

2020-05

þÿ —  $\mu^{3/4} \zeta \text{Å}$ ,  $- 1/2 \text{É} \tilde{\text{Å}}$ .  $\tilde{\text{Å}} \text{É} 1/2 \mu \text{À} \pm^3 \mu \gg 1/4$   
þÿ  $\text{Å}^3 \mu^{-\pm} \hat{\text{Å}}$ .  $\text{£} \text{Å} \text{Ç} 1/2 \text{Ì} \tilde{\text{Å}}$ .  $\tilde{\text{Å}} \pm$ ,  $\text{À} \pm \text{Á} \neg^3 \zeta 1/2$   
þÿ  $\mu \text{À}^1 \text{Á} \text{Á} \zeta \text{®} \hat{\text{Å}}^0 \pm^1 \tilde{\text{Å}} \text{Á} \text{Ì} \text{À} \zeta^1 \pm 1/2 \tilde{\text{Å}}^1 1/4 \mu$

þÿ '  $\mu 1/2 - \tilde{\text{Å}}$ . , '  $3^3 \mu \gg 1^0 \text{®}$

þÿ  $\text{Á} \text{Ì}^3 \text{Á} \pm 1/4 1/4 \pm$  "  $1/4 \text{Ì} \tilde{\text{Å}}^1 \pm \hat{\text{Å}}$  "  $1 \zeta^{-0} \cdot \tilde{\text{Å}} \cdot \hat{\text{Å}}$ ,  $\text{£} \text{Ç} \zeta \gg \text{®} \tilde{\text{Y}}^1 \zeta 1/2 \zeta 1/4 1^0 \hat{1} 1/2 \cdot \text{À}^1 \tilde{\text{Å}} \tilde{\text{Å}} \cdot 1/4 \hat{1} 1/2^0 \pm^1$  "  $1 \zeta^{-0}$ .  
þÿ  $\pm 1/2 \mu \text{À}^1 \tilde{\text{Å}} \tilde{\text{Å}} \text{®} 1/4^1 \zeta \cdot \mu \neg \text{À} \zeta \gg^1 \hat{\text{Å}} \neg \text{Æ} \zeta \text{Å}$

---

<http://hdl.handle.net/11728/11594>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα  
Δημόσια Διοίκηση – Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας**

**Η εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας. Συχνότητα,  
παράγοντες επιρροής και τρόποι αντιμετώπισης**

**Αγγελική Βενέτη  
Reg. ID 1183812016**

**Μάιος, 2020**



**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα  
Δημόσια Διοίκηση – Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας**

**Η εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας.  
Συχνότητα, παράγοντες επιρροής και τρόποι  
αντιμετώπισης**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ  
αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση  
Υπηρεσιών Υγείας στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις**

**Αγγελική Βενέτη  
Reg. ID 1183812016**

**Μάιος, 2020**

**Copyright © Αγγελική Βενέτη, 2020**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας:** Αγγελική Βενέτη

**Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής:** Η εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας.

Συχνότητα, παράγοντες επιρροής και τρόποι αντιμετώπισης

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 15/5/2020 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

**Εξεταστική Επιτροπή:**

Πρώτος επιβλέπων: Γιώργος Τσίτσας

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Λορένα Ανδρούτσου

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μαρία Γείτονα

## **Η ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

*Η Βενέτη Αγγελική γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας. Συχνότητα, παράγοντες επιρροής και τρόποι αντιμετώπισης», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.*

