 14) σκοπεύουν να παραμείνουν στον τομέα της απεξάρτησης. Θεωρούν πιθανό το να αλλάξουν μονάδα (rotation,) ωστόσο όμως βλέπουν τον εαυτό τους να συνεχίζει στον φορέα αυτόν

Π.χ. **«Σκέφτομαι τον εαυτό μου να κλείνει σαν επαγγελματίας σε αυτόν τον χώρο» (10),**
«Ίσως να αλλάξω μονάδα αλλά θα ξαναγυρίσω» (3),
«Στην θέση που είμαι εδώ να κάνω αυτό που κάνω» (5).

Δυο άτομα (9, 11) διαπραγματεύονται την παραμονή τους καθώς δηλώνουν ότι θα συνεχίσουν για όσο διάστημα νιώθουν ότι μπορούν να είναι παραγωγικοί και τους το επιτρέπουν οι συνθήκες.

Π.χ. **«Δεν σκέφτομαι την ζωή μου για πάντα το ΚΕ.Θ.Ε.Α. μόνο όσο είναι ζωντανή διαδικασία» (9),**

«Αν η μονάδα κλείσει δεν θα πάω σε άλλη πόλη, αγαπώ την δουλειά μου αλλά δεν πρόκειται να την βάλω πάνω από την οικογένειά μου» (11).

Δυο συμμετέχοντες (12, 13) δεν βλέπουν τον εαυτό τους σε αυτόν τον χώρο στο μέλλον

Π.χ. **«θα ήθελα κάποια στιγμή να ζήσω στην επαρχία ή στο εξωτερικό... δεν ξέρω αν θα είμαι εδώ» (12),**

«Θα κλείσω.... Για αυτό προσανατολίζομαι σιγά σιγά» (13).

7.2. Συμπεράσματα – Συζήτηση

Σκοπός αυτής τη εργασίας ήταν η διερεύνηση των απόψεων των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στον τομέα της απεξάρτησης για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα διερευνήθηκε η εργασιακή τους εμπειρία όπως οι ίδιοι την βιώνουν.

Με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, προκύπτουν τα παρακάτω συμπεράσματα:

- Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες δίνουν θετικούς χαρακτηρισμούς στην εργασιακή τους εμπειρία. Από ό, τι φαίνεται σε αυτό συμβάλλει το γεγονός ότι επεδίωξαν την συγκεκριμένη εργασία και δεν ήταν κάτι που προέκυψε τυχαία ή αναγκαστικά για βιοποριστικούς λόγους. Μάλιστα μεγάλος αριθμός ατόμων είχε προσπαθήσει να έχει επαφές με τον φορέα μέσω άλλων τρόπων, όπως για παράδειγμα πρακτική άσκηση ή εθελοντική εργασία.
- Στα ερωτήματα σχετικά με τα συναισθήματά τους για την δουλειά που κάνουν, οι απαντήσεις ήταν επίσης θετικές. Όπως αναφέρθηκε, τα όποια αρνητικά συναισθήματα, αφορούσαν τα πρώτα χρόνια εργασίας όπου έλειπε η εμπειρία.
- Σχετικά με την επιρροή της εργασιακής ζωής στην προσωπική, οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι πρόκειται για μια δύσκολη και ψυχοφθόρα δουλειά η οποία επηρεάζει την προσωπική τους ζωή. Κυρίως όμως έχει να κάνει με το γεγονός ότι σκέψεις και συναισθήματα που προκύπτουν μέσα στην δουλειά είναι δύσκολο να μη μεταφερθούν και εκτός. Άλλοι παράγοντες που αναφέρθηκαν έχουν να κάνουν με πρακτικά θέματα, όπως το ωράριο, η τηλεφωνική εφημερία, η έλλειψη προσωπικού.
- Παρά την αρνητική επιρροή, οι συμμετέχοντες συμφωνούν στο ότι η δουλειά τους, επηρεάζει την προσωπική τους ζωή με θετικό τρόπο πολύ περισσότερο από ότι με αρνητικό. Το κυριότερο στοιχείο που αναφέρεται είναι το ότι η φύση αυτής της εργασίας έχει συμβάλει σημαντικά στην προσωπική τους ανάπτυξη, καθώς απαιτείται από τον θεραπευτή αυτογνωσία και συνεχής αυτοβελτίωση.
- Όσον αφορά τις πηγές υποστήριξης, αυτές φαίνονται ότι προέρχονται από την εσωτερική εποπτεία που παρέχεται από τον φορέα, από τις ομάδες συναδελφικής εποπτείας και από την άτυπη υποστήριξη που υπάρχει ανάμεσα στο προσωπικό. Ένας σημαντικός αριθμός ατόμων λαμβάνει υποστήριξη εκτός του φορέα, μέσω εξωτερικής εποπτείας και προσωπικής θεραπείας. Αξίζει να σημειώσουμε ότι κάποια άτομα θεωρούν την εξωτερική εποπτεία ιδιαίτερα σημαντική σε σχέση με την εσωτερική την οποία κάνει ο υπεύθυνος της μονάδας. Και αυτό, γιατί είναι πιθανόν λόγω ρόλου να μην είναι εύκολο ο εποπτευόμενος να εκφράσει 100% ελεύθερα σκέψεις και συναισθήματα σχετικά με την εργασία του.

