



**Σχολή Οικονομικών, Διοίκησης και Πληροφορικής
Τμήμα Οικονομικών και Διοίκησης**

**Το σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης-burnout σε
εργαζόμενους σε ελληνικές τράπεζες**

Βουγάνη Μαρία

Ιανουάριος, 2022

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Μαρία Βουγάνη, 2022

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Allrightsreserved.

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

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας: Μαρία Βουγάνη

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Το σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης-burnout σε εργαζόμενους σε ελληνικές τράπεζες

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος).....[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Ή ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Ο....., γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Το σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης-burnout σε εργαζόμενους σε ελληνικές τράπεζες», 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.

Ο/Η Δηλών /σα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	5
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	7
ABSTRACT.....	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9

ΜΕΡΟΣ Α

I. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ	11
1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	14
1.1 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	14
1.2 ΣΤΑΔΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	17
1.3 ΑΙΤΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	18
1.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	20
1.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	22
1.6 ΠΡΟΛΗΨΗ-ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	25
1.7 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	27
1.8 ΤΟΜΕΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	29

ΜΕΡΟΣ Β

II. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	30
1. ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	30
1.1 ΔΕΙΓΜΑ.....	30
1.2 ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	31
1.3 ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΑ-ΗΘΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	31
2. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ	32
2.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ-ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ.....	33
3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	34
3.1 ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΜΕΛΕΤΗ.....	34
3.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	35
3.3 ΒΑΘΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ.....	39

3.4 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.....	40
3.5 ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (ΠΟΛΥΠΑΡΑΓΟΝΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ).....	40
4. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	42
4.1 Εισαγωγή.....	42
4.2 Φύλο.....	42
4.3 Ηλικία	43
4.4 Ιδιοκτησιακός χαρακτήρας της Τράπεζας	44
4.5 Μορφωτικό επίπεδο	44
4.6 Οικογενειακή κατάσταση	45
4.7 Συσχέτιση OLBI – MBI	45
4.8 Περιορισμοί της έρευνας.....	46
4.9 Μελλοντικές έρευνες.....	46
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ.....	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	89

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλλαν στην εκπόνησή της. Τέλος, θα ήθελα εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένειά μου και το σύζυγό μου για όλη τη στήριξη, τη συμπαράσταση και την κατανόησή τους, καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία, έχει ως αντικείμενο τη διερεύνηση του βαθμού της επαγγελματικής εξουθένωσης στον χώρο της Τραπεζικής. Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα φαινόμενο που ταλανίζει πλήθος επαγγελματιών που ασχολούνται με την εξυπηρέτηση πελατών και οι Τραπεζικοί έχουν το δικό τους μερίδιο σε αυτή. Διάφοροι μελετητές καθόρισαν τα αίτια και τους παράγοντες που την προκαλούν. Ενοχοποιούνται, κυρίως, τρεις παράγοντες για την εμφάνιση του φαινομένου, οι δε επιπτώσεις πάνω στους Τραπεζικούς είναι πλέον ορατοί. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τραπεζικό τομέα. Όσον αφορά το φύλο, η τρέχουσα μελέτη έδειξε: «Οι γυναίκες παρουσιάζουν αυξημένο συναισθηματικό στρες, ενώ δεν υπάρχει διαφοροποίηση στην εξάντληση, την απελευθέρωση, την αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα». Επιπλέον, το «μορφωτικό επίπεδο» οδήγησε σε διαφοροποίηση στα ποσοστά «επαγγελματικής εξουθένωσης», όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα: «Έχει αποδειχθεί ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επαγγελματική εξουθένωση, καθώς οι διαζευγμένοι ή χήροι εργαζόμενοι είναι πιο εξαντλημένοι από τους άγαμους. εργαζόμενοι και, με τη σειρά τους, είναι πιο εξαντλημένοι από τους παντρεμένους». Η χρήση και των δύο ερωτηματολογίων MBI-OLBI έδειξε: «θετικό προσανατολισμό, αλλά μικρή ή μέτρια συσχέτιση στη μελέτη, ενώ δεν αποκλείεται η διαφορά στη συνάφειά τους σε άλλες μελέτες της ίδιας ή διαφορετικής επαγγελματικής ομάδας».

Λέξεις Κλειδιά: Εργασιακή Εξουθένωση, Τραπεζικός Τομέας, Ερωτηματολόγια MBI-OLBI

ABSTRACT

The purpose of this paper is to investigate the degree of burnout in the field of Banking. Job burnout is a phenomenon that plagues many customer service professionals and Bankers have their share of it. Various researchers have identified the causes and factors that cause it. Mainly, three factors are blamed for the appearance of the phenomenon, and those on the Bankers are now visible. The purpose of this paper is not to discuss the concept of burnout in the banking sector. Regarding gender, the current study showed: "Women experience increased emotional stress, while there is no difference in exhaustion, release, depersonalization and personal achievements." In addition, the "educational level" has led to differences in "burnout" rates, as shown by the results: "It has been shown to have a significant impact on burnout, as divorced or widowed workers are more exhausted than unmarried ones. workers and, in turn, are more exhausted than married people. " The use of both MBI-OLBI questionnaires showed: "positive orientation, but small or moderate correlation in the study, while the difference in their relevance in other studies of the same or different professional group is not excluded".

Keywords: Burnout, Banking, MBI-OLBI Questionnaire

1. Εισαγωγή

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο χώρος εργασίας και οι συνθήκες που επικρατούν σε αυτόν παίζουν καθοριστικό ρόλο στη ζωή των περισσότερων εργαζομένων, αφού ένα σημαντικό μέρος της ζωής τους αφιερώνεται σε αυτόν. Τα χαρακτηριστικά κάθε χώρου εργασίας μπορούν να επηρεάσουν τη σωματική και ψυχική υγεία ενός ατόμου και τη δια βίου εργασιακή ικανοποίηση (Bakeretal, 2000).

Η εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής αδιαθεσίας που εμφανίζεται μετά από επανειλημμένες αποτυχίες αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων στο χώρο εργασίας. Αναπτύσσεται κυρίως σε άτομα που εργάζονται σε σχέσεις επαγγελματικής φροντίδας με άλλα άτομα και εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ο ενθουσιασμός, η αμφιβολία και η αμέλεια, η απογοήτευση και η απογοήτευση και τελικά η αδιαφορία. Οι συνιστώσες της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι συνεπείς με την προσέγγιση του Masrak: συναισθηματική κόπωση, αποπροσωποποίηση και κακή προσωπική απόδοση.

Το αντικείμενο της μελέτης είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς πολλές μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί έχουν δείξει ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι πιο συχνή σε ορισμένα επαγγέλματα όπου οι εργαζόμενοι έχουν κοινωνικές λειτουργίες (Jimmieson, 2000).

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), το άγχος στην εργασία είναι το δεύτερο πιο κοινό πρόβλημα υγείας, που επηρεάζει ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό εργαζομένων, περίπου το 28% (Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας, 2001).

Το γενικό μέρος της παρούσας μελέτης αναφέρει την επαγγελματική εξουθένωση, τα στάδια, τα στάδια, τα συμπτώματα και τη θεραπεία αυτού του συνδρόμου. Ειδικό Τμήμα διερευνά το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε Έλληνες τραπεζικούς υπαλλήλους.

Ο σκοπός αυτής της μελέτης όπως αναφέραμε και στο θεωρητικό μέρος όπου έγινε εκτενής ανάλυση, ήταν να διερευνήσει πώς διαφορετικές δημογραφικές μεταβλητές (φύλο,

ηλικία, οικογενειακή κατάσταση και εκπαίδευση) και άλλοι παράγοντες, όπως η ιδιοκτησία της τράπεζας στην εξουθένωση των εργαζομένων, όπως ορίζεται στη δομή τριπλών παραγόντων του Maslach Burnout Inventory (MBI) ή του διπλού παράγοντα Oldenbourg Burnout Inventory (OLBI), καθώς και για τη διερεύνηση της συσχέτισης αυτών των δύο ερωτηματολογίων με βάση την ταυτόχρονη χρήση τους στην παρούσα έρευνα. Αυτή η έρευνα θα έχει ως στόχο να μετρήσει το βαθμό εξουθένωσης των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση και την ιδιοκτησία της τράπεζας χρησιμοποιώντας δύο εργαλεία μέτρησης, το Maslach Burnout Inventory (MBI) και το Oldenbourg Burnout. Απογραφή (OLBI), ενώ εξετάζεται η μεταξύ τους συσχέτιση μέσω στατιστικών εργαλείων. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τραπεζικό τομέα.

Μέρος Α΄

Ι. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Η «*επαγγελματική εξουθένωση*» είναι μια ψυχολογική διαδικασία συναφής αλλά όχι ταυτόσημη με το «*εργασιακό στρες*» αν και είναι στενά δεμένη με αυτό. Το «*εργασιακό στρες*» εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις της εργασίας είναι μεγάλες και υπερβαίνουν τις πηγές και τις δυνάμεις του εργαζομένου (Lazarus&Folkman, 1984). Στην «*επαγγελματική εξουθένωση*» από την άλλη πλευρά «*η προσαρμοστική ικανότητα του καταλύεται και η αιτία είναι η μακροχρόνια ανισορροπία μεταξύ απαιτήσεων και πηγών, δηλ παρατεταμένου και χρόνιου εργασιακού στρες*»(Brill, 1984).

Η «*επαγγελματική εξουθένωση*» κατά την Maslach, «*εμφανίζεται μετά από επανειλημμένες αποτυχίες στην αντιμετώπιση των αγχογόνων καταστάσεων του εργασιακού χώρου. Ενώ, όσον αφορά το στρες, δεν συνδέεται με αρνητικές στάσεις και συμπεριφορές απέναντι στους αποδέκτες των κοινωνικών υπηρεσιών στην εργασία και στον οργανισμό γενικότερα*» (Maslach,1993). «*Στρες μπορεί να βιώσει ο καθένας, επαγγελματική εξουθένωση όμως εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που ξεκινούν την καριέρα τους με ενθουσιασμό, υψηλούς στόχους και προσδοκίες*» (Pines,1993). Ως συμπέρασμα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε πως αποτελεί συνέπεια της «*αλλεπάλληλης*

και αποτυχημένης προσπάθειας αντιμετώπισης συγκεκριμένων αγχογόνων καταστάσεων».

1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Παρά το γεγονός ότι η *«επαγγελματική εξουθένωση»* είναι ένα ευρέως διαδεδομένο ερευνητικό θέμα και έχει αποτελέσει το επίκεντρο της ταχέως αναπτυσσόμενης διεπιστημονικής βιβλιογραφίας, δεν υπάρχει επί του παρόντος αποδεκτός ορισμός. Ενδεχομένως, ο ορισμός της Maslach (1982) να επιδέχεται την μεγαλύτερη αποδοχή:

«Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς».

Όπως συμπεραίνει κανείς εύκολα από τον ορισμό που παρατέθηκε, ο όρος *«σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης»* (burnout) εκφράζει *«την ψυχοσωματική καταπόνηση του εργαζόμενου και την εξάντληση όλων των προσωπικών του αποθεμάτων, κατά την προσπάθεια προσαρμογής του στις καθημερινές δυσκολίες στη διάρκεια της επαγγελματικής του δραστηριότητας».* Η σοβαρή επίμονη κόπωση των εργαζομένων μπορεί να οδηγήσει σε μακροχρόνια αδυναμία και μειωμένη ικανότητα εργασίας. Ο συνδυασμός κόπωσης και απουσίας από την εργασία είναι φαινόμενο εξουθένωσης. Γενικά, το *«σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης»* μπορεί να περιγραφεί ως *«μια επίμονη, αρνητική σχετιζόμενη με την εργασία νοητική κατάσταση, που χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσανατολισμό, μειωμένη αποτελεσματικότητα, έλλειψη κινήτρων και δυσλειτουργία στην εργασία»* (Διομήδους et al., 2009).

Σύμφωνα με τον Potter (2001): *«πρόκειται για μια διαταραχή του ενδιαφέροντος για εργασία που καταλήγει σε μια εξελισσόμενη αδυναμία για κινητοποίηση των δυνάμεων και των ικανοτήτων του εργαζόμενου».* Ιδιαίτερη έμφαση παρέχεται στην εμφάνιση της κόπωσης και σε διαφορετικούς τομείς της ζωής του ατόμου. Μετά από την εμφάνισή του, το σύνδρομο υποχωρεί δύσκολα. Οι εργαζόμενοι που δεν έχουν κίνητρα και μαθαίνουν να εργάζονται αυτόματα θα περιθωριοποιηθούν από την εργασία και θα δυσκολευτούν να αναρρώσουν ακόμα και αν βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας.

Η έννοια της *«επαγγελματικής εξουθένωσης»* έχει προβληματίσει ιδιαίτερα τις κοινωνικές επιστήμες που ασχολούνται με τη δομή της σημερινής κοινωνίας, όπως επίσης και τους ειδικούς σε θέματα διοίκησης και οργάνωσης και έχει πλήρως αναγνωρισθεί η σημασία του συνδρόμου και οι επιπτώσεις που επιφέρει στο άτομο, στην οικονομία και γενικότερα στην παραγωγή.

Στα μέσα του περασμένου αιώνα, το πρόβλημα καθήλωσε τους επαγγελματίες του ιατρικού κλάδου, ιδιαίτερα τους φροντιστές ασθενών στα τελικά στάδια της νόσου, λόγω του υψηλού επιπολασμού των διαφόρων ασθενειών. Σε σχέση με αυτήν την ανησυχία, το 1960, δημιουργήθηκε το πρώτο πρόγραμμα ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού στις Ηνωμένες Πολιτείες που εργαζόταν σε σπίτια ασθενών. Σε αυτά τα σπίτια νοσηλεύονται ασθενείς όπως καρκινοπαθείς, νεφροπαθείς, κ.α. τελικού σταδίου. Τα αποτελέσματα αυτών των προγραμμάτων κατέδειξαν ότι η ψυχική υγεία των εργαζομένων είχε βελτιωθεί σημαντικά. (Splettes, 1997).

Η ετυμολογία του συνδρόμου (Burnout) στην αγγλική ορολογία καταγράφεται ως: *«αναλώνομαι προοδευτικά εκ των ένδον μέχρι του σημείου της απανθράκωσης»* (Bakeretal, 2000). Ενώ η πρώτη αναφορά του όρου burnout στην επιστημονική βιβλιογραφία έγινε από τον Bradley το 1969, η πρώτη εκτεταμένη μελέτη του φαινομένου έγινε από τον Freudenberger, που στην μελέτη που δημοσίευσε *«Staffburnout»* (1974), περιέγραψε τα σημάδια υπερκόπωσης που παρατήρησε ο ίδιος σε εθελοντές και λοιπούς επαγγελματίες ψυχικής υγείας σε ένα υποστήριξης νέων με προβλήματα εθισμού καθώς και στον εαυτό του. Μάλιστα, ο Freudenberger παρατήρησε: *«τη σταδιακή συναισθηματική εξάντληση των δυνάμεων τους, την απώλεια του ενδιαφέροντος, την απογοήτευση, την αποχώρηση από την εργασία, καθώς και την ποικιλία πνευματικών και σωματικών συμπτωμάτων που παρουσίαζαν αρκετοί από τους εθελοντές»* (Freudenberger, 1974).

Επιπροσθέτως, ο Freudenberger, στις πρώτες αναφορές του *«συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης»* κατέγραψε ότι *«αναπτύσσονται διαπροσωπικές σχέσεις αλληλεπίδρασης και εξάρτησης με άλλα άτομα»*.

Η σημαντικότερη των ερευνητών που ασχολήθηκαν με το *«σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης»* η Maslach, (1976), ασχολήθηκε με: *«τους αμυντικούς*

μηχανισμούς που αναπτύσσουν οι εργαζόμενοι, οι οποίοι βρίσκονται σε επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, όπως η αποστασιοποίηση ή η έλλειψη ενδιαφέροντος για το υποκείμενο, και κατέληξε ότι μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων παρουσίαζαν συναισθηματική εξάντληση ή αρνητικά συναισθήματα για τους ασθενείς τους».

Με βάση τις παρατηρήσεις αυτές, διατύπωσε έναν από τους πιο διαδεδομένους και ακριβείς ορισμούς της επαγγελματικής εξουθένωσης. Την περιγράφει ως *«μια κατάσταση σωματικής και ψυχικής εξάντλησης στην οποία ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε για τους αρρώστους, αναπτύσσει αρνητική εικόνα για τον εαυτό του και παύει να είναι ικανοποιημένος από την εργασία του»* (Maslach,1982). Σε μεταγενέστερη εργασία της, διατυπώνει την άποψη ότι το σύνδρομο είναι *«ένας δείκτης φθοράς των αξιών, της αξιοπρέπειας, του πνεύματος και της θέλησης του εργαζόμενου»* (Maslach, 1997).

Πρόκειται για ένα σύνδρομο που αναπτύσσεται διαδοχικά ή όπως το περιγράφει η Maslach *«ένα σπινάλι από το οποίο είναι δύσκολο κανείς να ξεφύγει»*. Αποτελεί *«συναισθηματική αντίδραση, αλλά και μηχανισμό άμυνας, έναντι στο χρόνιο και παρατεταμένο στρες που προκαλεί η αλληλεπίδραση του επαγγελματία με τον ασθενή – υποκείμενο που χρήζει βοήθειας»*.

Αν και το σύνδρομο ερευνήθηκε συστηματικά όταν πρωτοεμφανίστηκε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι θεωρήθηκαν πιο στενά συνδεδεμένοι με την *«επαγγελματική εξουθένωση»*,(Maslach&Pines,1997), εν συνεχεία, η έρευνα επεκτάθηκε και σε άλλους επαγγελματικούς χώρους, καθώς το φαινόμενο εμφανίστηκε και στους εργαζόμενους στην εκπαίδευση (Fong, 1993), στους αστυνομικούς υπαλλήλους (Burke, Deszca,1986) δικηγόρους, δεσμποφύλακες κ.α. Οι μελέτες αυτές στηρίχθηκαν σε *«προσωπική μαρτυρία»* (Freudenberger,1974) ή σε αναφορές στηριζόμενες σε μελέτες περίπτωσης (Maslach&Pines, 1978, 1997).

Το 1986, ίσως η πιο σημαντική ερευνήτρια, η Kristine Maslach, δημιούργησε την κλίμακα Maslach Burnout Inventory (MBI), η οποία εξακολουθεί να χρησιμοποιείται στις περισσότερες μελέτες. Με αυτή την κλίμακα, ένα σημαντικό όπλο για την καλύτερη και πιο αντικειμενική καταγραφή του «συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης» φτάνει στη φαρέτρα των επιστημόνων (Schraub et al,2004).

1.1 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η διαμόρφωση θεωρητικών μοντέλων που προσπαθούν να ερμηνεύσουν τη λεγόμενη επαγγελματική εξουθένωση βασίζεται στη δυναμική μεταξύ του ατόμου και του εργασιακού περιβάλλοντος και στον τρόπο αλληλεπίδρασης μεταξύ τους.

Διατυπώθηκαν οι δύο κύριες προσεγγίσεις: Η ομάδα ερευνητών που επικεντρώνεται στο άτομο που πιστεύει ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται στη σύγκρουση μεταξύ του τι περιμένει ο εργαζόμενος από τον εαυτό του και του τι περιμένει από τον χώρο εργασίας του.

Ενώ η δεύτερη ομάδα ερευνητών αποδίδει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε εξωτερικούς παράγοντες που *«επηρεάζουν και επιφορτίζουν τον εργαζόμενο, προκαλώντας του άγχος, όπως είναι το απαιτητικό ωράριο εργασίας, η πίεση και άσκηση εξουσίας από τα ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα, μη ψυχολογική υποστήριξη»* (Dekke&Schaufeli, 1995).

Στη συνέχεια αυτής της ενότητας θα αναφέρουμε και θα αναλύσουμε ορισμένα βασικά μοντέλα που έχουν διαμορφωθεί σχετικά με την εξήγηση και τα στάδια του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης όπως διαμορφώθηκαν από τους θεωρητικούς.

«Το μοντέλο των τριών διαστάσεων» : Το μοντέλο των Maslach&Jackson (1982), παρουσιάζει τις τρεις διαστάσεις του burnout, παρουσιάζοντας για την κάθε μια τη δική της κατηγορία συμπτωμάτων. Στην πρώτη διάσταση η οποία αποτελεί και την πιο βασική από τις τρεις, παρατηρείται η λεγόμενη *«συναισθηματική εξάντληση»*. Αυτή περιγράφεται από τον εργαζόμενο ως αίσθηση ψυχοσωματικής εξάντλησης, αδιαθεσίας, σωρευτικής έντασης κ.α. Το άτομο που βιώνει αυτό το στάδιο ακύρωση των στόχων και ματαίωση της όποιας προσδοκίας του.

Ως δεύτερη διάσταση περιγράφεται η κατάσταση που ο εργαζόμενος βιώνει την *«αποπροσωποποίηση»*. Το άτομο-εργαζόμενος αρχίζει πλέον και απομακρύνεται από όλους και από όλα. Έχει μια έντονα αρνητική στάση απέναντι σε όλα, «μπαίνει» στη διαδικασία να δημιουργεί απρόσωπες σχέσεις, με αποτέλεσμα να μην αναπτύσσουν περαιτέρω επικοινωνία με το περιβάλλον τους. Η *«αποπροσωποποίηση»* αποτελεί μηχανισμό απέναντι στο burnout, που παρατηρείται ευρέως στους εργαζόμενους. Η τρίτη

και τελευταία διάσταση είναι η έλλειψη προσωπικής επίτευξης. Συνδέοντας την πρώτη με την τρίτη διάσταση, παρατηρούμε πως το άτομο, θεωρεί τον εαυτό του μη ικανό ως προς την υλοποίηση στόχων και πραγματοποίηση επιθυμιών και προσδοκιών στα πλαίσια μια γενικότερης ματαιώσης την οποία βιώνει, θεωρώντας τον εαυτό του ανεπαρκή και δεν είναι σε θέση να χαρεί ακόμα και επιτυχίες που έχει, πιστεύοντας πολλές φορές πως είναι ακόμα και θέμα τύχης.

«Το μοντέλο απαιτήσεων και ελέγχου»: Το «μοντέλο απαιτήσεων, ελέγχου, κοινωνικής στήριξης» όπως αυτό αναπτύχθηκε από τον Kasarek, πέρα από το γεγονός ότι είναι ευρέως διαδεδομένο μοντέλο, θέτει στο επίκεντρο του τρεις βασικούς παράγοντες άγχους, οι οποίοι επιδρούν πάνω στους εργαζόμενους.

Αυτοί οι τρεις παράγοντες άγχους περιλαμβάνουν τις ψυχολογικές απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος, τον έλεγχο ή το πεδίο εφαρμογής των αποφάσεων και την κοινωνική υποστήριξη από υφισταμένους, συναδέλφους και ανωτέρους.

Η κούραση, το άγχος, η σωματική ασθένεια είναι συχνά εξωτερικές αντιδράσεις στρες και χρησιμεύουν ως «άμυνες» όταν το άτομο βρίσκεται υπό ισχυρή ψυχολογική πίεση ενώ στον χώρο εργασίας συνδέεται με το γεγονός ότι ο έλεγχος στη δουλειά είναι μεγάλος και το άτομο δεν είναι ενεργό ώστε να διαδραματίσει ένα ρόλο στη λήψη αποφάσεων.

Σε αυτό το σημείο, η κοινωνική υποστήριξη μπορεί να είναι χρήσιμη και υποστηρικτική. Ακριβώς επειδή το εργασιακό περιβάλλον προκαλεί άγχος στο άτομο, δεν το βοηθά να αξιοποιήσει τις γνώσεις που διαθέτει και να αναπτύξει δεξιότητες.

«Το μοντέλο της Pines»: Αυτό το μοντέλο δίνει ιδιαίτερη έμφαση στο εργασιακό περιβάλλον. Συνήθως, οι πιο «συγκεντρωμένοι» εργαζόμενοι εμφανίζουν την πιο βαριά και έντονη κούραση, η οποία επικεντρώνεται στο γεγονός ότι προσπαθούν να δώσουν νόημα στη ζωή τους μέσω της εργασίας. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός ατόμου είναι οι κύριοι καθοριστικοί παράγοντες της έντασης και της εμφάνισης του συνδρόμου. Αν λοιπόν ένα άτομο που βρίσκει διέξοδο από τη δουλειά δεν καταφέρει να πετύχει τους στόχους του, η «έκρηξη» του συνδρόμου είναι αναπόφευκτη. Οι μετρήσεις που εφαρμόζονται σε αυτό το μοντέλο είναι κλίμακες που υποδεικνύουν τη συνολική βαθμολογία (Pines, 1988).

«Το μοντέλο των εργασιακών απαιτήσεων-πόρων» : Η *«επαγγελματική εξουθένωση»*, σε αυτή την περίπτωση, Εμφανίζεται ως αποτέλεσμα υπερβολικού φόρτου εργασίας και απαιτήσεων στην εργασία. Στην κατηγορία των απαιτήσεων εργασίας αναφέρονται σε ένα ευρύ φάσμα σωματικών, κοινωνικών, οργανωτικών απαιτήσεων που απαιτούν συνεχή σωματική και ψυχική προσπάθεια και συνδέονται με σωματική και ψυχολογική θυσία. Στην κατηγορία των πόρων εργασίας αφορούν τις φυσικές, κοινωνικές και οργανωτικές πτυχές που υποδεικνύονται από τον χώρο εργασίας μας για την επίτευξη στόχων, τη μείωση των εργασιακών απαιτήσεων σε σχέση με προβλήματα σωματικής και ψυχικής φύσης και για την προσωπική ανάπτυξη και ανάπτυξη τους μεμονωμένους εργαζόμενους (Demeroutietal., 2008).

«Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss»: Σύμφωνα με τον Cherniss το burnout περιγράφεται σε τρεις τομείς, ατομικό, οργανωτικό, κοινωνικό.

Συγκεκριμένα:

1. Φάση του «εργασιακού στρες»: προκαλείται από τη μη ισορροπημένη σχέση μεταξύ των αναγκαίων και εύκαιρων πόρων, οι οποίοι είναι ανεπαρκείς, προκειμένου το άτομο να ολοκληρώσει τους στόχους του μέσα στον εργασιακό χώρο. Αυτό δεν μπορεί να θεωρηθεί ως προϋπόθεση για την εξουθένωση σε όλο το HR.

2. Φάση της «εξάντλησης»:*«εκδηλώνεται με μια σειρά συναισθημάτων όπως: κούραση, απομάκρυνση από τα κοινά, έλλειψη ενδιαφέροντος και στοχοθέτησης για την μελλοντική πορεία του, τόσο στο κοινωνικό όσο και στο εργασιακό επίπεδο».* Ο επαγγελματικός του χώρος αποτελεί πηγή εξάντλησης για τον ίδιο με αποτέλεσμα να στρέφεται στη γρήγορη και αδιάφορη αντιμετώπιση των εργασιακών του καθηκόντων και σταδιακά να οδηγείται στην αποχή και παραίτηση του εργασιακού του «γίγνεσθαι».

3. Φάση της «αμυντικής κατάληξης»:*«παρουσιάζεται με μία ουσιαστική αλλαγή της συμπεριφοράς του εργαζόμενου με αρνητικά συναισθήματα, θυμό, άρνηση, ψυχολογικές μεταπτώσεις και συγκρούσεις με το ευρύτερο περιβάλλον του, οικογενειακό, εργασιακό και κοινωνικό».* Αυτό εκδηλώνεται ως έσχατη λύση για την αντιμετώπιση του επαγγελματικού του προβλήματος επιβίωσης (Χαραλάμπους, 2012).

1.2 ΣΤΑΔΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Σύμφωνα με τους Edelwich και Brodsky το φαινόμενο της «*επαγγελματικής εξουθένωσης*» ακολουθεί μια εξελικτική πορεία και περιλαμβάνει τα εξής τέσσερα στάδια όπως αναφέρει ο Θεοφίλου, (2009):

α) «**Στάδιο του ενθουσιασμού**». Αυτό το στάδιο αναφέρεται σε ένα άτομο που, όταν κάνει αίτηση για δουλειά, θέτει ιδιαίτερα υψηλούς στόχους για τον εαυτό του και έχει εμμονή με μη ρεαλιστικές προσδοκίες τόσο για τον εαυτό του όσο και για τους ασθενείς και τους συναδέλφους του. Βασικός στόχος του ατόμου είναι η αποκλειστική απόσπαση ευχαρίστησης και ικανοποίησης από τον εργασιακό του χώρο, με αποτέλεσμα να αφήνει στην άκρη άλλους τομείς της ζωής του.

β) «**Στάδιο αμφιβολίας και αδράνειας**». Το άτομο συνειδητοποιεί ότι οι υπηρεσίες του δεν ανταποκρίνονται στους υψηλούς στόχους που έχει θέσει. Στη συνέχεια το άτομο προσπαθεί να λύσει τα παραπάνω προβλήματα παρακολουθώντας σεμινάρια, και γενικότερα βελτιώνοντας τις γνώσεις του.

γ) «**Στάδιο της απογοήτευσης και της ματαίωσης**». Στο τρίτο στάδιο, το άτομο χαρακτηρίζεται από έντονη απογοήτευση, καθώς εμποδίζονται οι προσπάθειές του να ικανοποιηθεί μέσα από την εργασία του. Αυτό το στάδιο είναι ιδιαίτερα σημαντικό. Αυτό συμβαίνει επειδή οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να επανεξετάσουν τους απρόσιτους στόχους και να αποφασίσουν εάν θα συνεχίσουν ή θα σταματήσουν την αγχωτική εργασία τους.

δ) «**Στάδιο της απάθειας**». Στο τελευταίο στάδιο ο επαγγελματίας υγείας έχει ουσιαστικά ξεπεράσει την απογοήτευση και την απογοήτευση. Οι λόγοι που συνεχίζει και εργάζεται είναι καθαρά οικονομικοί. Τέλος, είναι πολύ σημαντικό να επισημάνουμε ότι εάν διαπιστώσετε ότι ένα άτομο έχει κάποιο από τα παραπάνω χαρακτηριστικά, καλύτερα να επικοινωνήσετε με έναν ψυχολόγο που έχει άδεια ασκήσεως επαγγέλματος το συντομότερο δυνατό.

