ΜΑΙΟΣ 2021



DISTANCE Msc IN BUSINESS ADMINISTRATION

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΣΑΦΕΙΑ ΡΟΛΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΑΝΔΡΕΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΜΑΙΟΣ 2021

DISTANCE Msc IN BUSINESS ADMINISTRATION

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΣΑΦΕΙΑ ΡΟΛΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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

ΑΝΔΡΕΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Ευαγγελία Ανδρέου , 2021

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος All rights reserved.

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

Ονοματεπώνυμο: Ανδρέου Ευαγγελία

Τίτλος μεταπτυχιακής διατριβής: Επαγγελματική Εξουθένωση και Ασάφεια Ρόλων σε εργαζόμενους εταιρείας τηλεπικοινωνιών

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

Εξεταστική επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων: Αθανάσιος Κουστέλιος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Σοφία Δάσκου

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Γεώργιος Μεραμβελιωτάκης

Περίληψη

Στη σύγχρονη κοινωνία παρατηρείται όλο και συχνότερα το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η εκδήλωση του στον εργασιακό χώρο επιφέρει πλήθος αρνητικών συμπτωμάτων, δυσκολίες και προβλήματα τόσο για τον ίδιο τον εργαζόμενο όσο για τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται και τον επαγγελματικό του περίγυρο.

Τα έντονα εργασιακά συμπτώματα και η συναισθηματική και ψυχολογική φόρτιση που επιφέρει στον εργαζόμενο αποτέλεσαν εφαλτήριο κίνητρο και ώθησαν αρκετούς ερευνητές να ασχοληθούν με τη μελέτη του συνδρόμου, ώστε μέσω της έρευνας να αξιολογηθούν οι συνιστώσες που το προκαλούν και να μπορέσει να βρεθεί μία μέθοδος περιορισμού και αντιμετώπισης του. Ο εργαζόμενος περνά τον περισσότερο χρόνο της ημέρας του στον εργασιακό του χώρο, επενδύει συναισθηματικά στην εργασία του και περιμένει την ανάλογη εκτίμηση και αποδοχή, την ανταμοιβή και αναγνώριση των κόπων του. Οι εκδηλώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζομένους περιλαμβάνουν ψυχική και σωματική εξάντληση, χαμηλή απόδοση στην εργασία τους, έντονο στρες, αποπροσανατολισμό από τους εργασιακούς στόχους, απομάκρυνση κάθε εργασιακού ενδιαφέροντος.

Ο σκοπός της παρούσας εργασία είναι να διερευνηθεί: α) το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε εταιρεία τηλεπικοινωνιών, β) το επίπεδο της ασάφειας ρόλων που βιώνουν οι εργαζόμενοι, γ) εάν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με συγκεκριμένες δημογραφικές μεταβλητές, όπως το φύλο, η θέση ευθύνης και δ) πιθανή σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων.

Το δείγμα της παρούσας έρευνας απετέλεσαν 146 εργαζόμενοι από ιδιωτική εταιρεία τηλεπικοινωνιών. Για την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory, MBI) της Maslach & Jackson (1986) το οποίο περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις. Για την μέτρηση της ασάφειας ρόλων χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα μέτρησης της ασάφειας ρόλων (Rizzo et al.,1970).

Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων αναλύθηκαν με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Για τις ανάγκες

της έρευνας χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική, ανάλυση αξιοπιστίας, t-test,) και ανάλυση συσχέτισης.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι βίωναν μέτριο επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης, υψηλό επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων καθώς και υψηλό επίπεδο ασάφειας ρόλων. Δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην επαγγελματική εξουθένωση σε σχέση με το φύλο και τη θέση ευθύνης ενώ βρέθηκε θετική συσχέτιση της ασάφειας ρόλων με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση και αρνητική συσχέτιση με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων.

Abstract (Περίληψη στα Αγγλικά)

In modern society, burnout syndrome is becoming more and more common. Its manifestation in the workplace brings a number of negative symptoms and addresses difficulties and problems both for the employee himself and for the organization in which he works and his professional environment.

The intense work symptoms and the emotional and psychological charge that it brings to the employee gave me a springboard motivation to study the syndrome, so that through the research the components that cause it can be evaluated and a method of limiting and dealing with it can be found. The employee spends most of his day at work, invests emotionally in his work and expects appropriate appreciation and acceptance, reward and recognition of his efforts. Manifestations of burnout in private employees include mental and physical exhaustion, low performance at work, intense stress, disorientation from work goals, removal of any work interest

The purpose of this paper is to investigate: a) the level of burnout experienced by employees in a telecommunications company, b) the level of ambiguity of roles experienced by employees, c) whether there is a differentiation of burnout in relation to specific demographic variables , such as gender, position of responsibility and d) possible relationship between burnout and role ambiguity.

The sample of the present survey consisted of 146 employees from a private telecommunications company. The Maslach Burnout Inventory (MBI) of Maslach & Jackson (1986) was used to measure burnout, which includes 22 questions. The role ambiguity scale was used to measure role ambiguity (Rizzo et al., 1970).

The data of the questionnaires were analyzed with the help of the statistical package SPSS (Statistical Package for Social Sciences). For the needs of the research, descriptive statistics, reliability analysis, t-test and correlation analysis were used.

The results showed that employees experienced a moderate level of emotional exhaustion and depersonalization, a high level of personal achievement as well as a high level of role ambiguity. No statistically significant differences were found in burnout in relation to gender and position of responsibility while a positive correlation of role ambiguity with emotional exhaustion and depersonalization and a negative correlation with lack of personal achievement.

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί την ολοκλήρωση της φοίτησής μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Νεάπολης Πάφου.

Σ' αυτό το σημείο θεωρώ ότι πρέπει να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Κουστέλιο και την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα, για τη συνεχή καθοδήγηση, για τις καίριες παρατηρήσεις και διορθώσεις του και την πολύτιμη συμπαράστασή του.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμφοιτητές μου για την βοήθεια που μου προσέφεραν σε όλη τη διάρκεια της φοίτησης, την ψυχολογική ενίσχυση και την συμπαράστασή τους.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την έμπρακτη συμπαράσταση της σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου, για την υποστήριξη τους και την πολύτιμη αρωγή τους στην προσπάθεια μου.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή…….....10

1.2 Σκοπός της μελέτης……...11

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα…….11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΉ ΑΝΑΣΚΟΠΙΣΗ

2.1 Έννοια – Ορισμοί επαγγελματικής εξουθένωσης……..12

2.2 Εργασιακό άγχος ……...14

2.2.1 Ορισμός Εργασιακού άγχους…….....14

2.2.2 Διαφοροποίηση Εργασιακού άγχους και Επαγγελματικής Εξουθένωσης……..16

2.3 Θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής εξουθένωσης……17

2.3.1 Το Μοντέλο των Τριών Διαστάσεων της Maslach & Jasonn (1982)…..18

2.3.2 Το Μοντέλο των Edelwish & Brodsky……19

2.3.3 Το Διαδραστικό Μοντέλο & Cherniss (1980)…….……20

2.3.4 Το Μοντέλο της Piness & Aronson (1988)…….……21

2.3.5 Το Μοντέλο των Shirom & Melamed (2003)……..22

2.3.6 Το Μοντέλο της Κοπεγχάγης……...22

2.3.7 Το Μοντέλο της Ανισορροπίας μεταξύ Προσπάθειας – Ανταμοιβής…..23

2.3.8 Το Μοντέλο των Απαιτήσεων – Πόρων……...…23

2.3.9 Το Μοντέλο των Βιταμινών του Warr……..24

2.4 Αίτια εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης……...26

2.5 Επιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης…….32

2.6 Τρόποι αντιμετώπισης επαγγελματικής εξουθένωσης……35

2.7 Μέτρηση επαγγελματικής εξουθένωσης…….……..37

2.7.1 Η κλίμακα Μέτρησης της Maslach…….37

2.7.2 Η κλίμακα Μέτρησης των Pines, Aronson και Kafry…….38

2.7.3 Η κλίμακα Προσωπικού……..38

2.7.4 Η κλίμακα Oldenburg……..38

2.7.5 Η κλίμακα της Κοπεγχάγης……...….39

2.8 Έννοια των ρόλων ……...……39

2.9 Ασάφεια ρόλων…….40

2.10 Επαγγελματική εξουθένωση και σύγκρουση ρόλων……...…41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Δείγμα της έρευνας (συμμετέχοντες)……..…….42

3.2 Όργανα μέτρησης…….……42

3.3 Διαδικασία μέτρησης……...…….43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Αξιοπιστία ερωτηματολογίων……..……..…44

4.2 Επαγγελματική εξουθένωση……...44

4.3 Διαφορές επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με το φύλο και τη θέση ευθύνης.....46

4.4 Ασάφεια ρόλων -Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων…...50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 Συζήτηση……...52

5.2 Προτάσεις……..55

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ…….56

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ…….68

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγή

Το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης, ονομαζόμενο 'burnout' εκφράζει την εξάντληση των ψυχικών αποθεμάτων ενός επαγγελματία για να φέρει εις πέρας και να ολοκληρώσει με επιτυχία την εργασία του. Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις συνδυαστικά με την ψυχολογική πίεση, τους υπερβολικούς στόχους, τη δυσκολία λόγω της οικονομικής κρίσης των τελευταίων ετών προκαλεί στον εργαζόμενο έντονη πίεση, άγχος και σταδιακά τον οδηγεί στην εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης. Για πρώτη φορά ο όρος εμφανίστηκε στη βιβλιογραφία το 1974 από τον Freudenberger ο οποίος τον περιγράφει ως ένα σύνολο ψυχοσωματικών συμπτωμάτων που εμφανίστηκε κυρίως σε εργαζόμενους στον τομέα της υγείας. Στη συνέχεια ακολουθούν ερευνητές προερχόμενοι από την Ευρώπη και από την Αμερική με βασικότερους την Mashlach την Pines & τον Aronson που εξέλιξαν την έρευνα προσπαθώντας να ορίσουν και να ερμηνεύσουν το σύνδρομο, να αναζητήσουν τα αίτια, τα συμπτώματα και τους τρόπους αντιμετώπισής του.