- Σημαντικός αριθμός αναφέρει ότι ξεκινώντας να δουλεύουν στον φορέα, δεν είχαν κάποιες συγκεκριμένες προσδοκίες καθώς στην ουσία όπως ανέφεραν δεν ήξεραν περί τίνος πρόκειται ακριβώς. Αυτό φαίνεται να οφείλεται στο γεγονός ότι για τους περισσότερους από αυτούς επρόκειτο για την πρώτη τους δουλειά και δεν είχαν προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία.
- Όσον αφορά την αποφόρτιση του προσωπικού, τον σημαντικότερο ρόλο παίζει η καλή προσωπική ζωή. Οι συμμετέχοντες αναφέρονται στην σπουδαιότητα που έχουν οι οικογενειακές και φιλικές σχέσεις. Επίσης πολύ βοηθητικός είναι ο δημιουργικός ελεύθερος χρόνος και η σωματική άσκηση.
- Στα θετικά του φορέα, αναφέρεται ότι πρόκειται για έναν έγκυρο οργανισμό που εμπνέει στους εργαζομένους του εμπιστοσύνη και ασφάλεια. Επίσης προσφέρει παροχές που είναι δυσεύρετες σε άλλους οργανισμούς, όπως εποπτεία και εκπαίδευση.
- Στα θετικά του αντικειμένου, αναφέρεται ότι παρόλο που δύσκολα δίνει ανατροφοδότηση και έχει πολλές απογοητεύσεις, οι θεραπευτές παίρνουν μεγάλη ικανοποίηση βλέποντας την πορεία των μελών. Επίσης, αναφέρουν ως θετικό το ότι πρόκειται για πολύ ενδιαφέρον αντικείμενο, που δίνει στον θεραπευτή την δυνατότητα να κάνει πολλά διαφορετικά πράγματα, ξεφεύγοντας από το παραδοσιακό ρόλο του κοινωνικού λειτουργού.
- Σχετικά με αυτό που επιθυμούν περισσότερο, αναφέρθηκαν σε πράγματα που παρέχονταν στο παρελθόν από τον φορέα, όμως έχουν ελαττωθεί λόγω της οικονομικής κρίσης, όπως για παράδειγμα, περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα και εξωτερική εποπτεία. Επίσης υπάρχει η αναγκαιότητα για περισσότερο προσωπικό, καθώς οι ανάγκες της κοινωνίας για προγράμματα πρόληψης και απεξάρτησης συνεχώς αυξάνονται και δεν είναι δυνατόν να καλυφθούν μόνο με το υπάρχον προσωπικό.
- Από τα δεδομένα μας επίσης προκύπτει ότι πιθανότατα ο θεραπευτής που κινδυνεύει από burn out είναι αυτός ο οποίος είναι καινούριος στο επάγγελμα. Αυτό συμβαίνει γιατί, σύμφωνα με αυτά που αναφέρθηκαν, στην αρχή της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας οι θεραπευτές είναι δύσκολο να ελέγξουν το συναισθηματικό φορτίο της δουλειάς. Με το πέρασμα του χρόνου και αποκτώντας επαγγελματική εμπειρία, οι εργαζόμενοι μαθαίνουν να διαχωρίζουν την επαγγελματική από την προσωπική τους ζωή και να θωρακίζουν τον εαυτό τους.
- Παρ' όλες τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι τα θετικά σημεία αυτής την δουλειάς είναι περισσότερα από τα αρνητικά. Έτσι οι περισσότεροι σχεδιάζουν