**Η Δηλούσα**

Βενέτη Αγγελική

## Περιεχόμενα

Κατάλογος Πινάκων .....	1
Κατάλογος γραφημάτων .....	2
Περίληψη .....	3
<i>Ευχαριστίες</i> .....	6
Εισαγωγή .....	7
Κεφάλαιο 1. Επαγγελματική εξουθένωση .....	9
1.1 Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης .....	10
1.2 Τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	12
1.3 Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	14
1.4 Ο επιπολασμός της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	14
1.5 Δημογραφικά στοιχεία και σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.....	16
1.6 Προσωπικότητα και σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης .....	17
1.7 Μοντέλα Επαγγελματικής Εξουθένωσης .....	17
1.7.1 Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach (1982) .....	17
1.7.2 Το μοντέλο των Edelwich και Brodsky (1980) .....	18
1.7.3 Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss (1980).....	18
1.7.4 Το μοντέλο της Pines .....	19
1.8 Τρόποι αντιμετώπισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.....	19
Κεφάλαιο 2. Συναισθήματα .....	20
2.1 Τα Συναισθήματα.....	20
2.2 Θετικά και Αρνητικά Συναισθήματα .....	22
2.3 Συναισθήματα και ικανοποίηση από τη ζωή .....	26
Κεφάλαιο 3. Σχέση συναισθημάτων και επαγγελματικής εξουθένωσης.....	29
3.1 Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και αρνητικών συναισθημάτων.....	29
3.2 Συναισθηματική Νοημοσύνη και επαγγελματική εξουθένωση .....	30
3.3 Ο ρολος της συναισθηματικής νοημοσύνης στα αρνητικά συναισθήματα και στην επαγγελματική εξουθένωση .....	33
Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία.....	39
4.1 Στόχος της έρευνας .....	39
4.2 Περιγραφή του δείγματος .....	39
4.3 Ερευνητικό εργαλείο.....	39
4.4 Διαδικασία συλλογής δεδομένων .....	40
4.5 Εργαλεία ανάλυσης.....	41
Κεφάλαιο 5. Αποτελέσματα έρευνας.....	42

5.1 Περιγραφική στατιστική .....	42
5.1.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	42
5.1.2 Επαγγελματική εξουθένωση .....	48
5.1.3 Συναισθήματα επαγγελματιών υγείας.....	53
5.2 Επαγωγική ανάλυση .....	56
5.2.1 1 <sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα .....	58
5.2.2 2 <sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα .....	60
5.2.3 3 <sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα .....	62
Συμπεράσματα - Συζήτηση.....	63
Βιβλιογραφία .....	67
Παραρτήματα.....	74



## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1-1 Συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης .....	11
Πίνακας 5-1 Φύλο.....	42
Πίνακας 5-2 Ηλικία.....	43
Πίνακας 5-3 Οικογενειακή κατάσταση .....	44
Πίνακας 5-4 Εκπαιδευτικό επίπεδο .....	45
Πίνακας 5-5 Έτη προϋπηρεσίας .....	46
Πίνακας 5-6 Ειδικότητα.....	47
Πίνακας 5-7 Επαγγελματική εξουθένωση .....	49
Πίνακας 5-8 Προσωπικά επιτεύγματα.....	50
Πίνακας 5-9 Αποπροσωσοποίηση .....	52
Πίνακας 5-10 Θετικά συναισθήματα .....	53
Πίνακας 5-11 Αρνητικά συναισθήματα.....	55
Πίνακας 5-12 Cronbach's Alpha .....	56
Πίνακας 5-13 Διαφοροποιήσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	58
Πίνακας 5-14 Διαφοροποιήσεις των συναισθημάτων .....	60
Πίνακας 5-15 Συσχετίσεις Pearson.....	63

## **Κατάλογος γραφημάτων**

Γράφημα 1-1 Αίτια επαγγελματικής εξουθένωσης.....	13
Γράφημα 5-1 : Φύλο .....	42
Γράφημα 5-2 Ηλικία .....	43
Γράφημα 5-3 Οικογενειακή κατάσταση .....	44
Γράφημα 5-4 Εκπαιδευτικό επίπεδο .....	45
Γράφημα 5-5 Έτη προϋπηρεσίας.....	46
Γράφημα 5-6 Ειδικότητα .....	47
Γράφημα 5-7 Επαγγελματική εξουθένωση.....	49
Γράφημα 5-8 Προσωπικά επιτεύγματα.....	51
Γράφημα 5-9 Αποπροσωποίηση .....	52
Γράφημα 5-10 Θετικά συναισθήματα .....	54
Γράφημα 5-11 Αρνητικά συναισθήματα .....	55
Γράφημα 5-12 : Διαφοροποιήσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης .....	59
Γράφημα 5-13 : Διαφοροποιήσεις των συναισθημάτων.....	61