Στις μέρες μας παρατηρείται αλλαγή στον εργασιακό χώρο σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια συγκριτικά με τις ανάγκες, τα ζητούμενα προσόντα και την εργασιακή εξειδίκευση. Το επίπεδο της προσφοράς στην εργασία ανεβαίνει διαρκώς σε ψηλότερες κλίμακες, Οι εργοδότες έχουν αυξημένες απαιτήσεις, γεγονός που δημιουργεί σταδιακή πίεση στους εργαζομένους για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους. Οι παράγοντες αυτοί προκαλούν άγχος αποξένωση των ατόμων από την εργασία, απάθεια απέναντι στις εργασιακές τους υποχρεώσεις. Όλο και συχνότερα παρουσιάζεται το φαινόμενο οι άνθρωποι να εγκαταλείπουν την εργασία τους ή σταματούν τις προσπάθειες για επίτευξη των στόχων τους. Βρίσκονται στην εργασία για καθαρά βιοποριστικούς ρόλους, βιώνοντας αρνητικά συναισθήματα, χωρίς να ολοκληρώνονται μέσα από αυτήν.

Οι έρευνες εστιάζουν τα τελευταία χρόνια στις αιτίες του προκαλούν το σύνδρομο ,ελέγχουν τις δυσάρεστες συνέπειες που προκύπτουν από αυτό και από τη σύγκρουση ρόλων, και εξετάζουν με ποιο τρόπο μπορεί να επιτευχθεί η αντιμετώπιση

και ο περιορισμός του. Προσπαθούν να κατανοήσουν με ποιο τρόπο θα βοηθήσουν τον εργαζόμενο να αισθανθεί ικανοποιημένος και ολοκληρωμένος και χαρούμενος από την εργασία του. Τέλος οι έρευνες οι σχετικές με το σύνδρομο επεκτείνονται πλέον σε όλα τα επαγγέλματα αλλά και σε άλλες εκφάνσεις της ζωής των εργαζομένων.

1.2 Σκοπός της Μελέτης

Ο σκοπός της παρούσας εργασία είναι να διερευνηθεί: α) το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, β) το επίπεδο της ασάφειας ρόλων που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, γ) εάν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με συγκεκριμένες δημογραφικές μεταβλητές, όπως το φύλο και η θέση ευθύνης δ) πιθανή σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων.

1.3 Ερευνητικές υποθέσεις

Οι ερευνητικές υποθέσεις της παρούσας έρευνας είναι οι ακόλουθες:

1) Οι εργαζόμενοι στην εταιρεία τηλεπικοινωνιών θα βιώνουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης.

2) Οι εργαζόμενοι στην εταιρεία τηλεπικοινωνιών θα βιώνουν υψηλό επίπεδο ασάφειας ρόλων.

3) Θα υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στην εταιρεία τηλεπικοινωνιών ανάλογα με το φύλο και τη θέση ευθύνης.

4) Θα υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ασάφειας ρόλων των εργαζομένων στην εταιρεία τηλεπικοινωνιών.

Κεφάλαιο 2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Έννοια – Ορισμοί επαγγελματικής εξουθένωσης

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται στις μέρες μας όλο και σε μεγαλύτερη συχνότητα , γεγονός που είναι ανησυχητικό και ωθεί τους ερευνητές να αναζητήσουν τις ρίζες και τις αιτίες του με απώτερο σκοπό τον περιορισμό και την σταδιακή εξάλειψή του. Αρχικά θεωρήθηκε από τους πρώτους μελετητές του συνδρόμου ότι εμφανίζεται αποκλειστικά σε επαγγέλματα τα οποία είχαν άμεση συναναστροφή με τους ανθρώπους(νοσηλευτικό προσωπικό, εκπαιδευτική κοινότητα). Αργότερα αναθεώρησαν και επαναπροσδιόρισαν το φαινόμενο ως μία μορφή κρίσης που εμφανίζεται στα διάφορα επαγγέλματα. Κρίση δηλαδή όσο αφορά την εργασία, τον εργαζόμενο, τους στόχους που επιδιώκει και τα αρνητικά συναισθήματα από την αποτυχία επίτευξής τους (Δανιηλίδου, 2013).

Ο όρος << burnout>> ή αλλιώς επαγγελματική εξουθένωση κάνει πρώτη φορά την εμφάνιση του τη δεκαετία του ’70 στην Αμερική και ορίζεται ως ψυχολογική, σωματική και συναισθηματική κατάρρευση εξαιτίας του επαγγέλματος (Θεοδωράτος 1998). Το 1974 ο Αμερικάνος ψυχίατρος - ψυχαναλυτής Freudenderger περιγράφει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και τα ποικίλα ψυχοσωματικά συμπτώματα που εμφανίζει. Το χαρακτηρίζει ως εικόνα φθοράς, εξάντλησης των ψυχικών και σωματικών αποθεμάτων των εργαζομένων λόγω των μη εφικτών στόχων που έχουν θέσει. Το αποκαλεί <<ασθένεια της υπερβολικής αφοσίωσης-φιλοδοξίας>> (disease of over commitment) (Freudenderger, 1974).Το 1980 επανέρχεται για να το περιγράψει ως κατάσταση κόπωσης εξαιτίας της προσκόλλησης και συνεχούς ενασχόλησης με ένα σκοπό (Freudenderger,1980).

Η Pines (1978) υποστηρίζει ότι το σύνδρομο εμφανίζεται σε άτομα που δεν αντέχουν πλέον την επαγγελματική πίεση και ο οργανισμός τους αντιδρά. Νιώθουν ασφυξία, έντονο στρες , κόπωση, εξάντληση (Pines 1978). Οι Pines & Aronson (1988) χαρακτηρίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μία κατάσταση με βασικά χαρακτηριστικά τη σωματική, συναισθηματική και ψυχική εξουθένωση. Το άτομο πλέον θεωρεί πως η εργασία του δεν έχει κανένα νόημα, σκοπό. Παρατηρείται

βιώνοντας φυσική, σωματική και συναισθηματική εξάντληση. Εμφανίζει κόπωση έλλειψη ενέργειας, αίσθημα απογοήτευσης, απόγνωσης, αδυναμίας (Pines, Aronson, 1988).Η Pines (1993) χαρακτηρίζει ως ρίζα του φαινομένου την ανάγκη να αισθανθούμε ότι κάνουμε κάτι σημαντικό και ότι η ζωή μας αποκτά νόημα λόγω της επαγγελματικής προσφοράς μας (Pines, 1993).

Σύμφωνα με την Maslach (1982), και τον ορισμό της «επαγγελματική εξουθένωση είναι η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους, με τους οποίος κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης επιπλέον και της σωματικής εξάντλησης. Χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση του επαγγελματία, ο οποίος δεν αναπτύσσει πλέον θετικά αισθήματα σεβασμού ή συμπάθειας <<για τους πελάτες ή τους ασθενείς>> (Maslach, 1982).

Η Maslach (1986) ορίζει τρεις διαστάσεις για το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης: Ως πρώτη διάσταση ορίζει τη συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion), αναφέρεται στην αδυναμία του εργαζόμενου να εστιάσει και να ανταπεξέλθει στα εργασιακά του καθήκοντα, στην ψυχική κόπωση που βιώνει και στα δυσάρεστα συναισθήματα τα οποία τον διακατέχουν (Maslach, & Jackson, 1986).Ως δεύτερη διάσταση ορίζει την αποπροσωποποίηση (depersonalization). Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος αρχίζει να αδιαφορεί και να αναπτύσσει αρνητικά συναισθήματα για την εργασία του. Παύει να ασχολείται μ αυτήν και χάνει οποιοδήποτε ενδιαφέρον σχετικό μ αυτήν.Ως τρίτη διάσταση ορίζει το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης (loss of personal accomplishment). Ο εργαζόμενος κρίνει αρνητικά οτιδήποτε έχει σχέση με την εργασία του, δεν ενδιαφέρεται καθόλου για την επίτευξη των εργασιακών του στόχων, νιώθει <<ξένος>> μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον (Maslach,& Jackson, 1986).

Σε νεότερη έρευνα της ,η Maslach (1997) υποστηρίζει πως το σύνδρομο αποτελεί δείκτη φθοράς των αξιών, της ακεραιότητας, της επιθυμίας του εργαζομένου. Το χαρακτηρίζει ως << συναισθηματική αντίδραση>> και <<μηχανισμό άμυνας>> απέναντι στο στρες που προκαλεί η εργασία .Περιγράφει πλέον τρεις νέες διαστάσεις, την εξάντληση (exhaustion), τον κυνισμό (cynisism) και την αναποτελεσματικότητα (inefficacy). (Maslach & Leiter, 1997).

Ο Brill (1984) χαρακτηρίζει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ως μία κατάσταση διαρκούς δυσφορίας και κόπωσης, για τα άτομα που έχουν υψηλές προσδοκίες και στόχους. Έχουν επιτύχει κάποια πράγματα στην εργασία τους, όμως δεν θα καταφέρουν να ανταπεξέλθουν ικανοποιητικά ξανά στους υψηλούς στόχους που θέτουν, παρά μόνο αν αλλάξουν οι συνθήκες και συντελεστούν ουσιώδεις και ριζικές αλλαγές. Ο Κάντας (1998), υποστηρίζει πως το σύνδρομο εμφανίζεται λόγω της συσσώρευσης αρνητικών συναισθημάτων, τα οποία δεν αποφορτίζονται με αποτέλεσμα την δημιουργία ενός δείκτη φθοράς των αξιών , των συναισθημάτων και της θέλησης του εργαζομένου για την εργασία του. Σύμφωνα με τον Potter (2001) η επαγγελματική εξουθένωση αρχικά αποτελεί μία διαταραχή ενδιαφέροντος για το αντικείμενο της εργασίας, στη συνέχεια εξελίσσεται σε αδυναμία επαρκούς ενασχόλησης και λειτουργίας των ικανοτήτων του εργαζομένου. Ο ασθενής εμφανίζει κόπωση, εργάζεται χωρίς κίνητρα και ως τελική κατάληξη αλλοτριώνεται απέναντι στην εργασία του .