στο μέλλον να μείνουν στον φορέα. Φαίνεται ότι σημαντικό ρόλο παίζει ότι αγαπούν την δουλειά που κάνουν, καθώς αυτό τους βοηθά να ξεπερνούν τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν και να αντλούν ανατροφοδότηση από τις ευχάριστες στιγμές.

Συμπερασματικά, το υπό διερεύνηση δείγμα στην πλειοψηφία του δεν παρουσιάζει ενδείξεις burn out. Μερικά άτομα αναφέρουν κάποια συμπτώματα άγχους, όπως για παράδειγμα ευερεθιστότητα, αδυναμία συγκέντρωσης, διαταραχές στο ύπνο. Ωστόσο δεν μπορούμε να τα θεωρήσουμε ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς εμφανίζονται περιστασιακά, ανάλογα με την μέρα ή το περιστατικό και δεν πρόκειται για συμπτώματα με μεγάλη διάρκεια. Άλλωστε, σύμφωνα με τον Tomson, (2000), το burn out είναι ένα σύνδρομο που αναπτύσσεται σταδιακά μέσα στον χρόνο και δεν εμφανίζεται ξαφνικά όπως μια οξεία διαταραχή.

Παρ' όλες τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες, είναι πρόθυμοι να συνεχίσουν την δουλειά τους και δηλώνουν πως έχουν την ενέργεια να το κάνουν. Σημαντικό ρόλο στην καλή ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων φαίνεται ότι παίζει ο ίδιος ο φορέας. Σύμφωνα με αυτά που λένε οι συμμετέχοντες, συμπεραίνουμε ότι το ΚΕ.Θ.Ε.Α. εφαρμόζει τις στρατηγικές πρόληψης που αναφέρει η Pines (1980).

Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόζει, πρώτον, την μέθοδο της κυκλικής εργασίας (job rotation), η οποία δίνει την δυνατότητα στο προσωπικό να απέχει ένα διάστημα από τα αγχωτικά καθήκοντα και κάνει την δουλειά πιο ενδιαφέρουσα. Όπως λένε οι συμμετέχοντες, με αυτόν τον τρόπο έχουν την δυνατότητα να κάνουν συνεχώς καινούρια πράγματα και να καταπολεμούν την ανία.

Δεύτερον, το ΚΕ.Θ.Ε.Α. διαθέτει την οργανωτική ευελιξία που είναι απαραίτητη για την διευκόλυνση του προσωπικού. Σύμφωνα με τα λεγόμενά τους, οι συμμετέχοντες έχουν την δυνατότητα να πάρουν πρωτοβουλίες και να κάνουν δραστηριότητες που ξεφεύγουν από τα όρια της δουλειάς γραφείου.

Η επόμενη στρατηγική αντιμετώπισης που αναφέρει η Pines είναι η εκπαίδευση. Οι παροχές εκπαίδευσης και εποπτείας του ΚΕ.Θ.Ε.Α. χαρακτηρίζονται από τους συμμετέχοντες ως ένα από τα πιο σπουδαία πλεονεκτήματα της δουλειάς αυτής.