1.3 ΑΙΤΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται όταν συσσωρεύονται αρνητικά συναισθήματα και δεν αποφορτίζονται οι εργαζόμενοι. Αποτελεί έναν **«δείκτη φθοράς των αξιών, της αξιοπρέπειας και της θέλησης του εργαζομένου»** (Δεληχάς, Τούκας, Σπυρούλης, 2012). Έχει παρατηρηθεί ότι υπάρχουν χαρακτηριστικά στο εργασιακό περιβάλλον που ευθύνονται για την επαγγελματική εξουθένωση. Όσοι εργάζονται σκληρά και παλεύουν με τον εαυτό τους για μεγάλο χρονικό διάστημα βιώνουν συναισθηματική εξάντληση. Η έλλειψη ανταμοιβών και σωματικής άνεσης, η έλλειψη ανατροφοδότησης και εναλλαγής, η ασάφεια των ρόλων, η έλλειψη ανεξαρτησίας και συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων αυξάνουν την πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου (Freudenberger, 1974).

Η επαγγελματική εξουθένωση επέρχεται σταδιακά, όταν **«οι απαιτήσεις και τα θέλω του εργαζομένου δεν συμπίπτουν με την επαγγελματική πραγματικότητα και άρα δημιουργείται μια αναπόφευκτη συμφωνία»** (Χαραλάμπους, 2012). Ωστόσο, είναι προσωπική απόφαση εάν ένας εργαζόμενος θα συμβιβάσει ή όχι τα δεδομένα στην εργασία του και εξαρτάται πάνω απ' όλα από προσωπικούς παράγοντες.

Συγκεκριμένα, προκύπτει από μια αλληλεπίδραση εργασιακών και ατομικών παραγόντων (Maslach&Schaufeli, 2001). Τα εργασιακά χαρακτηριστικά (παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία) καθώς η επαφή με άτομα με χρόνια προβλήματα και ειδικές ανάγκες μπορεί να δώσει στον εργαζόμενο την αίσθηση ότι μόνο αυτός μπορεί να τον βοηθήσει αποτελεσματικά, γεγονός που δημιουργεί άγχος και υπευθυνότητα. Ταυτόχρονα, πολλές είναι οι καταστάσεις που φέρνουν συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο και αυτές είναι που προκαλούν αποστασιοποίηση και απόσυρση. Ακόμη, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ατόμου συμβάλλουν στην ανάπτυξη «burnout». Πρόκειται για τον τρόπο με τον οποίο κάθε εργαζόμενος χειρίζεται και αντιμετωπίζει δύσκολες καταστάσεις που του προκαλούν άγχος και εξουθένωση.

Σύμφωνα με την Maslach, οι παράγοντες της εξάντλησης των εκπαιδευτικών είναι πολύπλευροι και οι πιθανότητες εμφάνισης του συνδρόμου αυξάνονται όταν: Η εργασία απαιτεί συνεχή συγκέντρωση και ειδική, ειδική μεταχείριση των ανθρώπων, υπάρχει πίεση χρόνου και η ασάφεια των ρόλων και οι ευθύνες δεν είναι σαφώς καθορισμένες. Η δουλειά

είναι μονότονη και περιορισμένη και συχνά με χαμηλές απολαβές. Ο Vlachon (1987) αναφέρει έναν αριθμό παραγόντων που βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε προσωπικά κριτήρια. Κάποιες ειδικές μεταβλητές είναι αυτές που βοηθούν στη μείωση της αντοχής του εργαζόμενου.

Αυτές οι συνθήκες είναι:

1. τα ατομικά χαρακτηριστικά
2. οι ενδοατομικοί παράγοντες
3. οι διαπροσωπικοί παράγοντες
4. οι κοινωνικοπολιτισμικοί παράγοντες

Τα ατομικά χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, το φύλο και άλλα. Οι εσωτερικοί παράγοντες περιλαμβάνουν: προσωπική συμπεριφορά στην εργασία, αδυναμία του εργαζομένου να δώσει λύσεις σε διάφορα προβλήματα, υπερβολικός ενθουσιασμός για εργασία και υψηλές φιλοδοξίες, ψυχική και πνευματική ανισορροπία κ.λπ. Το περιβάλλον των εργαζομένων είναι το περιβάλλον του χώρου εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες όπως ο ατομικισμός της κοινωνίας μας, η ανάπτυξη του επαγγέλματος που παρέχει υπηρεσίες και οι πεποιθήσεις και οι μύθοι της εποχής σχετικά με ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

Οι Enzam&Shaufeli (1998) έτειναν να χρησιμοποιούν τη λέξη «άγχος» για να «επισημάνουν» ή να ονομάσουν προβλήματα και δυσκολίες, τον ατομικισμό της σύγχρονης κοινωνίας, τα επαγγέλματα και τις απαιτήσεις σε κοινωνικές αντιλήψεις και πεποιθήσεις για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα (ψυχικό). Αυξημένη γνωστική και συναισθηματική). Οι Russell, Altmaier και VanVelzen (1987) πιστεύουν ότι το περιβάλλον (οικογένεια και εργασία) παίζει σημαντικό ρόλο στην επαγγελματική εξουθένωση. Οι Kobasaetal. (1982) αναφέρουν ότι τα άτομα που είναι πιο ανθεκτικά στο στρες έχουν λιγότερες πιθανότητες να αναπτύξουν σύνδρομο κόπωσης. Η Chang, (2009) κατατάσσει τους παράγοντες του συνδρόμου σε τρεις κατηγορίες: **«τους ατομικούς, τους οργανωτικούς, τους παράγοντες συναλλαγής»**.

Στους «ατομικούς» συμπεριλαμβάνονται τα στοιχεία δημογραφικού χαρακτήρα όπως αυτά των προσωπικοτήτων, των δυο φύλων, των ηλικιών, της προϋπηρεσίας κ.α

(Maslach&Jackson 1981, Chang 2009, Greenglass&Burke, 1998). Οι «οργανωτικοί παράγοντες» περιλαμβάνουν το κοινωνικο-οικονομικό επίπεδο του χώρου εργασίας, τις ιδιαίτερες και ίσως μεγάλες απαιτήσεις της εργασίας κ.τ.λ.Στους «παράγοντες συναλλαγής»μελετώνται οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ ατομικών και οργανωτικών παραγόντων. Οι αντιλήψεις των εργαζομένων-καθηγητών για τη διοίκηση είναι ότι δεν είναι πειθαρχημένοι ή ευγενικοί απέναντι στους απείθαρχους μαθητές και όχι μόνο (Bibouetal.,1999)

1.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η «*επαγγελματική εξουθένωση*» δεν έχει αναγνωριστεί ως νόσημα με συγκεκριμένη συμπτωματολογία και υπάρχουν δυσκολίες στην αναγνώρισή της όπως αναφέρει η Μάρκου,(2005).Τα άτομα που πάσχουν από αυτό το σύνδρομο δεν αντιλαμβάνονται τι ακριβώς τους συμβαίνει, ενώ συχνά απωθούν ή επιλέγουν συνειδητά να αγνοούν τα σωματικά συμπτώματα, τις γνωστικές δυσκολίες και τον ψυχικό πόνο που τους προκαλεί. (Μισουρίδου,2009).

Η «*επαγγελματική εξουθένωση*»είναι επιζήμια τόσο για τους επαγγελματίες όσο και για τις επαγγελματικές οργανώσεις. Έχει αρνητικές επιπτώσεις τόσο στους επαγγελματίες όσο και στους επαγγελματικούς οργανισμούς. Στα άτομα, λόγω της δυσκολίας αναγνώρισής της, η επαγγελματική εξουθένωση περιορίζεται από στάσεις και συμπεριφορές που συνοδεύονται από συμπτώματα που εκδηλώνονται στα ακόλουθα επίπεδα.Σε «*οργανικό επίπεδο*»: μέσω ήπιων ή σοβαρότερων ψυχοσωματικών προβλημάτων.Σε «*ψυχολογικό επίπεδο*» σε:

- «*Επίπεδο συμπεριφοράς*»:Με αυξημένο άγχος και ευερεθιστότητα, λανθασμένους υπολογισμούς και ατυχήματα, προβλήματα στην προσωπική ζωή, επιθετικές διαπροσωπικές σχέσεις με συναδέλφους και ασθενείς/συγγενείς, απροθυμία για εργασία, καθυστερήσεις, απουσίες και συχνές αλλαγές τμημάτων εργασίας, παραιτήσεις καθώς και εθιστική συμπεριφορά, ηρεμιστικά..
- «*Συναισθηματικό επίπεδο*»:Με αυξημένο άγχος, συναισθηματικές μεταπτώσεις, κατάθλιψη, αισθήματα χαμηλής αυτοεκτίμησης, αποδιοργάνωση, θυμό, έλλειψη ενδιαφέροντος, απάθεια, αδιαφορία, απογοήτευση και έλλειψη ικανοποίησης με τον εαυτό και την εργασία.

- **«Γνωστικό επίπεδο»:**με διαταραχές αυτοσυγκέντρωσης, ονειροπολήσεις, σκέψεις αποτυχίας και δυσκολίες στην εύρεση νοήματος στον εργασιακό του ρόλο.

■ **«Κοινωνικό επίπεδο»:**με την απόσυρση και τον περιορισμό των κοινωνικών σχέσεων και τη μεταφορά εργασιακών προβλημάτων στην οικογένεια, που οδηγούν σε συχνές συγκρούσεις. Η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει τη σωματική, ψυχική και κοινωνική ευημερία των εργαζομένων στον τομέα της υγείας μειώνοντας την παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής τους (Bellalietal., 2007). Αν και δεν έχουν όλοι οι επαγγελματίες υγείας τα ίδια συμπτώματα, ο παρακάτω πίνακας δείχνει μερικά από τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 1. Συμπτώματα «Επαγγελματικής Εξουθένωσης»

Σωματική Εξάντληση/Κούραση	Δυσκολία αντιμετώπισης των αλλαγών/ Έλλειψη ευελιξίας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/ ικανοποίηση
Κατάθλιψη	Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων	Μειωμένη επικοινωνία/ Παραίτηση
Αϋπνία/Υπνηλία	Κυνισμός/ αρνητική διάθεση	Υψηλό επίπεδο παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική Εξάντληση/Έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου	Αυξημένα επίπεδα αδικαιολόγητης απουσίας
Γαστρεντερικά προβλήματα/έλκος	Χαμηλό Ηθικό/ αίσθημα ματαιώσης	Έλλειψη ενθουσιασμού για εργασία
Παρατεταμένη ασθένεια/ συχνές ασθένειες/ κρυολογήματα	Έλλειψη υπομονής/Ευερεθιστότητα	Αυξημένη χρήση Φαρμάκων
Αύξηση ή μείωση σωματικού βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες	Υπερβολική χρήση Αλκοόλ
Υπερένταση	Ανία	Αδυναμία συγκέντρωσης/αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων
Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης	Μειωμένη αυτοπεποίθηση	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Αποπροσωποποίηση ασθενών	Αυξημένα παράπονα για την εργασία
Διαταραχές ομιλίας	Εκνευρισμός	Εργασιομανία

Σεξουαλική Δυσλειτουργία	Αδυναμία λήψης αποφάσεων	Έλλειψη συγκέντρωσης/αμέλεια
	Καχυποψία	
	Αισθήματα ενοχής/αποτυχίας	
	Κατάθλιψη	
	Αποξένωση	
	Αυξημένη ανησυχία	
	Υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων	
	Αποτελμάτωση	
Προσαρμογή από Unger D., «Superintendent Burnout: Myth or Reality», 1980.		

Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης ξεπερνούν το άτομο και το κοινωνικό του περιβάλλον και επεκτείνονται στους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης. Η εξάντληση μπορεί να είναι δαπανηρή για τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης επειδή επιβραδύνει την εργασία του προσωπικού, τους κάνει πιο επιρρεπείς σε απουσίες και αυξάνει την πιθανότητα να περικόψουν το προσωπικό (Παππά κ.α., 2008).

Υπήρξε επίσης σύνδεση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της μειωμένης παραγωγικότητας στο χώρο εργασίας, των αυξημένων λαθών και των μετεγχειρητικών επιπλοκών, της αυξημένης χειρουργικής θνησιμότητας, του ανεπαρκούς προσωπικού, της χαμηλής ικανοποίησης των ασθενών και της κακής παροχής υπηρεσιών (Markou, 2005). Οι πολλαπλές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης αφορούν θέματα επαγγελματικής ασφάλειας, στελέχωσης, ικανοποίησης ανθρώπινου δυναμικού υγείας, καθώς και θέματα αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Αυτό αναδεικνύει τις διαστάσεις του προβλήματος, το οποίο μειώνεται από προσωπικό σε συγκεκριμένο οργανωτικό πρόβλημα που χρειάζεται έγκυρη και σωστή αξιολόγηση (Δημητρόπουλος κ.α, 2008). Η συστηματική καταγραφή της επαγγελματικής εξουθένωσης απαιτεί τη μέτρηση του επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης κάθε εργαζόμενου.

1.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Με βάση τα θεωρητικά μοντέλα που προαναφέρθηκαν, και σε μια προσπάθεια να «περάσουν» οι ερευνητές από τη θεωρία στην πράξη, προχώρησαν σταδιακά στη δημιουργία εργαλείων μέτρησης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μέσα από την εφαρμογή αυτών των εργαλείων όχι μόνο κατανόησαν το φαινόμενο θεωρητικά και πρακτικά, αλλά βρήκαν τρόπους να το αντιμετωπίσουν (Burke&Richardsen, 1993). Στη συνέχεια περιγράφονται τα εργαλεία μέτρησης και η ανάλυσή τους.

Η κλίμακα της Maslach

Η «**κλίμακα της Maslach**», αποτελεί την πιο δημοφιλή κλίμακα μέτρησης για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης-burnout. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από συνολικά 22 ερωτήσεις, που εξετάζουν τις τρεις συνιστώσες της επαγγελματικής εξουθένωσης: υποκλίμακα συναισθηματικής κακουχίας, υποκλίμακα αποπροσωποποίησης και υποκλίμακα μείωσης ατομικών επιτευγμάτων. (Maslach, 1982)

- **«Υποκλίμακα συναισθηματικής εξάντλησης»:**Μετρά τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο αισθάνεται κουρασμένο και συναισθηματικά φορτισμένο. Αυτό το μέρος βρίσκεται στον πυρήνα του ερωτηματολογίου, καθώς η εξάντληση της προσωπικής δύναμης και των αποθεμάτων συναισθηματικών πόρων είναι ένα σημαντικό συστατικό του συνδρόμου.
- **«Υποκλίμακα αποπροσωποποίησης»:**Εξηγεί τις μεταβαλλόμενες στάσεις ενός κουρασμένου ατόμου απέναντι στους άλλους στο περιβάλλον του, που χαρακτηρίζεται από έντονη απόσταση και κυνισμό.
- **«Υποκλίμακα μειωμένης προσωπικής επίτευξης»:**Τεκμηριώνει την αίσθηση του ατόμου για μειωμένη απόδοση και απόδοση που έρχεται σε αντίθεση με τις προσδοκίες που έχετε θέσει για τον εαυτό σας. Το εργαλείο του ερωτηματολογίου ζήτησε από τους ερωτηθέντες να απαντήσουν σε 22 ερωτήσεις σχετικά με τη συχνότητα των συναισθημάτων κατά τη διάρκεια της εργασίας μέσω μιας κλίμακας Likert, με το 0 να αντιπροσωπεύει τη μηδενική παρουσία συναισθήματος και το 6 να αντιπροσωπεύει την καθημερινή παρουσία συναισθημάτων στο άτομο.

Αργότερα η Maslach διαμόρφωσε τις δύο τελευταίες ονοματολογίες. Η «**αποπροσωποποίηση**» περιγράφει όλες εκείνες τις αρνητικές συμπεριφορές και συμπεριφορές όπως η κατάθλιψη, η έλλειψη εμπιστοσύνης στους ανθρώπους και ο τρόπος με τον οποίο εκφράζονται στον εργασιακό χώρο. Το μειωμένο προσωπικό επίτευγμα έχει μετονομαστεί σε «**μειωμένη αποτελεσματικότητα**» και υποδηλώνει την αδυναμία του ατόμου να είναι παραγωγικό, να αναπτύξει τις ικανότητές του και να κάνει αυτό που του

έχει αναθέσει η εργασία (Leiter&Maslach, 1988).Αυτού του είδους η κλίμακα σχετίζεται περισσότερο με επαγγελματίες που σχετίζονται με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, αλλά και με το κομμάτι των εκπαιδευτικών.

Για να καλυφθούν λοιπόν τα κενά αυτής της πρώτης κλίμακας, δημιουργήθηκε μια νέα κλίμακα, η Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), και καλύπτει όλους τους κλάδους (Maslach et al., 1996).

Η κλίμακα του συνδρόμου της «επαγγελματικής εξουθένωσης»: Η κλίμακα B.I. (Burnout Inventory – B.I.) (Pines, Aronson, Kafry, 1981), Αποτελείται από 21 ερωτήσεις, οι οποίες βαθμολογούνται επίσης με κλίμακα Likert, με 0 για το «ποτέ» και 6 για «πάντα». Η βαθμολογία είναι ο μέσος όρος των απαντήσεων. Το ερωτηματολόγιο ερευνούσε τις τρεις δομικές συνιστώσες του συνδρόμου, όπως περιγράφονται στην παραπάνω κλίμακα. Μπορεί να μην έχουμε συγκεκριμένο είδος εργασίας σε αυτήν την κλίμακα, αλλά είναι εξίσου αξιόπιστο και αποτελεσματικό.

Η «κλίμακα προσωπικού» : Αυτό το εργαλείο χρησιμοποιείται κυρίως σε υποθέσεις προσωπικού (Jones, 1980). Το ερωτηματολόγιο είναι χτισμένο στην κλίμακα Maslach, εστιάζει σε ερωτήσεις που σχετίζονται με τη συμπεριφορά και τη φυσιολογία και αποτελείται από 30 ερωτήσεις. Η ιδιαιτερότητα αυτού του ερωτηματολογίου είναι ότι οι δέκα τελευταίες ερωτήσεις αντιπροσωπεύουν μια κλίμακα ψεμάτων για να «πιάσουν» τις «καλές απαντήσεις». Η «κλίμακα SBS Burnout Scale» αξιολογεί την αρνητική συμπεριφορά (ψυχολογική, συμπεριφορική, συναισθηματική, κοινωνιολογική) που προκαλεί το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Για να κάνει αυτή την αξιολόγηση, ο Jones αναφέρει τέσσερις παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή δυσαρέσκεια, την ψυχολογική και διαπροσωπική ένταση, τη σωματική ασθένεια και τον κίνδυνο και τις αντιεπαγγελματικές σχέσεις με τους αποδέκτες των υπηρεσιών.

Η «κλίμακα του Oldenburg» : Η «Κλίμακα OLBI» (Oldenburg Burnout Scale) δημιουργήθηκε μόλις πρόσφατα και περιλαμβάνει δομικά στοιχεία της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό το εργαλείο δημιουργήθηκε για να διατυπώσει ερωτήματα που σχετίζονται με δομικά στοιχεία εξουθένωσης. Το OLBI είναι δομημένο ως μια μισή-αρνητική, μισή-θετική ερώτηση προκειμένου να συμπεριλάβει τα δομικά στοιχεία του συνδρόμου από πολλαπλές οπτικές γωνίες. Η χρήση ερωτηματολογίων ισχύει για όλα τα

επαγγέλματα χωρίς απαραίτητα να περιορίζει τους εργαζόμενους που αναπτύσσουν σχέσεις προμηθευτή-πελάτη (Demerouti&Bakker, 2008).

1.6 ΠΡΟΛΗΨΗ-ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την αντίσταση στην εξουθένωση, αλλά δεν έχουν όλα τα επαγγέλματα την ίδια διάσταση. Η δημιουργικότητα, η ελευθερία και η ευκινησία σχετίζονται άμεσα με την εργασιακή ικανοποίηση (Τούκας, 2010). Διάφορες μελέτες που έγιναν στην Ελλάδα σχετικά με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης δίνουν έμφαση στη μείωση των αιτιών του στρες και στη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης (Καλαντζή, 2007). Πολλοί ερευνητές αναφέρουν ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να εξαλειφτεί πριν καν εμφανιστεί. (Hogan&McKnight, 2007).

Σύμφωνα με τον Maslach (1999), το «*burnout*» συμβαίνει όταν οι εργαζόμενοι συσσωρεύουν άγχος, επομένως το «εργατικό άγχος» πρέπει πρώτα να προληφθεί και να αντιμετωπιστεί. Φυσικά, ο όρος «*αντιμετώπιση*» αναφέρεται στην επιτυχία της επίλυσης ενός προβλήματος, αλλά αυτή η επιτυχία δεν συμβαίνει πάντα, επομένως η έννοια της «*διαχείρισης*» είναι πιο ακριβής (Costaetal, 1996).

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει επίσης να δοθεί στα χαρακτηριστικά της ανθεκτικότητας στην επαγγελματική εξουθένωση, όπως ο προσωπικός έλεγχος που πρέπει να έχουν όλοι οι εργαζόμενοι, η ενεργή συμμετοχή τους σε εργασία και δραστηριότητες, η ευελιξία τους απέναντι στις δυσκολίες και η πρόσβαση σε δομές ψυχολογικής υποστήριξης και η βοήθεια όταν χρειάζεται (Καζάντση, Καραζιώτου, Καριώτη, 2008).

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων και γνώσεων, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και ανάπαυσης, η ανάπτυξη εργασιακού περιεχομένου, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, η αλλαγή μεθόδων αποζημίωσης, η ενίσχυση της ψυχολογίας, η κοινωνική ασφάλιση και η ανάπτυξη κινήτρων (Central&EasternEuropeanHarmReductionNetwork, 2006).

Οι Πατσαλής και Παπουτσάκη (2010) αναφέρουν ότι το κράτος πρέπει να προστατεύει τους εκπαιδευτικούς του λαμβάνοντας τα κατάλληλα προληπτικά και θεραπευτικά μέτρα και να παρεμβαίνει σε ατομικό και διοικητικό επίπεδο.

Ο Murphy (2003) αναφέρει τρεις προσεγγίσεις για τη διαχείριση του επαγγελματικού στρες και της επακόλουθης εξουθένωσής του. Πρωτοβάθμια, δευτερογενής και τριτογενής παρέμβαση.

Το «**πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης**» αντιμετωπίζει το πρόβλημα από την πλευρά της πρόληψης μέσω της μείωσης των στρεσογόνων παραγόντων. Με τον τρόπο αυτό ο εργαζόμενος θα μπορεί να ελέγχει και να ορίζει την εργασία του και να μειώσει τις πηγές που του προκαλούν στρες (Burke&Greenglass, 1993). Βασικός στόχος της «**πρωτογενούς παρέμβασης**» είναι η αποκατάσταση μιας υγιούς σχέσης ανάμεσα στα επαγγελματικά καθήκοντα του ατόμου και τις προσωπικές ανάγκες του (Elkin&Rosch, 1990). Οι στρατηγικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν περιλαμβάνουν επανασχεδιασμό της εργασίας, διαφοροποίηση του προγράμματος εργασίας, συμμετοχή στη διοίκηση και τη λήψη αποφάσεων, επαναπροσδιορισμό των εργασιακών ρόλων, καθορισμός στόχων, δημιουργία ομάδων εργασίας και εμπλουτισμό της εργασίας. (Καζαντζή, Καραζιώτου, Καρυώτη, 2008, Schafer, 1996).

Σε «**δευτεροβάθμιο επίπεδο**», Η παρέμβαση εστιάζει στη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών ευαισθητοποίησης, άσκησης και εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων (Δελιχάς, 2012). Επικεντρώνεται επίσης στη μείωση των αρνητικών συναισθημάτων που προκαλούνται από το στρες μέσω της σωματικής άσκησης και δραστηριότητας, της χαλάρωσης, των στρατηγικών αντιμετώπισης, της διαχείρισης του χρόνου και της υποστήριξης (Cartwright&Cooper, 1994).

Αυτή η εκπαίδευση περιλαμβάνει συμβουλευτικά προγράμματα για την τροποποίηση της εργασιακής συμπεριφοράς και του τρόπου ζωής των εργαζομένων καθώς και εκπαίδευση στη συναισθηματική νοημοσύνη. Εκτός από τη διακοπή του καπνίσματος και την καρδιαγγειακή ευεξία, η δευτερογενής παρέμβαση περιλαμβάνει επίσης συμβουλευτική για υγιεινό τρόπο ζωής. Τέλος, πρόσφατες μελέτες έχουν δείξει ότι τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας όπως η αισιοδοξία και η κοινωνική υποστήριξη από τους συναδέλφους και την οικογένεια είναι παράγοντες που προστατεύουν από το άγχος και κατά συνέπεια την εξουθένωση (Nicolaou&Tsaousis, 2002, Cooper, Dewe, &O'Driscoll, 2001).

Η «*τρίτογενής παρέμβαση*» αφορά στον εντοπισμό των «καμμένων», δηλαδή αυτών που πάσχουν από burnout και τη λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης. *«Αναφέρεται στις διαδικασίες ανάρρωσης, παροχής υπηρεσιών και συμβουλών προκειμένου να επανενταχθούν και να επιστρέψουν στην εργασία» (OSHA)*

Η πιο κοινή θεραπευτική προσέγγιση σύμφωνα με τον Murphy είναι η παροχή υπηρεσιών θεραπείας με διάφορα προγράμματα βοήθειας σε υπαλλήλους που ήδη υποφέρουν. Σε αυτό το στάδιο, η έμφαση δίνεται στην κατάργηση των διαπροσωπικών φραγμών, στην παροχή καθοδήγησης και όχι σε οδηγίες και στην ενθάρρυνση του ατόμου να αναλάβει δράση. Έχουμε περισσότερες παρεμβάσεις σε δευτεροβάθμιο και τρίτοβάθμιο επίπεδο γιατί είναι πιο εύκολες και έχουν μικρότερο κόστος. Με άλλα λόγια, σχετίζονται με εκπαίδευση για τη διαχείριση στρεσογόνων παραγόντων και συμβουλευτική για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cartwright&Cooper, 1994).

1.7 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η σημασία του συνδρόμου σε διεθνές επίπεδο καθιστά σημαντικό να αναλύσουμε διεξοδικά όλες τις παραμέτρους που το χαρακτηρίζουν και να το κάνουμε μετρήσιμο, ένα από τα κορυφαία των οποίων είναι η επιλογή του κατάλληλου εργαλείου μέτρησης. Βιβλιογραφικά, οι έρευνες χρησιμοποιούν το MaslachBurnoutInventory (MBI) 16 ερωτήσεων, βασισμένο στο τρισδιάστατο μοντέλο Maslach and Jackson (1986) (πέντε για συναισθηματική εξάντληση, πέντε για αποπροσωποποίηση). Ωστόσο, πιο πρόσφατες μελέτες (Kalliath, 2000, Enzmannetal, 1998, Demerouti, etal, 2002) αμφισβήτησαν την εγκυρότητά του καθώς έχουν διατυπωθεί αντιρρήσεις. Κυρίως ως προς τον αριθμό των διαστάσεων που υποστηρίζει η θεωρία γύρω από την οποία χτίζεται το MBI. Το δισδιάστατο μοντέλο της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης προτιμάται καθώς η διάσταση του μειωμένου προσωπικού επιτεύγματος θεωρείται περισσότερο ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας παρά ως στοιχείο εξάντλησης και σχετίζεται διαφορετικά με παραμέτρους συμπεριφοράς των οργανισμών όπως η εργασιακή ικανοποίηση και η οργανωτική δέσμευση. Από τη βιβλιογραφική έρευνα, παρατηρήθηκε ότι η έρευνα στις μελέτες τους (Demerouti, & Nachreiner, 1998, Bouman, etal., 2002) επέκρινε επίσης τον τρόπο με τον οποίο έχουν δομηθεί τα ερωτήματα του MBI, τα οποία

έχουν διατυπωθεί όλα. σε θετική (συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση) ή αρνητική (προσωπικό επίτευγμα).

Προς υποστήριξη αυτού, οι Demerouti και Nachreiner (1998) ανέπτυξαν τη δομική εγκυρότητα του OldenburgBurnoutInventory (OLBI) με βάση ένα δισδιάστατο μοντέλο εξάντλησης, το οποίο αναφέρεται ως συνέπεια του συνεχούς και έντονου σωματικού και γνωστικού στρες, και απώλσης από την εργασία, που ορίζεται ως η απομάκρυνση του εργαζομένου από το περιεχόμενο και το αντικείμενό του, η μη ταύτιση του με τη φιλοσοφία του οργανισμού που υπηρετεί και ενίοτε, η απροθυμία του να συνεχίσει να εργάζεται. Ο όρος «**εξάντληση**» δεν περιορίζεται στο συναισθηματικό μέρος όπως διατυπώνεται στο MBI, αλλά επεκτείνεται και στο μέρος της σωματικής εξάντλησης (Demerouti, Mostert, & Bakker, 2010) για να περιλαμβάνει όλες τις ομάδες εργαζομένων, ακόμη και αυτούς που απασχολούνται στα χειρωνακτικά επαγγέλματα. Ο όρος «**απελευθέρωση**» από την άλλη, διευρύνει το εύρος, το οποίο περιλαμβάνεται στον όρο «**αποπροσωποποίηση**» στο MBI, καθώς περιλαμβάνει την αρνητική συμπεριφορά του εργαζομένου σε όλο το φάσμα της εργασίας του (αντικείμενο, οργανισμός, πελάτης). και όχι μόνο προς τον πελάτη όπως καθορίζεται από την αποπροσωποποίηση (Demerouti et al., 2010).

Αυτό το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δεκαέξι ερωτήσεις, οκτώ για την εξάντληση και οκτώ για την απελευθέρωση, οι μισές από τις οποίες για κάθε διάσταση είναι αρνητικά διατυπωμένες και ένα γεγονός που σύμφωνα με την έρευνα (Price & Mueller, 1986, Demerouti & Nachreiner, 1996, Doty & Glick, 1998, Lee & Ashforth, 1990, Demerouti et al., 2010) δίνουν ένα πλεονέκτημα σε σχέση με εκείνες τις ερωτήσεις που διατυπώνονται μόνο προς μία κατεύθυνση.