Μία πολύχρονη αδυναμία, μειωμένη ικανότητα για εργασία, συναισθηματική εξουθένωση, αποπροσωποποίηση, μειωμένη αποτελεσματικότητα δυσλειτουργία και κόπωση στην εργασία, περιγράφει το σύνδρομο ο Διομήδης(2009).Ο Cherniss (1980) χαρακτηρίζει το σύνδρομο ως <<αρρώστια των υπεραφοσιωμένων>>.Οι Brezniak & Ben Ya'Ir (1989) χαρακτηρίζουν το σύνδρομο ως ανισορροπία μεταξύ αξιών, πόρων, απαιτήσεων, προσδοκιών και δυνατοτήτων.

2.2 Εργασιακό Άγχος

2.2.1 Ορισμός εργασιακού άγχους

Ο όρος στρες περιγράφει μια φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού απέναντι σε μία άγνωστη κατάσταση που θεωρεί ότι ελλοχεύει κάποιο κίνδυνο. Το στρες κινητοποιεί τον οργανισμό να αντιδράσει είτε προσπαθώντας να προσαρμοστεί, είτε να τραπεί σε φυγή. Ο Μάνος (1997) υποστηρίζει ότι <<το άγχος είναι η δυσάρεστη εκείνη συναισθηματική κατάσταση που περιλαμβάνει αισθήματα τάσης φυγής, φόβου ή ακόμα και τρόμου σαν απάντηση σε κίνδυνο του οποίου η πηγή είναι σε μεγάλο βαθμό άγνωστη ή μη αναγνωρίσιμη>>

Στις περισσότερες εκφάνσεις της ζωής των ανθρώπων, ενδέχεται να παρουσιαστεί άγχος. Είτε στην οικογενειακή ζωή, είτε στην κοινωνική είτε στην προσωπική είτε στην επαγγελματική. Το άγχος προέρχεται από διάφορους παράγοντες

και άλλες φορές είναι σοβαρό και έντονο άλλες πάλι είναι λιγότερο ενοχλητικό. Κάποιες φορές περιορίζει σημαντικά τη δημιουργικότητα των ανθρώπων και μπορεί σε σημαντικό βαθμό να τους εμποδίζει να λειτουργήσουν στην καθημερινότητά τους(Μάνος 1997).

Το εργασιακό – επαγγελματικό άγχος, αποτελεί το άγχος που βιώνει ο εργαζόμενος στην εργασιακή του καθημερινότητα και τον δυσχεραίνει , του προκαλεί αρνητικά συναισθήματα και τον περιορίζει. Βασικές πηγές του εργασιακού άγχους αποτελούν οι αυξημένες απαιτήσεις της εργασίας σε συνδυασμό με την ανισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων και των ικανοτήτων του εργαζομένου. Σημαντικό ρόλο παίζει η αλληλεπίδραση του ατόμου με το περιβάλλον του, σύμφωνα με τους Cox, Griffith & Gonzales (2000) που υποστηρίζουν ότι ο χαρακτήρας του ανθρώπου σε συνδυασμό με το εργασιακό περιβάλλον προκαλούν το επαγγελματικό στρες. Ενδέχεται δύο άτομα στον ίδιο εργασιακό χώρο ,στα οποία ασκείται η ίδια εργασιακή πίεση, να έχουν διαφορετικές αντιδράσεις γεγονός που απορρέει από διάφορους παράγοντες με βασικοτερο το χαρακτήρα του κάθε ανθρώπου.

Ο βαθμός όπου το άτομο βιώνει το εργασιακό στρες εξαρτάται από διάφορους παράγοντες. Σύμφωνα με τους Caplan, Rd (1975) οι παράγοντες αυτοί χωρίζονται σε διαπροσωπικούς , ενδοπροσωπικούς και κοινοπολιτιστικούς σύμφωνα με τους Cooper και Marshall (1978) έξη βασικά σημεία προκαλούν εργασιακό στρες τα οποία είναι τα ακόλουθα:

- υπερβολικός φόρτος εργασίας
- συγκρούσεις αξιών
- έλλειψη ελέγχου
- έλλειψη σχέσεων
- χαμηλές αμοιβές
- έλλειψη δικαιοσύνης

Ο Bartlett H.(1995) συμπεραίνει πως το επαγγελματικό στρες μπορεί να δημιουργήσει πλήθος προβλημάτων στους εργαζομένους, κυρίως επηρεάζει τον σε τρεις διαστάσεις, στο σώμα, στην ψυχή και στη συμπεριφορά. Μεγάλος αριθμός ψυχοσωματικών διαταραχών ,καρδιαγγειακών παθήσεων , δερματικών εξανθημάτων, κατάθλιψη, διαρκής ανησυχία, χρήση αλκοόλ, κάπνισμα και γενικά παγίωση εξαρτητικών συμπεριφορών, σταδιακή απώλεια ενσυναίσθησης, σύνδρομο

ευερέθιστου εντέρου οφείλονται στο εργασιακό στρες. Τα προβλήματα αυτά επιβαρύνουν τον εργαζόμενο που βιώνει άσχημες ψυχολογικές και συναισθηματικές καταστάσεις , προκαλούν επιπλέον επιπτώσεις και στο οικογενειακό ,κοινωνικό και εργασιακό του περίγυρο. Διαπιστώνουμε ότι πλήθος σωματικών και ψυχολογικών συμπτωμάτων παρατηρούνται από το άγχος. Ο εργαζόμενος επηρεάζεται ψυχολογικά, οι σχέσεις του με τους υπόλοιπους διαταράσσονται και ο τρόπος σκέψης του εμφανίζεται λανθασμένος.

2.2.2Διαφοροποίηση επαγγελματικού στρες και επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι δύο έννοιες επαγγελματικό στρες και επαγγελματική εξουθένωση είναι στενά συνυφασμένες μεταξύ τους. Ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί μία μορφή επαγγελματικού στρες και άλλοι πάλι ότι αποτελεί συνέπεια επαγγελματικού στρες. Τα όρια τους δεν είναι διαχωρισμένα με σαφήνεια , σύμφωνα με τη Maslash (1996) είναι επικαλυπτόμενα, ο Cooper (2001) επιβεβαιώνει ότι έχουν σχέση μεταξύ τους.

Οι περισσότεροι ερευνητές εξετάζουν την επαγγελματική εξουθένωση υπό το πρίσμα της θεώρησής της ως εξελικτικής διεργασίας . Αρχικά εμφανίζονται κάποια συμπτώματα άγχους, τα οποία σιγά σιγά εξελίσσονται και σταδιακά εμφανίζεται το σύνδρομο της επαγγελματική εξουθένωσης. Ο εργαζόμενος αισθάνεται αποκομμένος από την εργασία του , χωρίς ψυχικό σθένος, χωρίς επιθυμία για εξέλιξη και οδεύει προς την επαγγελματική εξουθένωση.(Παπαδάτου,Αναγνωστόπουλος,1999).Όταν επομένως ο εργαζόμενος αποτύχει επανειλημμένα να διαχειριστεί το άγχος του, δεν δύναται να σκεφτεί και να δράσει ορθολογιστικά τότε οδηγείται στην αποπροσωποποίηση και στην επαγγελματική εξουθένωση.

Οι .Skynner & Cleese (1989) επισημαίνουν πως τα όρια μεταξύ φυσιολογικού και παθολογικού σε σχέση με τα ανθρώπινα συναισθήματα δεν είναι πάντα ευδιάκριτα, επομένως είναι πιθανόν να μην γίνει αντιληπτή από το αρχικό στάδιο. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει την κατάσταση, και αμποδίζει την έγκαιρη αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον ο κάθε εργαζόμενος αντιμετωπίζει με διαφορετικό τρόπο το άγχος του, άλλοι το αντιμετωπίζουν σαν πρόκληση και άλλοι ως απειλή, καταστροφή, κίνδυνο, σε άλλους λειτουργεί ως έναυσμα δημιουργικότητας και σε άλλους ως τροχοπέδη , θέτοντας

φραγμούς στην εργασία και την εξέλιξή τους, οδηγώντας τους σταδιακά στην εργασιακή εξουθένωση (Kyriakou 2001).

2.3 Θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής εξουθένωσης

Ως βασικός παράγοντας εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης δύναται να θεωρηθεί η σύγκρουση ανάμεσα στους στόχους που θέτει ένα άτομο, όσο αφορά την εργασιακή του επίτευξη και σ αυτά που καταφέρνει να επιτύχει. Όταν οι στόχοι είναι ιδιαίτερα αυξημένοι και απαιτητικοί το άτομο επιβαρύνεται ψυχολογικά συναισθηματικά λόγω της ασυμφωνίας ανάμεσα στις απαιτήσεις και τις δυνατότητες γεγονός που επιφέρει αρνητικά αποτελέσματα. Ο εργαζόμενος επιβαρύνεται με έντονο στρες, το οποίο μπορεί να τον οδηγήσει ακόμα και στην κατάθλιψη. Αποδυναμώνονται το ψυχικά και σωματικά του αποθέματα, δεν έχει δυνατότητα να αντιμετωπίσει τους εργασιακούς του στόχους, με αποτέλεσμα να χάνει το ενδιαφέρον του απέναντι στην εργασία του, να εγκαταλείπει τις προσπάθειες, να αδιαφορεί και να βιώνει πλήθος αρνητικών συναισθημάτων (Shirom,&Melamed, 2006).