Η τελευταία στρατηγική αφορά τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας. Οι εργαζόμενοι αναφέρουν ότι νιώθουν ασφάλεια στον συγκεκριμένο φορέα. Μεγάλη σημασία δίνουν στις σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στον εργασιακό χώρο. Δηλώνουν ότι το κλίμα είναι ευχάριστο και υποστηρικτικό, απαλλαγμένο από ανταγωνισμό, και ότι λαμβάνουν υποστήριξη και ανατροφοδότηση τόσο από τους συναδέλφους όσο και από τους προϊσταμένους.

Τέλος όσον αφορά την αναλογία προσωπικού – εξυπηρετούμενων, η κυριότερη δυσκολία που αναφέρουν οι συμμετέχοντες είναι η έλλειψη προσωπικού. Φαίνεται ότι προς το παρόν αντιμετωπίζουν ικανοποιητικά την έλλειψη αυτή. Στο μέλλον όμως, η αυξανόμενες ανάγκες της κοινωνίας σε συνδυασμό με την αδυναμία πρόσληψης νέου προσωπικού, μπορεί να επιβαρύνει σημαντικά τους εργαζόμενους και να τους οδηγήσει σε επαγγελματική κόπωση.

Όσον αφορά τις προσωπικές στρατηγικές πρόληψης, τα λεγόμενα των συμμετεχόντων επιβεβαιώνουν την άποψη του Freudenberger (1985), ότι το κλειδί για την πρόληψη του burn out είναι η αυτογνωσία. Πιο συγκεκριμένα λένε ότι η εμπειρία και η αυτογνωσία, τους έχει βοηθήσει να διαχειρίζονται καλύτερα τις καταστάσεις άγχους μέσα στην δουλειά, και να διαχωρίζουν πιο αποτελεσματικά την προσωπική από την επαγγελματική τους ζωή.

7.3. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Ενδιαφέρουσα θα ήταν η διεξαγωγή μιας ανάλογης έρευνας στους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στον άλλο φορέα για τις εξαρτήσεις στην χώρα, τον Ο.ΚΑ.ΝΑ., ώστε να μελετηθεί η επίδραση της διαφορετικής φιλοσοφίας, λειτουργίας και οργάνωσης στις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών σε σχέση με το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Γεωργιάδου, Α., Κωστίτση, Σ. (2012). Η φαινομενολογία και ανάλυση περιεχομένου ως ερευνητικές μέθοδοι στην νοσηλευτική, Πτυχιακή εργασία, Τμήμα Νοσηλευτικής, Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, Θεσσαλονίκη.
- Δούκα, Μ. (2004). Το «σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης» ή «burnout» στην Κοινωνική Εργασία, *Κοινωνική Εργασία*, (70), σελ.: 97-107.
- Καλλινικάκη, Θ. (2010α). «Η έρευνα στην Κοινωνική Εργασία», στο Καλλινικάκη, Θ. (επιμ.) Ποιοτικές μέθοδοι στην έρευνα της κοινωνικής εργασίας Αθήνα: Τόπος, σελ.: 23-81.
- Καλλινικάκη, Θ. (2010β). «Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας στην ποιοτική έρευνα», στο Καλλινικάκη, Θ. (επιμ.) Ποιοτικές μέθοδοι στην έρευνα της κοινωνικής εργασίας Αθήνα: Τόπος, σελ.: 101-113.
- Κανδυλάκη, Α. (2010). «Η ποιοτική έρευνα σε “ευαίσθητα ζητήματα” στο πεδίο της Κοινωνικής Εργασίας». Στο Καλλινικάκη, Θ. (επιμ.) Ποιοτικές μέθοδοι στην έρευνα της κοινωνικής εργασίας Αθήνα: Τόπος, σελ.: 83-100.
- Καντάς, Α. (1995). Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία: 3^ο μέρος: Διεργασίες ομάδας-Σύγκρουση, Ανάπτυξη και Αλλαγή-Κουλτούρα, Επαγγελματικό Άγχος, Β' Έκδοση, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Μάνος, Ν. (1997). Βασικά στοιχεία κλινικής ψυχιατρικής, Αναθεωρημένη Έκδοση, Θεσσαλονίκη: University Studio Press
- Πουλόπουλος, Χ. (2011). Κοινωνική εργασία και εξαρτήσεις: Οι κοινότητες της Αλλαγής, Αθήνα: Τόπος.
- Πουλόπουλος, Χ. (2005). Εξαρτήσεις, οι θεραπευτικές κοινότητες, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Ξενογλώσση