## Περίληψη

Οι λίγες μελέτες που έχουν μετρήσει τόσο τα συναισθήματα όσο και την επαγγελματική εξουθένωση παρέχουν στοιχεία που υποδηλώνουν ότι τα συναισθήματα στην εργασία σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Σκοπός της παρούσης έρευνας ήταν να διερευνηθεί η επαγγελματική εξουθένωση και τα συναισθήματα εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Διεξήχθη πρωτογενής ποσοτική έρευνα σε δείγμα 123 επαγγελματιών υγείας χρησιμοποιώντας κλειστό ερωτηματολόγιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι ερωτηθέντες πιο συχνά θεωρούν πως εργάζονται πολύ σκληρά στη δουλειά τους, ενώ σπάνια αισθάνονται ότι δεν αντέχουν. Επίσης πιστεύουν πως επηρεάζουν θετικά τη ζωή των ασθενών τους, ενώ λιγότερο πως αντιμετωπίζουν με πολύ ήρεμο τρόπο τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά. Οι ερωτηθέντες αισθάνονται ότι είναι λιγότερο ευαίσθητοι από τότε που άρχισαν τη συγκεκριμένη δουλειά και λιγότερο υποστηρίζουν πως δεν τους ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ασθενείς. Επίσης είναι συγκεντρωμένοι και δραστήριοι, ενώ λιγότερο αισθάνονται ενθουσιασμένοι ή εμπνευσμένοι. Οι άνδρες παρουσιάζουν υψηλότερο επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων και η αύξηση της ηλικίας συνεπάγεται με την αύξηση του επιπέδου προσωπικών επιτευγμάτων και με τη μείωση της αποπροσωποποίησης. Οι ερωτηθέντες που είναι σε διάσταση ή χωρισμένοι εμφανίζουν το υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης. Όσοι έχουν προϋπηρεσία από 16 έως 20 έτη είναι λιγότερο επαγγελματικά εξουθενωμένοι, ωστόσο εμφανίζουν το υψηλότερο επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων, ενώ οι ερωτηθέντες με 11 έως 15 έτη προϋπηρεσίας φαίνεται να έχουν το υψηλότερο επίπεδο αποπροσωποποίησης. Οι νοσηλευτές παρουσιάζουν την υψηλότερη επαγγελματική εξουθένωση και το υψηλότερο επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων ανήκει στους γυναικολόγους και τους οδοντίατρους. Οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερο επίπεδο αρνητικών συναισθημάτων και η αύξηση της ηλικίας ταυτίζεται με την αύξηση των θετικών συναισθημάτων και τη μείωση των αρνητικών. Οι έγγαμοι ερωτηθέντες παρουσιάζουν υψηλότερο επίπεδο θετικών συναισθημάτων και χαμηλότερο επίπεδο αρνητικών συναισθημάτων. Επιπλέον, οι ερωτηθέντες με προϋπηρεσία από 16 έως 20 έτη εμφανίζουν υψηλότερο επίπεδο θετικών συναισθημάτων και χαμηλότερο επίπεδο αρνητικών και τέλος, περισσότερα αρνητικά συναισθήματα φαίνεται να αντιμετωπίζουν οι νοσηλευτές. Τέλος, όσο αυξάνεται το επίπεδο θετικών

συναισθημάτων, τόσο αυξάνεται το επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων και τόσο μειώνεται το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και το επίπεδο αποπροσωποποίησης.

Λέξεις Κλειδιά: επαγγελματική εξουθένωση, συναισθήματα, συναισθηματική νοημοσύνη, επαγγελματίες υγείας

## **Abstract**

The few studies that have measured both emotions and burnout provide evidence that workplace feelings are related to burnout. The purpose of this study was to investigate occupational exhaustion and the feelings of health workers. A primary quantitative survey was conducted on a sample of 123 health professionals using a closed-ended questionnaire. According to the results of the research, respondents most often consider that they work very hard at work, while they rarely feel that they cannot stand it. They also believe that they have a positive effect on the lives of their patients, while they are less likely to deal with the problems that arise at work in a very calm way. Respondents feel that they are less sensitive than when they started the job and are less likely to be interested in what is happening to some patients. They are also focused and active, and less likely to feel excited or inspired. Men have a higher level of personal achievement and the increase in age implies an increase in the level of personal achievement and a decrease in depersonalization. Respondents who are separated or separated have the highest level of occupational exhaustion. Those with 16 to 20 years of service experience are less professionally exhausted, but have the highest level of personal achievement, while respondents with 11 to 15 years of service appear to have the highest level of depersonalization. Nurses have the highest occupational exhaustion and the highest level of personal achievement belongs to gynecologists and dentists. Women have a higher level of negative emotions and the increase in age is identified with the increase in positive emotions and the decrease in negative ones. Married respondents have a higher level of positive emotions and a lower level of negative emotions. In addition, respondents between the ages of 16 and 20 have higher levels of positive emotions and lower levels of negative emotions, and nurses appear to have more negative emotions. Finally, the higher the level of positive emotions, the higher the level of personal achievement and the lower the level of occupational exhaustion and depersonalization.

Keywords: occupational exhaustion, emotion, eyes, emotional intelligence, health professionals