Με βάση όσα αναφέρθηκαν διαπιστώνεται η σοβαρότητα του φαινομένου το οποίο αποτέλεσε αντικείμενο έρευνας αρκετών διακριτών επιστημόνων, ερευνητών με σκοπό τον εντοπισμό των αιτιών που το προκαλούν και την αντιμετώπισή του. Ο Vachon (1987) ερευνά την αλληλεπίδραση περιβάλλοντος και ατόμου ως παράγοντα πρόκλησης και εμφάνισης ή όχι του συνδρόμου. Πιστεύει ότι οι συνθήκες και η μορφή της αλληλεπίδρασης διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του συνδρόμου Αρκετοί ερευνητές αποδίδουν την εμφάνιση του συμπτώματος στις δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, στους υψηλούς στόχους και επιδιώξεις, στην ανεπαρκή καθοδήγηση και ψυχολογική υποστήριξη και στην έλλειψη αυτονομίας που παρατηρείται στον εργασιακό χώρο (Pines 2008). Σύμφωνα με τους Antoniou (1999) και τους Dekker & Schaufeli (1995) η εμφάνιση του συνδρόμου οφείλεται κυρίως στον ίδιο τον εργαζόμενο και τους υψηλούς στόχους, που ο ίδιος θέτει και προσπαθεί να επιτύχει. Από τις απαιτήσεις δηλαδή που εκφράζει και επιδιώκει ο ίδιος για τον εαυτό του , τον εργασιακό χώρο στον οποίο βρίσκεται και την εργασιακή του αποκατάσταση.

Με βάση τις θεωρίες έχουν αναπτυχθεί και διάφορα μοντέλα εξήγησης και ερμηνείας του φαινομένου. . Παρακάτω παρουσιάζονται τα πιο σημαντικά μοντέλα.

2.3.1 Το μοντέλο των τριών διαστάσεων των Maslach & Jackson (1986)

Με βάση το μοντέλο αυτό το σύνδρομο δεν εμφανίζεται ξαφνικά αλλά αποτελεί αποτέλεσμα διαρκούς πίεσης, άγχους και απογοήτευσης. Ανάλογα με τη διάσταση που βρίσκεται το συγκεκριμένο άτομο εμφανίζει και τα αντίστοιχα συμπτώματα και τις ανάλογες ψυχικές διαθέσεις.

Στην πρώτη διάσταση (συναισθηματική εξάντληση), τα συναισθήματα που βιώνει ο εργαζόμενος είναι αυτά της συναισθηματικής –ψυχικής κόπωσης και εξάντλησης, απώλεια επιθυμίας και ενασχόλησης με την εργασία. Παρατηρείται έλλειψη ενέργειας , τα ψυχικά αποθέματα του εργαζόμενου έχουν εξαντληθεί (Maslach, & Jackson, 1986).

Στη δεύτερη διάσταση (αποπροσωποποίηση), ο εργαζόμενος αποκόβεται από το αντικείμενο της εργασίας του, <<αποπροσωποποιείται>>. Ως μία μορφή άμυνας προσπαθεί να αποτραβηχθεί από την κατάσταση που του προκαλεί τόσο άγχος. Αδιαφορεί, δεν δημιουργεί σχέσεις με το εργασιακό του περιβάλλον, πλέον είναι αδιάφορο γι’ αυτόν ,αποξενώνεται, το αντιμετωπίζει με απάθεια(Leiter & Maslach, 2005).

Στην τρίτη διάσταση (έλλειψη προσωπικής επίτευξης) πλέον ο εργαζόμενος αισθάνεται ανεπαρκής και νιώθει αδυναμία να προσφέρει. Οι Maslach & Schaufeli (1993) περιγράφουν την έλλειψη προσωπικής επίτευξης και τα χαρακτηριστικά που εμφανίζει ο εργαζόμενος που την βιώνει. Η απόδοσή του μειώνεται αισθητά και η επιθυμία του να βρίσκεται και να ασχολείται με την εργασία του εκμηδενίζεται.

2.3.2 Το μοντέλο των Edelwish και Brodsky

Οι Edelwich & Brodsky (1980) αναλύουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αποφαίνονται ότι αποτελεί μία εξελικτική, προοδευτική διαδικασία, η οποία διαχωρίζεται σε τέσσερα στάδια :

α) Στάδιο ενθουσιασμού.

Ο εργαζόμενος στο στάδιο αυτό θέτει υψηλούς και ανέφικτους στόχους, αφιερώνοντας πολύ χρόνο ενασχόλησης με το εργασιακό του αντικείμενο. Ξεκινάει την καριέρα του με ενθουσιασμό, υψηλές προσδοκίες και στόχους μη ρεαλιστικούς. Αφιερώνει υπερβολικό χρόνο στην εργασία του , η οποία αρχίζει να κατέχει κυρίαρχο ρόλο, πρωταγωνιστικό στη ζωή του (Δουνάκης ,1998).

β) Στάδιο αμφιβολίας και αδράνειας.

Ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ότι είναι ιδιαίτερα δύσκολο να ανταποκριθεί στις προσδοκίες του, αποθαρρύνεται, αφιερώνει περισσότερο χρόνο στη δουλειά και αρχίζει να νευριάζει με πράγματα όπου προηγουμένως δεν τον απασχολούσαν. Σταδιακά αντιλαμβάνεται ότι δεν έχει τη δυνατότητα επίτευξης των υψηλών στόχων, που έχει θέσει. Αρχίζει να κατηγορεί τον εαυτό του για την αποτυχία. Ξεκινά να αισθάνεται ψυχική κόπωση δίχως να αντιλαμβάνεται ότι αν κινηθεί προς ρεαλιστικότερους στόχους θα αποτρέψει την αρνητική αυτή κατάσταση (Edelwich & Brodsky, 1980).

γ) Στάδιο απογοήτευσης και ματαίωσης.

Ο εργαζόμενος πλέον αισθάνεται ότι η εργασία του, του προκαλεί άγχος, ότι αυτά που προσφέρει δεν είναι αρκετά, απογοητεύεται και πιστεύει ότι δεν είναι ικανός να ανταποκριθεί επαρκώς. Αμφισβητεί πλέον τις ικανότητές του να ανταπεξέλθει στον συγκεκριμένο εργασιακό χώρο, νιώθει μόνιμη απογοήτευση και απωθεί οποιοδήποτε θετικό συναίσθημα για την εργασία του. Αντιλαμβάνεται πως δεν έχει τη δυνατότητα να ολοκληρωθεί μέσα από την εργασία του, αποθαρρύνεται (Edelwich & Brodsky, 1980).

δ) Στάδιο απάθειας.

Ο εργαζόμενος επενδύει ελάχιστο χρόνο στη δουλειά του, αδιαφορεί και δεν τον ενδιαφέρει να ασχοληθεί με την εξέλιξη του αντικειμένου του. Περνάει πλέον στο στάδιο της απάθειας, της μη ενασχόλησης, της πλήρους αδιαφορίας. Βρίσκεται στο χώρο της εργασίας χωρίς νόημα, χωρίς να το επιθυμεί και δίχως την παραμικρή διάθεση να προσφέρει. Συνεχίζει να παρευρίσκεται για καθαρά-αποκλειστικά βιοποριστικούς λόγους (Δημητρόπουλος& Φιλίππου, 2007).

2.3.3 Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss

Σύμφωνα με το μοντέλο του Cherniss (1980) η αναντιστοιχία ανάμεσα στις προσδοκίες και τους στόχους του και σε αυτό που τελικά επιτυγχάνει το άτομο αποτελεί την κυρίαρχη αιτία για την εμφάνιση του συνδρόμου. Ο Cherniss (1980) διεξάγει την έρευνά του, αναζητώντας τους παράγοντες πρόκλησης του συνδρόμου , μελετώντας το σε τρία διαφορετικά επίπεδα: ατομικό, οργανωτικό , κοινωνικό. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι από τη φύση τους θα παρουσιάσουν κάποια επίπεδα εργασιακού άγχους. Αν σύμφωνα με τον Cherniss (1989) δεν καταφέρουν να περιορίσουν το άγχος και να θέσουν ρεαλιστικούς-εφικτούς στόχους τότε έχουν αυξημένες πιθανότητες να εμφανίσουν επαγγελματική εξουθένωση. Το σύνδρομο εμφανίζει τα ακόλουθα διαδοχικά στάδια:

α) Φάση του <<εργασιακού στρες>>

Το εργασιακό στρες έρχεται ως αποτέλεσμα ανάμεσα στη σύγκρουση εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του εργαζομένου. Όταν οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούν για να καλύψουν τους στόχους και τις προσωπικές επιδιώξεις του εργαζομένου το εργασιακό στρες, το άγχος και η απογοήτευση αυξάνονται. Η ισορροπία διαταράσσεται και εμφανίζονται τα αρχικά συμπτώματα του συνδρόμου (Cherniss ,1990).

β) Φάση εξάντλησης

Ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει την εργασία του ως κάτι εξαντλητικό , κάτι που αποφεύγει , που το θεωρεί βάρος και δεν του προσφέρει καμία ευχαρίστηση. Νιώθει διαρκώς μία απογοήτευση, ένταση και μία τάση παραίτησης γεγονός που έχει ως συνέπεια την αδυναμία επαναπροσδιορισμού της επαγγελματικής δραστηριότητας και των επαγγελματικών στόχων, με βάση ρεαλιστικά κριτήρια (Cherniss ,1990).

γ) Φάση αμυντικής κατάληξης.

Στη συγκεκριμένη φάση πραγματοποιούνται οι αρνητικές αλλαγές στην συμπεριφορά του εργαζόμενου. Ο εργαζόμενος πλέον αναπτύσσει μία οκνηρότατα , μία αδιαφορία . Δεν επιθυμεί να ασχοληθεί καθόλου με την εργασία του. Αντιμετωπίζει όλες τις καταστάσεις με απάθεια και δεν επενδύει πλέον συναισθηματικά στην εργασία του. Ο Cherniss(1992) απαριθμεί ορισμένους παράγοντες, οι οποίοι θεωρεί ότι διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην εργασιακή εξουθένωση: τις ρυθμίσεις εργασίας, τα ατομικά χαρακτηριστικά, τους ασαφείς στόχοι, αρμοδιότητες. Περιγράφει κάποια χαρακτηριστικά τα οποία οδηγούν σταδιακά στην εμφάνιση του συνδρόμου. Αναφέρει τον ανεπαρκή προσανατολισμό, τον υπέρμετρο φόρτο εργασίας, την έλλειψη πρόκλησης, την έντονη και συνεχόμενη επαφή με μεγάλη γκάμα ανθρώπων, με πλήθος διαφορετικών προβλημάτων, την έλλειψη αυτονομίας, τους ασαφείς στόχους, την κοινωνική απομόνωση, λόγω φόρτου εργασίας και φύσης της δεν έχει ο εργαζόμενος επαφή με άλλους συναδέρφους (Cherniss, 1992).