- Arnold, J., Silvester, J., Patterson, F., Robertson, I., Cooper, C., Burnes, B. (1991). *Work Psychology, Understanding Human Behavior in the Workplace*, Δ' Έκδοση, England: Pearson Education Limited
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*, New York: Human Services Press
- Freudenberger, H. J., North, G. (1985). *Women's burnout: How to spot it, how to reverse it, and how to prevent it*, New York: Doubleday & Company Inc.
- Freudenberger, H. J., Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*, Α' Έκδοση, New York: Anchor Press
- Lloyd, C., King R., Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review, Journal of Mental Health 11, (3), σελ: 255-265.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*, Α' Έκδοση, San Francisco, California: Jossey-Bass
- Patrick, P. (1984). Professional roles at risk for burnout, Family & Community Health 6, (4), σελ.: 25-31.
- Pines, A. M., Aronson, E., Kafry, D., (1980). *Burnout: from tedium to personal growth*, New York: Free Press
- Pouloupoulos, C., Wolf, K. (2010). Staff perceptions about stress and burnout in drug treatment organizations: A qualitative comparative study in Greece and the U.K., Therapeutic Communities, 31, (3), Autumn 2010, σελ.: 298-311.
- Schaufeli, W., Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice, a critical analysis*, London U.K.: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, U.S.A.: Taylor & Francis.
- Shoptaw, S., Stein, J.A., Rawson, R.A. (2000). Burn out in substance abuse counselors, Impact of environment, attitudes and clients with HIV, Journal Of Substance Abuse Treatment (19), σελ.: 117-126.
- Tomson, N. (2000). *Understanding social work, preparing for practice*, Great Britain: Palgrave.
- Zastrow, C. (1984). Understanding and preventing burn-out, The British Journal of Social Work, 14, 141-155.

Ηλεκτρονικές Πηγές

- Ε.Κ.Τ.Ε.Π.Ν., (2014). Η κατάσταση του προβλήματος των ναρκωτικών και των οιοπνευματωδών στην Ελλάδα, Ετήσια Έκθεση 2013, Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης & Πληροφόρησης για τα Ναρκωτικά www.ektepn.gr [Πρόσβαση στις 2 Μαΐου 2014].
- ΚΕ.Θ.Ε.Α., (2013). Απολογισμός Έργου 2012, Αθήνα: Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων ατόμων www.kethea.gr [πρόσβαση στις 2 Μαΐου 2014].
- ΚΕ.Θ.Ε.Α., (2007). Κοινωνικό-Δημογραφικά χαρακτηριστικά & συνθήκες χρήσης των ατόμων που απευθύνθηκαν στα Συμβουλευτικά Κέντρα του ΚΕ.Θ.Ε.Α. τα έτη από 2000 έως και 2006, Αθήνα: Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων www.kethea.gr [πρόσβαση στις 2 Μαΐου 2014].
- Smith, M., Jaffe-Jill, E., Segal, J. (2010). Preventing Burn Out: signs, symptoms and coping strategies, www.helpguide.org [Πρόσβαση στις 28 Ιανουαρίου 2011].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΑΙΤΗΣΗ

ΑΠΟ

Όνοματεπώνυμο: Νατσοπούλου Ουρανία
Πατρώνυμο: Βασίλειος
Ημ. Γέννησης: 22/01/1987
ΑΔΤ: ΑΑ485232
Ιδιότητα: Σπουδάστρια Κοινωνικής Εργασίας
Σχολή Επαγγελματών Υγείας & Πρόνοιας
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Κρήτης
Δ/ση Κατοικίας: Νέα Σήμαντρα Χαλκιδικής
Τ.Κ. 63200
Τηλέφωνο: 6977545967

ΠΡΟΣ

Κέντρο Θεραπείας
Εξαρτημένων Ατόμων
(ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

Υπόψιν:

Κυρίου Γεράσιμου
Παπαναστασάτου
Υπεύθυνος Τομέα Έρευνας

Ηράκλειο, 6/06/2011

Θέμα: «Αίτηση παραχώρησης άδειας για την υλοποίηση έρευνας στις δομές του ΚΕ.Θ.Ε.Α.»

