

2020

$\text{p}\ddot{\text{y}} \text{£} \text{Í} \frac{1}{2} \text{' } \text{Á} \text{¿} \frac{1}{4} \text{¿} \bullet \text{Á}^3 \pm \tilde{\text{A}}^1 \pm^0 \text{®} \hat{\text{A}} \bullet \frac{3}{4} \text{¿} \text{Å} \text{,} -$   
 $\text{p}\ddot{\text{y}}^0 \pm^1 \bullet \frac{1}{2} \tilde{\text{A}} \text{Å} \frac{1}{2} \pm^- \tilde{\text{A}} \text{,} \cdot \tilde{\text{A}} \cdot \hat{\text{A}} \tilde{\text{A}} \ddot{\text{A}} \text{¿} \text{Å} \hat{\text{A}}$   
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \bullet \hat{\text{A}} \pm^3 \mu \gg \frac{1}{4} \pm \ddot{\text{A}}^- \mu \hat{\text{A}} \neq^3 \mu^- \pm \hat{\text{A}} \tilde{\text{A}} \mu^1 \text{' } 1 \text{É}$   
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \frac{1}{2} \text{¿} \tilde{\text{A}} \text{¿}^0 \text{¿} \frac{1}{4} \mu^- \pm \ddot{\text{A}} \cdot \hat{\text{A}} \text{' } \ddot{\text{A}} \ddot{\text{A}}^1 \text{®} \hat{\text{A}}$

$\text{p}\ddot{\text{y}} \text{š} \pm \ddot{\text{A}} \tilde{\text{A}} \text{¿} \text{Í} \gg \pm \text{, } \text{£} \ddot{\text{A}} \text{Å} \gg^1 \pm \frac{1}{2} \text{®}$

$\text{p}\ddot{\text{y}} \text{Á} \text{¿}^3 \text{Á} \pm \frac{1}{4} \frac{1}{4} \pm \text{' } \cdot \frac{1}{4} \text{¿} \tilde{\text{A}}^1 \pm \hat{\text{A}} \text{' } \text{¿}^- \cdot \tilde{\text{A}} \cdot \hat{\text{A}} \text{, } \text{£} \text{Ç} \text{¿} \gg \text{®} \text{ÿ}^1 \text{¿} \frac{1}{2} \text{¿} \frac{1}{4} \text{¿}^0 \hat{\text{A}} \frac{1}{2} \bullet \hat{\text{A}}^1 \tilde{\text{A}} \tilde{\text{A}} \cdot \frac{1}{4} \hat{\text{A}} \frac{1}{2} \text{ }^0 \pm^1 \text{' } \text{¿}^- \cdot$   
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \pm \frac{1}{2} \mu \hat{\text{A}}^1 \tilde{\text{A}} \tilde{\text{A}} \text{®} \frac{1}{4} \text{¿} \bullet \mu^- \hat{\text{A}} \text{¿} \gg^1 \hat{\text{A}} \text{' } \neg \text{Æ} \text{¿} \text{Å}$

<http://hdl.handle.net/11728/11598>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

## ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

### ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

#### Μεταπτυχιακή Διατριβή

«Σύνδρομο Εργασιακής Εξουθένωσης και Ενσυναίσθησης  
στους Επαγγελματίες Υγείας σε ιδιωτικά νοσοκομεία της  
Αττικής»

Σπουδάστρια: Κατσούλα Στυλιανή  
(Αρ. μητρώου: 1183804513)

Επιβλέπων καθηγητής: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΤΣΙΤΣΑΣ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή με τίτλο «Επαγγελματική Εξουθένωση και Ενσυναίσθηση στους Επαγγελματίες Υγείας » μελετήθηκε και συγγράφηκε , για τη λήψη του μεταπτυχιακού μου στον τομέα διοίκηση μονάδων υγείας του Πανεπιστημίου Πάφου της Κύπρου. Ανατέθηκε τον Φεβρουάριο του 2020, με υπεύθυνο καθηγητή τον κ.Τσίτσα Γεώργιο. Η ολοκλήρωσή της πραγματοποιήθηκε εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων, τον Μάιο του 2020.

Σκοπός μου κατά τη διάρκεια της συγγραφής, ήταν να μελετηθεί το θέμα καθώς και οι έννοιες που το περιβάλλουν προκειμένου να γίνει σωστή ανάλυση. Συγγράφηκε κατά τέτοιο τρόπο , έτσι ώστε το περιεχόμενο της εργασίας να είναι κατανοητό και σαφές, γι' αυτό η ανάλυση του θέματος έγινε με χρήση πληθώρας δεδομένων ηλεκτρονικών και βιβλιογραφίας. Ελπίζω το περιεχόμενο να είναι κατανοητό και να ανταποκρίνεται και στις απαιτήσεις των καθηγητών μου.

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι ο συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας .

Κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, έχω κάνει σαφείς αναφορές (συντάκτη, χρονολογία, εργασία, σελίδα) τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, όρων , προτάσεων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς αυτούσιες είτε είναι παραφρασμένες. Καταλαβαίνω ότι η αποτυχία να γίνει αυτό, ανέρχεται σε λογοκλοπή και θα θεωρηθεί λόγος αποτυχίας, σε αυτή την Μεταπτυχιακή Εργασία και του συνολικού βαθμού της. Ακόμα δηλώνω ότι αυτή η γραπτή εργασία , προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά .

Όνομα: Κατσούλα Στυλιανή

Υπογεγραμμένη

Κατσούλα

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Ευχαριστώ τον Επιβλέπων καθηγητή κ. Τσίτσα Γεώργιο, γιατί μου έδωσε την ευκαιρία να ασχοληθώ με ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον θέμα, για την αμέριστη και ουσιαστική επιστημονική βοήθεια και καθοδήγηση που μου παρείχε. Τον ευχαριστώ θερμά για τις εξαιρετικά ωφέλιμες κριτικές παρατηρήσεις του στην επεξεργασία του θέματος αυτού. Ακόμη ευχαριστώ όλους τους καθηγητές και τις καθηγήτριες που με δίδαξαν στα μαθήματα της Σχολής, αφού μου έδωσαν τα κατάλληλα κίνητρα και τις απαραίτητες γνώσεις για να φθάσω σε αυτό το στάδιο παρουσίασης της μεταπτυχιακής μου εργασίας.

Επίσης, ευχαριστώ την οικογένειά μου που με στήριζε όλο αυτό το διάστημα δίνοντάς μου θάρρος και υπομένοντάς με , επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμφοιτητές και τις συμφοιτήτριες μου, για τη συμπαράσταση τους, αφού όλοι βρισκόμαστε στην ίδια κατάσταση. Τέλος, θα ήθελα να απευθύνω τις ευχαριστίες μου στα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής, οι οποίοι ευγενικά δέχθηκαν να αξιολογήσουν την παρούσα μεταπτυχιακή εργασία.

## Περίληψη

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία έχει ως σκοπό να εξηγήσει τις έννοιες της επαγγελματικής εξουθένωσης και ενσυναίσθησης καθώς επίσης να δείξει τη συσχέτιση μεταξύ αυτών των δυο εννοιών.

Χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια και για τις δυο έννοιες και οι κλίμακες που μετρήθηκαν ήταν για την επαγγελματική εξουθένωση η κλίμακα της χρησιμοποιήθηκε της Maslach (Burnout Inventory, MBI) και για την ενσυναίσθηση (JSPE) μεταφρασμένη έκδοση Jefferson Scale Physician Empathy - Health care professionals (JSPE). Τα δεδομένα πέρασαν από το σύστημα SPSS IBM 25 προκειμένου να βγουν οι πίνακες και οι συνιστώσες .

Η επαγγελματική εξουθένωση κυμάνθηκε σε μέτρια επίπεδα ενώ η ενσυναίσθηση σε υψηλά. Εδώ βλέπουμε και τη συσχέτιση των δυο εννοιών βγάζοντας το συμπέρασμα ότι όσο υψηλή συναισθηματική εξάντληση έχουν οι επαγγελματίες υγείας τόσο χαμηλά είναι και τα επίπεδα της ενσυναίσθησης. Στην έρευνα παρατηρήθηκε ότι οι γυναίκες έχουν υψηλότερη ενσυναίσθηση από τους άνδρες. Μεγάλο παράγοντα έπαιξαν και τα έτη εργασίας βλέποντας ότι κυμάνθηκαν ως εξής , οι εργαζόμενοι με αρκετά έτη εργασίας είχαν χαμηλό ποσοστό του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης άρα υψηλή ενσυναίσθηση ενώ αυτοί που είχαν από 1 έως 5 έτη εργασίας είχαν αυξημένα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης άρα και χαμηλή ενσυναίσθηση. Τέλος βρέθηκε η αρνητική συσχέτιση των δύο εννοιών.

Τα συμπεράσματα είναι η αρνητική συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την ενσυναίσθηση μέσα από παράγοντες και συνιστώσες.

Λέξεις – Κλειδιά: Ενσυναίσθηση, Σύνδρομο Εργασιακής Εξουθένωσης ή Εργασιακό στρες , Αποπροσωποποίηση, Επαγγελματίες Υγείας , Μονάδες υγείας .

**Abstract:**

This dissertation aims to explain the concepts of burnout and empathy as well as to show the correlation between these two concepts.

Questionnaires were used for both concepts and the scales measured were for occupational exhaustion, the scale was used by Maslach (Burnout Inventory, MBI) and for empathy (JSPE) translated version Jefferson Scale Physic ESP Empathy - Health professionals ). The data was passed through the SPSS IBM 25 system in order for the tables and components to come out.

Occupational exhaustion ranged at moderate levels and empathy at high. Here also sees the correlation of the two concepts, concluding that the higher the emotional exhaustion of health professionals, the lower the levels of empathy. In our research we saw that women have a higher empathy than men. Employees also played a major role, seeing that they fluctuated as follows: employees with several years of work had a low rate of occupational exhaustion syndrome and therefore high empathy, while those with 1 to 5 years of work had increased rates of occupational exhaustion and therefore low empathy. Finally found the negative correlation of the two concepts.

The conclusions are the negative correlation of occupational exhaustion with empathy through factors and components.

**Words - Keys:** Empathy, Occupational Disease Syndrome or Work Stress, Depersonalization, Health Professionals, Health Units.