2.3.4 Μοντέλο της Pines & Aronson

Με βάση το μοντέλο αυτό και τις μετέπειτα έρευνες της Pines, παύει πλέον το σύνδρομο αυτό να θεωρείται ότι αναπτύσσεται αποκλειστικά στους επαγγελματίες υγείας αλλά οι ερευνητές εξελίσσουν τις έρευνές τους και στα υπόλοιπα επαγγέλματα καθώς και σε άλλους τομείς, όπως οι οικογενειακές σχέσεις(Pines 1996) και οι πολιτικές συγκρούσεις (Pines, 1993).

Στις έρευνές τους, αντιμετωπίζουν το σύνδρομο, ως μία μονοδιάστατη και όχι εξελικτική έννοια, διαφοροποιούμενη με αυτό τον τρόπο από τις έως τότε προσεγγίσεις. Υποστηρίζουν ότι η πολυετής έκθεση σε επιβαρυμένες συναισθηματικά

και σε στρεσογόνες, απαιτητικές καταστάσεις, οδηγούν τους εργαζομένους στην ανάπτυξη του συνδρόμου (Pines & Aronson 1988).

Σύμφωνα με την Pines (1988) θεωρείται ως τη βασική αιτία ανάπτυξης του φαινομένου, το εργασιακό περιβάλλον, οι υπόλοιποι παράγοντες θεωρεί ότι δρουν συνεπικουρικά. Οι πιο αφοσιωμένοι υπάλληλοι είναι και αυτοί που κινδυνεύουν να εμφανίσουν το σύνδρομο καθώς η αξία και η αυτοπραγμάτωση τους συνδέεται στενά με την επιτυχία τους στον εργασιακό χώρο.

2.3.5 Το μοντέλο των Shirom- Melamed

Το μοντέλο αυτό βασίζεται στην έρευνα και τις ιδέες της Maslach &Pines και στη θεωρία του Hobfoll(1998), η οποία χαρακτηρίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μία έντονη συναισθηματική κατάσταση που απαρτίζεται από τρεις πτυχές: τη σωματική κόπωση, τη συναισθηματική εξάντληση, τη γνωστική κόπωση . Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιεί το μοντέλο (SMBM) αποτελούταν από 14 ερωτήσεις αρχικά , αργότερα περιλάμβανε 22 που αξιολογούν την σωματική κόπωση , τη γνωστική φθορά, την ένταση και τη νωθρότητα των υπαλλήλων (Shirom,& Melamed 2006).

2.3.6 Μοντέλο Κοπεγχάγης

Οι δημιουργοί του Kristensen, Borritz, Villadsen & Christensen (2005) μετά από χρόνια έρευνας κατασκεύασαν το ομώνυμο εργαλείο για τη μέτρηση, την ανάλυση της ερμηνεία του συνδρόμου (Τσαούσης 2000). Ως τη δημιουργία του μοντέλου αυτού το μοντέλο της Maslash (1982), κατείχε κυρίαρχη θέση στην ‘έρευνα . Οι ερευνητές όμως με το πέρασμα των χρόνων αποφάσισαν ότι κάποιες ερωτήσεις δεν είναι ορθά δομημένες ή προκαλούν δυσαρέσκεια στους ερωτηθέντες, επίσης το μοντέλο της Maslash (1982) μελετάει το φαινόμενο μόνο σε επαγγέλματα που έχουν συναναστροφή με άλλους ανθρώπους ενώ πλέον με την αναθεώρηση της έρευνας το φαινόμενο ερευνάτε σε όλα τα επαγγέλματα. Συνεπώς δημιούργησαν ένα νέο ερωτηματολόγιο με τρεις υποκλίμακες που μελετούν την εμφάνιση προβλημάτων στον ύπνο, τη χρήση φαρμάκων, την εμφάνιση διαφόρων ασθενειών στο μέλλον και τον υψηλό βαθμό επιθυμίας τους να εγκαταλείψουν την εργασία τους (Τσαούσης 2000).

2.3.7 Το μοντέλο της ανισορροπίας μεταξύ προσπάθειας – ανταμοιβής (ERI: The effort-reward imbalance model)

Οι Siergrist, Peter, Junge, Cremer, & Seidel (1990) διατύπωσαν την άποψη ότι αν αυτά τα οποία επενδύει ο εργαζόμενος στη δουλεία του ταυτίζονται με αυτά τα οποία λαμβάνει πίσω ως ανταπόδοση τότε δεν αντιμετωπίζει πρόβλημα και είναι ικανοποιημένος. Αν όμως ο εργαζόμενος νιώσει πιεσμένος ότι δεν λαμβάνει όσα αξίζει, ότι επενδύει περισσότερα χωρίς ανταπόδοση τότε εμφανίζεται το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης.

Παρουσιάζει δύο διαστάσεις του όρου προσπάθεια:

α) την εξωγενή προσπάθεια την οποία καταβάλει ο εργαζόμενος για να πετύχει και να ανταπεξέλθει στα εργασιακά του καθήκοντα.

β) την ενδογενή προσπάθεια η οποία αποτελεί την εσωτερική προσπάθεια, τα εσωτερικά κίνητρα (ανάγκη για λήψη πρωτοβουλιών, κοινωνική αναγνώριση, ανταγωνιστικότητα) που ωθούν τους εργαζομένους στην επίτευξη των στόχων της εργασίας τους.

Σύμφωνα με τις μελέτες των Siergrist, Peter, Junge, Cremer & Seidel (1990), η έλλειψη ισορροπίας μεταξύ αυτών που προσφέρει ο εργαζόμενος και αυτών που λαμβάνει, δηλαδή η ανισορροπία ανάμεσα στην προσπάθεια και την ανταπόδοση αποδεικνύεται βασική αιτία εμφάνισης του συνδρόμου. Το μοντέλο της ανισορροπίας μεταξύ προσπάθειας – ανταμοιβής βρίσκεται σε επεξεργασία ώστε να βρεθούν τα όρια και οι λειτουργίες εφαρμογής του.

2.3.8 Το μοντέλο των απαιτήσεων – πόρων (JD: The Job Demands-Resources Model)

Το μοντέλο των απαιτήσεων – πόρων υποστηρίζει ότι αν οι απαιτήσεις της εργασίας είναι τόσες ώστε δεν μπορούν να καλυφθούν από τις πηγές και το σύνολο των αμοιβών που αποδίδει τότε εμφανίζεται το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης. Ως εργασιακές απαιτήσεις θεωρούνται οι σωματικές, κοινωνικές πλευρές εργασίας οι οποίες απαιτούν από τον εργαζόμενο σημαντική προσπάθεια (σωματική, ψυχολογική) και θυσία από την πλευρά του. Θεωρούνται οι στόχοι που του αναθέτουν οι ανώτεροί

του, οι αρμοδιότητες της θέσης που κατέχει και τα διάφορα εργασιακά του καθήκοντα. Επιπλέον οι ψυχολογική προσπάθεια που πρέπει να καταβάλει για να επιτελέσει με επιτυχία ό,τι του ανατίθεται (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

Οι εργασιακοί πόροι αποτελούνται από τις λειτουργίες για την επίτευξη των στόχων, από τη δυνατότητα προσωπικής εξέλιξης και ανάπτυξης, την δυνατότητα αυτοπραγμάτωσης μέσα από την εργασία. Αν ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος από την εργασία του τότε μειώνεται και το αίσθημα της κόπωσης και της ψυχολογικής και σωματικής κούρασης την οποία αισθάνεται με την εργασία του. Αν όμως δεν είναι ικανοποιημένος τότε οδεύει προς την εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης (Bakker, Demerouti, 2007 · Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas 2003).

2.3.9 Το μοντέλο βιταμινών του Warr

Το μοντέλο αυτό παρομοιάζει τον τρόπο που επηρεάζεται η ψυχική υγεία των εργαζομένων από τα περιβαντολλογικά ψυχολογικά χαρακτηριστικά με τον τρόπο που επηρεάζει η έλλειψη και η μη γραμμική επίδραση των βιταμινών στη σωματική υγεία (Warr 1990).

Με βάση το μοντέλο αυτό τα χαρακτηριστικά της εργασίας χωρίζονται σε εννέα κατηγορίες ανάλογα με τον τρόπο που επιδρούν και επηρεάζουν την ψυχική υγεία σύμφωνα και με τον τύπο βιταμίνης που συμβολίζουν (Warr 1994).

Οι κατηγορίες είναι οι ακόλουθες:

Α) Δυνατότητες ελέγχου .Ανεξαρτησία ,αυτονομία AD

Β) Ελευθερία χρήσης δεξιοτήτων. Δυνατότητα ο εργαζόμενων να εκμεταλλεύεται τις δεξιότητές του στην εργασία του AD

Γ) Εξωτερικοί στόχοι. Ποιοτικός και ποσοτικός φόρτος εργασίας και απαιτήσεων AD

Δ) Ποικιλία. Μη επαναλαμβανόμενη εργασία , αποφυγή ρουτίνας. AD

Ε) Σαφήνεια περιβάλλοντος. Αποφυγή αβεβαιότητας για το μέλλον , αποφυγή ασάφειας ρόλων CE

ΣΤ) Διαθεσιμότητα χρημάτων. Ικανοποιητικός μισθός CE

Ζ) Σωματική ασφάλεια ,ακεραιότητα. Έλλειψη σωματικού κινδύνου, ασφάλεια , ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας CE

Η) Διαπροσωπική επαφή .Σχέσεις με τους άλλους συναδέλφους AD,

Θ) Αξιόλογη κοινωνική θέση. Σημασία της εργασίας και για την αυτοπραγμάτωση και για τον κοινωνικό περίγυρο.CE

(Δίπλα σε κάθε κατηγορία έχει σημειωθεί αν ανήκει στην κατηγορία C,E είτε στην κατηγορία A,D).