Η παραπάνω εκπαιδευόμενη κοινωνική λειτουργός, σπουδάστρια του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Κρήτης και η λοιπή ερευνητική ομάδα, σκοπεύουν να ερευνήσουν το θέμα:

«Εργασιακή κόπωση: απόψεις και αντιλήψεις κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στον τομέα της απεξάρτησης στην Κρήτη»

στο πλαίσιο εκπόνησης της πτυχιακής τους εργασίας. Στόχος της έρευνας είναι να διερευνήσει τις απόψεις των εργαζομένων στον τομέα της απεξάρτησης σχετικά με την εργασιακή κόπωση. Πιο συγκεκριμένα μέσα από την καταγραφή της εμπειρίας τους, επιθυμούμε να αποτυπώσουμε τον τρόπο με τον οποίο βιώνουν την καθημερινότητα στην εργασία τους, τις επιδράσεις που έχει η εμπειρία τους στην επαγγελματική και προσωπική τους ζωή και τους τρόπους με τους οποίους την αντιμετωπίζουν.

Η έρευνα προβλέπεται να πραγματοποιηθεί με ποιοτικό τρόπο, μέσω ημι-δομημένης συνέντευξης σε κοινωνικούς λειτουργούς. Η συνέντευξη θα απομαγνητοφωνηθεί και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς.

Θα θέλαμε να τονίσουμε πως τα δεδομένα και τα προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων είναι άκρως εμπιστευτικά και απόρρητα και θα τηρηθεί αυστηρά η ανωνυμία τους. Οι συμμετέχοντες θα κωδικοποιηθούν για τις ανάγκες της έρευνας με ψευδώνυμα τα οποία δεν θα προδίδουν την ταυτότητά τους, ενώ δεν θα συμπεριληφθούν οποιαδήποτε στοιχεία από τα οποία θα μπορούσαν να αναγνωριστούν.

Υπογραμμίζεται επίσης πως δεν θα έρθουμε σε επαφή με τον χώρο εργασίας των συμμετεχόντων, με εξυπηρετούμενους ή με χώρους παρέμβασης. Η συνέντευξη θα διεξαχθεί σε χώρο και χρόνο που θα επιλεγεί από τον κάθε συμμετέχοντα.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναμένεται να συμβάλλουν στην ενίσχυση της αυτό-φροντίδας των εργαζομένων, στην ενδυνάμωση της ψυχικής τους υγείας και της προσωπικής τους εξέλιξης και κατ' επέκταση στην αύξηση της παραγωγικότητάς τους και βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουν.

Παρακάτω σας επισυνάπτουμε:

- Την αναλυτική ερευνητική πρόταση που υποβλήθηκε στην αρμόδια επιτροπή αξιολόγησης πτυχιακών εργασιών του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας, Τ.Ε.Ι. Κρήτης, καθώς και στο Συμβούλιο του Τμήματος και εγκρίθηκε με την υπ' αριθμό 263B/7-2-2011 απόφαση.
- Το διάγραμμα με τους βασικούς άξονες της συνέντευξης
- Το ενημερωτικό φυλλάδιο το οποίο θα δοθεί στους κοινωνικούς λειτουργούς της υπηρεσίας
- Την ανάθεση εκπόνησης πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας Τ.Ε.Ι. Κρήτης
- Τα βιογραφικά της ερευνητικής ομάδας

Εάν χρειάζεστε οποιαδήποτε πιστοποιητικά ή οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε ώστε να σας τα αποστείλουμε.

Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας, θα το εκτιμούσαμε ιδιαίτερα αν εγκρίνατε την υλοποίηση της εν λόγω έρευνας, η οποία ενδέχεται να συμβάλει σημαντικά στην ενίσχυση των εργαζομένων στην υπηρεσία σας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων και ελπίζουμε στην άμεση ανταπόκρισή σας.

Με εκτίμηση,

Η ερευνητική ομάδα: Νατσοπούλου Ράνια (τηλ.6977545967 stalitsar@hotmail.com)

Πριάβαλη Ιωάννα (τηλ.6945110834 ioannadm26@hotmail.com)

Δαρδιώτη Κατερίνα (τηλ.6981612889)

Επόπτρια καθηγήτρια:

Δρ. Φραγκιαδάκη Εύα Msc, DPsych

Συμβουλευτική Ψυχολόγος

(τηλ.2810223795 evafragkiadaki@gmail.com)

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Αγαπητέ/ή κύριε/α,

Καθώς διανύουμε την τελική φάση των σπουδών μας, ως σπουδάστριες του ΤΕΙ Κρήτης του τμήματος Κοινωνικής Εργασίας, πραγματοποιούμε πτυχιακή εργασία με θέμα:

«Εργασιακή Κόπωση και οι Επιπτώσεις της :Απόψεις Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στο τομέα της απεξάρτησης»

Η συγκεκριμένη έρευνα έχει σκοπό τη μελέτη των αντιλήψεων εργαζόμενων στο χώρο της απεξάρτησης σχετικά με την εργασιακή κόπωση και τις επιπτώσεις της. Ειδικότερα θα διερευνήσουμε με ποιοτικό τρόπο τις εμπειρίες Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται σε δομές απεξάρτησης σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο βιώνουν την καθημερινότητα στην εργασία τους, τις επιδράσεις που έχει η εμπειρία τους στην επαγγελματική και προσωπική ζωή, όπως και τους τρόπους με τους οποίους την αντιμετωπίζουν.

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι:

- Η έρευνα θα διεξαχθεί μέσω συνέντευξης που θα μαγνητοφωνείται, διάρκειας 45 - 90 λεπτών.
- Η συνέντευξη θα απομαγνητοφωνηθεί και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς.
- Τα δεδομένα και τα προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων είναι άκρως εμπιστευτικά και απόρρητα και θα τηρηθεί αυστηρά η ανωνυμία τους.
- Ο χώρος διεξαγωγής της συνέντευξης θα επιλεγεί από τους ίδιους τους συμμετέχοντες.

Η συμμετοχή σας στην έρευνα θα είναι πολύτιμη συμβολή στη διεξαγωγή της μελέτης που στόχο έχει να δώσει φωνή στις εμπειρίες των εργαζόμενων στη δομή σας και μέσα από τα αποτελέσματα να δοθούν προτάσεις για τη βελτιωμένη ποιότητα στην εργασία τους.

Για οποιαδήποτε πληροφορία ή απορία θα είμαστε στη διάθεσή σας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας

Με εκτίμηση οι σπουδάστριες :

Δαρδιώτη Κατερίνα (τηλ.6981612889)
Νατσοπούλου Ράνια (τηλ.6977545967 stalitsar@hotmail.com)
Πριάβαλη Ιωάννα (τηλ.6945110834 ioannadm26@hotmail.com)

Υπεύθυνη καθηγήτρια:
Δρ. Φραγκιαδάκη Εύα Msc, DPpsych
Συμβουλευτική Ψυχολόγος
(τηλ.2810223795 evafragkiadaki@gmail.com)



ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην Αθήνα σήμερα, 18 Ιουλίου 2102, μεταξύ:

- A) του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, εκπροσωπούμενου από τον Γεράσιμο Παπαναστασάτο, Υπεύθυνος του Τομέα Έρευνας ΚΕΘΕΑ
και
B) της Ουρανίας Νατσοπούλου, σπουδάστρια στο Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του ΑΤΕΙ Κρήτης