Η παρούσα μελέτη χρησιμοποιεί το **MBI και το OLBI** ως ερευνητικά εργαλεία για να προσπαθήσει να μετρήσει το βαθμό εξουθένωσης των εργαζομένων στις ελληνικές τράπεζες για να δει αν τα δύο εργαλεία μετρούν ή όχι το ίδιο πράγμα, πώς σχετίζονται οι διαστάσεις τους και εάν οι μετρήσεις τους είναι ακριβείς ανάλογα. για τις δημογραφικές παραμέτρους του εργαζομένου. Η μελέτη θα διεξαχθεί με τη βοήθεια ερωτηματολογίων σε δείγμα εργαζομένων από κάποια τραπεζικά καταστήματα στην Αττική. Η σύνθεση των ατόμων που κατέχουν την τράπεζα και τα δημογραφικά στοιχεία των πελατών της τράπεζας θα χρησιμοποιηθούν ως ανεξάρτητες μεταβλητές για τα αποτελέσματα. Η

συναισθηματική εξάντληση, η «**αποπροσωποποίηση**» και το προσωπικό επίτευγμα θα χρησιμοποιηθούν ως εξαρτημένες μεταβλητές για τον κατάλογο BurnoutMaslach και τόσο για την εξάντληση όσο και για την εξάντληση, για τον **OLBI**. Αντίστοιχες έρευνες έδειξαν μέσω της «**ανάλυσης διακύμανσης ANOVA**» τη στατιστικά σημαντική συσχέτιση όλων των δημογραφικών παραγόντων και του ιδιοκτησιακού χαρακτήρα της τράπεζας με τους παράγοντες του συνδρόμου, ενώ θετική, αναμένεται να με βρεθεί η συσχέτιση των επιμέρους παραγόντων των δύο ερωτηματολογίων «**OLBI**» και «**MBI**», (με τη χρήση του «**δείκτη Pearson r**»).

1.8 ΤΟΜΕΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Ο χρηματοπιστωτικός τομέας είναι βασικό μέρος της σύγχρονης οικονομίας και βοηθά να διασφαλιστεί ότι τα κεφάλαια μεταφέρονται από τους αποταμιευτές στους επενδυτές. Ένας υγιής και αποτελεσματικός χρηματοπιστωτικός τομέας ενθαρρύνει τη συσσώρευση αποταμιεύσεων και τις βοηθά να διατεθούν σε πιο παραγωγικές επενδύσεις, υποστηρίζοντας έτσι την καινοτομία και την οικονομική ανάπτυξη. Σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες, οι τράπεζες είναι οι κύριοι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Πολλά δάνεια χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν στη σταθεροποίηση του καταναλωτικού μοντέλου μακροπρόθεσμα και για να βοηθήσουν τους ανθρώπους να επενδύσουν σε ακίνητα. Η υπερβολική αύξηση της πίστωσης για αγορά κατοικίας μπορεί να οδηγήσει σε διογκωμένες τιμές των ακινήτων (φούσκα).

Συνέπεια αυτής της πτώσης της αγοράς είναι ότι η οικονομία θα αποσταθεροποιηθεί και ο χρηματοπιστωτικός τομέας θα υποφέρει. Δεδομένου του κινδύνου μείωσης της αξίας των περιουσιακών στοιχείων που βασίζονται σε πιστώσεις, ιδίως στον τομέα των ακινήτων, η παρακολούθηση της ευρωστίας του τραπεζικού τομέα είναι ζωτικός παράγοντας για την αξιολόγηση της σταθερότητας των εθνικών χρηματοπιστωτικών συστημάτων. Τα κράτη μέλη εφαρμόζουν διαφορετικές πολιτικές για την ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων.

ΜΕΡΟΣ Β

II. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο σκοπός αυτής της μελέτης ήταν να διερευνήσει πώς διαφορετικές δημογραφικές μεταβλητές (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση και εκπαίδευση) και άλλοι παράγοντες, όπως η ιδιοκτησία της τράπεζας στην εξουθένωση των εργαζομένων, όπως ορίζεται στη δομή τριπλών παραγόντων του MaslachBurnoutInventory (MBI) ή του διπλού παράγοντα OldenbourgBurnoutInventory (OLBI), καθώς και για τη διερεύνηση της συσχέτισης αυτών των δύο ερωτηματολογίων με βάση την ταυτόχρονη χρήση τους στην παρούσα έρευνα. Αυτή η έρευνα θα έχει ως στόχο να μετρήσει το βαθμό εξουθένωσης των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση και την ιδιοκτησία της τράπεζας χρησιμοποιώντας δύο εργαλεία μέτρησης, το MaslachBurnoutInventory (MBI) και το OldenbourgBurnout. Απογραφή (OLBI), ενώ εξετάζεται η μεταξύ τους συσχέτιση μέσω στατιστικών εργαλείων. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τραπεζικό τομέα.

1.1 ΔΕΙΓΜΑ

Το δείγμα της έρευνας ελήφθη από μια μέθοδο δειγματοληψίας του πληθυσμού από στρώματα, όπου ο πληθυσμός χωρίστηκε σε ομάδες και το δείγμα επιλέχθηκε τυχαία από αυτές τις ομάδες. Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας επιλέχθηκαν ως δείγμα οι εργαζόμενοι ώστε να είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτούς. Η έρευνα διεξήχθη με τη βοήθεια ερωτηματολογίων σε δείγμα εργαζομένων από συγκεκριμένα υποκαταστήματα της Εθνικής Τράπεζας, της Eurobank, της Alphabank και της Πειραιώς στην Αττική (Cohen&Manion, 2000).

Για τη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων, χρησιμοποιήθηκαν ως *«ανεξάρτητες μεταβλητές δημογραφικοί παράγοντες και ο ιδιοκτησιακός χαρακτήρας της τράπεζας και ως εξαρτημένες οι τρεις κύριοι παράγοντες της εργασιακής εξουθένωσης (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, προσωπική επίτευξη) για το MBI και οι δύο (εξάντληση και αποδέσμευση) για το OLBI»*.

Τα **ερευνητικά ερωτήματα** που θα μας απασχολήσουν στην συνέχεια μπορούν να διατυπωθούν ως εξής:

1. Ποιο το επίπεδο συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων εργασιακής εξουθένωσης στους εργαζόμενους στον τραπεζικό κλάδο;

2. Επηρεάζεται το επίπεδο συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων εργασιακής εξουθένωσης στους εργαζόμενους στον τραπεζικό κλάδο από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων;

3. Ποιο το επίπεδο συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων μείωσης των προσωπικών επιτευγμάτων στους εργαζόμενους στον τραπεζικό κλάδο;

Αντίστοιχες έρευνες έδειξαν στα αποτελέσματα όλων των δημογραφικών παραγόντων, καθώς και των παραγόντων των δύο ερωτηματολογίων, που αναλύθηκαν μέσω ANOVA και βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση με το σύνδρομο και τους επιμέρους παράγοντες των δύο ερωτηματολογίων και με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης Pearson(r).

1.2 ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα διεξήχθη εξ αποστάσεως λόγω των έκτακτων μέτρων της Πανδημίας και μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το δείγμα απάντησε στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο το οποίο συντάχθηκε με τη βοήθεια φόρμας του Google Form και οι απαντήσεις τους αποθηκεύτηκαν επιτυχώς σε φύλλο Excel. Μετά από τηλεφωνική επικοινωνία με συνάδελφο των παραρτημάτων στην οποία δόθηκε εκτενής επεξήγηση για το αντικείμενο και τον σκοπό της διπλωματικής εργασίας, στάλθηκαν τα ερωτηματολόγια.

1.3 ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΑ-ΗΘΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Σύμφωνα με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Νόμος 2472/97) θα πρέπει: *«κάθε έρευνα να εμπεριέχει στην αρχή της την σύνταξη εντύπου συγκατάθεσης και ενημέρωσης προς τα πρόσωπα που θα συμμετάσχουν, δεν συλλέγονται πρωτογενή στοιχεία αναγνώρισης του ατόμου, γίνεται εκτεταμένη και*

καθολική χρήση κωδικών για ταυτοποίηση και διασταύρωση στοιχείων και μόλις ένα άτομο συντονιστής γνωρίζει τα στοιχεία των συμμετεχόντων».

Προκειμένου να διασφαλιστεί ο ηθικός χαρακτήρας της έρευνας, εξασφαλίστηκε η ισορροπία μεταξύ κινδύνου και οφέλους και η τεκμηριωμένη συναίνεση των συμμετεχόντων. Ο ερευνητής έδωσε μεγάλη σημασία στη λογοκλοπή, την παραποίηση και την επιλεκτική χρήση των ερευνητικών αποτελεσμάτων αλλά και στα κατευθυνόμενα ερευνητικά συμπεράσματα.

2. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η παρούσα έρευνα στοχεύει στη μέτρηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης σε διάφορες ομάδες ανθρώπων του τραπεζικού τομέα σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση και την ιδιοκτησία της τράπεζας., το **MaslachBurnoutInventory (MBI)** και το **OldenbourgBurnoutInventory (OLBI)** εξετάζοντας ταυτόχρονα τη συσχέτιση μεταξύ τους μέσω στατιστικών εργαλείων.

Για τις ανάγκες της έρευνας και τη συλλογή των ερευνητικών δεδομένων, χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια (βλ. Παράρτημα Α). 1) Το Ερωτηματολόγιο *«Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης»* (Maslach & Jackson, 1981, 2) το ερωτηματολόγιο *Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)* (Demerouti, 1999, Demerouti & Nachreiner, 1998).

Το «Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (Maslach&Jackson, 1981), περιλαμβάνει 16 ερωτήσεις που αξιολογούν *τη «συναισθηματική εξάντληση»* (π.χ. *«Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου»*, *«Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας»*), την *«αποπροσωποποίηση»* (*«Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό»*), και την *«προσωπική επίτευξη»* (*«Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου»*).

Οι ερωτώμενοι εξέφρασαν την άποψή τους σε μια επταβάθμια κλίμακα, όπου το 0 σήμαινε «ποτέ» και το 6 «κάθε μέρα». Στο πλαίσιο της διερεύνησης της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου αυτού, οι Demerouti και Schaufeli (2002), διεξήγαγαν μια έρευνα που σκοπό είχε να επιβεβαιώσει ή μη την τριπαραγοντική δομή του. Έτσι, σε δείγμα 2919

εργαζομένων από διαφορετικές εργασιακές ομάδες βρέθηκε το τριπαραγοντικό μοντέλο να υπερσχύει αυτού με τον έναν ή τους δύο παράγοντες σε όλους τους κλάδους ($\chi^2(640)=1400$, GFI=.95, IFI=.962, NFI=.932, CFI=.961, RMSEA=.02, Cronbach's alpha>0.7).

Σε άλλη έρευνα που στόχο είχε να καταδείξει τη δομική εγκυρότητα ταυτόχρονα δύο ερευνητικών εργαλείων όπως είναι το MBI και το OLBI και μάλιστα στον ελληνικό χώρο, οι Demerouti, Bakker, Vardakou, και Kandas, (2002), χρησιμοποίησαν δείγμα 232 εργαζόμενοι διαφόρων επαγγελματικών κλάδων όπως χημικούς, ασφαλιστές αλλά και τραπεζικούς. Τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν επιβεβαίωσαν το μοντέλο τριών παραγόντων του MBI σε όλες τις ομάδες εργαζομένων ($\chi^2(101)=250.38$, GFI=.88, IFI=.86, NFI=.79, CFI=.86, RMSEA=.08, Cronbach's alpha>0.7).

Το *Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)* (Demerouti, 1999, Demerouti & Nachreiner, 1998) περιλαμβάνει θετικά και αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις για την εξάντληση και την εργασιακή αποδέσμευση. Η εργασιακή αποδέσμευση αξιολογεί την τάση του εργαζόμενου να αποστασιοποιηθεί γενικότερα από το περιεχόμενο της εργασίας του (Demerouti, Mostert, & Baker, 2010), ενώ η εξάντληση περιγράφει τη διάθεση και την ενέργεια που χαρακτηρίζουν τον εργαζόμενο πριν και μετά την εργασία (Demerouti, 1999). Οι ερωτώμενοι εξέφρασαν την άποψή τους σε μια τετραβάθμια κλίμακα, όπου το 1 σήμαινε «συμφωνώ απόλυτα» και το 4 «διαφωνώ απόλυτα». Στην αντίστοιχη μελέτη των Demerouti, Bakker, Vardakou, και Kanda, (2002), σε δείγμα 232 Ελλήνων εργαζομένων μεταξύ των οποίων και τραπεζοϋπαλλήλων, καταδείχθηκε η σύγκλιση των αποτελεσμάτων με το διαπαραγοντικό μοντέλο του OLBI σε όλες τις ομάδες των εργαζομένων ($\chi^2(64)=217.04$, GFI=.87, IFI=.84, NFI=.78, CFI=.83, RMSEA=.10, Cronbach's alpha>0.7).

2.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ-ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ

Η στατιστική ανάλυση έγινε με τη χρήση του Στατιστικού πακέτου Κοινωνικών επιστημών SPSS 15.0 (SPSS, Chicago, IL) και περιλάμβανε: (1) έλεγχο της εσωτερικής συνοχής των παραγόντων των ερωτηματολογίων OLBI και MBI με τη μέτρηση του δείκτη αξιοπιστίας Cronbach's alpha, (2) ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για την εξέταση της επίδρασης των δημογραφικών παραγόντων και του ιδιοκτησιακού χαρακτήρα της τράπεζας στους παράγοντες των OLBI και MBI και (3) ανάλυση συσχέτισης, με τη χρήση του

συντελεστή συσχέτισης Pearson r , των παραγόντων εξάντλησης και αποδέσμευσης του OLBI και συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων του MBI.

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ερωτηματολόγιο OldenburgBurnoutInventory και επίδραση ανεξάρτητων μεταβλητών (φύλο, ηλικία, ιδιοκτησιακός χαρακτήρας, μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση)

Για να διερευνηθούν οι διαφορές στις διαστάσεις του ερωτηματολογίου OldenburgBurnoutInventory ως προς τις ανεξάρτητες μεταβλητές, όπως το φύλο, η ηλικία (21-40, 41 και άνω), ο ιδιοκτησιακός χαρακτήρας (Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Alphabank, Πειραιώς, αμιγώς ιδιωτικές τράπεζες), το μορφωτικό επίπεδο (Α/θμια & Β/θμια, ΑΕΙ-Μεταπτυχιακά) και η οικογενειακή κατάσταση (άγαμος, έγγαμος, μονογονεϊκή οικογένεια), διενεργήθηκαν μονομεταβλητές αναλύσεις διακύμανσης, όπου ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν το φύλο, η ηλικία, ο ιδιοκτησιακός χαρακτήρας (Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Alphabank, Πειραιώς, αμιγώς ιδιωτικές τράπεζες), το μορφωτικό επίπεδο και η οικογενειακή κατάσταση. Οι μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου (εξάντληση και εργασιακή αποδέσμευση) αποτέλεσαν τις εξαρτημένες μεταβλητές και απεικονίζονται στο Γράφημα 6 για το φύλο, την ηλικία, τον ιδιοκτησιακό χαρακτήρα (Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Alphabank, Πειραιώς, αμιγώς ιδιωτικές τράπεζες), το μορφωτικό επίπεδο και την οικογενειακή κατάσταση. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας Cronbach's alpha αναμένεται να βρεθεί ικανοποιητική: για την εξάντληση $\alpha=0.78$ (Anastasiadou, 2019, Anastasiadou&Anastasiadis, 2019, Anastasiadouetal., 2010, Anastasiadou&Taraza, 2020a, 2020b, Taraza&Anastasiadou, 2019) και την εργασιακή αποδέσμευση $\alpha=0.89$ (Anastasiadou&Ziriinoglou, 2020a, 2020b, 2020c, 2020d, 2020e, Anastasiadou&Papadaki, 2018, 2019, PapadakiAnastsasiadou 2019, Taraza. &Anastasiadou, 2019).

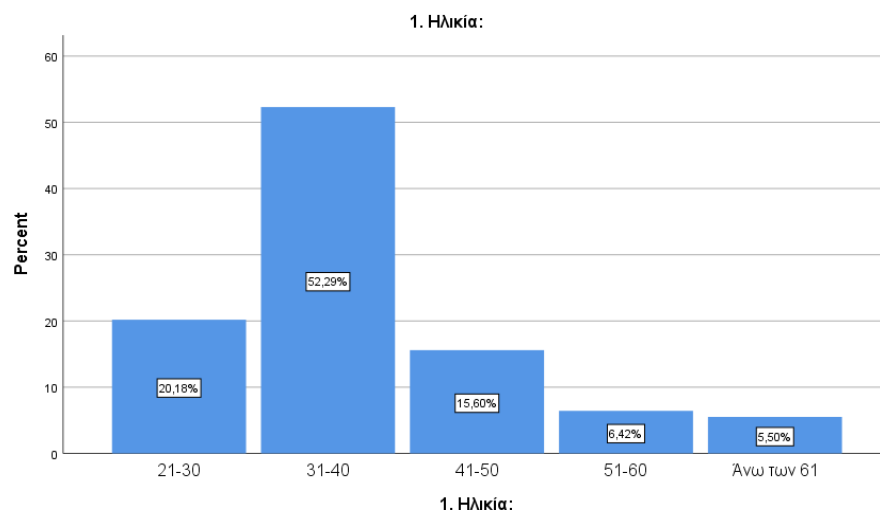
3.1 ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΜΕΛΕΤΗ

Σε κάθε μελέτη, είναι σημαντικό να εξετάζεται το ποσοστό των ατόμων στο δείγμα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Προφανώς, όσο μεγαλύτερο είναι το δείγμα και όσο υψηλότερο είναι το ποσοστό απόκρισης τόσο το καλύτερο. Αν και είναι αδύνατο να

γνωρίζουμε ποιο είναι το πραγματικό ποσοστό των ανθρώπων που δεν πίνουν καφέ, αυτό δεν σημαίνει ότι υπάρχει ένα ποσοστό που παρέχει ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα. Το θέμα έχει ξανασυζητηθεί, ότι είναι σημαντικό ποιος δεν απαντά. Ένα υψηλό ποσοστό απόκρισης σημαίνει χαμηλή πιθανότητα μεροληψίας, ενώ ένα υψηλό ποσοστό απόκρισης σημαίνει χαμηλή πιθανότητα μεροληψίας, ενώ ένα υψηλό ποσοστό "μη απόκρισης" είναι αρνητικό πρόσημο. Συνήθως, πάνω από το 70% των ανθρώπων θα έχουν αντιπροσωπευτικό αποτέλεσμα. Υπάρχουν κίνητρα που έχει αποδειχθεί ότι κάνουν τους ανθρώπους πιο πιθανό να ανταποκριθούν. Λάβαμε ένα πλήρες ποσοστό άνω του 85% των αρχικών ερωτηματολογίων που στείλαμε, κάτι που είναι καλό για τα αποτελέσματα της έρευνάς μας.

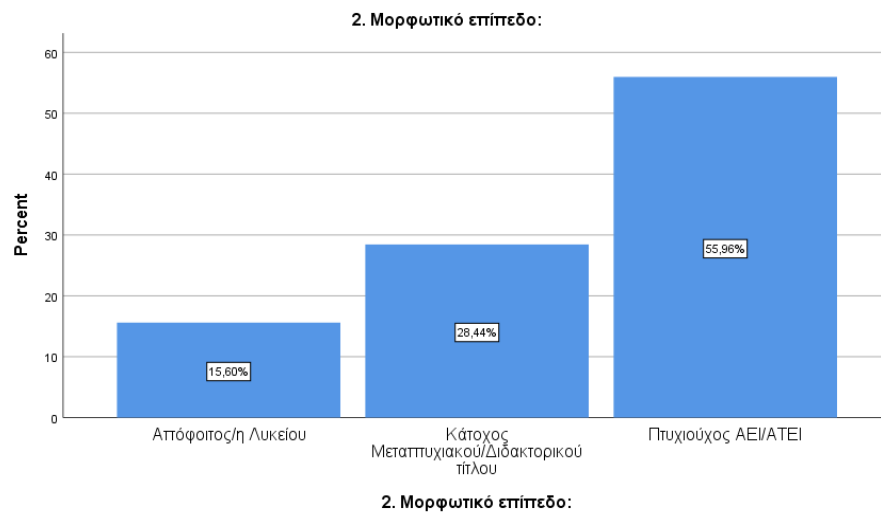
3.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Στην έρευνα συμμετείχαν 117 εργαζόμενοι σε υποκαταστήματα τραπεζών στην Αττική και Πειραιά. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω **Γράφημα 1**. Το 52,89% του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 31-40 ετών, το 20,17% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 21-30, το 15,60% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50, το 6,41% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 51-60 και το 5,4% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60.



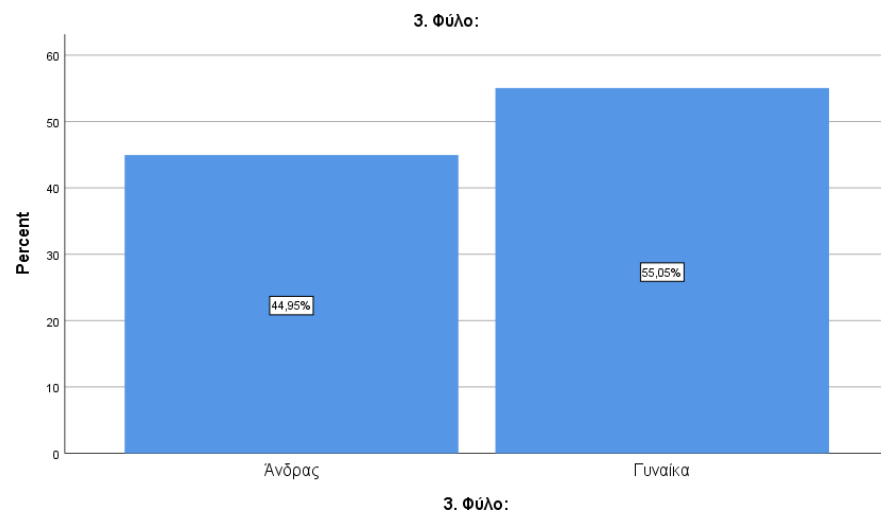
Γράφημα 1. Ηλικία

Στο επόμενο **Γράφημα 2**. Περιγράφεται το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνά μας που αποτελούν το δείγμα μας. Το 55,96% του δείγματος δήλωσαν ότι είναι κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ/ΑΤΕΙ ενώ το 28,44% δήλωσε ότι κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ή Διδακτορικό τίτλο σπουδών ενώ μόλις ένα 15,6% δήλωσε ότι είναι απόφοιτοι Λυκείου.



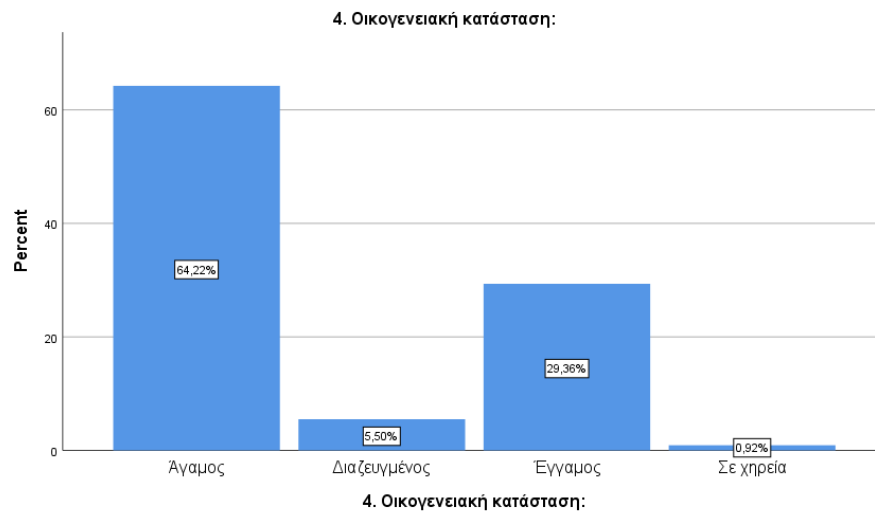
Γράφημα 2. Μορφωτικό επίπεδο

Στο **Γράφημα 3**, το δείγμα μας δήλωσε ότι είναι σε ποσοστό 55,05% γυναίκες ενώ το 44,95% είναι άνδρες.



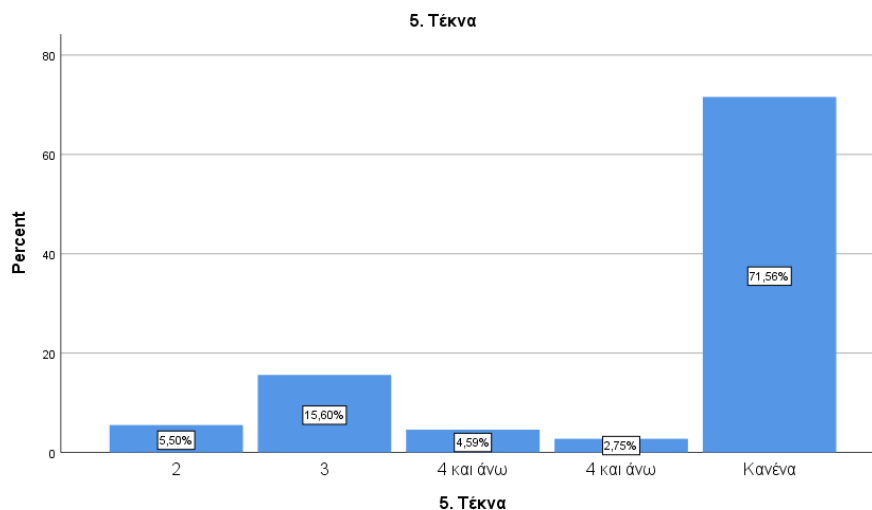
Γράφημα 3. Φύλο

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος παρατηρούμε ότι το 64,22% των συμμετεχόντων δηλώνουν άγαμοι ενώ το 29,36% δηλώνουν ότι είναι έγγαμοι. Ένα ποσοστό 5,5% είναι διαζευγμένοι ενώ ένα μικρό ποσοστό 0,92% δήλωσε ότι βρίσκεται σε χηρεία όπως φαίνεται και στο **Γράφημα 4**.



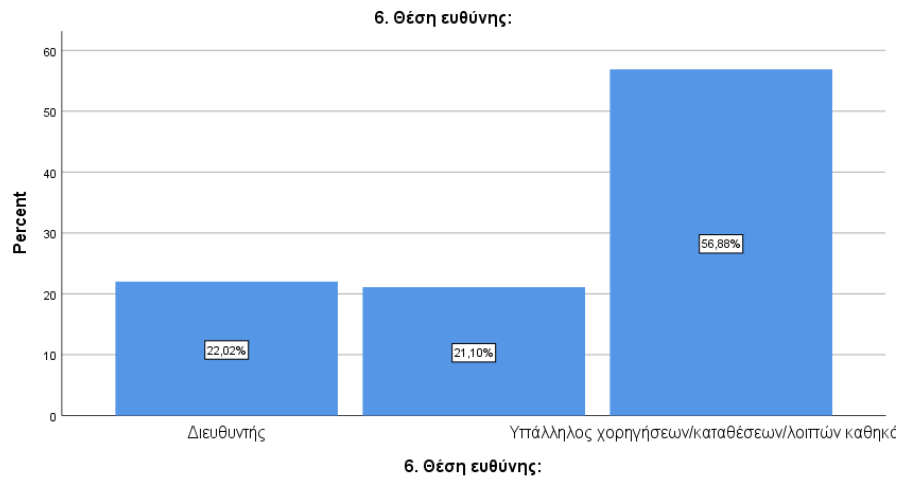
Γράφημα 4. Οικογενειακή κατάσταση

Το **Γράφημα 5** αναφέρεται στα τέκνα των εργαζομένων του δείγματός μας. Το 71,56% δήλωσε ότι δεν έχει παιδιά, το 15,6% ότι είναι τρίτεκνοι, το 5,5% ότι έχουν δυο παιδιά, το 4,59% ότι έχει 1 ένα παιδί ενώ το 2,75% ότι είναι πολύτεκνοι.



Γράφημα 5. Τέκνα

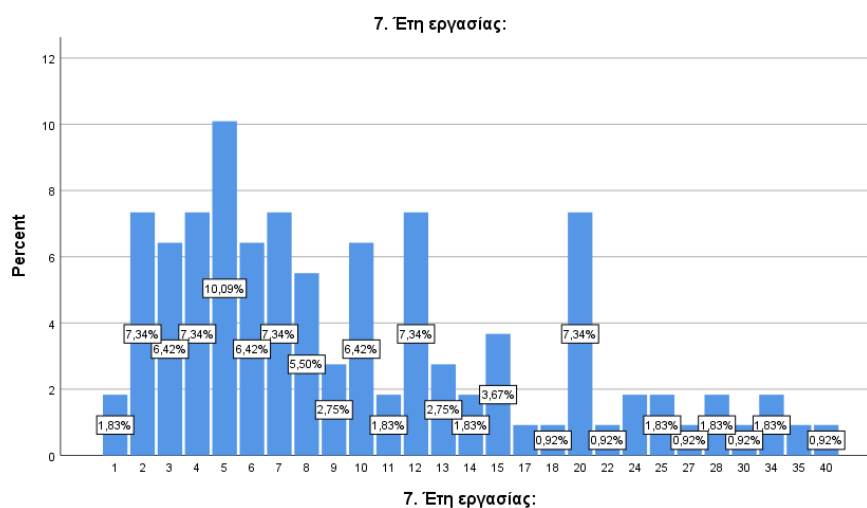
Αναφορικά με τη θέση ευθύνης το 56,98% δήλωσε ότι κατέχουν θέση ευθύνης υπαλλήλου χορηγήσεων/καταθέσεων και λοιπών καθηκόντων, το 22,02% ότι κατέχει διευθυντική θέση ενώ το 21,1% του δείγματος δήλωσε ότι κατέχει θέση προϊσταμένου



Γράφημα 6.Θέση ευθύνης

Το εύρος ετών εργασίας του δείγματος εκτεινόταν από 1 έτος έως 40 έτη εργασίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό σημείωσαν όσοι εργάζονται 5 έτη στην τράπεζα δηλαδή το 10,09%

Γράφημα 7.



Γράφημα 7. Έτη εργασίας

3.3 ΒΑΘΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Όπως φαίνεται πιο αναλυτικά μέσω ραβδογραμμάτων/ ιστοδιαγραμμάτων που εξήχθησαν με τη βοήθεια του SPSS βασισμένοι στα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από το δείγμα μας και παραθέτουμε στο Παράρτημα Γ.