Τα χαρακτηριστικά αυτά ταυτίζονται με ορισμένες βιταμίνες

Η ψυχική υγεία πρέπει να παραμείνει σταθερή .Η πρόσληψη βιταμινών ως έναν βαθμό προσφέρει ωφέλειες στον οργανισμό. Από ένα σημείο και μετά όμως δεν αποκομίζει ο οργανισμός κάποια ωφέλεια. Στην περίπτωση αυτή παρατηρούνται δύο εκδοχές. Α) Είτε δεν έχουμε ούτε θετική ούτε αρνητική επίδραση στον οργανισμό. Τέτοιες βιταμίνες είναι οι C,E ,Β) Είτε ο οργανισμός εμφανίζει υπερβιταμίνωση , η οποία οδηγεί σε μία σειρά προβλημάτων υγείας. Σ αυτή την κατηγορία ανήκουν οι A ,D. Περεταίρω αύξηση μπορεί να παράγει είτε συνεχή επίδραση ανάλογη των βιταμινών C και E είτε να αποδειχθεί επιζήμια όπως και ο κίνδυνος από την αύξηση των βιταμινών A και D (Warr 1994).

Η ύπαρξη λοιπόν ή η έλλειψη αυτών των χαρακτηριστικών μπορεί να προκαλέσει:

- Δυσαρέσκεια-ευχαρίστηση
- Ανησυχία- ‘Άνεση
- Μελαγχολία –Ενεργή ευχαρίστηση (Jonge &Schaufeli ,1998).

2.4 Αίτια εμφάνισης του συνδρόμου

Με βάση τις έρευνες των μελετητών και από τις θεωρίες που έχουν αναπτύξει οι παράγοντες που οδηγούν στην εμφάνιση του συνδρόμου, σχετίζονται με την αλληλεπίδραση της προσωπικότητας του εργαζομένου και του εργασιακού περιβάλλοντος(O ΄Brien & Page 1994΄ Vachon 1987). Άλλοι πάλι ερευνητές, στηριζόμενοι στα αποτελέσματα της έρευνας τους επικεντρώνονται στις δυσμενείς, πιεστικές εργασιακές συνθήκες σε συνδυασμό με την έλλειψη καθοδήγησης και υποστήριξης, αυτονομίας και την ύπαρξη αυταρχισμού ως βασικά αίτια πρόκλησης του συνδρόμου (Pines1986).

Κάποιοι άλλοι μελετητές δίνουν έμφαση στην προσωπικότητα του εργαζομένου ως βασικό παράγοντα πρόκλησης του φαινομένου. Αν ο εργαζόμενος θέτει υπερβολικούς στόχους και έχει υψηλές, μη ρεαλιστικές προσδοκίες τόσο για την προσωπική του εξέλιξη ,όσο και για τον εργασιακό χώρο στον οποίο εμφανίζεται τότε έχει αρκετές πιθανότητες να εμφανίσει το σύνδρομο (Antoniou 1999 Dekker & Schaufeli, 1995 · Leiter & Maslach,1988). Ορισμένοι δίνουν έμφαση στη σκληρότητα της προσωπικότητας του εργαζομένου. Πόσο αυστηρός κριτής είναι ο ίδιος με τον εαυτό του και τον επαγγελματικό του χώρο. Η αυστηρότητα, η σκληρότητα που κρίνει τον εαυτό του, οι υπερβολικοί στόχοι που θέτει αποτελούν βασικό αίτιο για την πρόκληση του συνδρόμου (Kobasa, Maddi & Khan 1982 · Lawler & Porter 1967).

Θα μπορούσαμε να διαχωρίσουμε τα αίτια σε δύο κατηγορίες παραγόντων: περιβαλλοντικών και ατομικών. Στους περιβαντολογικούς παράγοντες περιλαμβάνεται οτιδήποτε έχει σχέση με το εργασιακό περιβάλλον του ατόμου. Η ασάφεια , η σύγκρουση ρόλων , το ιδιαίτερα στρεσογόνο περιβάλλον, ο υπέρογκος φόρτος εργασίας που ο εργαζόμενος δεν είναι σε θέση να ολοκληρώσει, οι υπερβολικές ευθύνες, η αυταρχική διοίκηση, η έλλειψη υποστήριξης, η οργάνωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Στους ατομικούς παράγοντες περιλαμβάνονται οι παράγοντες που έχουν ως επίκεντρο τον εργαζόμενο και την προσωπικότητα του. Οι επιδιώξεις του εργαζόμενου οι προσδοκίες τα κίνητρα, η αυξημένη αίσθηση ελέγχου, η μη δυνατότητα διαχείρισης του εργασιακού του άγχους, η έλλειψη επαρκών δυνατοτήτων και η έλλειψη δυνατότητας μεταβολής των αγχογόνων καταστάσεων αποτελούν τους κύριους παράγοντες εμφάνισης του συνδρόμου(Lee, Hwang & Kim 2004). Η Smith (1982) αναπτύσσει την άποψη ότι η έλλειψη ελέγχου και καθοδήγησης οδηγούν στην

εργασιακή εξουθένωση, σε συνδυασμό με την έλλειψη ηθικών αξιών. Σ ένα χαοτικό περιβάλλον ο εργαζόμενος δεν ξέρει πώς να αντιδράσει, σε τι ενέργειες πρέπει να προβεί, πώς να συμπεριφερθεί , δρα χωρίς επαρκή καθοδήγηση, επιπλέον η έλλειψη ομαδικότητας και αναγνώρισης δρουν επίσης καθοριστικά.

Οι Brewer & Clipard (2002) έχουν χωρίσει τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης σε τρεις παράγοντες α) περιβαντολλογικούς – οργανωτικούς β) ατομικούς γ) δημογραφικούς. Οι περιβαντολογικοί παράγοντες περιλαμβάνουν σύμφωνα και με αυτούς τον υπερβολικό φόρτο εργασίας την ασάφεια και σύγκρουση ρόλων και την έλλειψη υποστήριξης. Επιπλέον υποστηρίζουν ότι η έλλειψη υποστήριξης από τους διευθυντές συμβάλει στην εμφάνιση της εξουθένωσης (Shirom & Melamed, 2006). Οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων στον εργασιακό χώρο, η έλλειψη συναισθηματικής υποστήριξης μεταξύ τους, η ανεπάρκεια προσωπικού για την κάλυψη των αναγκών της δουλειάς αποτελούν βασικές αιτίες εμφάνισης επίσης (Maslash &Jackson, 1985).Στους ατομικούς παράγοντες κυρίαρχη θέση κατέχουν ορισμένα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων. Οι εσωστρεφείς άνθρωποι παρουσιάζουν περισσότερες πιθανότητες εμφάνισης σύμφωνα με τους Layman & Guyden (1997). Επιπλέον αυξημένο ποσοστό κινδύνου εμφάνισης παρουσιάζουν οι υπάλληλοι με εμμονές, οι ευαίσθητοι, οι ανταγωνιστικοί, οι υπερβολικά αισιόδοξοι (Cloke & Goldsmith, 2002).

Στους δημογραφικούς παράγοντες παρατηρούνται διαφορές με βάση ορισμένα χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία , η οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο μόρφωσης (Maslach & Jackson (1986). Το φύλο και η ηλικία σύμφωνα με τους Heim (1988), Schaufeli & Bakker (2001) αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για την εμφάνιση και ανάπτυξη του συνδρόμου, όπως και ο μισθός σύμφωνα με τους Δημητρόπουλος & Φιλίππου (2008).Αντίθετη άποψη διατυπώνουν ορισμένοι ερευνητές, οι οποίοι υποστηρίζουν ότι τα δημογραφικά κριτήρια δεν διαδραματίζουν κάποιο ενεργό ρόλο στην εμφάνιση ή όχι του συνδρόμου (Siergrist, Peter, Junge, Cremer & Seidel 1990). Σύμφωνα με την Brewer (2004) η ηλικία παρουσιάζει αρνητική συσχέτιση με την επαγγελματική εξουθένωση. Ένα άτομο νεαρότερο σε ηλικία εμφανίζει μεγαλύτερες πιθανότητες να παρουσιάσει εργασιακή εξουθένωση σε σχέση με ένα μεγαλύτερο. Αποδίδουν το γεγονός αυτό στο ότι ένα νεαρότερο άτομο

έχει μεγαλύτερο ενθουσιασμό για την εργασία του θέτει υψηλότερους στόχους από τις δυνατότητές του συνεπώς είναι ευκολότερο να απογοητευτεί.

Η έλλειψη ικανοποιητικών ανταμοιβών, ανέσεων, προσωπικής ελευθερίας, η στέρηση αυτονομίας, η διάψευση των εργασιακών προσδοκιών, η συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων συντελούν στην εμφάνιση του συνδρόμου σύμφωνα με τους (Merlie & Paoli 2001· Δημητρόπουλος & Φιλίππου 2008). Επίσης αρνητική συσχέτιση παρατηρήθηκε ανάμεσα στα χρόνια εμπειρίας και στην επαγγελματική εξουθένωση. Σύμφωνα με την μετανάλυση των Brewer & Shapard (2004) παρατηρήθηκε αρνητική συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας, της προϋπηρεσίας και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Βέβαια σύμφωνα με τους Tuuli & Karisalmi (1999) μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση παρατηρείται στην ηλικία των σαρανταπέντε με πενηντατεσσάρων ετών (Shirom & Melamed, 2006). Οι Stanton, Howard, ISO & Seppo (1998) όσοι μένουν για μεγάλη χρονική περίοδο στον ίδιο εργοδότη και δεν αλλάζουν διαρκώς επαγγελματικό περιβάλλον έχουν λιγότερες πιθανότητες να εμφανίσουν επαγγελματική εξουθένωση καθώς αναπτύσσουν τις κατάλληλες δεξιότητες στο εργασιακό περιβάλλον.