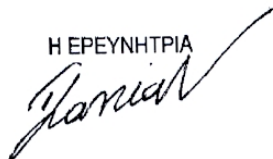
συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα που αποτελούν τους όρους της συνεργασίας:


1. Το ΚΕΘΕΑ αποδέχεται την αίτηση της κας Νατσοπούλου, από δω και στο εξής καλούμενη «η ερευνήτρια» (και εκπρόσωπος ομάδας ερευνητών-σπουδαστών του ίδιου τμήματος), να πραγματοποιήσει έρευνα η οποία, σύμφωνα με το τελικό σχέδιο αποσκοπεί στη διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων στον τομέα της απεξάρτησης σχετικά με την εργασιακή κόπωση, τα αίτια, τον τρόπο με τον οποίο οι ίδιοι βιώνουν αυτή τη κατάσταση, τις επιπτώσεις και τις στρατηγικές
2. Το ΚΕΘΕΑ θα ορίζει σε συνεργασία με το θεραπευτικό πρόγραμμα και την ερευνήτρια, και στη βάση του συμφωνημένου σχεδίου έρευνας τις λεπτομέρειες για το χρόνο, τον τόπο και τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας.
3. Εποπτεύων για το σύνολο της εργασίας είναι ο Γεράσιμος Παπαναστασάτος Υπεύθυνος του Τομέα Έρευνας του ΚΕΘΕΑ.
4. Η ερευνήτρια δεσμεύεται να παραδώσει αντίγραφο της ολοκληρωμένης του τελικής εργασίας στο ΚΕΘΕΑ για την ενημέρωση του αρχείου του.
5. Η ερευνήτρια δεσμεύεται για το απόρρητο των στοιχείων τα οποία θα συλλέξει κατά τη διαδικασία της έρευνας σύμφωνα με τις αρχές και τον Κώδικα Δεοντολογίας του ΚΕΘΕΑ, όπως και τον Κώδικα Δεοντολογίας Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων που ισχύει στο ΚΕΘΕΑ.

Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

Ειδικός Σύμβουλος Οργανισμός του Οικονομικού και Κοινωνικού Συμβουλίου (ECOSOC) του ΟΗΕ
Σορβόλου 24, 116 36 Αθήνα Τ 210 9241993 – 6 F 210 9241986 E admin@kethea.gr www.kethea.gr
Αριθμός Λογαριασμού Δωρεών_ Εθνική Τράπεζα Ελλάδος 117/296002-85

6. Η ερευνήτρια δεσμεύεται να σέβεται και να τηρεί τους κανονισμούς του ΚΕΘΕΑ όσο βρίσκεται στους χώρους του.
7. Η ερευνήτρια δεσμεύεται και οφείλει να συμμορφώνεται στις ειδικές συνθήκες και κανονισμούς που επιβάλλουν τα θεραπευτικά προγράμματα εφόσον έρχεται σε επαφή με αυτά.
8. Η ερευνήτρια δεσμεύεται να αναφέρει στην εργασία του και σε οποιαδήποτε δημοσίευση ή δημοσιοποίηση της εργασίας αυτής ότι τα στοιχεία συλλέγησαν με την συνεργασία του ΚΕΘΕΑ
9. Το ΚΕΘΕΑ διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα λύσης της συμφωνίας και της απαγόρευσης της συνέχισης της έρευνας αν δεν τηρηθεί κάποιος από τους παραπάνω όρους.

Η ΕΡΕΥΝΗΤΡΙΑ


Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΕΘΕΑ


Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

Ειδικός Σύμβουλος Οργανισμός του Οικονομικού και Κοινωνικού Συμβουλίου (ECOSOC) του ΟΗΕ
Σορβόλου 24, 116 36 Αθήνα Τ 210 9241993 – 6 F 210 9241986 E admin@kethea.gr www.kethea.gr
Αριθμός Λογαριασμού Δωρεών_ Εθνική Τράπεζα Ελλάδας 117/296002-85