Η συχνότητα των συμπτωμάτων επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζομένους των τραπεζικών υποκαταστημάτων κινείται σε μέσο προς χαμηλό επίπεδο. Το συμπέρασμα αυτό υποστηρίζεται από τους μέσους βαθμούς των μεταβλητών των διαστάσεων της συναισθηματικής εξάντλησης. Πιο συγκεκριμένα, για τη διάσταση της συναισθηματικής εξουθένωσης η M.T. ανέρχεται σε 2,232 ($\pm 0,689$), της διάστασης των προσωπικών επιτευγμάτων σε 2,256 ($\pm 0,471$) και της διάστασης της αποπροσωποποίησης σε 1,752 ($\pm 0,672$), ενώ η συνολική διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης ισούται με 2,132 ($\pm 0,470$). Οι συγκεκριμένες μεταβλητές λαμβάνουν τιμές σε ένα εύρος που κυμαίνεται από 1 για σπάνια αντιμετώπιση φαινομένων επαγγελματικής εξάντλησης ως 4 για συνεχή αντιμετώπιση φαινομένων επαγγελματικής εξάντλησης. Οι τιμές αυτές καταδεικνύουν ένα επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης αρκετά χαμηλότερο σε σύγκριση με άλλες μελέτες που αναφέρονται στους τραπεζικούς υπαλλήλους των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων (Belias&Koustelios, 2014), αλλά και άλλων μελετών που υλοποιήθηκαν σε άλλους κλάδους (Lloyd et al., 1994).

Αναλυτικότερα, ως προς την συναισθηματική εξάντληση, οι τραπεζικοί υπάλληλοι δηλώνουν ότι αντιμετωπίζουν τα διάφορα αισθήματα που εξετάζονται στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου συχνά ή συνεχώς. Συγκεκριμένα, αυτά τα συναισθήματα σε φθίνουσα σειρά συχνότητας κατατάσσονται ως εξής: Q1. (71,1%), Q2. (48,5%), Q3. (43,6%), Q4. (38,6%), Q5. (36,6%), Q6. (31,7%), Q7. (31,0%), Q8. (22,0%), Q9. (19,0%)

Η μέση τιμή της διάστασης της συναισθηματικής εξάντλησης (M.O.=0,689) μπορεί να εξαχθεί με ασφάλεια το συμπέρασμα της ήπιας συναισθηματικής εξουθένωσης του δείγματος.

Τα άτομα με σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης τείνουν να έχουν μακροχρόνια εργασία που είναι κουραστική, απαιτητική και ορισμένες από τις συνθήκες επιδεινώνονται από το άγχος από την εργάσιμη ημέρα. Γεγονός που παρατηρείται σε τραπεζικούς υπαλλήλους, όπως φαίνεται από ανάλογη έρευνα. Αυτό θα μπορούσε να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και την ευημερία του επαγγελματία, επομένως είναι απαραίτητο να

προληφθεί και να αναγνωριστεί το σύνδρομο. Τα ερευνητικά μας δεδομένα ήταν πολύ ξεκάθαρα στο θέμα της εκπαίδευσης, με τα αφεντικά και τους διευθυντές να είναι ιδιαίτερα μορφωμένοι.

3.4 Διερεύνηση Παραγόντων που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση

Παρακάτω είναι τα αποτελέσματα της διερεύνησης των παραγόντων όπως ορίστηκαν πιο πάνω που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η συναισθηματική εξάντληση σχετίζεται με παράγοντες όπως το επίπεδο εκπαίδευσης, το επάγγελμα, η ικανοποίηση από τον μισθό, το είδος της σύμβασης και τα προσωπικά αποτελέσματα σχετίζονται με τις ώρες εργασίας, τη διατήρηση της θέσης, το είδος της σύμβασης και τέλος την απόσυρση. Η ανθρώπινη ασθένεια έχει αποδειχθεί να επηρεαστεί από το ωράριο εργασίας. Ικανοποίηση μισθού και τύπος σύμβασης ($\text{Sig.} \leq 0,2$). Και για τους τρεις παράγοντες, παρατηρείται ότι δεν υπάρχει σαφής θετική ή αρνητική συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων και των μεταβλητών που τους επηρεάζουν. Αυτό οφείλεται στο ότι η μέση τιμή παρουσιάζει διακυμάνσεις και δεν φαίνεται να είναι σταθερή τάση.

Το επίπεδο συναισθηματικής αδιαθεσίας Pearson's correlation coefficient is the test statistic that measures the statistical relationship, or association, between two continuous variables, σχετίζεται ελαφρώς στατιστικά σημαντικά με τα χρόνια εργασίας ($p = 0,058$) και το επίπεδο εκπαίδευσης ($p = 0,078$). Πιο συγκεκριμένα, το μέσο επίπεδο (SD) για τους εργαζόμενους με 15 έτη και άνω είναι 25,5 (12,3), ενώ το μέσο επίπεδο (SD) για άτομα κάτω των 6 ετών είναι 18,7 (9,8). Επιπλέον, οι υπάλληλοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχουν υψηλότερη μέση βαθμολογία (SD) από τους πτυχιούχους πανεπιστημίου (34,1 (11,2), 23,9 (11,2), 24,1 (11,4), αντίστοιχα). Τέλος, το επίπεδο της συναισθηματικής αδιαθεσίας έχει μικρή σχέση με τη θέση ευθύνης ($p = 0,102$) και το είδος της σύμβασης ($p = 0,227$). Το υψηλότερο μέσο επίπεδο (SD) εμφανίζεται από τους διευθυντές (30,3 (16,0)), τους επόπτες (29,6 (13,0)) και σε αντίθεση με τους εργαζόμενους δανείων / καταθέσεων / άλλων θέσεων εργασίας (20,8 (10,5)). Το επίπεδο των προσωπικών επιτευγμάτων σχετίζεται ασθενώς στατιστικά με τη θέση του διευθυντή ($p = 0,102$) και τα έτη υπηρεσίας ($p = 0,201$). Τέλος, το μέσο επίπεδο (SD) για υπαλλήλους με περισσότερα από 15 έτη υπηρεσίας είναι 34,3 (7,1) έναντι 37,8 (6,6) στα άτομα με <6 έτη εργασίας.

3.5 Ανεξάρτητοι Παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση

Τα δεδομένα για πολυπαραγοντική ανάλυση (Πολυπαραγοντική γραμμική παλινδρόμηση (Multiple linear regression)) φαίνονται παρακάτω. Στην πολλαπλή παλινδρόμηση είναι δυνατό κάποιες από τις ανεξάρτητες μεταβλητές $X_1, X_2, \dots, X_{p-1}$ να είναι γραμμικά εξαρτημένες με συνέπεια ο πίνακας πληροφορίας XTX να μην αντιστρέφεται (η ορίζουσα του είναι 0). Αυτό το πρόβλημα είναι γνωστό ως πρόβλημα πολυσυγγραμικότητας. Ένας απλός τρόπος αντιμετώπισης του είναι η αφαίρεση κάποιων ανεξάρτητων μεταβλητών από το μοντέλο (χάνοντας όμως «πληροφορία»).

Ακόμη και όταν η ορίζουσα του XTX δεν είναι ακριβώς 0 αλλά «κοντά» στο 0 (ασθενής πολυσυγγραμικότητα) παρουσιάζεται πρόβλημα. Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να εμφανιστούν σφάλματα στρογγύλευσης κατά την αντιστροφή του XTX (με συνέπεια οι εκτιμήσεις που παίρνουμε να μην είναι αξιόπιστες). Αυτό συνήθως αντιμετωπίζεται ως ένα βαθμό από το ίδιο το πακέτο το οποίο πριν προβεί στους υπολογισμούς των εκτιμήσεων τυποποιεί όλες τις μεταβλητές (π.χ. ώστε να παίρνουν τιμές στο $(-1,1)$) και κατά την εμφάνιση των αποτελεσμάτων τις επαναφέρει στην αρχική κλίμακα.

Η ορίζουσα του XTX είναι κοντά στο 0 όταν υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών. Μία ακόμη «παρενέργεια» της συγκεκριμένης κατάστασης είναι ότι μπορεί ορισμένες μεταβλητές να φαίνονται «σημαντικές» (με αντίστοιχο p-value στο t-τεστ κοντά στο 0) σε κάποιο μοντέλο, ενώ παύουν να είναι σημαντικές όταν στο μοντέλο προσθέσουμε και άλλες ανεξάρτητες μεταβλητές. Για παράδειγμα μπορεί στο μοντέλο $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$, η X_2 να είναι σημαντική (απορρίπτουμε ότι $b_2 \neq 0$) ενώ στο μεγαλύτερο μοντέλο $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$, να μην είναι σημαντική (ενώ η X_3 που προσθέσαμε να είναι). Χοντρικά, αυτό μπορεί να συμβαίνει διότι η X_3 είναι αυτή που επηρεάζει την Y αλλά όταν εφαρμόζουμε το πρώτο μοντέλο (στο οποίο απουσιάζει η X_3), η X_2 φαίνεται σημαντική διότι «μοιάζει» στην X_3 . Όταν εντοπίσουμε ομάδα ή ομάδες από ισχυρά συσχετισμένες μεταβλητές (π.χ. από τον πίνακα συσχετίσεων των X_i) τότε θα πρέπει στο βέλτιστο μοντέλο να κρατήσουμε μία από κάθε ομάδα. Σε αρκετές περιπτώσεις αυτό δεν είναι εύκολο οπότε είναι ανάγκη να χρησιμοποιήσουμε άλλες μεθόδους (π.χ. principal components regression ή ridge regression).

Αυτό σας επιτρέπει να βρείτε παράγοντες που σχετίζονται ανεξάρτητα με τις τρεις κλίμακες. Η ανάλυση δείχνει ότι οι απόφοιτοι λυκείου και τα κολέγια/κολέγια έχουν κατά μέσο όρο 13,9 και 5,7 ψυχική αδιαθεσία σε σύγκριση με τους κατόχους μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος, η οποία είναι ανεξάρτητη από ηλικία, φύλο ή εργασία (ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου ή εργασίας). 0,025 και $p = 0,066$, αντίστοιχα). Επιπλέον, οι διευθυντές και τα στελέχη κατά μέσο όρο 10,7 μονάδες και 13,1 μονάδες λιγότερο από τους εργαζόμενους ($p = 0,010$, όπως παραπάνω).

4. Συζήτηση

4.1 Εισαγωγή

Στόχος μας κατά τη διεξαγωγή αυτής της έρευνας ήταν να διερευνήσουμε τις επιπτώσεις ορισμένων δημογραφικών μεταβλητών όπως το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και η εκπαίδευση. Άλλοι παράγοντες, όπως «η ιδιοκτησία της τράπεζας για την εξουδετέρωση του προσωπικού, όπως ορίζεται στη δομή τριών παραγόντων του MaslachBurnout (MBI) ή στη δυαδική δομή του Μετοχής Burnout του Oldenbourg (OLBI)», καθώς και μια διερεύνηση «της σχέσης μεταξύ αυτών των δύο ερωτηματολογίων με βάση την ταυτόχρονη χρήση τους σε αυτό το ερωτηματολόγιο». Όσον αφορά το φύλο, η τρέχουσα μελέτη έδειξε: *«Οι γυναίκες παρουσιάζουν αυξημένο συναισθηματικό στρες, ενώ δεν υπάρχει διαφοροποίηση στην εξάντληση, την απελευθέρωση, την αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα».*

Επιπλέον, το «μορφωτικό επίπεδο» οδήγησε σε διαφοροποίηση στα ποσοστά «επαγγελματικής εξουθένωσης», όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα: *«Έχει αποδειχθεί ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επαγγελματική εξουθένωση, καθώς οι διαζευγμένοι ή χήροι εργαζόμενοι είναι πιο εξαντλημένοι από τους άγαμους. εργαζόμενοι και, με τη σειρά τους, είναι πιο εξαντλημένοι από τους παντρεμένους».* Η χρήση και των δύο ερωτηματολογίων MBI-OLBI έδειξε: *«θετικό προσανατολισμό, αλλά μικρή ή μέτρια συσχέτιση στη μελέτη, ενώ δεν αποκλείεται η διαφορά στη συνάφειά τους σε άλλες μελέτες της ίδιας ή διαφορετικής επαγγελματικής ομάδας».*

4.2 Φύλο

Η μελέτη διέφερε ως προς την επίδραση του φύλου στην εμφάνιση του συνδρόμου, με τις γυναίκες να αντιμετωπίζουν υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης χρησιμοποιώντας το OLBI ως ερευνητικό εργαλείο και υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης χρησιμοποιώντας το MBI, αποτελέσματα που είναι εν μέρει πανομοιότυπα με αυτά άλλων μελετών. Μελέτες έχουν μειώσει το φύλο ως βασικό παράγοντα για το αν εμφανίζεται ή όχι και τον βαθμό στον οποίο το σύνδρομο *«επαγγελματικής εξουθένωσης»* κάνει τις γυναίκες πιο επιρρεπείς στη *«συναισθηματική εξάντληση»*. (Maslach&Jackson, 1981, Caccese&Mayerberg, 1984, Poulin&Walter, 1993, Leiter, Clark, & Durup, 1994, Schaufeli&Enzmann, 1998, Patrick&Lavery, 2006, Antoniou, Polychroni, & Vlachakis, 2006). Υπάρχουν όμως και κάποιες που δείχνουν ουδεμία διαφοροποίηση του βαθμού συνδρόμου συναρτήσει του φύλου (Koustelios, 2001, Demeroutietal., 2001, Yilmaz, 2008) και άλλες που θεωρούν τους άντρες να έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα βίωσης του συνδρόμου (Norvell, Hills, & Murrin, 1993, Gorji, 2011). Η μεγαλύτερη συναισθηματικότητα και ευαισθησία που χαρακτηρίζει τις γυναίκες είναι ένας από τους κύριους λόγους για τους οποίους οι γυναίκες είναι πιο επιρρεπείς στην ανάπτυξη ψυχοκοινωνικών συνδρόμων όπως η *«εργασιακή εξουθένωση»* (Maslach, 2003).

Είναι λογικό οι μελλοντικές μελέτες που θα διερευνήσουν την επίδραση του φύλου στην *«επαγγελματική εξουθένωση»* να επικεντρωθούν στην εξέταση των δημογραφικών παραγόντων της ηλικίας, καθώς ο συνδυασμός των αποτελεσμάτων που προκύπτει θα παράσχει χρήσιμα συμπεράσματα για έναν αυξανόμενο αριθμό επαγγελματικών κατηγοριών εργαζομένων.

4.3 Ηλικία

Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι η ηλικία μπορεί να είναι παράγοντας εμφάνισης του συνδρόμου, καθώς οι ηλικιωμένοι φαίνεται να είναι πιο ευάλωτοι στη σπατάλη. Αυτά τα αποτελέσματα έρχονται σε αντίθεση με προηγούμενες μελέτες στις οποίες οι νεότεροι έδειξαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης (Maslach&Jackson, 1981, Barron&West, 2005, Patrick&Lavery, 2006, Bolanle, 2010, Watts&Robertson, 2011). Παρόλα αυτά, ουδεμία διαφοροποίηση παρατηρήθηκε σε άλλες έρευνες (Konert, 1997, Ozturk, Tolga, Şenol, & Günay, 2008).

Η παρούσα μελέτη βρήκε επίσης τον χαμηλότερο βαθμό αποπροσωποποίησης μεταξύ των εργαζομένων άνω των 40 ετών, κάτι που συνάδει με τα ευρήματα των περισσότερων μελετών (Kilfedder, Power, & Wells, 2001, Patrick & Lavery, 2006). Τα αναμενόμενα αποτελέσματα θα μπορούσαν να είναι νέοι εργαζόμενοι με υψηλά συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης, κυρίως ως άπειροι, αίσθημα άγχους λόγω του νέου εργασιακού περιβάλλοντος και αρχικός ενθουσιασμός. Επιταχύνει την εμφάνιση συνδρόμων σε αυτή την ηλικιακή ομάδα, η οποία μπορεί γρήγορα να οδηγήσει σε απογοήτευση (Sorcinelli Camp & Gregory, 1997).

4.4 Ιδιοκτησιακός χαρακτήρας της Τράπεζας

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έδειξε ότι οι εργαζόμενοι της Ahlibank παρουσιάζουν μεγαλύτερο συναισθηματικό στρες και χαμηλότερη αίσθηση προσωπικών επιτευγμάτων σε σύγκριση με τους εργαζόμενους αμιγώς ιδιωτικών τραπεζών, γεγονός που έρχεται σε αντίθεση στο πρώτο μέρος με την έρευνα που διεξήχθη (Francis & Lingard, 2004, Sowmya & Panchanatham, 2011). Τα τελευταία χρόνια, έχουμε εξηγήσει τον όγκο εργασίας που έχει να αντιμετωπίσει κάθε εργαζόμενος και διάφορα θέματα μειώνοντας τον αριθμό του προσωπικού λόγω εθελοντικών δαπανών και συντάξεων και ελαχιστοποιώντας την αντικατάσταση λόγω νέων προσλήψεων (Σ.Υ.Ε.Τ.Ε, 2010). Ωστόσο, τα αναμενόμενα αποτελέσματα θα ήταν για τους τραπεζικούς υπαλλήλους που παρέχουν περισσότερες δικλείδες ασφαλείας όσον αφορά την εργασιακή τους κατάσταση και το μέλλον, να παρουσιάζουν χαμηλότερο επίπεδο εμπειρίας με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε σύγκριση με τους υπαλλήλους τραπεζικών ιδρυμάτων που έχουν πιο ρευστές εργασιακές σχέσεις και επομένως πιο επικίνδυνο μέλλον (Francis & Lingard, 2004).

4.5 Μορφωτικό επίπεδο

Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν, με τους λιγότερο μορφωμένους εργαζόμενους να βιώνουν συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση, τον σημαντικό ρόλο που παίζει το μορφωτικό επίπεδο όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση και συμφωνούν με τις περισσότερες μελέτες που βρήκαν αυτή τη συμβολή σημαντική. Αλλά διαφωνούν με το αποτέλεσμα ως έρευνες. (Basim & Sesen, 2006, Kaya, Kaya, Ayiki, & Uygur, 2010, Ekici, 2011) Δείχνει την ανοδική τάση της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης καθώς αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των

εργαζομένων. Η εξήγηση που δίνεται έγκειται στο γεγονός ότι η επένδυση χρημάτων, χρόνου και προσωπικής προσπάθειας που καταβάλλουν οι εργαζόμενοι για να αποκτήσουν τα απαραίτητα προσόντα και δεξιότητες ώστε να γίνουν επαγγελματικά αυτόνομοι. Σύμφωνα με το μοντέλο των Edelwich και Brodsky (1980), εάν ένας εργαζόμενος θεωρεί ότι αυτή η επένδυση δεν αποδίδει σε ένα εργασιακό περιβάλλον που δεν τον ικανοποιεί, γρήγορα απογοητεύεται, χάνει τους συναισθηματικούς πόρους του και ωθείται εύκολα στην εξουθένωση.

4.6 Οικογενειακή κατάσταση

Η μελέτη διαπίστωσε ότι υπάρχει διαφορά στα αποτελέσματα ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση: οι παντρεμένοι εργαζόμενοι είναι λιγότερο πιθανό να εξαντληθούν από τους άγαμους εργαζόμενους και αυτοί, με τη σειρά τους, διατρέχουν λιγότερο κίνδυνο διαζυγίου ή χηρείας. Από τις έρευνες που έχουν γίνει, άλλες (Maslach et al., 2001, Sunter, Canbaz, Dabak, & Peksen, 2006, Vladut & Kallay, 2010, Ersan, Dogan, & Dogan, 2011) συμβαδίζουν με τα ευρήματα, κάποιες άλλες (Russell, Altmaier, & VanVelzen, 1987, Khattak, 2010) έρχονται σε αντίθεση καθώς οι έγγαμοι εμφανίζονται περισσότερο εκτεθειμένοι σε εξουθένωση, ενώ έρευνες (Yilmaz, 2008, Δουργούτιαν, 2010; Gorji, 2011, Gorjin, 2011) Ονομάζουν την οικογενειακή κατάσταση ως δημογραφικό παράγοντα που δεν διαφοροποιείται όταν εμφανίζεται η επαγγελματική εξουθένωση. Τα αποτελέσματα της έρευνας εξηγούνται από το γεγονός ότι ο αποσταθεροποιητικός χαρακτήρας της μονογονεϊκής οικογένειας, με την επακόλουθη έλλειψη επαρκών πόρων που μπορούν να υποστηρίξουν ψυχολογικά τον εργαζόμενο, οδηγεί ευκολότερα σε συναισθηματική εξάντληση και, κατά συνέπεια, σε εξουθένωση, σύμφωνα με διαδικασίες στο μοντέλο Cherniss (1980). Επιπλέον, η έγγαμη ζωή μπορεί είτε να δώσει στους εργαζόμενους συναισθηματική σταθερότητα προστατεύοντάς τους από το σύνδρομο είτε να τους οδηγήσει σε καταστάσεις σύγκρουσης μεταξύ του ρόλου τους ως επικεφαλής της οικογένειας και του εργαζομένου, κάνοντάς τους πιο επιρρεπείς στην εξάντληση (Maslach, 2003).

4.7 Συσχέτιση OLBI – MBI

Στην έρευνα, υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο ερωτηματολογίων OLBI και των βασικών διαστάσεων του MBI και ο δείκτης συσχέτισης (Pearson r index δηλαδή

λάβουμε τη συνολική συσχέτιση βάσει της ανάλυσης μεταξύ των OLBIMBI) είναι πολύ χαμηλός (0,15, κόπωση απουσία προσωπικών αποτελεσμάτων). Σε υψηλό (0,72, συναισθηματική κόπωση). Αυτά τα αποτελέσματα είναι από τους Demeroutietal, (2002). Εν μέρει σε αντίθεση με τη μελέτη του (2002) (δείγμα εργαζομένων συμπεριλαμβανομένων των μη τραπεζικών υπαλλήλων), η συσχέτιση μεταξύ της κόπωσης και της απελευθέρωσης του OLBI, και της συναισθηματικής κόπωσης και του κυνισμού MBI. Ήταν το καθένα πολύ μεγάλο. Υψηλότερες (οι συσχετίσεις OLBI-MBI κυμαίνονταν στο εύρος 0,74, αλλά 0,60 και στις δύο περιπτώσεις), υποδηλώνοντας υψηλό βαθμό συνάφειάς τους σε αυτή τη μελέτη. Ωστόσο, ένα δείγμα 2599 εργαζομένων από διάφορους κλάδους έχει ισχυρή συσχέτιση με τα ευρήματα των Halbesleben και Demerouti (2005), (θετικής ή αρνητικής κατεύθυνσης) κυμαίνονται μεταξύ 0.15 *«αποδέσμευση με συναισθηματική εξάντληση»* και 0.65 *«εξάντληση με συναισθηματική εξάντληση»*.

4.8 Περιορισμοί της έρευνας

Η έρευνα βασίζεται σε δεδομένα που συλλέχθηκαν από συμπληρωμένα ερωτηματολόγια που στάλθηκαν στα υποκαταστήματα Αθήνας και Πειραιά. Η αδυναμία συλλογής προσωπικών πληροφοριών από όλους τους συναδέλφους κατά την ερμηνεία όλων των παραμέτρων της μελέτης λόγω γεωγραφικής κατανομής μπορεί να οδηγήσει ορισμένους συμμετέχοντες σε μια λιγότερο υπεύθυνη προσέγγιση για τη σημασία τους και να οδηγήσει σε ημιτελείς απαντήσεις. Η πιο βιαστική λογική της κατάστασης απαιτεί κριτική σκέψη και γνώση του θέματος. Επομένως, η σχετική έρευνα θα πρέπει να επικεντρωθεί στον έλεγχο όσο το δυνατόν περισσότερων παραμέτρων που κάνουν την έρευνα πιο αξιόπιστη ή λιγότερο αξιόπιστη, όπως οι προσωπικές επαφές και πληροφορίες. Το γεγονός ότι μια συγκεκριμένη επαγγελματική ομάδα εκπροσωπείται στη μελέτη, όπως οι τραπεζικοί υπάλληλοι που εργάζονται σε διάφορους κλάδους, δεν πρέπει να οδηγεί σε γενίκευση των συμπερασμάτων που προκύπτουν από τα αποτελέσματα. Κάθε εργαζόμενος και κάθε επάγγελμα έχει τα δικά του χαρακτηριστικά, χαρακτηριστικά, στοιχεία και επομένως κάθε φορά η διαδραστική τους σχέση με σύνδρομο όπως η επαγγελματική εξουθένωση θα πρέπει να αξιολογείται και να αξιολογείται διαφορετικά.

4.9 Μελλοντικές έρευνες

Η τρέχουσα έρευνα και οι περισσότερες από αυτές που διεξάγονται γενικά για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, έχουν επικεντρωθεί κυρίως στην επίδραση δημογραφικών παραγόντων στην εμφάνιση του συνδρόμου. Η μελλοντική έρευνα θα πρέπει να επικεντρωθεί σε άλλες μεταβλητές που παίζουν εξίσου σημαντικό ρόλο. Η έρευνα έχει δείξει (Maslach&Leiter, 1997, Maslachetal., 2001, Demerouti, 2001) το εργασιακό περιβάλλον με όλες τις παραμέτρους του (έλλειψη χρόνου, φόρτος εργασίας, φυσικό περιβάλλον, έλλειψη πόρων και ανατροφοδότησης) ότι συμβάλλει σημαντικά και στην διαφορετικοί τρόποι. Μελέτες (Bakker, etal., 2006· Bruk-Lee, etal., 2011, Bakker, 2011) έχουν επισημάνει τον τύπο προσωπικότητας των εργαζομένων ως ρυθμιστή της επίδρασης του συνδρόμου.

Τα χαρακτηριστικά της εργασίας παίζουν επίσης ρόλο καθώς η φύση, οι απαιτήσεις και η κοινωνική θέση κάθε επαγγέλματος διαφέρουν και συμβάλλουν με διαφορετικό τρόπο κάθε φορά στην εμπειρία του συνδρόμου, έχουν δείξει μελέτες (Scaufeli&Enzman, 1998; Burish, 2006, Lee&Aschforth, 1993). Η ταυτόχρονη εξέταση των παραπάνω και δημογραφικών μεταβλητών θα διευρύνει το πεδίο της έρευνας παρέχοντας πιο ολοκληρωμένα και ασφαλή συμπεράσματα για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε εργαζόμενους με πιο εξειδικευμένα χαρακτηριστικά. Ειδικότερα, η μελέτη εργαζομένων μέσω τηλεργασίας, από τηλεμέτρα τραπεζικών οργανισμών όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση θα ήταν ενδιαφέρον καθώς εμπλέκονται και άλλοι παράγοντες. Επίσης η συλλογή μεγάλων ροών δεδομένων που αφορούν στην ανάλυση των εμπλεκόμενων παραγόντων θα ήταν επίσης ενδιαφέρον (Souravlas, etal., 2021a, Souravlas, etal., 2021b, Souravlas&Anastasiadou, 2020 Souravlas, etal., 2020).

Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο»

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΗΛΙΚΙΑ : 21-30 ☐, 31-40 ☐, 41-50 ☐, 51-60 ☐, 60+ ☐

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ : Πρωτοβάθμια ☐, Δευτ/μια ☐, Τριτ/μια ☐, Μεταπ/κο ☐

ΦΥΛΟ : Άνδρας ☐, Γυναίκα ☐

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ : Έγγαμος ☐, Άγαμος ☐, Διαζευγμένος ☐, Σε χηρεία ☐

Τέκνα : 1 ☐, 2 ☐, 3 ☐ 4+ ☐ Κανένα ☐

ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ : Διευθυντής ☐, Προϊστάμενος ☐,

Υπάλληλος χορηγήσεων-καταθέσεων-λοιπών καθηκόντων ☐

ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ : _____ (έτη)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟ ΛΟΓΙΟ ΟΛΒΙ

Για κάθε
ερώτηση
κύκλωσε το
νούμερο που
περιγράφει
καλύτερα τη
συμφωνία σου ή
διαφωνία σου με
κάθε πρόταση
(δεν υπάρχουν
σωστές ή λάθος
απαντήσεις)

Συμφωνώ
Απόλυτα

Μάλλον
Συμφωνώ

Μάλλον
Διαφωνώ

Διαφωνώ
Απόλυτα

1	Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές	1	2	3	4
2	Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά μου	1	2	3	4
3	Μου συμβαίνει όλο και	1	2	3	4

	συχνότερα να εκφράζομαι αρνητικά για τη δουλειά μου.				
4	Μετά τη δουλειά, χρειάζομαι περισσότερο χρόνο από ό,τι στο παρελθόν προκειμένου να χαλαρώσω και να αισθανθώ καλύτερα	1	2	3	4
5	Μπορώ και αντέχω την πίεση της δουλειάς μου πολύ καλά	1	2	3	4
6	Τον τελευταίο καιρό, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να την κάνω σχεδόν μηχανικά	1	2	3	4
7	Θεωρώ ότι η δουλειά μου είναι μια θετική πρόκληση	1	2	3	4
8	Κατά της διάρκεια της δουλειάς μου, συχνά αισθάνομαι συναισθηματι κά άδειος	1	2	3	4
9	Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το ενδιαφέρον του/της για τη δουλειά	1	2	3	4
10	Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή	1	2	3	4

	ενέργεια για δραστηριότητ ες ελεύθερου χρόνου				
11	Μερικές φορές αισθάνομαι απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα	1	2	3	4
12	Μετά τη δουλειά μου αισθάνομαι εξαντλημένος /η και κουρασμένος/ η	1	2	3	4
13	Αυτό είναι το μόνο είδος εργασίας που μπορώ να φανταστώ τον εαυτό μου να κάνει	1	2	3	4
14	Συνήθως, τα καταφέρνω με το φόρτο της εργασίας μου	1	2	3	4
15	Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/ η με την εργασία μου	1	2	3	4
16	Όταν εργάζομαι, συνήθως αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια	1	2	3	4

Παράρτημα Β: «Κωδικοποίηση»

ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ

Εργασιακή Εξουθένωση

Α. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1	Ηλικία	21-30.....0 31-40.....1 41-50.....2 51-60.....3 Άνω των 60.....4
2	Μορφωτικό επίπεδο	Απόφοιτος/η Λυκείου = 0 Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ = 1 Κάτοχος Μετ./Διδακτορικού τίτλου = 2
3	Φύλο	Γυναίκα=0 Ανδρας=1
4	Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμος=0 Άγαμος=1 Διαζευγμένος=2 Σε χηρεία=3
5	Τέκνα	1.....0 2.....1 3.....2 4 και άνω.....3 Κανένα.....4
6	Θέση Ευθύνης	Διευθυντής=0 Προϊστάμενος=1 Υπάλληλος χορηγήσεων/καταθέσεων/λοιπών καθηκόντων=2
7	Έτη εργασίας	

Β. Ερωτηματολόγιο OLBI

1	Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλον διαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
2	Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλον διαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
3	Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι αρνητικά για τη δουλειά μου.	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλον διαφωνώ=3 Διαφωνώ=4

4	Μετά τη δουλειά, χρειάζομαι περισσότερο χρόνο από ό,τι στο παρελθόν προκειμένου να χαλαρώσω και να αισθανθώ καλύτερα	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
5	Μπορώ και αντέχω την πίεση της δουλειάς μου πολύ καλά	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
6	Τον τελευταίο καιρό, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να την κάνω σχεδόν μηχανικά	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
7	Θεωρώ ότι η δουλειά μου είναι μια θετική πρόκληση	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
8	Κατά της διάρκειας της δουλειάς μου, συχνά αισθάνομαι συναισθηματικά άδειος	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
9	Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το ενδιαφέρον του/της για τη δουλειά	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
10	Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή ενέργεια για δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
11	Μερικές φορές αισθάνομαι απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
12	Μετά τη δουλειά μου αισθάνομαι εξαντλημένος/η και κουρασμένος/η	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
13	Αυτό είναι το μόνο είδος εργασίας που μπορώ να φανταστώ τον εαυτό μου να κάνει	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
14	Συνήθως, τα καταφέρνω με το φόρτο της εργασίας μου	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλονδιαφωνώ=3 Διαφωνώ=4

15	Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/η με την εργασία μου	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλον διαφωνώ=3 Διαφωνώ=4
16	Όταν εργάζομαι, συνήθως αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια	Συμφωνώ=0 Μάλλον συμφωνώ=1 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ=2 Μάλλον διαφωνώ=3 Διαφωνώ=4

Ερωτηματολόγιο MBI

1	Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
2	Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
3	Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια εργάσιμη μέρα	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
4	Μου δημιουργεί πραγματικά μεγάλη πίεση να δουλεύω όλη μέρα	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
5	Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα

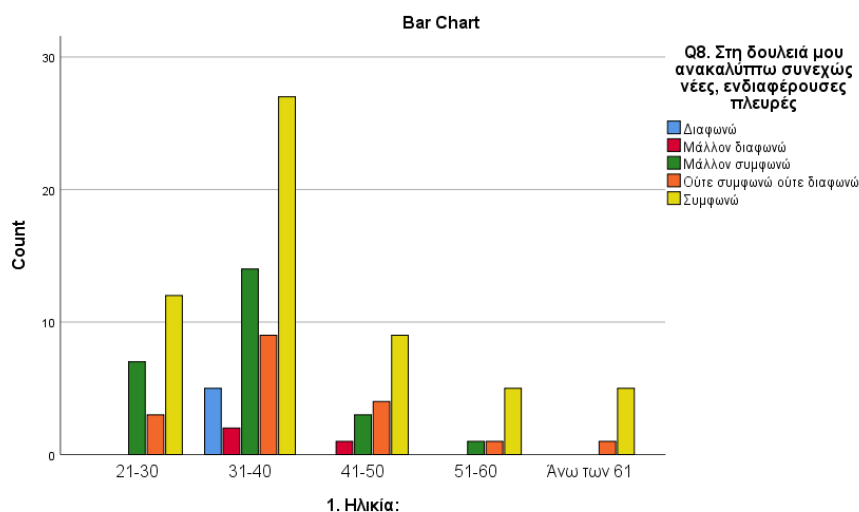
		6 Κάθε μέρα
6	Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
7	Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
8	Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
9	Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
10	Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
11	Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
12	Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα

		5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
13	Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
14	Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
15	Αμφισβητώ τη σπουδαιότητα της δουλειάς μου	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα
16	Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο	0 Ποτέ 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3 Μερικές φορές το μήνα 4 Μια φορά την εβδομάδα 5 Μερικές φορές την εβδομάδα 6 Κάθε μέρα

Παράρτημα Γ.