Ο Corey (1996) παρουσιάζει την εξουθένωση ως ένα σύνδρομο προερχόμενο από ένα σύνολο παραγόντων: η μονοτονία που χαρακτηρίζει το εργασιακό αντικείμενο, η αδιάφορη αντιμετώπιση και η μη αναγνώριση της προσφοράς του εργαζομένου, η διαρκής πίεση, η συνεργασία με δύσκολους συναδέλφους και δύσκολους πελάτες, η έλλειψη εμπιστοσύνης από τον υπεύθυνο, ο περιορισμός της δημιουργικότητας και της ελεύθερης φύσης του ανθρώπου και τα προσωπικά προβλήματα του κάθε εργαζομένου (οικονομικά, υγείας και οικογενειακά) είναι μερικοί από τους παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης σύμφωνα με τον Corey (1996). Επίσης η έρευνα των Maslach & Pines (1977) υποστηρίζει πως οι εργαζόμενοι που βιώνουν μικρότερο βαθμό εξουθένωσης είναι αυτοί που βιώνουν και λιγότερο έλεγχο στον χώρο εργασίας. Οι νέες θεωρίες για την υποστηρικτική προσέγγιση του μάνατζερ και την βοήθεια στους εργαζόμενους κερδίζουν έδαφος και η εφαρμογή τους οδηγεί σε μικρότερο βαθμό εργασιακής εξουθένωσης.

Οι Wade, Cooley & Savicki (1986)στην έρευνά τους αποδεικνύουν πώς η επαγγελματική εξουθένωση παύει πλέον να αποτελεί σύνδρομο των εργαζόμενων σε επαγγέλματα ανθρωπίνων υπηρεσιών και η εμφάνιση της γενικεύεται και σε άλλα

επαγγέλματα αλλά και σε άλλες εκφάνσεις της ζωής των ανθρώπων. Την άποψη αυτή υποστηρίζουν και μέσω της έρευνάς τους και οι Shirom & Ezrachi (2003).Οι περισσότεροι ερευνητές αναζητούν τις αιτίες του φαινομένου στις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, στις πιεστικές συνθήκες εργασίας και στις υψηλές απαιτήσεις. Η Pines (1986) θεωρεί ως κύριο αίτιο του συνδρόμου το εργασιακό περιβάλλον. Πιστεύει ότι κινδυνεύουν περισσότερο οι ιδιαίτερα αφοσιωμένοι εργαζόμενοι να εμφανίσουν το σύνδρομο. Οι εργαζόμενοι που αναζητούν εκπλήρωση του νοήματος της ζωής, αυτοπραγμάτωση ολοκλήρωση μέσα από την εργασία τους.

Ο Cherniss (1980) αναγνωρίζει πέντε παράγοντες άγχους, οι οποίοι θεωρεί ότι συμβάλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι ακόλουθοι:

α) Αμφιβολίες σχετικά με τις ικανότητες . Ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δεν είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της θέσης του.

β) Προβλήματα με τους πελάτες. Οι πελάτες έχουν υπερβολικές και συχνά παράλογες απαιτήσεις γεγονός που δυσχεραίνει το έργο του εργαζόμενου και τον ωθεί να νιώθει ανεπαρκείς για τη θέση του.

γ)Γραφειοκρατικές παρεμβάσεις. Υπάρχουν αρκετές γραφειοκρατικές δραστηριότητες που δυσχεραίνουν το έργο του εργαζόμενου καθώς δεν τις γνωρίζει και δεν υπάρχει κάποιος να τον βοηθήσει, να του παρέχει επαρκή καθοδήγηση και επεξήγηση(Cherniss 1980).

δ) Έλλειψη προκλήσεων . Ο εργαζόμενος δεν βρίσκει κανένα ενδιαφέρον στην εργασία του . Αποτελεί για αυτόν μία ρουτίνα ,που αναγκαστικά κάθε μέρα επιτελεί για βιοποριστικούς λόγους .

ε) Έλλειψη συλλογικότητας. Ο κάθε εργαζόμενος ασχολείται μόνος του , χωρίς σχέσεις , βοήθεια, συναναστροφή με τους άλλους συναδέρφους του, βιώνει τα χαρακτηριστικά της κοινωνικής αποξένωσης.

Σύμφωνα με τις σύγχρονες μελέτες ως βασικά αίτια για την εμφάνιση του συνδρόμου θεωρούνται:

- Η έλλειψη οριοθέτησης ανάμεσα στην εργασία και την προσωπική ζωή, η έλλειψη ελεύθερου προσωπικού χρόνου και η απουσία ξεκούρασης.
- Η αίσθηση της μη ικανοποιητικής συνεισφοράς
- Η οριοθέτηση υψηλών , μη εφικτών στόχων
- Η ανησυχία,η αβεβαιότητα για το εργασιακό μέλλον (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001).

Στις πιο σύγχρονες έρευνες σχετικές με τις αιτίες προξένησης του φαινομένου, η Micklevitz (2001), αναφέρει την έλλειψη ευκαιριών αυτοπραγμάτωσης και την προσπάθεια ολοκλήρωσης μέσα από την εργασία, τον υπερβολικό φόρτο υποχρεώσεων και το πολυετές στρες.

Η οργανωσιακή έρευνα συμπεριφοράς στις σύγχρονες ιδιωτικές επιχειρήσεις αποδεικνύει ότι λόγω των αλλαγών που παρατηρούνται στις απαιτήσεις και στα ζητούμενα προσόντα , εξαιτίας της ανάπτυξης νέων τεχνολογιών , τις συνεχείς αλλαγές και την αύξηση των υποχρεώσεων, ο εργαζόμενος οδηγείται στο χρόνιο εργασιακό στρες ,στη σύγχυση ρόλων τα οποία με τη σειρά τους καταλήγουν στην εμφάνιση του συνδρόμου της εργασιακής εξουθένωσης (Robbins & Judge, 2018).Η εργασιακή εξουθένωση οφείλεται κατά κύριο λόγο στην προσωπικότητα και στα κοινωνικά και εργασιακά πρότυπα που έχει αναπτύξει ένας εργαζόμενος όπως υποστηρίζουν οι Παππά , Αναγνωστόπουλος & Νιάκας (2008). Σύμφωνα με την έρευνα τους η στήριξη του οικογενειακού περιβάλλοντος διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση ή μη του συνδρόμου σε συνδυασμό με την ψυχολογική ,την συναισθηματική και την κοινωνική κατάσταση στην οποία βρίσκεται. Σύμφωνα με τον Knoop (1984) η σκληρή εργασία αποτελεί βασικό αίτιο εμφάνισης του συμπτώματος, σε αντιδιαστολή με την εργασιακή επιτυχία που αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα εμφάνισής του.

Οι Demerouti, Bakker, Vardakou, & Kantas, (2003) αναφέρουν ως βασικούς παράγοντες πρόκλησης της εργασιακής εξουθένωσης τις οικονομικές απολαβές, το επίπεδο των συνθηκών εργασίας, τις σχέσεις με τα υπόλοιπα άτομα του εργασιακού περιβάλλοντος και την ηλικία του εργαζόμενου. Σύμφωνα με τις Σταυροπούλου, Παπαδάκη, Φτυλάκη & Καμπά (2010) οι ψυχοσωματικές παθήσεις είναι συνηθισμένες σε άτομα που δρουν και εργάζονται υπό το πρίσμα έντονου στρες συνδυαστικά με τις άσχημες σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων οδηγούν στην εκδήλωση του συνδρόμου καθώς επιβαρύνουν το περιβάλλον στο οποίο δρα ο εργαζόμενος,

Οι Δεληχά, Τούκας & Σπυρούλη(2012) υποστηρίζουν ότι βασικές αιτίες αποτελούν η αλληλεπίδραση ανάμεσα σε εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες. Στους εξωτερικούς παράγοντες συγκαταλέγονται η αυξημένη χρονική πίεση για επίτευξη των στόχων της εργασίας, η μονοτονία που ενδέχεται να προκαλεί , ο περιορισμός της ατομικής ελευθερίας και του αυτοσχεδιασμού, της αυτονομίας, η κακή ροή πληροφοριών και οι μη επαρκείς γνώσεις για τα εργασιακά καθήκοντα, η έλλειψη του απαραίτητου προσωπικού, το <<φορτωμένο >> εργασιακό ωράριο, η ύπαρξη βαρδιών, ορισμένοι φυσικοί παράγοντες όπως θόρυβος, μολυσμένη ατμόσφαιρα Στους εσωτερικούς παράγοντες συμπεριλαμβάνονται η ηλικία, ο τρόπος που αντιμετωπίζει το άτομο τις διάφορες στρεσογόνες καταστάσεις γενικά στη ζωή του, η ικανότητα ή όχι του ατόμου να δίνει λύσεις σε διάφορα προβλήματα, η ύπαρξη ή όχι ενθουσιασμού για την εργασία του, το επαγγελματικό του προφίλ και ήθος καθώς και οι φιλοδοξίες που τον χαρακτηρίζουν. Η αλληλεπίδραση αυτών των παραγόντων συνδυαστικά με διάφορους διαπροσωπικούς (στήριξη από το οικογενειακό περιβάλλον) , κοινωνικοπολιτικούς και οικονομικούς παράγοντες συντελούν στην εμφάνιση του συνδρόμου (Δεληχά ,Τούκας,,Σπυρούλη, 2012). Σύμφωνα με τους Koustelios & Tsigilis (2001) η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζεται από την προσωπική επιτυχία » και « την συναισθηματική εξάντληση>> (Koustelios, 2001).