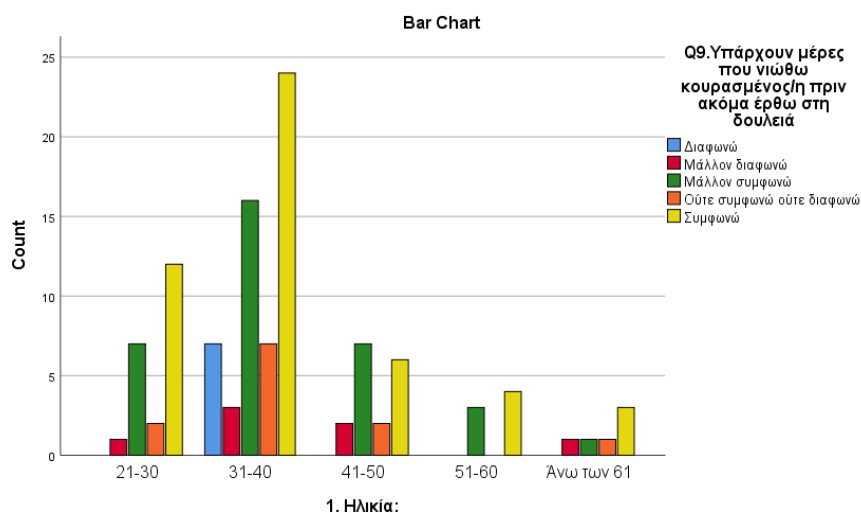
Η συσχέτιση της ηλικίας του δείγματός μας με την ερωτήσεις του Α' μέρους του ερωτηματολογίου:

1. Ηλικία: * Q8. «Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές»



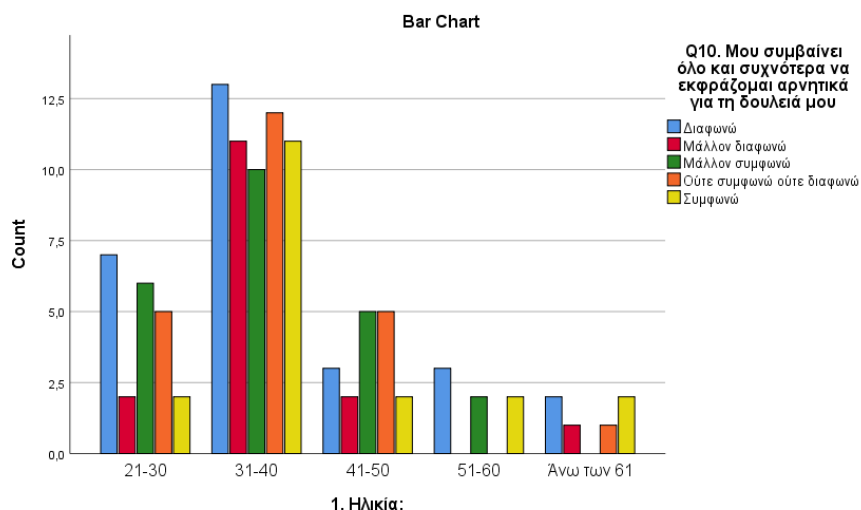
Στην ερώτηση Q8. Ο παράγοντας ηλικίας είναι υψηλός μόνο για τις ηλικίες 31-40 όπου απάντησαν ότι Συμφωνούν

1. Ηλικία: * Q9. «Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά»



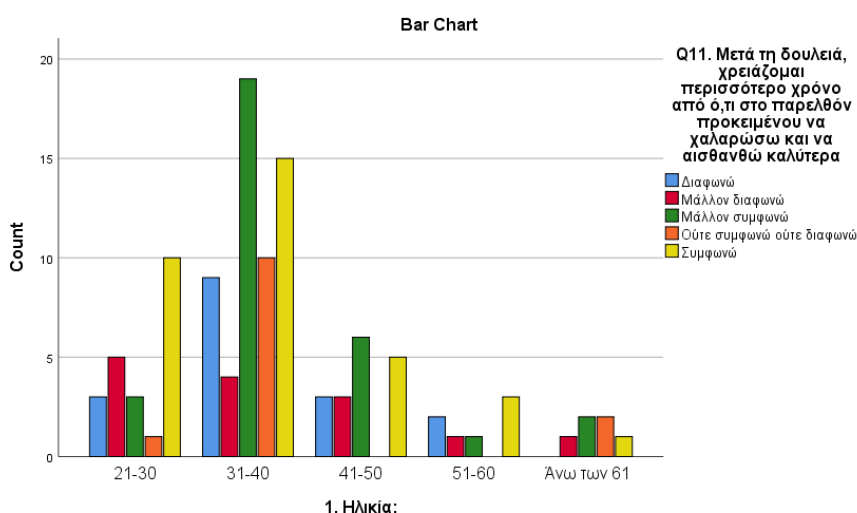
Στην ερώτηση Q9.οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q10. «Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι αρνητικά για τη δουλειά μου»



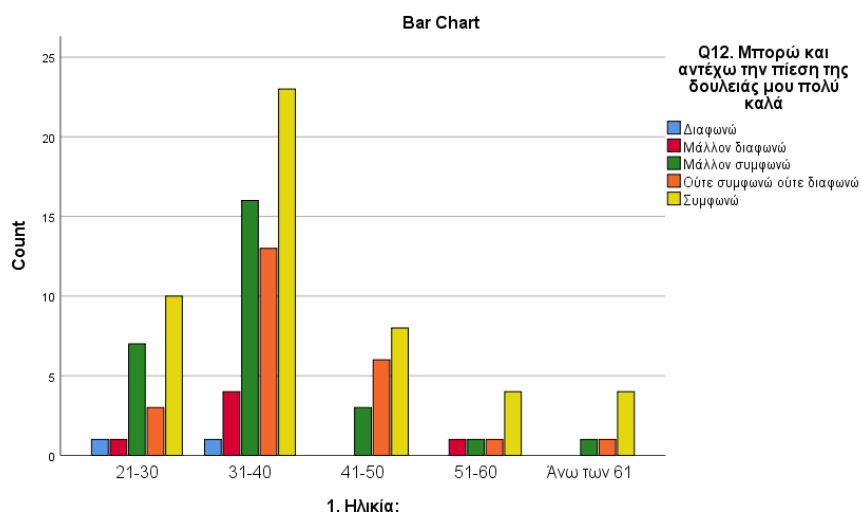
Στην ερώτηση Q10 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q11. «Μετά τη δουλειά, χρειάζομαι περισσότερο χρόνο από ό,τι στο παρελθόν προκειμένου να χαλαρώσω και να αισθανθώ καλύτερα»



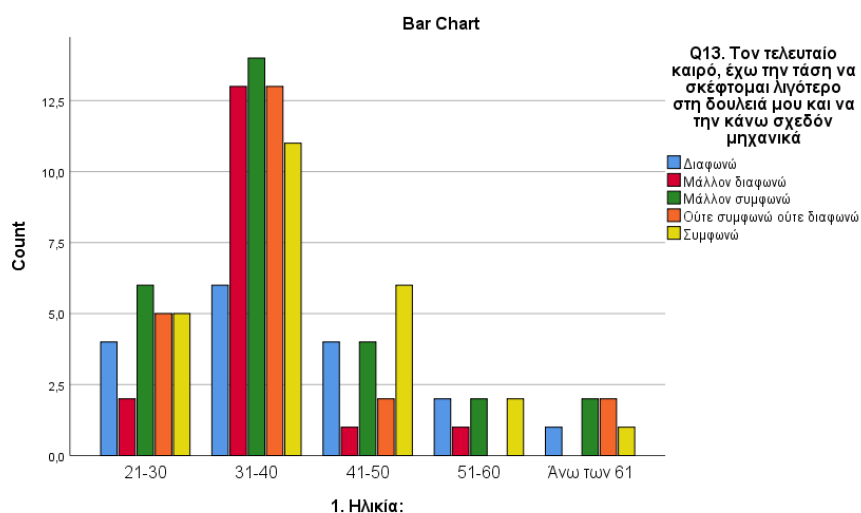
Στην ερώτηση Q11 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται μάλλον να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q12. «Μπορώ και αντέχω την πίεση της δουλειάς μου πολύ καλά»



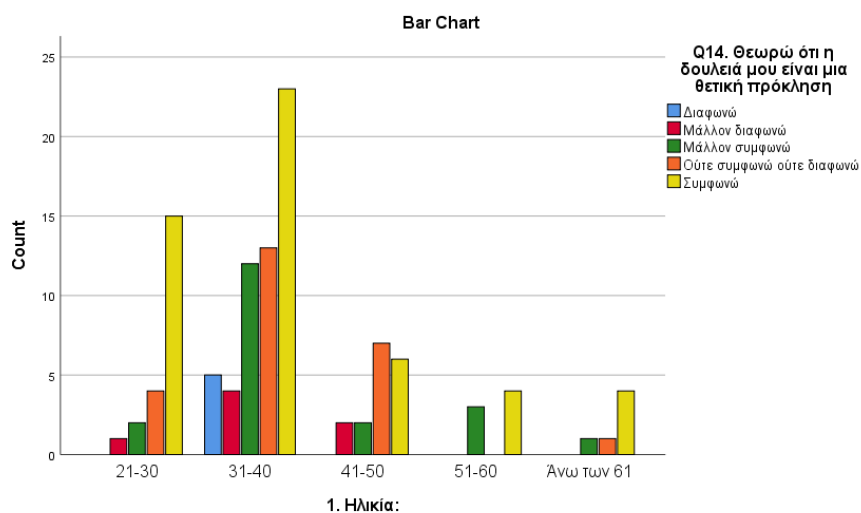
Στην ερώτηση Q11 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q13. «Τον τελευταίο καιρό, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να την κάνω σχεδόν μηχανικά»



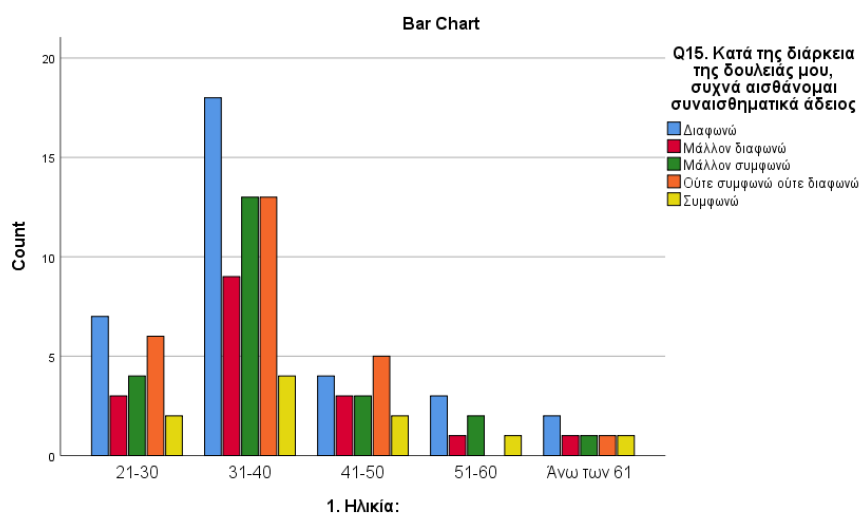
Στην ερώτηση Q13 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται μάλλον να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q14. «Θεωρώ ότι η δουλειά μου είναι μια θετική πρόκληση»



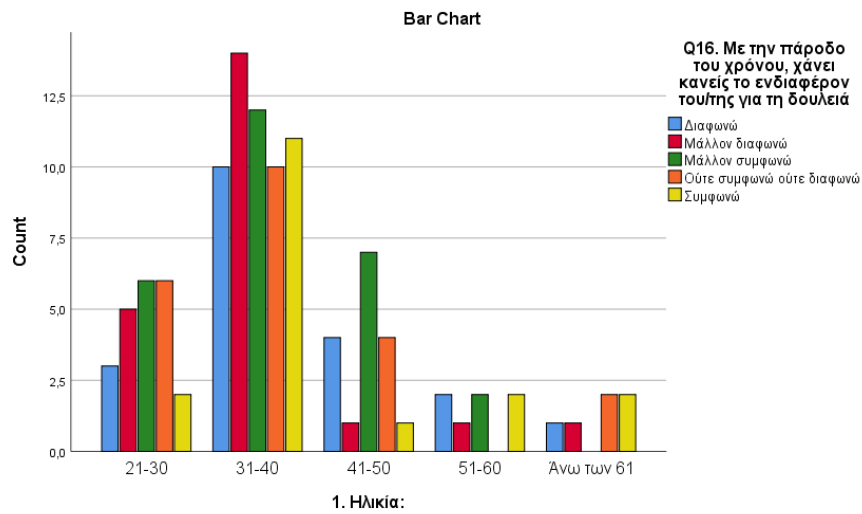
Στην ερώτηση Q14 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q15. «Κατά της διάρκεια της δουλειάς μου, συχνά αισθάνομαι συναισθηματικά άδειος»



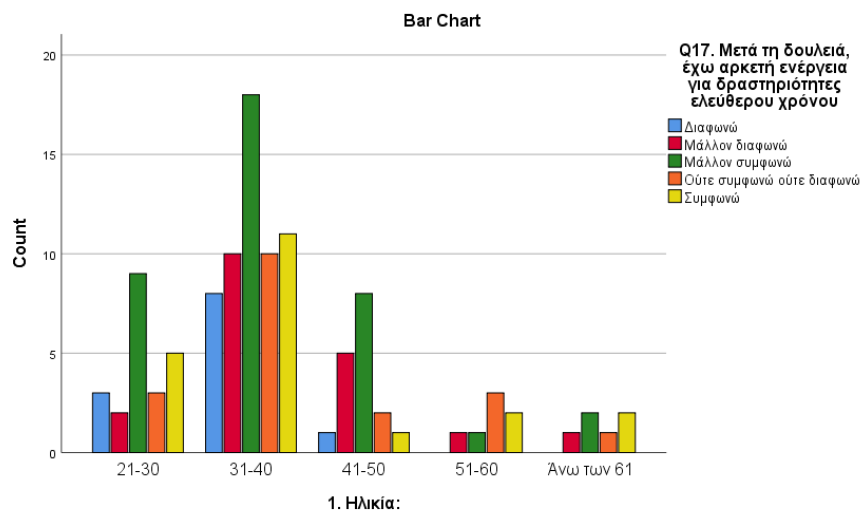
Στην ερώτηση Q15 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να διαφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q16. «Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το ενδιαφέρον του/της για τη δουλειά»



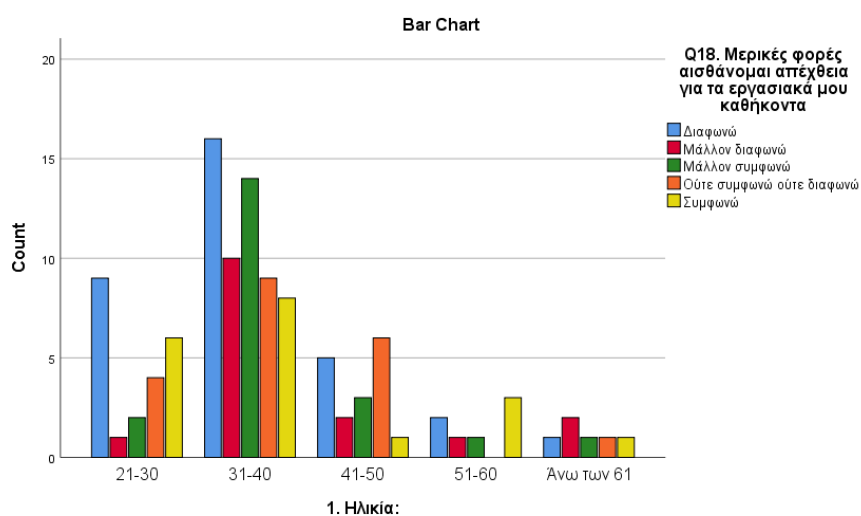
Στην ερώτηση Q16 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται μάλλον να διαφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q17. «Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή ενέργεια για δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου»



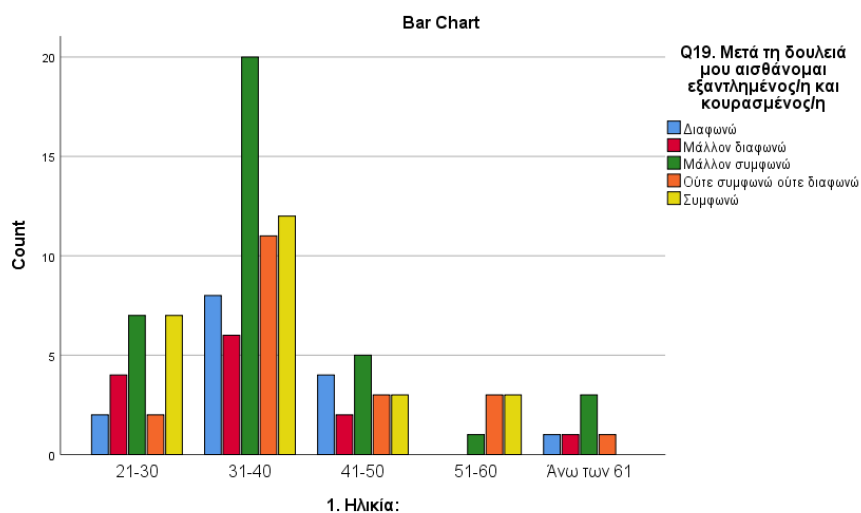
Στην ερώτηση Q17 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται μάλλον να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q18. «Μερικές φορές αισθάνομαι απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα»



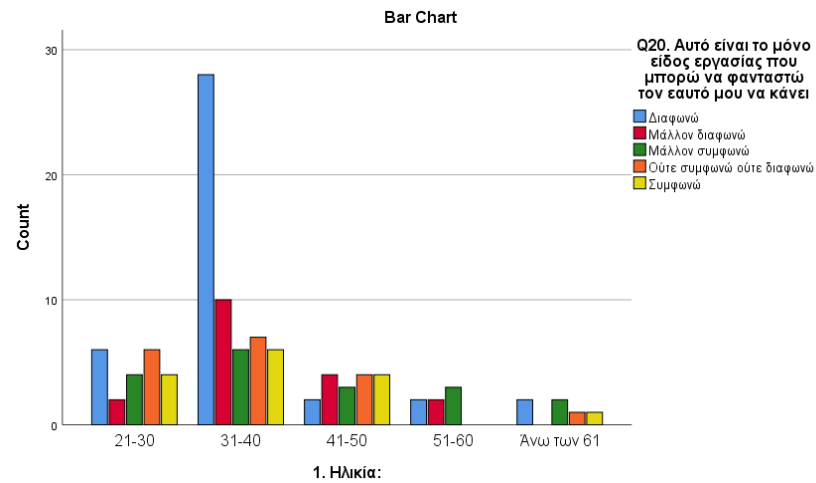
Στην ερώτηση Q18 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να διαφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q19. «Μετά τη δουλειά μου αισθάνομαι εξαντλημένος/η και κουρασμένος/η»



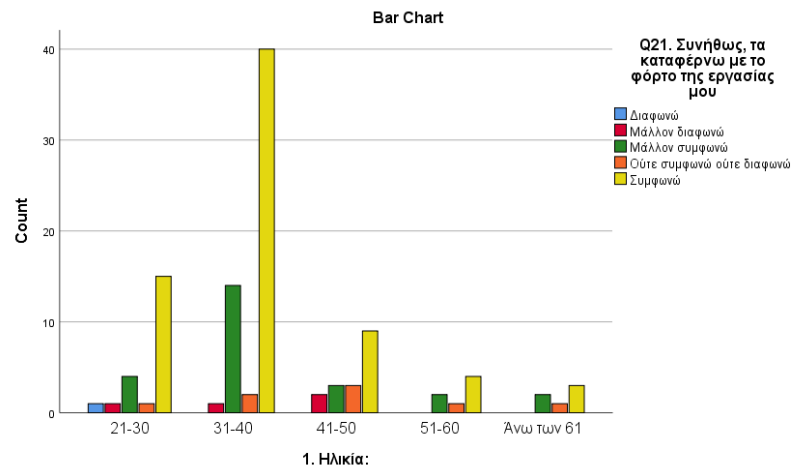
Στην ερώτηση Q19 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται μάλλον να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q20. «Αυτό είναι το μόνο είδος εργασίας που μπορώ να φανταστώ τον εαυτό μου να κάνει»



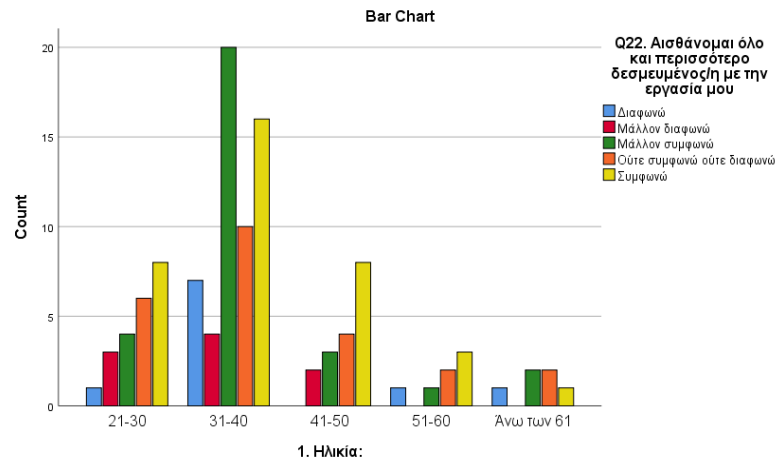
Στην ερώτηση Q20 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να διαφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q21. «Συνήθως, τα καταφέρνω με το φόρτο της εργασίας μου»



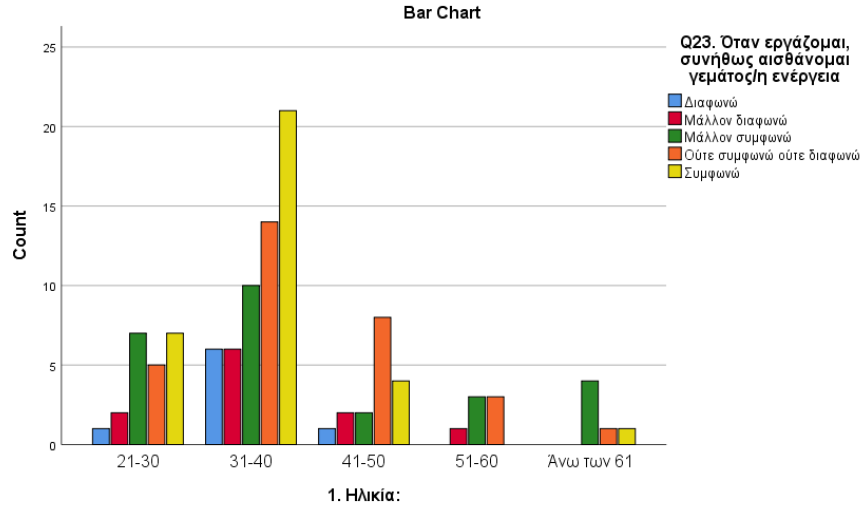
Στην ερώτηση Q21 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q22. «Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/η με την εργασία μου»



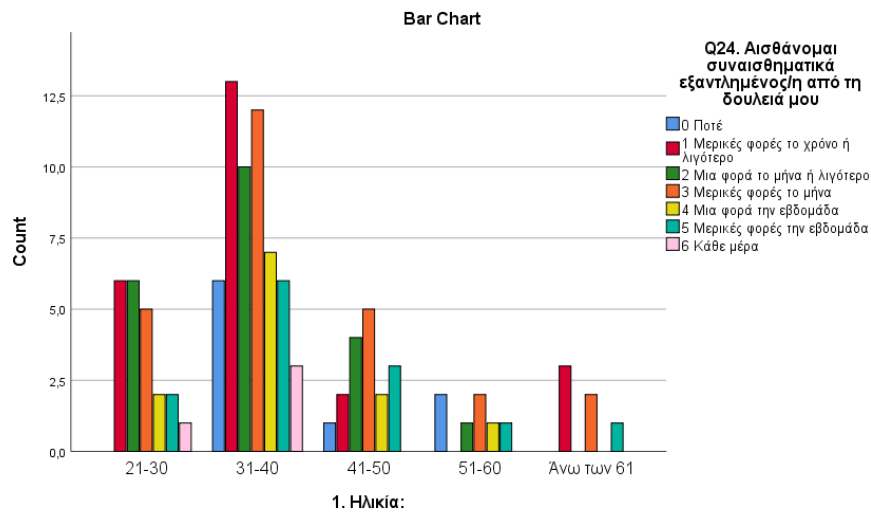
Στην ερώτηση Q22 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται μάλλον να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q23. «Όταν εργάζομαι, συνήθως αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια»



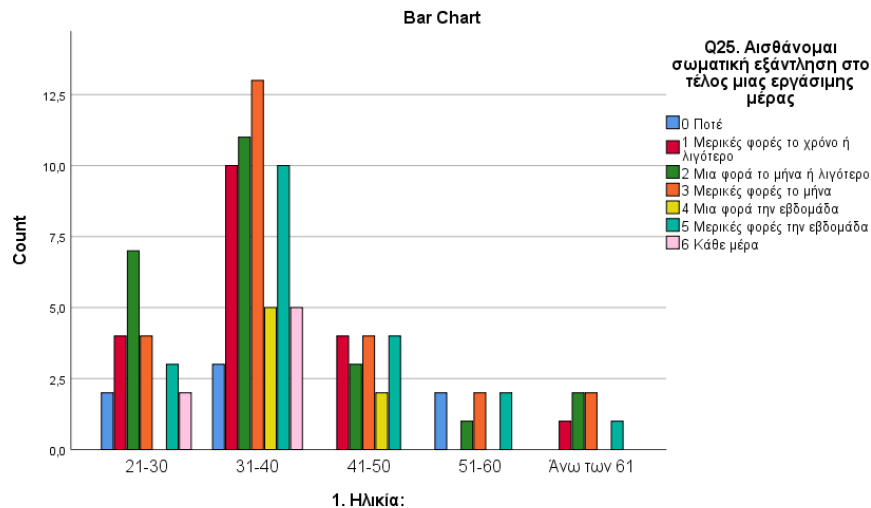
Στην ερώτηση Q23 .οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να συμφωνούν σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q24. «Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου»



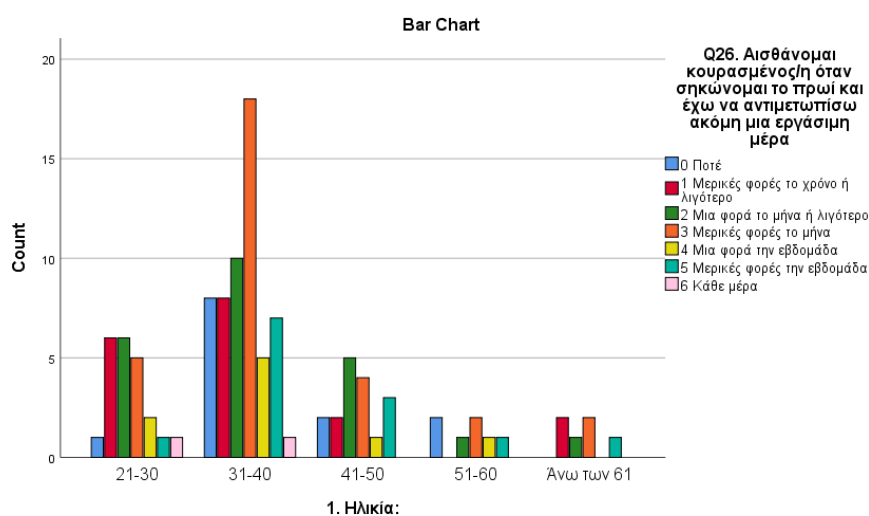
Στην ερώτηση Q24, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q25. «Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας»



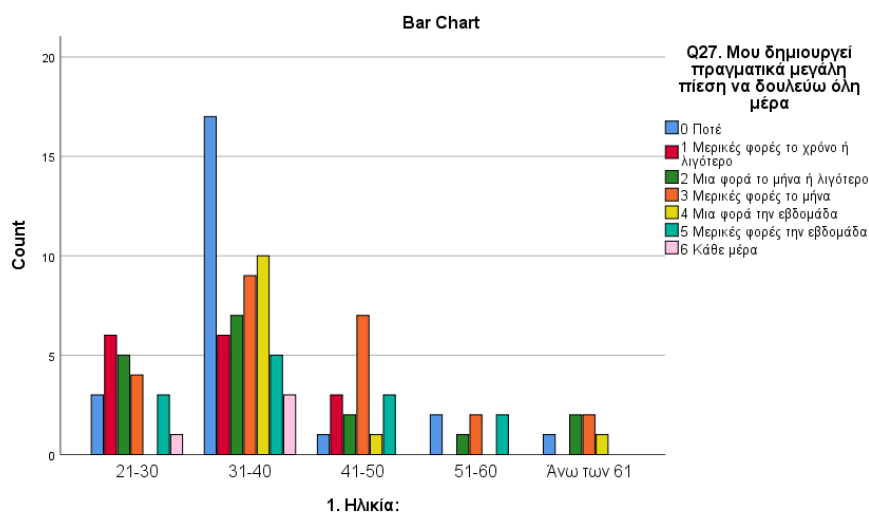
Στην ερώτηση Q25, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν μερικές φορές το μήνα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q26. «Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια εργάσιμη μέρα»

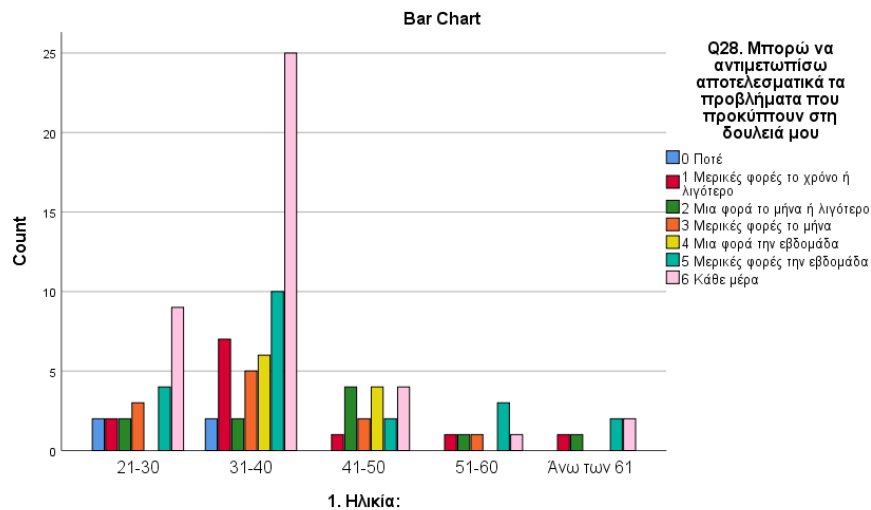


Στην ερώτηση Q26, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, σε υψηλό ποσοστό.

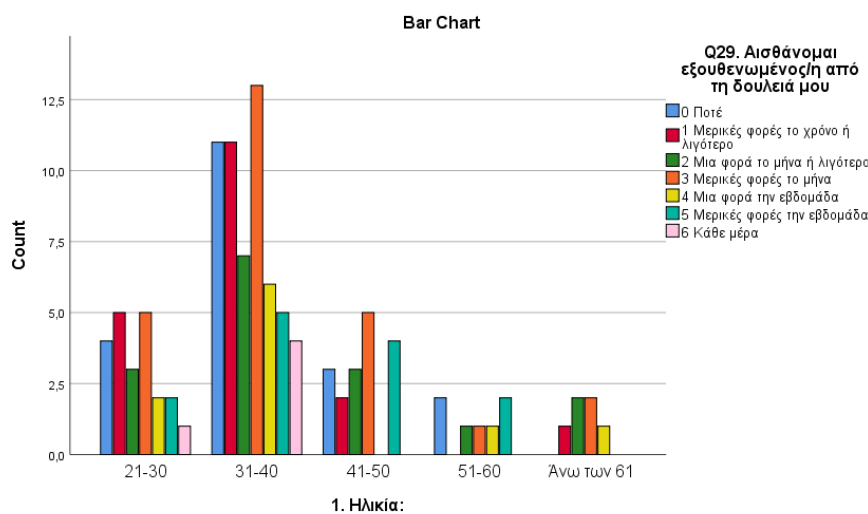
1. Ηλικία: * Q27. «Μου δημιουργεί πραγματικά μεγάλη πίεση να δουλεύω όλη μέρα»



Στην ερώτηση Q24, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν ποτέ σε υψηλό ποσοστό.

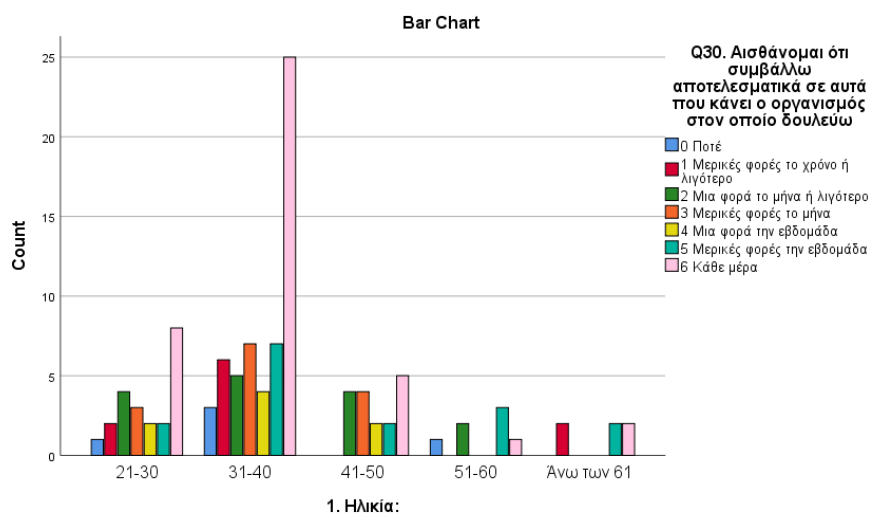


Στην ερώτηση Q28, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.



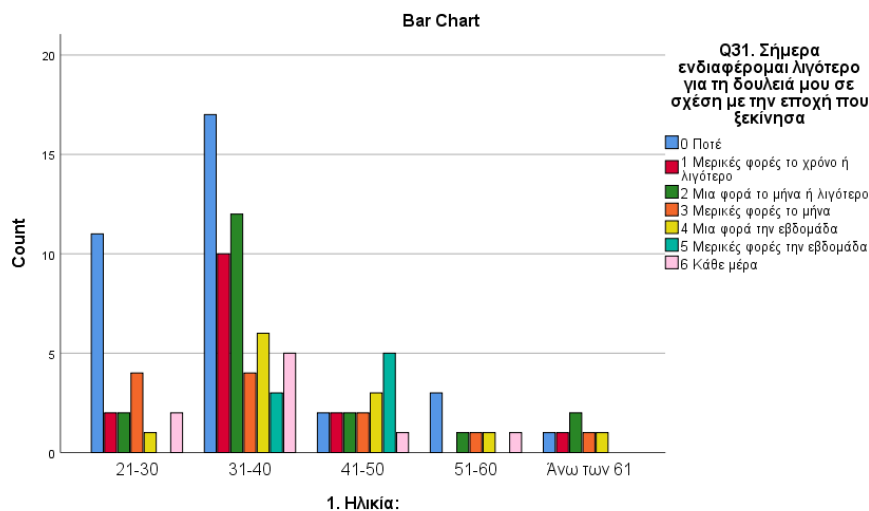
Στην ερώτηση Q29, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q30. «Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω»



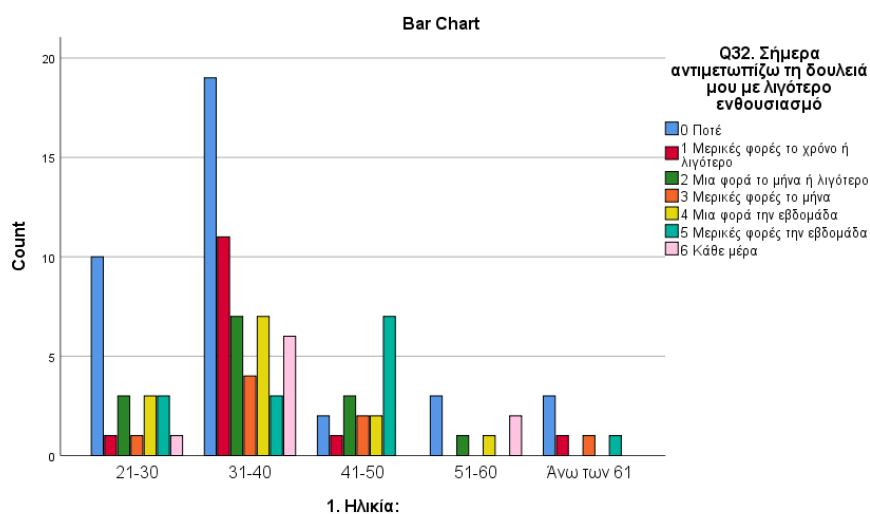
Στην ερώτηση Q30, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q31. «Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα»



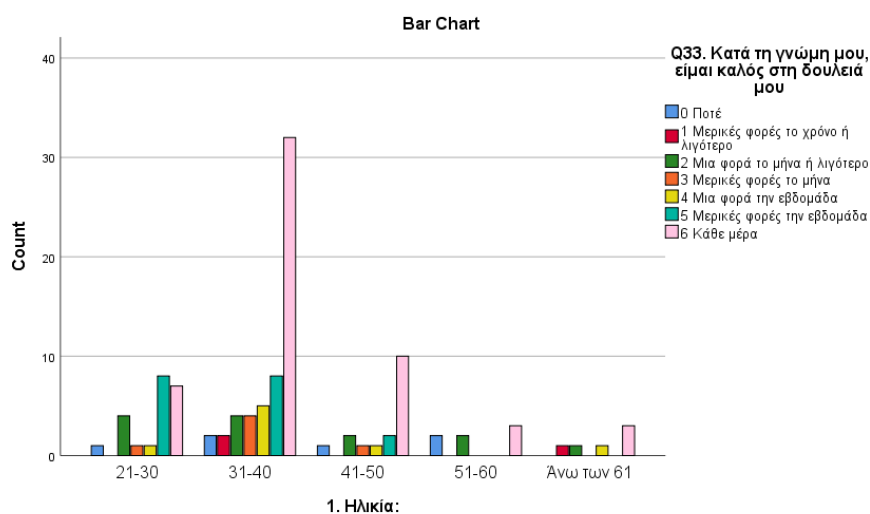
Στην ερώτηση Q31, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q32. «Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό



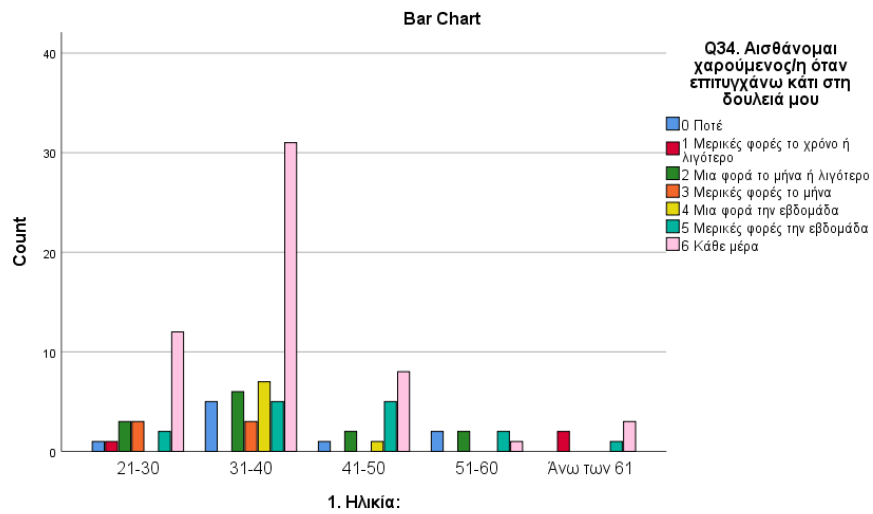
Στην ερώτηση Q32, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν ποτέ, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q33. Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου



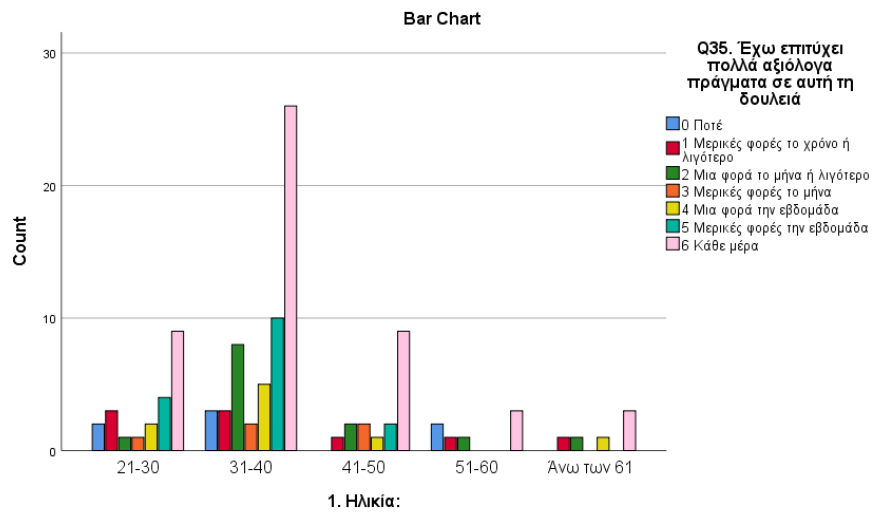
Στην ερώτηση Q33, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q34. «Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου»



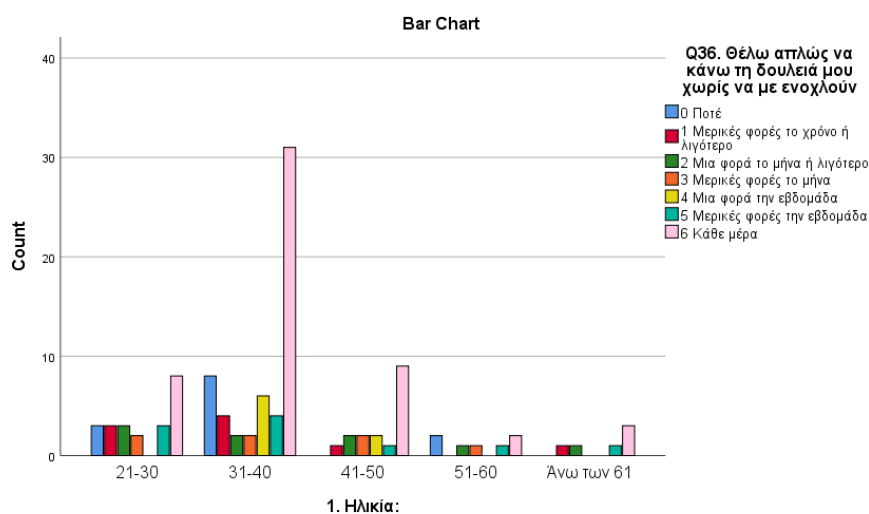
Στην ερώτηση Q34, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q35. «Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά»



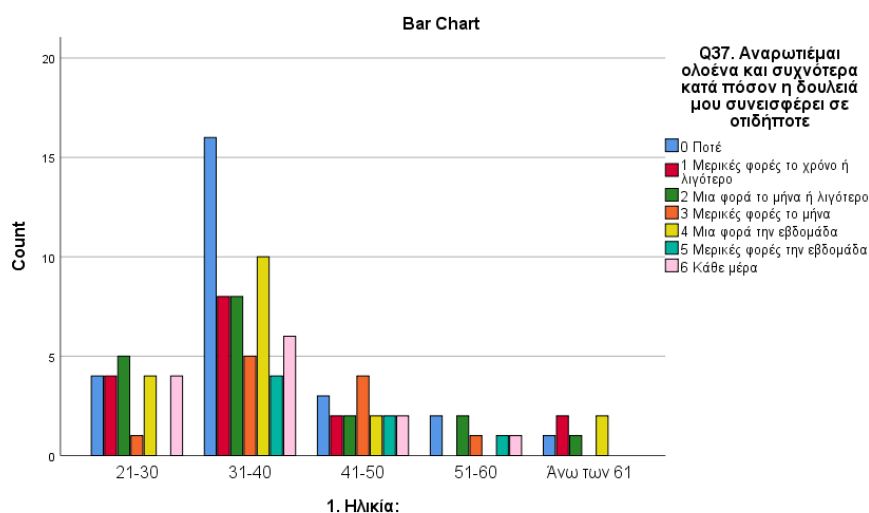
Στην ερώτηση Q35, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q36. Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν



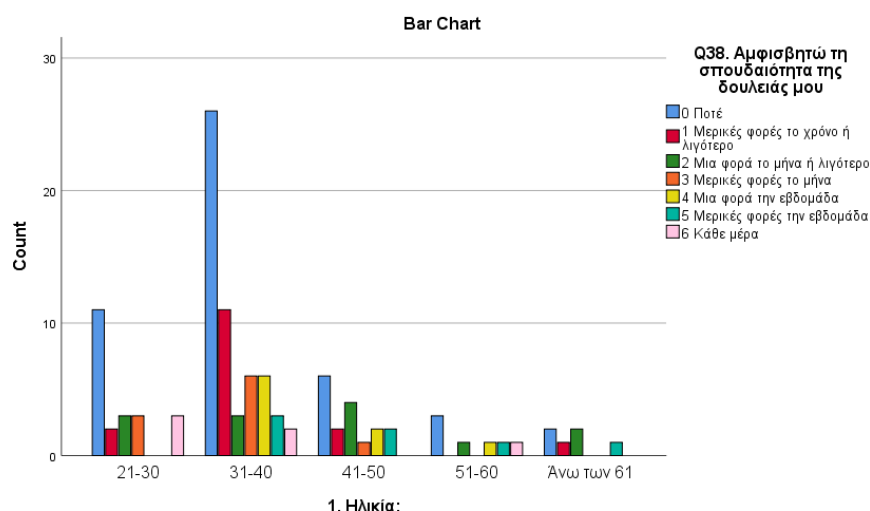
Στην ερώτηση Q36. οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν κάθε μέρα, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q37. «Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε»



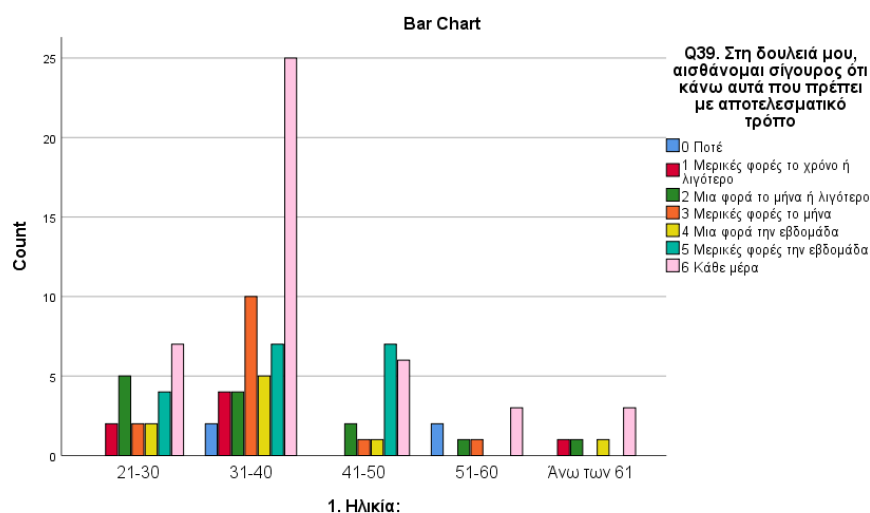
Στην ερώτηση Q37. οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν ποτέ, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q38. «Αμφισβητώ τη σπουδαιότητα της δουλειάς μου»



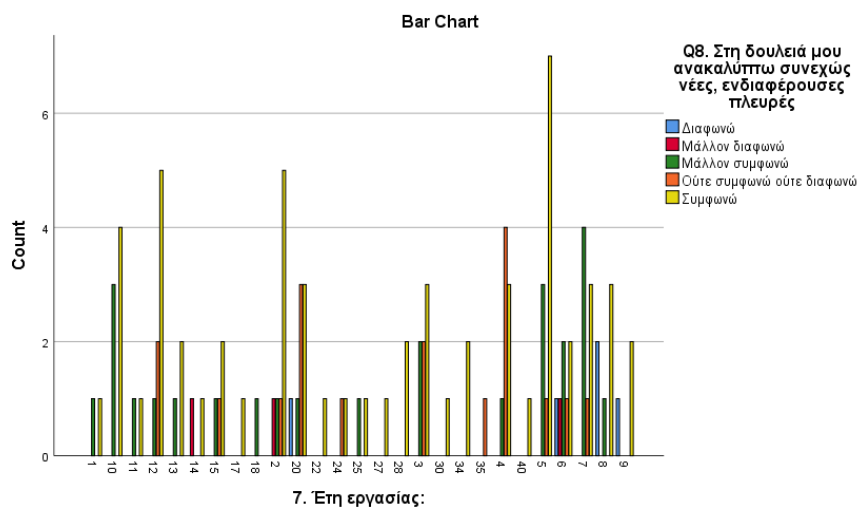
Στην ερώτηση Q38, οι ερωτώμενοι ηλικίας 31-40 φαίνεται να απάντησαν ποτέ, σε υψηλό ποσοστό.

1. Ηλικία: * Q39. «Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο»

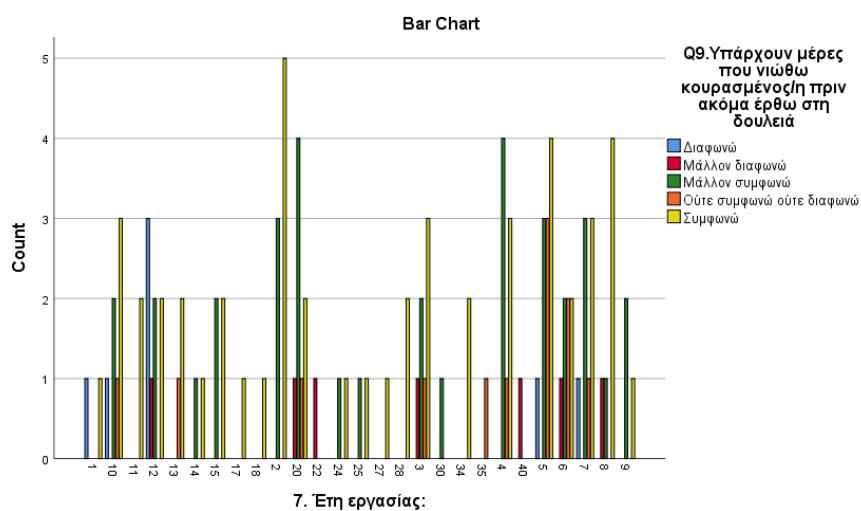


Η συσχέτιση του παράγοντα «έτη εργασίας» με τις ερωτήσεις του Α΄μέρους του ερωτηματολογίου:

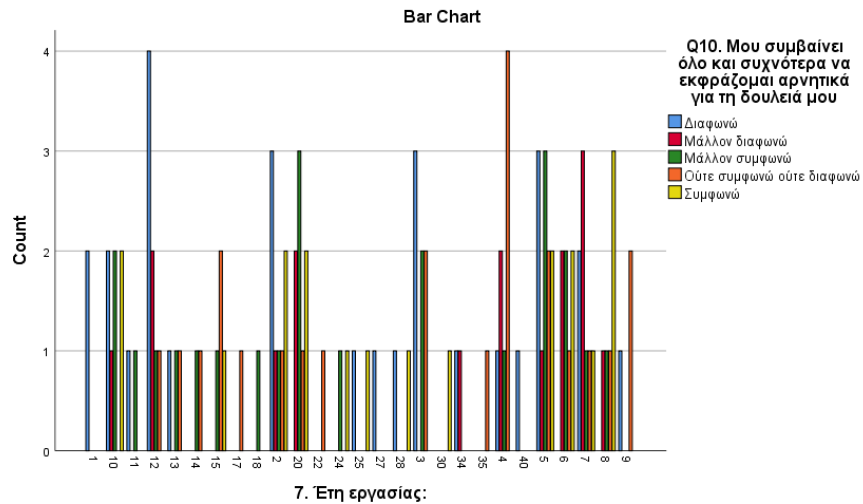
7. Έτη εργασίας: * Q8. Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές



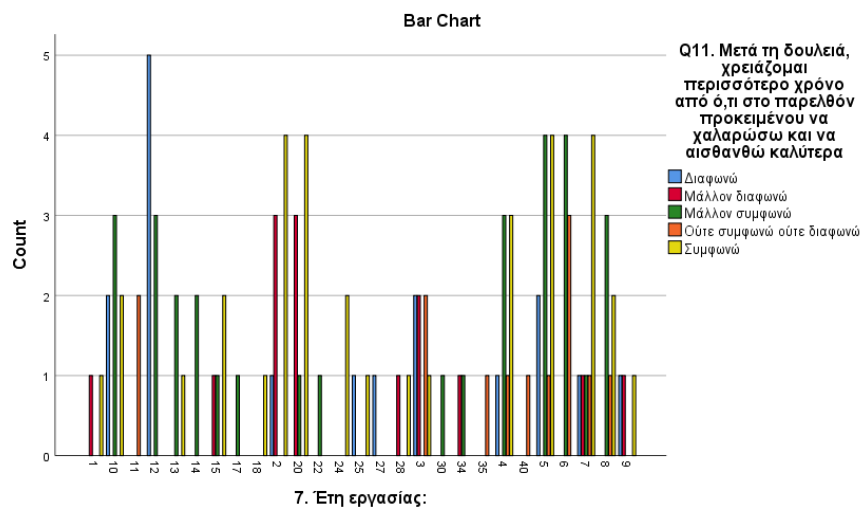
7. Έτη εργασίας: * Q9. «Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά».



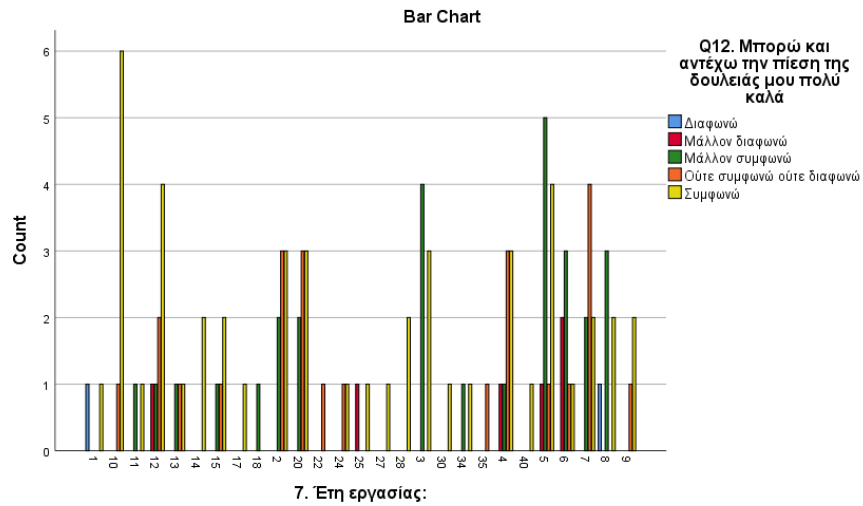
7. Έτη εργασίας: * Q10. «Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι αρνητικά για τη δουλειά μου»



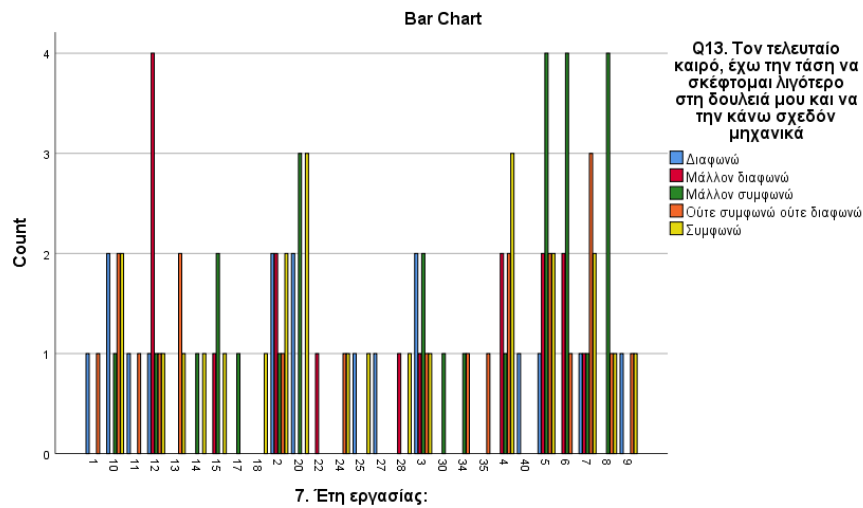
7. Έτη εργασίας: * Q11. «Μετά τη δουλειά, χρειάζομαι περισσότερο χρόνο από ό,τι στο παρελθόν προκειμένου να χαλαρώσω και να αισθανθώ καλύτερα»



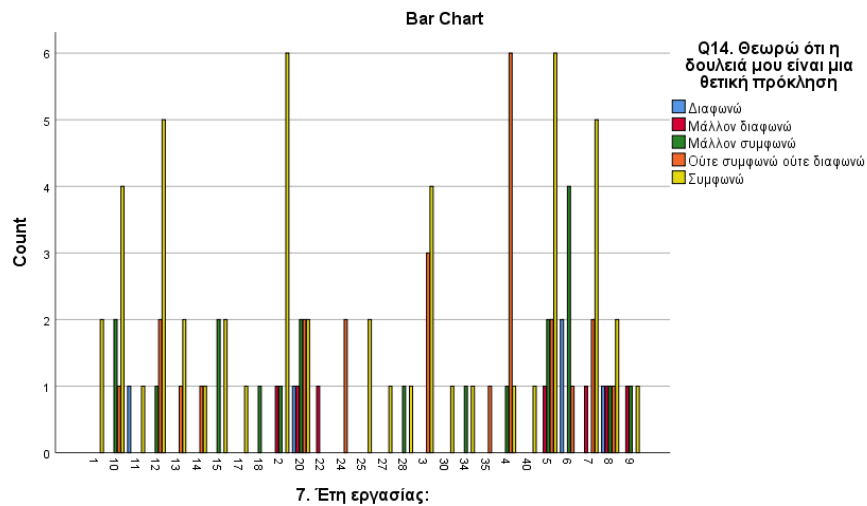
7. Έτη εργασίας: *Q12. «Μπορώ και αντέχω την πίεση της δουλειάς μου πολύ καλά»



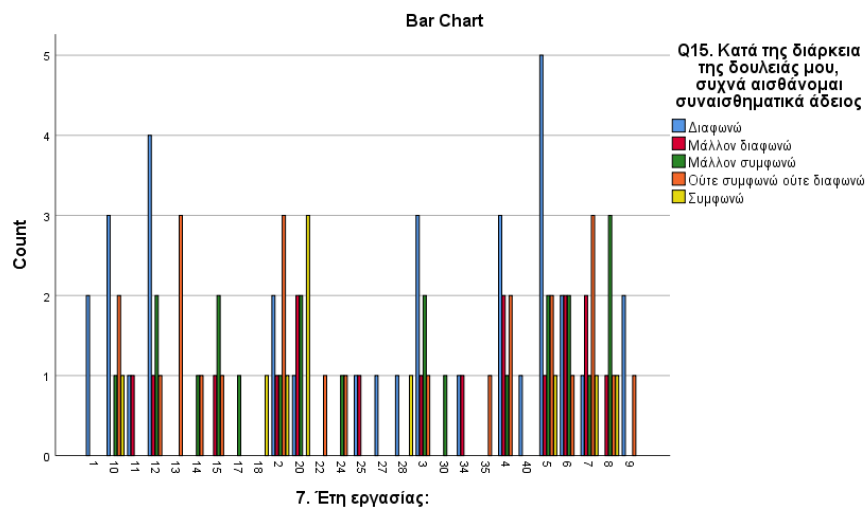
7. Έτη εργασίας: * Q13. «Τον τελευταίο καιρό, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να την κάνω σχεδόν μηχανικά»



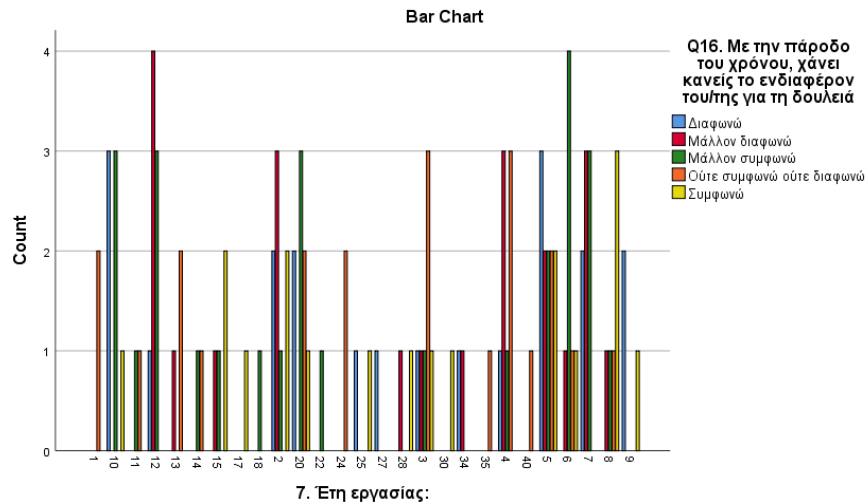
7. Έτη εργασίας: * Q14. «Θεωρώ ότι η δουλειά μου είναι μια θετική πρόκληση»



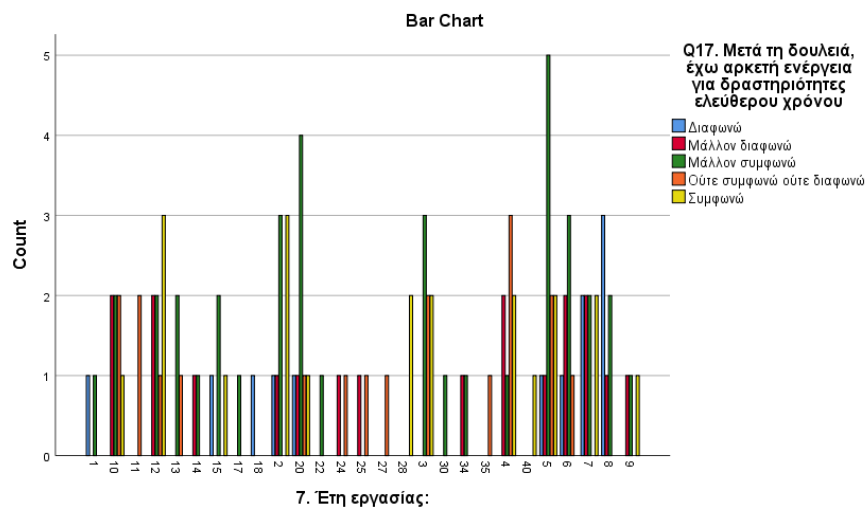
7. Έτη εργασίας: * Q15. «Κατά της διάρκεια της δουλειάς μου, συχνά αισθάνομαι συναισθηματικά άδειος»



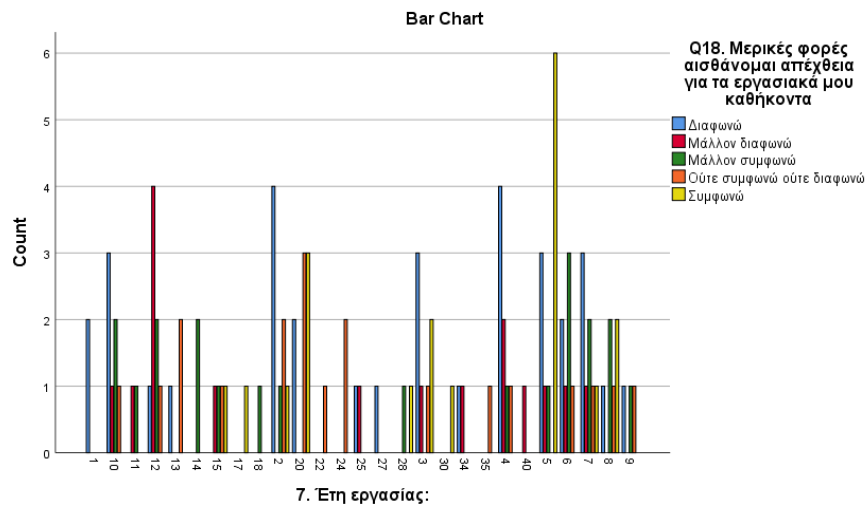
7. Έτη εργασίας: * Q16. «Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το ενδιαφέρον του/της για τη δουλειά»



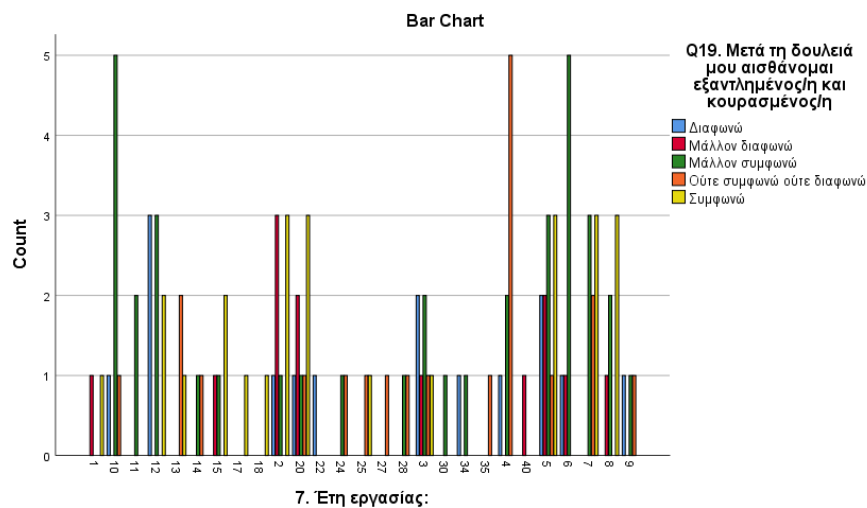
7. Έτη εργασίας: * Q17. «Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή ενέργεια για δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου»



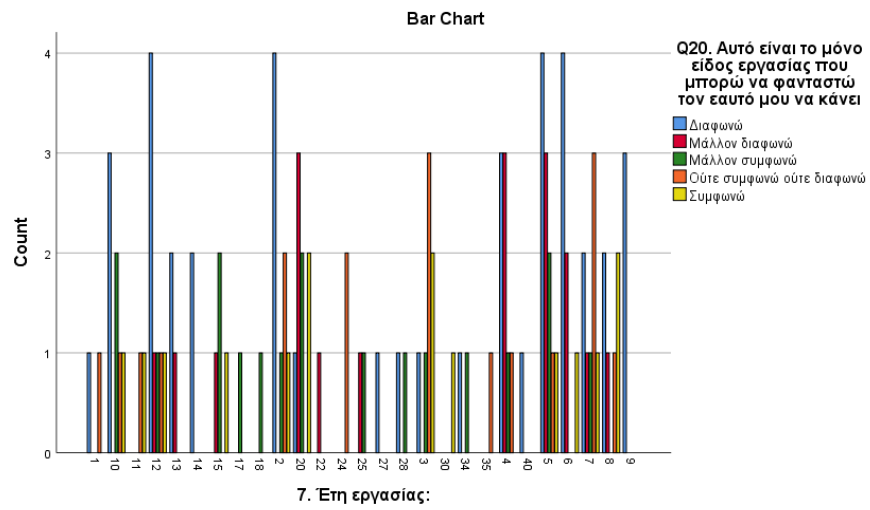
7. Έτη εργασίας: * Q18. «Μερικές φορές αισθάνομαι απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα»



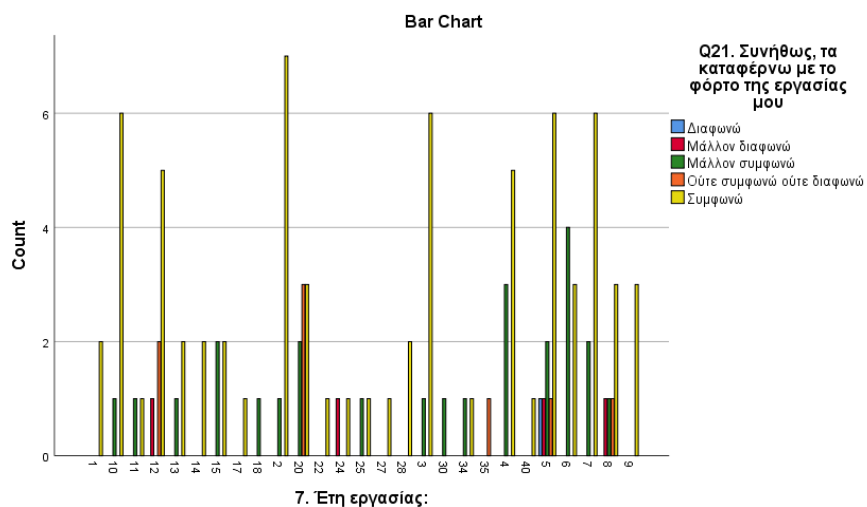
7. Έτη εργασίας: * Q19. «Μετά τη δουλειά μου αισθάνομαι εξαντλημένος/η και κουρασμένος/η»



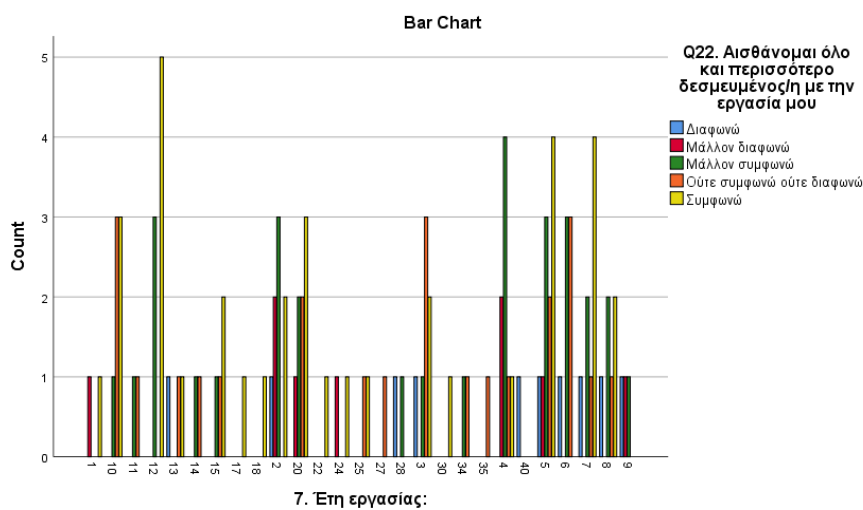
7. Έτη εργασίας: * Q20. «Αυτό είναι το μόνο είδος εργασίας που μπορώ να φανταστώ τον εαυτό μου να κάνει»



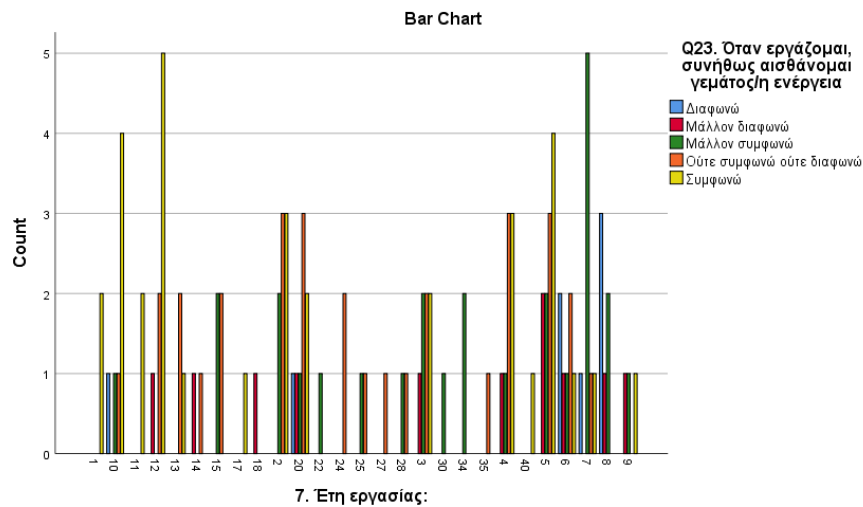
7. Έτη εργασίας: * Q21. «Συνήθως, τα καταφέρνω με το φόρτο της εργασίας μου»



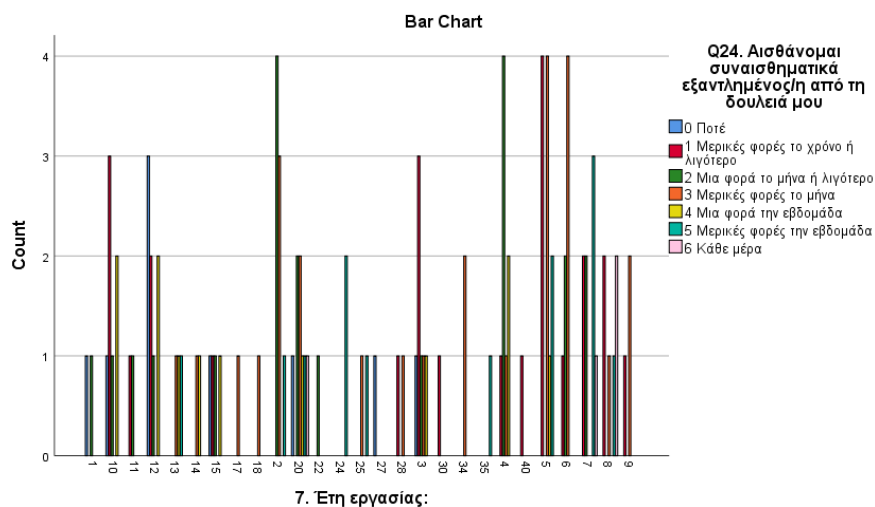
7. Έτη εργασίας: * Q22. «Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/η με την εργασία μου»



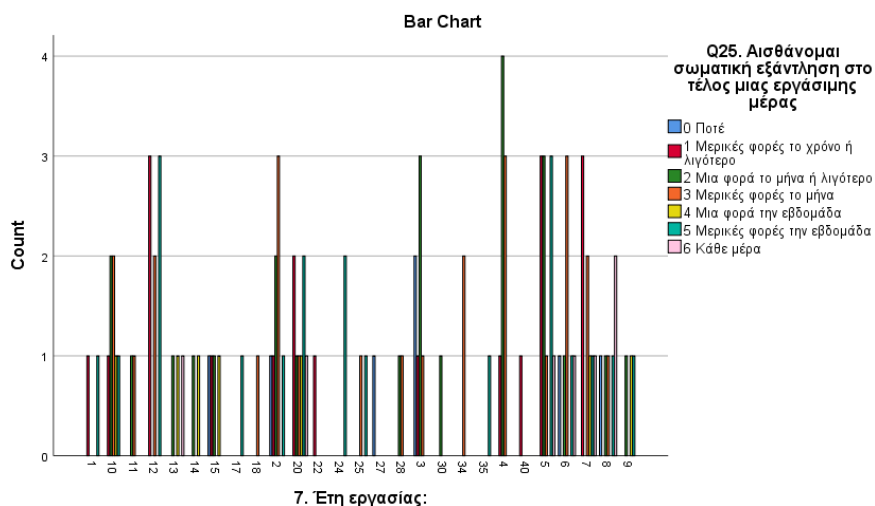
7. Έτη εργασίας: * Q23. «Όταν εργάζομαι, συνήθως αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια»



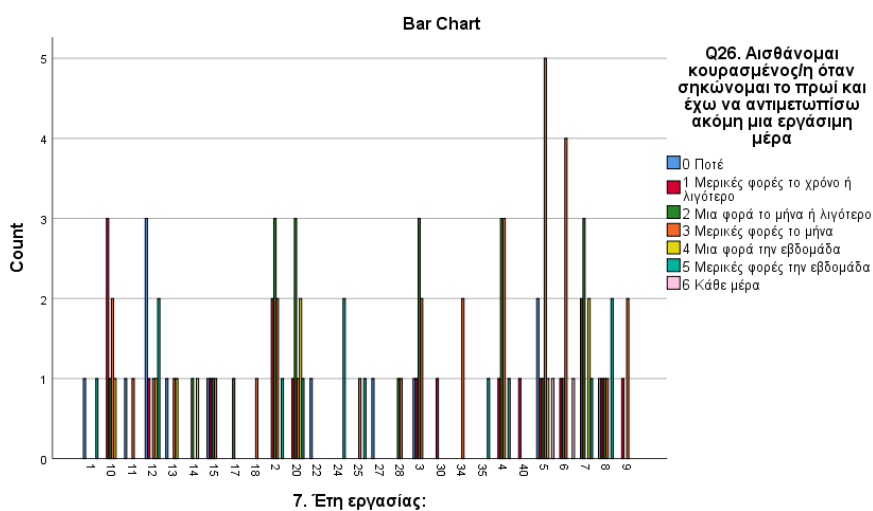
7. Έτη εργασίας: * Q24. «Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου»



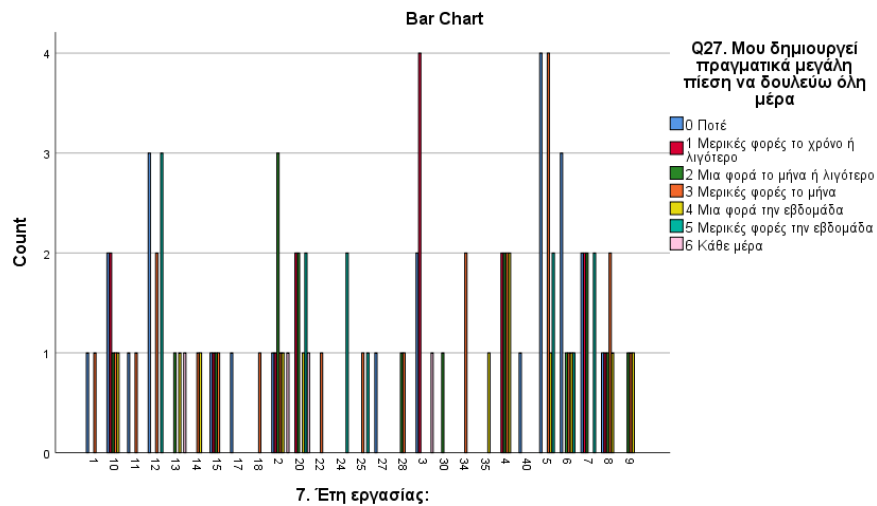
7. Έτη εργασίας: * Q25. «Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας»



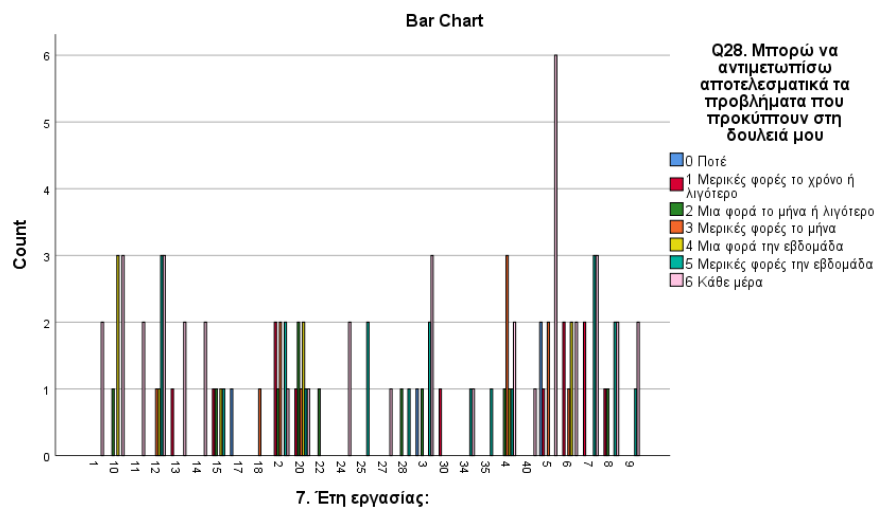
7. Έτη εργασίας: * Q26. «Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια εργάσιμη μέρα»



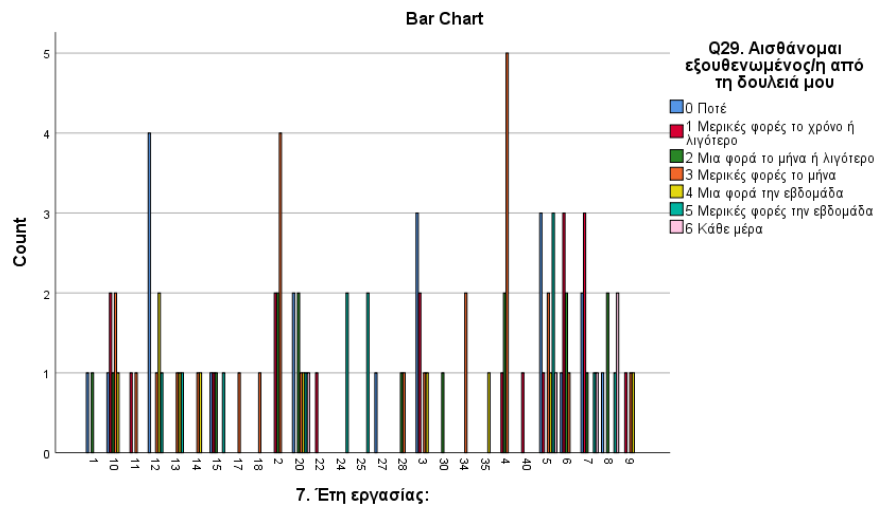
7. Έτη εργασίας: * Q27. «Μου δημιουργεί πραγματικά μεγάλη πίεση να δουλεύω όλη μέρα»



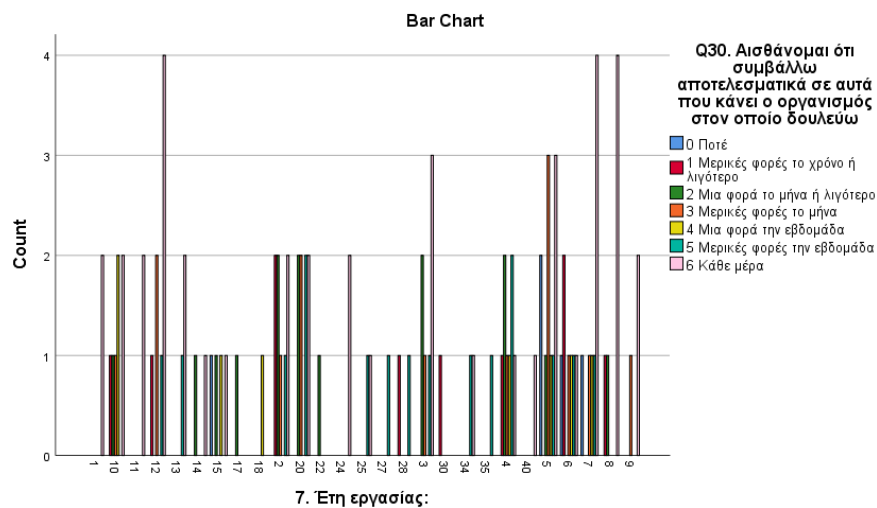
7. Έτη εργασίας: * Q28. «Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου»



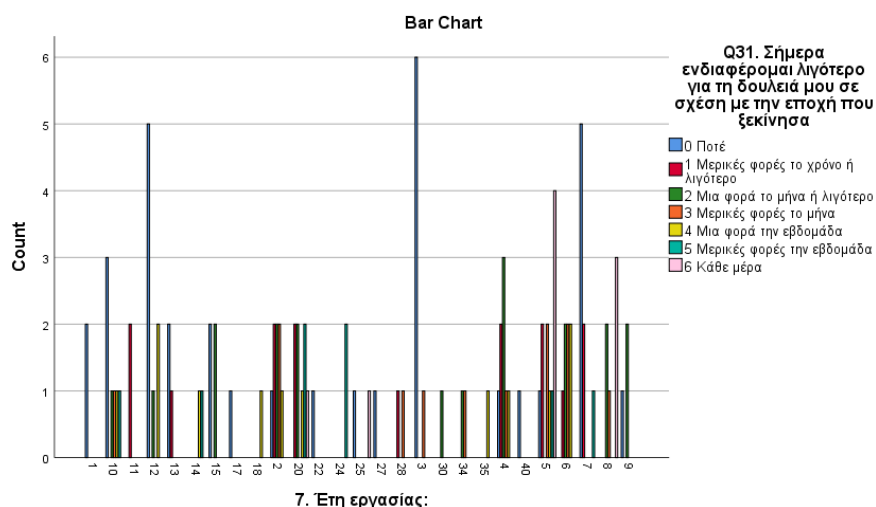
7. Έτη εργασίας: * Q29. «Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου»



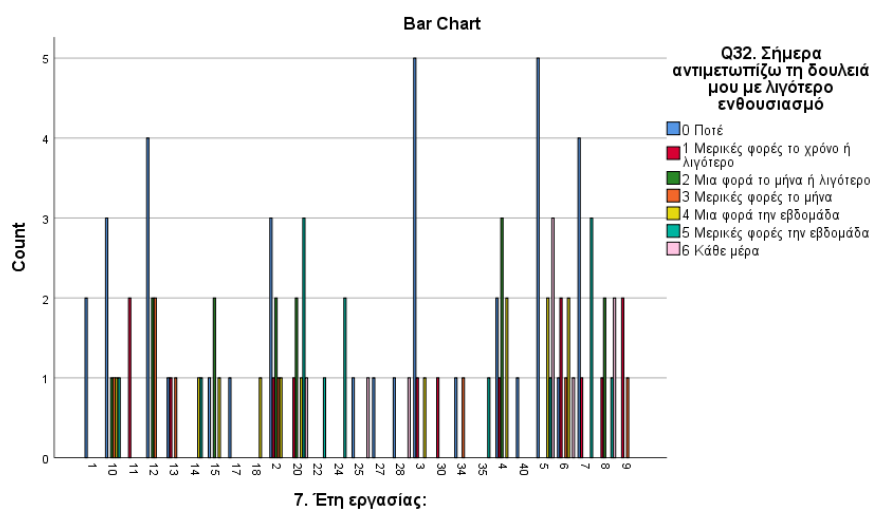
7. Έτη εργασίας: * Q30. «Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω»



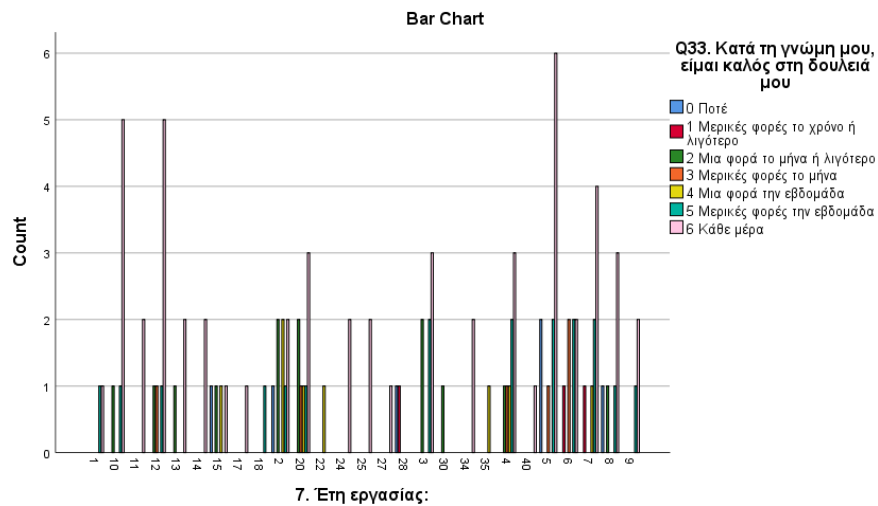
7. Έτη εργασίας: * Q31. «Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα»



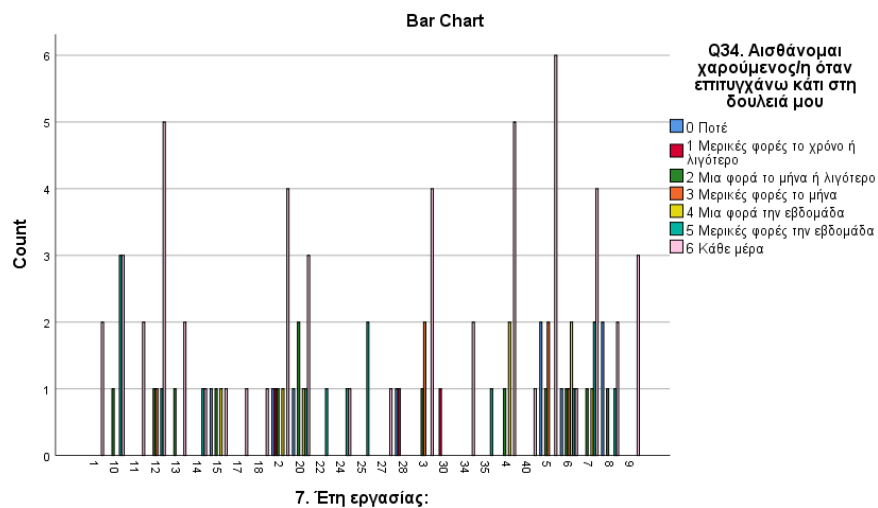
7. Έτη εργασίας: * Q32. «Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό»



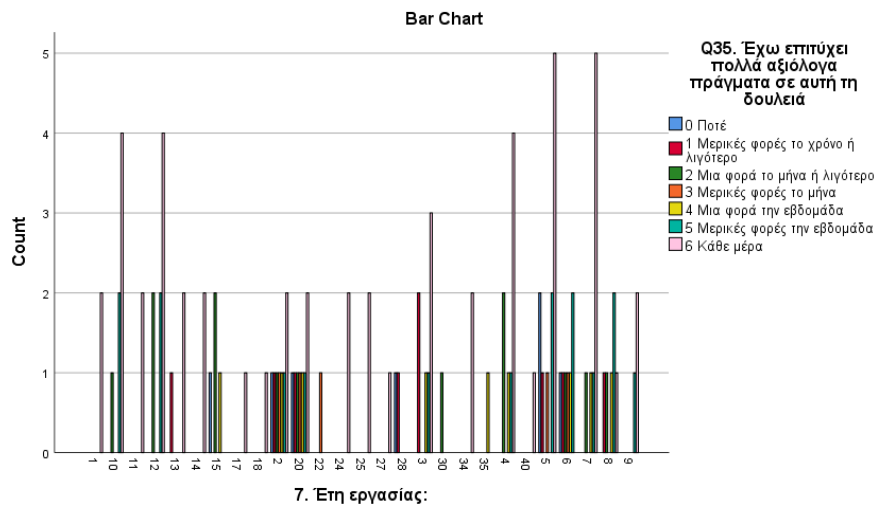
7. Έτη εργασίας: * Q33. «Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου»



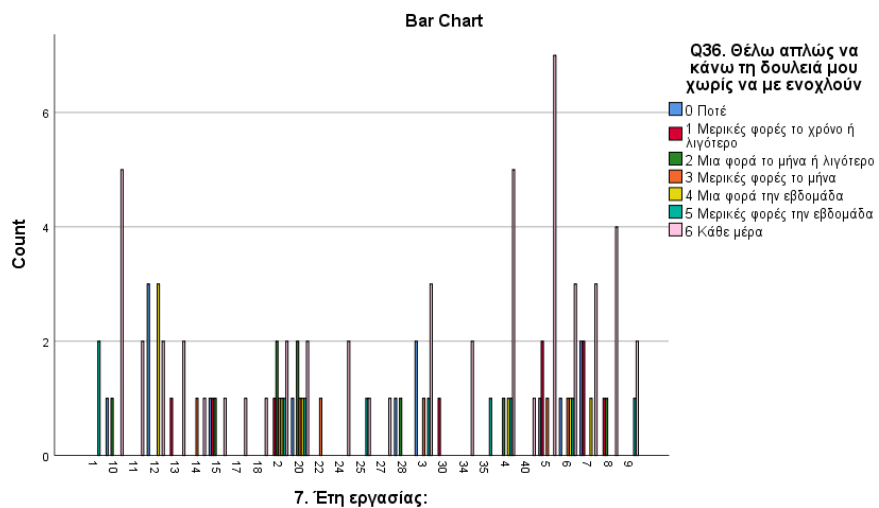
7. Έτη εργασίας: * Q34. «Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου»



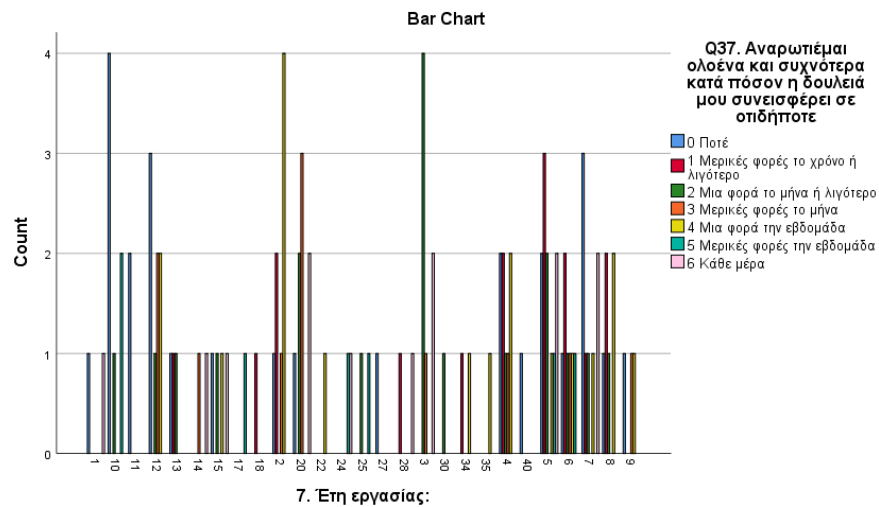
7. Έτη εργασίας: * Q35. «Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά»



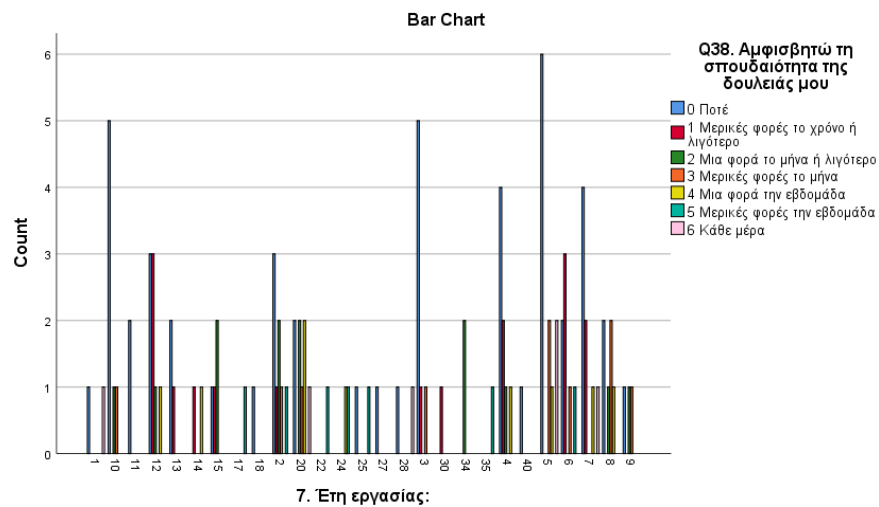
7. Έτη εργασίας: * Q36. «Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν»



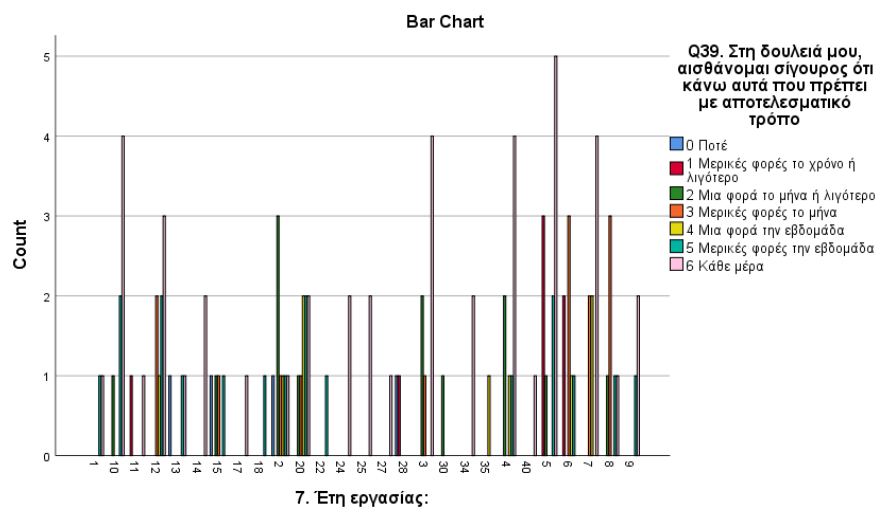
7. Έτη εργασίας: * Q37. «Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε»



7. Έτη εργασίας: * Q38. «Αμφισβητώ τη σπουδαιότητα της δουλειάς μου»



7. Έτη εργασίας: * Q39. «Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο»



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Adams, G.A., King, L.A., & King, D.W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 81, 411– 420.
- Ahola, K., Honkonen, T., Kivimaki, M., & Virtanen, M. (2006). Contribution of burnout to the association between job strain and depression: the Health 2000 Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 48(10), 1023- 1030.
- Akgun, S., Al-Assaf, A.F., & Bakar, C. (2004). Reducing Burnout Among Hospital Professionals, *The Journal Of Employee Assistance Archive*, 38(3), 15-17.
- Αντωνίου, Α. (2008). Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Θεσσαλονίκη, University Studio Press.
- Anastasiadou, S. (2019). *Comparison of contemporary advanced statistical methods regarding construct validity evaluation of TEIQue-SF instrument: Statistical Implicative Analysis vs. Principal Components Analysis*. 9^{ème} Colloque International sur Analyse Statistique Implicative (ASI 10). Belfort – France. pp. 148-163.
- Anastasiadou S., Anastasiadis L. (2019). *Quality Assurance in Education in the Light of the Effectiveness of Transformational School Leadership*. In: Sykianakis N., Polychronidou P., Karasavoglou A. (eds) *Economic and Financial Challenges for Eastern Europe*. Springer Proceedings in Business and Economics. Springer, Cham, pp. 323-344. https://doi.org/10.1007/978-3-030-12169-3_21.
- Anastasiadou S., Anastasiadis L., Vandikas J., Angeletos, T. (2010). Implicative statistical analysis and Principal Components Analysis in recording students' attitudes toward electronics and electrical constructions subject. *The International Journal of Technology, Knowledge and Society*, Volume 16, Issue 5, pp. 341-356.
- Anastasiadou, S., Papadaki, Z. (2018). *Consumers' perceptions toward E-Service Quality, Perceived Value, Purchase and Loyalty Intentions*. Proceeding of the ICME 2018- 1st International Conference on Marketing and Entrepreneurship. Cyprus. <http://hephaestus.nup.ac.cy/handle/11728/11313>.
- Anastasiadou, S., Papadaki, Z. (2019). Consumers' perceptions toward E-Service Quality, Perceived Value, Purchase and Loyalty Intentions. *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness – IJEIC*, Vol 1, Issue 1,

<https://hephaestus.nup.ac.cy/bitstream/handle/11728/11391/paper1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Anastasiadou S., Taraza, E. (2019). *Total quality management: implementation of the six sigma methodology for improving quality in higher education*, ICERI2019, the 12th annual International Conference of Education, Research and Innovation, Seville (Spain), ICERI2019, pp. 9533-9537.

Anastasiadou, S. Zirinoglou, P. (2020a). Total Quality Management: Statistical Process Control and Quality Control' Tools regarding Measuring Organizations' Quality. The case of Pareto Chart. *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness – IJEIC*, Vol 2. Iss. 2. URI: <http://hdl.handle.net/11728/11540>.

Anastasiadou, S., Taraza, E. (2020a). *Resistance to Change as an Obstacle Regarding Quality in Higher Education Institutions (HEIS)*. Proceedings of 14th annual International Technology, Education and Development Conference (INTED2020), Valencia, Spain, pp. 396-401.

Anastasiadou, S., Taraza, E. (2020b). *Six Sigma in Tertiary Education: A Win of Change regarding Quality Improvement in Education*, Proceedings of 14th annual International Technology, Education and Development Conference (INTED2020), Valencia, Spain, pp. 9595-9601.

Anastasiadou, S. Zirinoglou, P. (2020b). Statistical Process Control and Quality Control' Tools regarding Measuring Organizations' Quality: The case of Ishikawa's approach in Greek tertiary education system evaluation in respect of quality assurance *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness – IJEIC*, Vol 2. Iss. 2. URI: <http://hdl.handle.net/11728/11539>.

Anastasiadou, S. Zirinoglou, P. (2020c). Greek students' entrepreneurial profile, attitude and behaviour: A multidimensional statistical analysis. *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness – IJEIC*, Vol 2. Iss. 2. URI: <http://hdl.handle.net/11728/11541>.

Anastasiadou, S. Zirinoglou, P. (2020d). Quality assessment in Greek Tertiary Education using Gap Analysis *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness – IJEIC*. Vol 2, Issue 1, <http://hephaestus.nup.ac.cy/handle/11728/11531>.

Anastasiadou, S. Zirinoglou, P. (2020e). Reliability and Validity Analysis of validity testing of a new scale for monitoring Students Attitudes toward Entrepreneurship Courses (SATEC).

- Antoniou, A.S., Polychroni, F., & Walters, B. (2000). Sources of stress and professional burnout of teachers of special educational needs in Greece. Paper presented at the International Special Education Congress, University of Manchester 24-28 July 2000. Retrieved 12th May 2020 from <http://www.isec2000.org.uk/abstracts>.
- Antoniou, A.S., Polychroni, F., & Vlachakis, A.S. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and highschool teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.
- Bakker, A.B., Van der Zee, K.I., Ledwig, K.A., & Dollard, M.F. (2006). The relationship between the Big-Five personality factors and burnout: A study among volunteer counsellors. *The Journal of Social Psychology*, 146, 31-50.
- Barnard, D., Street, A., & Love, A.W. (2006). Relationships between stressors, work supports and burnout among cancer nurses. *Cancer nursing*, 29(4), 338-345.
- Barron, D., & West, E. (2005). Leaving nursing: an event-history analysis of nurses' careers. *Journal of Health Services Research and Policy*, 10(3), 150-157.
- Basım, H.N., & Sesen, H. (2006). The Effects of Demographic Variables in Occupational Burnout: A Study in the Public. *Annual Academic Review*, (6), 15-23.
- Biggs, A., & Brough, P. (2006). A test of the Copenhagen Burnout Inventory and psychological engagement. *Journal of Psychology*, 58, 114.
- Bolanle, O. (2010). Effects of felt obligation on occupational burnout among employees of post-consolidation banks in Akure, Nigeria. *Journal of Psychology*, 18(2). 123-136.
- Bosman, J., Buitendach, J., & Laba, K. (2005). Job insecurity, burnout and organisational commitment among employees of a financial institution in Gauteng. *Journal of Industrial Psychology*, 31, 32-40.
- Bouman, A.M., te Brake, H., & Hoogstraten, J. (2002). Significant effects due to rephrasing the Maslach Burnout Inventory's personal accomplishment items. *Psychological Reports*, 91, 825-826.
- Brook, A. (1973). Mental Stress at Work. *The Practitioner*, 210, 500-506.
- Bruck-Lee, V., Khoury, H.A., Nixon, A.E., Goh, A., & Spector, P.E. (2009). Replicating and extending past personality/Job satisfaction meta-analyses. *Human Performance*, 22, 156-189.
- Burisch, M. (2006). Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung [The Burnout-Syndrome: A Theory of inner Exhaustion]. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

- Byrne, B.M. (1991). Burnout: Investigating the impact of background variables for elementary, intermediate, secondary, and university educators. *Teaching and Teacher Education*, 7, 197-209.
- Byrne, B.M. (1994). Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *American Educational Research Journal*, 31, 645-673.
- Byrne, B.M. (2001). Structural equation modeling with AMOS. Basic concepts, applications and programming. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Caccese, C.F., & Mayerberg, C.K. (1984). Gender differences in perceived burnout of college coaches. *Journal of Sport Psychology*, 6, 279-288.
- Caplan, R.D., Cobb, S., & French, J.R.P. (1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. *Journal of Applied Psychology*, 60, 211-219.
- Cherniss, C. (1980). Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. Beverly Hills: Sage.
- Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1996). Reliability and validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical approach. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 52, 82-89.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., & Kandas, A. (2002). *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 18, Issue 3, pp. 296-307.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1998). Zur Spezifität von Burnout für Dienstleistungsberufe: Fakt oder Artefakt? [The specificity of burnout in human services: Fact or artifact?]. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 52, 82-89.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001b). The job demands: resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 423-441.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., & Bulters, A.J. (2004). The loss spiral of work pressure, work-home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 131-149.
- Demerouti, E., & Bakker, A.B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Stress and burnout in health care* (pp. 65-78). Hauppauge, NY: Nova Sciences.

- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A.B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 209-222.
- Doty, D.H., & Glick, W.H. (1998). Common methods bias: Does common methods variance really bias results? *Organizational Research Methods*, 1, 374-406.
- Δουργουτιάν, Ν. (2010). Εργασιακή ικανοποίηση και οργανωσιακή δέσμευση: Μελέτη περίπτωσης σε ελληνική τράπεζα. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. New York: Human Sciences Press.
- Ekici, S. (2011). Burnout levels of sport managers in provincial organizations of Turkish Youth and Sport General Directorate. *African Journal of Business Management* Vol. 5(16), pp. 7162-7164.
- Enzmann, D., Schaufeli, W.B., Janssen, P., & Rozeman, A. (1998). Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 331-351.
- Enzmann, D., Schaufeli, W.B., & Girault, N. (1995). The validity of the Maslach Burnout Inventory in three national samples. In L. Bennett, D. Miller, & M.
- Ross (Eds.), *Health workers and AIDS: Research, interventions and current issues* (pp. 131-150). Chur, Switzerland: Harwood.
- Estryn-Behar, M., Van der Heijden, B., Oginska, H., Camerino, D., Nezet, O., Conway, P., Fry, C., & Hasselhorn, H. (2007). The impact of social work environment, teamwork characteristics, burnout, and personal factors upon intent to leave among European nurses, *Medical Care*, 45(10), 939-950.
- Evans, B.K., & Fischer, D.G. (1993). The nature of burnout: A study of the threefactor model of burnout in human service and non-human service samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 29 - 38.
- Francis, V., & Lingard, H. (2004). A quantitative study of work- life experiences in the public and private sectors of the Australian construction industry. Construction Industry Institute, Australia Inc.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P.R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España: Pirámide.
- Gillespie, D.F., & Numerof, R.E. (1991). Burnout among health service providers. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 18(3), 161-171.

- Grandey, A.A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Greenglass, E.R., & Burke, R.J. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences. *Sex Roles*, 18, 215-229.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J., & Ondrack, M. (1990). A gender-role perspective of coping and burnout. *Applied Psychology: An International Journal*, 39, 5-27.
- Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 69, 517-531.
- Gorji, M., & Shabnam, V. (2011). The survey job burnout status and its relation with the performance of the employees (Case study: Bank). International Conference on Innovation, Management and Service, 14, 219-224.
- Gorjin, T. (2011). 2nd International Conference on Education and Management Technology IPEDR vol.13. IACSIT Press, Singapore.
- Haley-Lock, A., & Kruzich, J. (2007). A workforce or workplace crisis? Applying an organizational perspective to the study of human services employment. *Administration in Social Work*, 31(3), 41-61.
- Halbesleben, J.R.B., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenbourg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19(3), 208-220.
- Hambleton, R.K. (1994). Guidelines for adapting educational and psychological tests: A progress report. *European Journal of Psychological Assessment*, 10, 229- 244.
- Hart, P.M., & Wearing, A.J. (1995). Occupational stress and well being: a systematic approach to research, policy and practice, In: Cotton, P (Ed). *Psychological Health in the workplace*, Victoria: The Australian Psychological Society.
- Haque, A. (2011). The Influence of Demographics on Job Burnout. *Far East Journal of Psychology and Business*, 4, 57-72.
- Hawkins, H.C. (2001). Police officer burnout: a partial replication of Maslach's burnout inventory. *Police Quarterly*, 4(3), 343.
- Hiscott, R.D., & Conopp, P.G. (1989). Job stress and occupational burnout: Gender differences among mental health professionals. *Sociology and social research* 74, 10-15.
- Ilies, R., Schwind, K.M., Wagner, D.T., Johnson, M.D., DeRue, D.S., & Ilgen, D.R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on

- work-family conflict and social behaviors at home, *Journal of Applied. Psychology*, 92, 1368-1379.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1978). *Stress at Work*. Scott, Foresman and Company, Chicago, IL.
- Ιορδάνογλου, Δ. (2008). Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις Σύγχρονες Οργανώσεις. Νέες Τάσεις και Πρακτικές. Εκδόσεις Κριτική.
- Kakkos, N., Trivellas, P., & Filippou, K. (2010). Exploring the link between job motivation, work stress and job satisfaction. Evidence from the banking industry. 7th International Conference on Enterprise Systems, *Accounting and Logistics*, 211-230.
- Kalliath, T.J., O'driscoll, M.P., Gillespie, D.F., & Bluedorn, A.C. (2000). A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals. *Work and Stress* 14, 35-50.
- Καμπίτσης, Χ. (2004). Η έρευνα στις αθλητικές επιστήμες. Στατιστική ανάλυση – αξιολόγηση. Εκδόσεις Τσιαρτσιάνη.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job re-design. *Administration of Science*, 24, 285-308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, NY: Basic Books.
- Kelley, S.W. (1993). Discretion and the service employee. *Journal of Retail.*, 69(1), 104-26.
- Kaya, H., Kaya, N., Ayıki, S.E., Uygur, E. (2010). Burnout Levels of Nurses Who Work in a Government Hospital. *Journal of International Human Science*, (7), 401-418.
- Khattak, J., Khan, M., Haq, A., Arif, M., & Minhas, A. (2011). Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector, *African Journal of Business Management* Vol. 5(3), pp. 810-817. Available online at <http://www.academicjournals.org/AJBM>.
- Kilfedder, C.J., Power, K.G., & Wells, T.J. (2001). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 34(3), 383-396.
- Konert, E. (1997). The relationship among middle school teacher burnout, stress, job satisfaction, and coping styles. Unpublished doctoral dissertation, Wayne. Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., & Borza, A. (2010). Burnout: Definition, recognition and prevention approaches. BOIT: Burnout intervention training for managers and team leaders.
- Koustelios, A. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *The International Journal of Educational Management*, 15, 354-358.

- Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19, 192-207.
- Lackritz, J.R. (2004). Exploring burnout among university faculty: Incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20(1), 713–729.
- Larson, E.A. (2004). The time of our lives: The experience of temporality in occupation. *Canadian Journal of Occupational. Therapists.*, 71, 24-35.
- Lavanco, G. (1997). Burnout syndrome and type A behavior in nurses and teachers in Sicily. *Psychol Report*, 81(2), 523-528.
- Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44, 1-21.
- Le Blanc, P.M., Hox, J.J., Schaufeli, W.B., Taris, T.W., &Peeters, M.C.W. (2007). Take care! The evaluation of a team-based burnout intervention program for oncology care providers. *Journal of Applied Psychology*, 92, 213–227.
- Le Roux, A.M., & Com, H.B. (2004). The validation of two burnout measures in the South African earthmoving equipment industry. Unpublished Doctoral dissertation, North-West University.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75, 743-747.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparison between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369–398.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133.
- Leiter, M.P., & Durrup, M.J. (1996). Work, home, and in between: A longitudinal study of spillover. *Journal of Applied Behavioural Science*, 32, 29-47.
- Leiter, M.P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *The Journal of applied behavioral science*, 30(1), 63.
- Leiter, M.P., & Schaufeli, W.B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (2007). The Areas of Worklife Scale Manual. Centre For Organizational Research & Development, Wolfville, NS, Canada.

- Lyckholm, L. (2001). Dealing with stress, burnout and grief in the practice of oncology. *Oncology Journal* (2), 750–755.
- Malanowski, J.R., & Wood, P.H. (1984). Burnout and self-actualization in public school teachers. *The Journal of Psychology*, 117(1), 23-26.
- Mantelou, E., Tzioti, M., Degleris, N., Solias, A., & Karamberi, M. (2009). Job burnout, self-efficacy theory and job satisfaction in a sample of Greek bank clerks. Meeting abstract. *Annals of General Psychiatry* 2010, 9 (Suppl. 1):S191.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory: Second edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd edn.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: JosseyBass.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout, in Cooper, C.L. (Eds), *Theories of Organizational Stress*, Oxford University Press, New York, NY, pp.68-85.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2000). Burnout. In: G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of stress*. (1): 358-36, San Diego, CA: Academic Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job burnout. *Current directions in psychological science*, 12(5), 189.
- Near, J.P., Smith, C.A., Rice, R.W., & Hunt, R.G. (1983). Job satisfaction and nonwork satisfaction as a component of life satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*, (13), 126-44.
- Norvell, N.K., Hills, H.A., & Murrin, M.R. (1993). Understanding stressing, female and male law enforcement officers. *Psychology of Women Quarterly*, 17(3), 289-301.
- Numerof, R.E., & Abrams, M.N. (1984). Sources of stress among nurses: An empirical investigation. *Journal of human stress*, 10(2), 88-100.
- Odagiri, Y., Shimomitsu, T., Ohay, Y., & Kristensen, T.S. (2004). Overcommitment and high effort are strongly associated with burnout among Japanese nurses. *International Journal of Behaviourism*, 12, 214.
- Öztürk, A., Tolga, Y., Şenol, V., & Günay, O. (2008). Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, *Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal)*, 30(2), 92-99.

- Papadaki Z.E., Anastsasiadou S.D. 2019. *Evaluating Perception, Expectation of Consumers, and Service Quality Gap in Greek Banking in a Period of Financial Crisis and Capital Controls*. In: Sykianakis N., Polychronidou P., Karasavoglou A. (eds) *Economic and Financial Challenges for Eastern Europe*. Springer Proceedings in Business and Economics. Springer, Cham, pp. 67-80. https://doi.org/10.1007/978-3-030-12169-3_5.
- Peeters, M.C.W., Montgomery, A.J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2005). Balancing work and home: How job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12, 43-61.
- Poulin, J.E., & Walter, C. (1993). Social worker burnout: A longitudinal study. *Social Work Research & Abstracts*, 29 (4), 5-10.
- Price, J.L., & Mueller, C.W. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.
- Russell, D.W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 3(2), 269-274.
- Schabracq, M.J., & Cooper, C.L. (2000). The Changing Nature of Work and Stress. *Journal of Management Psychology*, 15, 227-241.
- Schaufeli, W.B., & Dierendonck, D.V. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behaviour*, 14, 631-647.
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research in theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology*, (pp. 383-425), Chichester: Wiley.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-67.
- Schwartz, R.H., Tiamiyu, M.F., & Dwyer, D.J. (2007). Social worker hope and perceived burnout: The effects of age, years in practice, and setting. *Administration in Social Work*, 31, 103-118.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Journal of neuropsychiatry and clinical neurosciences*.
- Selye, H. (1956). *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Sorcinelli, M.D., & Gregory, M.W. (1987). Faculty stress: The tension between career demands and "Having it all". In *Coping with faculty stress*, 29, 43-52.

- Souravlas, S., Anastasiadou, S. Katsavounis, S. (2021a). A Survey on the Recent Advances of Deep Community Detection. *Applied Sciences*, 2021, 11(16), 7179; <https://doi.org/10.3390/app11167179>.
- Souravlas, S., Anastasiadou, S. Katsavounis, S. (2021b). More on Pipelined Dynamic Scheduling of Big Data Streams. *Applied Sciences* 2021, 11(1), 61; <https://doi.org/10.3390/app11010061>
- Souravlas, S., Anastasiadou, S. (2020). Pipelined Dynamic Scheduling of Big Data Streams. *Applied Sciences*. 10, 4796.
- Souravlas, S., Katsavounis, S., Anastasiadou, S. (2020). On Modeling and Simulation of Resource Allocation Policies in Cloud Computing Using Colored Petri Nets. *Appl. Sci Applied Sciences*. 020, 10(16), 5644; <https://doi.org/10.3390/app10165644>.
- Sowmya, R., & Panchanatham, N. (2011) Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai, India. *Journal of Law and Conflict Resolution*, 3, 76-79.
- Sunter, A.T., Canbaz, S., Dabak, S., & Peksen, Y. (2006). The Burnout, Work Tension and Job Satisfaction Levels of Practitioner Doctors, *The Journal of General Medicine*, 16 (1), 112-132.
- Σ.Υ.Ε.Τ.Ε (2010). Βιβλίο εργασιακών σχέσεων. Τραπεζική, 27, 4-6.
- Taraza, E. I. & Anastasiadou, S. D. (2019). Personality traits in the light of the effectiveness of transformational vocational school leadership and leaders. *New Trends and Issues Proceedings on Humanities and Social Sciences*. [Online]. 6(1), pp 184–191. Available from: www.prosoc.eu.
- Thompson, M.S., Page, R.N., & Cooper, C.L. (1993) A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Van der Linden, D., Bakker, A.B., & Serlie, A.W. (2011). The general factor of personality in selection and assessment samples. *Personality and Individual Differences*, 51, 641-645.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 8, 392-407.
- Vladut, C., & Kallay, E. (2010). Work stress, personal life, and burnout: causes, consequences, possible remedies. *Cognition, Brain, Behavior. An Interdisciplinary Journal*, 14(3), 261-280.
- Watts, J., & Robertson, N. (2011). Burnout in university teaching staff: a systematic literature review. *Educational Research*, 53(1), 33-50.

- Winwood, P., & Winefeld, A.H (2004). Comparing two measures of burnout among dentists in Australia. *Journal of Stress Management* 11, 282–289.
- Yilmaz, G. (2008). Call center work from employer and employee perspective: Two field studies from turkish banking sector. *Journal of Annual Psychology*, 8(2), 22-35