Σύμφωνα με την Δερεμούτη ,η οποία έχει αναπτύξει το μοντέλο Job Demands Resources και τη θεωρία των εργασιακών Απαιτήσεων -Πόρων τα χαρακτηριστικά κάθε εργασίας διακρίνονται σε δύο διευρυμένες κατηγορίες α) τις εργασιακές απαιτήσεις β)τους εργασιακούς πόρους (Demerouti & Nachreiner, 1996). Οι εργασιακές απαιτήσεις περιλαμβάνουν τις σωματικές, ψυχολογικές ,οργανωσιακές πλευρές της εργασίας όπου απαιτούν την προσπάθεια και την ενέργεια του εργαζομένου και αποφέρουν μεγαλύτερο φορτίο άγχους και πίεσης από την πλευρά του εργαζόμενου .Από την άλλη οι εργασιακοί πόροι αναφέρονται στην πλευρά του εργοδότη και περιλαμβάνουν εργασιακές απαιτήσεις, κόστος αμοιβής εργαζομένων, διευκολύνουν όμως παράλληλα τις ευκαιρίες για επαγγελματική ανέλιξη, ατομική μάθηση και πρόοδο (Demerouti, Bakker · Vardakou, & Kantas,2003).

Σύμφωνα με την Δεμερούτη το εργασιακό περιβάλλον και οι εργασιακοί πόροι επηρεάζουν σε μεγάλο ποσοστό την ψυχική υγεία του εργαζομένου. Ο εργαζόμενος σε ασφυκτικό , πιεστικό περιβάλλον μπορεί να νιώσει ότι ξεπερνάει τα όριά του . Όταν το εργασιακό περιβάλλον έχει υψηλές, υπερβολικές απαιτήσεις τότε ο εργαζόμενος

αρχίζει να αισθάνεται σταδιακά επαγγελματική εξουθένωση. Αν οι επαγγελματικοί πόροι είναι περιορισμένοι, το σύνδρομο εντείνεται, αν όμως οι εργασιακοί πόροι ενισχυθούν τότε υπάρχει δυνατότητα αποφυγής του συνδρόμου , κινητοποίησης της εργασιακής μέριμνας και προσήλωση στους εργασιακούς στόχους (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Σύμφωνα με την έρευνα της Δεμερούτη (1996) <<Το ισχυρότερο κίνητρο του σημερινού εργαζόμενου στο περιβάλλον εργασίας του , είναι το να κάνει μία ουσιαστική δουλειά. Οι πόροι περιορίζουν το αρνητικό αντίκτυπο των υψηλών απαιτήσεων.>>. Το αντίθετο προκαλεί σταδιακά την εργασιακή εξουθένωση (Demerouti & Nachreiner, 1996). Η Δεμερούτη(2001) συνεχίζει λέγοντας ότι οι υψηλοί εργασιακοί πόροι συντελούν στην ευημερία της εταιρίας και της ανάπτυξης των εργαζομένων. Οι αλλαγές βέβαια ξεκινούν από τους ανθρώπους με ισχύ και δύναμη. Κυρίως αυτοί έχουν τη δύναμη να προχωρήσουν στις αλλαγές για να επιτευχθεί η απαραίτητη ισορροπία. Όμως η συνδρομή και η προτάσεις των εργαζομένων βοηθούν να οδηγηθούν οι εταιρίες στις απαραίτητες αλλαγές και να αποφευχθεί η εργασιακή εξουθένωση (Δεμερούτη, 2001).

2.5 Επιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης

Σύμφωνα με τις σύγχρονες έρευνες σύμφωνα με τον Καδδά (2005), το άτομο που εμφανίζει το σύνδρομο παρουσιάζει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

α) Αίσθηση αποξένωσης . Το άτομο δεν αισθάνεται ευχάριστα στο εργασιακό του περιβάλλον. Κάθε μέρα με δυσκολία πηγαίνει στην δουλειά του . Βιώνει άσχημα συναισθήματα κάθε φορά που σκέφτεται τον εργασιακό του χώρο .Δεν τον συνδέει κάτι με αυτόν , ούτε με τους συναδέλφους του.

β) Κακή διάθεση. Αισθάνεται δυσφορία στην εργασία του. Δεν νιώθει να τον χαροποιεί τίποτα , ούτε να του κινεί το ενδιαφέρον του. Όλα του φαίνονται μάταια και δεν επιδιώκει επικοινωνία με τους συναδέρφους του. Είναι συνεχώς μόνος του , χαμένος στις σκέψεις και τα προβλήματά του .

γ) Προβλήματα υγείας. Ο εργαζόμενος που εμφανίζει το σύνδρομο παρουσιάζει λόγω του έντονου στρες και των δυσάρεστων συναισθημάτων συνεχώς πονοκέφαλο οσφυαλγίες, έντονα ξεσπάσματα νεύρων προερχόμενα από την πίεση που νιώθει.

δ) Έλλειψη κινήτρων /αδιαφορία για την εργασία / κυνικότητα. Ο εργαζόμενος δεν νιώθει την κινητήριο επιθυμία για να ανταπεξέλθει και να πετύχει τους στόχους της εργασίας του , ούτε καταβάλει προσπάθεια να ανέλθει σε αυτήν . Εμφανίζει αδιαφορία για το οτιδήποτε έχει σχέση με το επάγγελμά του . Απλά βρίσκεται στο χώρο χωρίς να έχει καμία όρεξη να προσφέρει βοήθεια , να φανεί χρήσιμος . Αντιμετωπίζει τα πάντα με απάθεια χωρίς πάθος και όρεξη (Καδδάς,2005).

Τα συμπτώματα της εργασιακής εξουθένωσης σύμφωνα με τους Σταυροπούλου, Παπαδάκη, Φτυλάκη & Καμπά (2010),θα μπορούσαν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες: σωματικά, ψυχολογικά, συμπεριφορικά. Στα σωματικά κατατάσσονται σύμφωνα με τους ερευνητές η αυπνία, οι συχνοί και έντονοι πονοκέφαλοι , η αύξηση ή η μείωση βάρους, η υπερένταση, αναπνευστικά προβλήματα, συνεχής αίσθηση σωματικής κούρασης ,εξάντλησης, το χαμηλό ανοσοποιητικό σύστημα με αποτέλεσμα συνεχόμενες ασθένειες και κρυολογήματα, γαστρεντερικές διαταραχές, αυπνίες, σεξουαλικές διαταραχές. Στα ψυχολογικά κατατάσσονται η έλλειψη ενδιαφέροντος, η συναισθηματική εξάντληση , η μειωμένη αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση, η πλήρης απάθεια, η αρνητική ,ειρωνική διάθεση και η αίσθηση ματαιότητας. Στα συμπεριφορικά περιλαμβάνονται η έντονη επιθυμία για παραίτηση ,η αδυναμία συγκέντρωσης, τα συνεχόμενα παράπονα για την εργασία ,τον φόρτο και τις απαιτήσεις της, η παντελής έλλειψη ενθουσιασμού, οι συνεχόμενες απουσίες με ακούσιες αφορμές (Σταυροπούλου, Παπαδάκη, Φτυλάκη& Καμπά, 2010).

Σε σχετική έρευνα που έχουν δημοσιεύσει εργαζόμενοι-συμμετέχοντες που έπασχαν από το σύνδρομο έχουν περιγράψει την κατάσταση τους με τα ακόλουθα λόγια:<<Όχι μόνο το γνωρίζω αλλά το βιώνω κιόλας. Νιώθω υπερβολική κόπωση και εξάντληση , νιώθω ένα μεγάλο κενό μέσα μου και αισθάνομαι ότι δεν μπορώ να προσφέρω , ότι δεν είμαι ο εαυτός μου και ότι προσποιούμαι στην δουλειά μου. Έχω κλειστεί στον εαυτό μου σαν να περνάω κάποιο μεγάλο πρόβλημα . Διαρκώς σκέφτομαι και ψάχνω λύσεις για να απέχω από τη δουλειά μου. Αν είχα οικονομική ευχέρεια θα σταματούσα να εργάζομαι>>.

<<Εχω πολύ άγχος με αποτέλεσμα να υποφέρω από αυπνίες και πονοκεφάλους. Αντιμετωπίζω προβλήματα με το στομάχι μου και προβλήματα δυσκοιλιότητας. Με τον σύντροφό μου συχνά δεν έχω όρεξη, συνήθως το κάνω γιατί πρέπει>>.

<<Αντιμετωπίζω διάφορα προβλήματα, όπως προβλήματα με το στομάχι και με το έντερό μου. Όταν αγχωθώ με πιάνει πόνος στο στομάχι επίσης υποφέρω από ημικρανίες. Δεν έχω διάθεση για σεξουαλική επαφή γιατί πάντα έχω κάτι να κάνω…>>(Σταυροπούλου, Παπαδάκη, Φτυλάκη &Καμπά, 2010).

Η αναγνώριση των συμπτωμάτων της εργασιακής εξουθένωσης είναι το πρώτο βήμα για την αντιμετώπιση του συμπτώματος. σύμφωνα με Σταυροπούλου, Παπαδάκη, Φτυλάκη & Καμπά (2010).Η κατανόηση του συμπτώματος μέσω της εμφάνισης των ψυχοσωματικών αντιδράσεων του εργαζόμενου αποτελεί το πρώτο βήμα για τον περιορισμό του .Ο εργαζόμενος εμφανίζει διαρκή δυσφορία , έλλειψη επιθυμίας για εργασία , αίσθημα κενού ,ανικανότητας . Όσο γρηγορότερα αντιληφθούν οι αρμόδιοι και ο ίδιος ο εργαζόμενος τα συμπτώματα αυτά , τόσο πιο έγκαιρα και αποτελεσματικά θα μπορέσουν να αντιμετωπιστούν.

Σύμφωνα με τους Hellesøy (1996) η εξουθένωση αποτελεί ιδιαίτερα σοβαρό πρόβλημα ,τη σημερινή εποχή, παρουσιάζοντας αρνητικές επιπτώσεις και μειώνοντας την ποιότητα ζωής των ατόμων που πάσχουν από το συγκεκριμένο σύνδρομο σημειώνοντας πλήθος αρνητικών επιπτώσεων τόσο στην επαγγελματική όσο και στην προσωπική, οικογενειακή ζωή. Σύμφωνα με τους Koustelios & Tsigilis(2010) το σύνδρομο οδηγεί σε μείωση της ποιότητας της εργασίας και σε αρνητική επίδραση προς τους άμεσα συσχετιζόμενους με αυτήν. Οδηγεί σε πτώση του ηθικού των εργαζομένων, σωματική εξάντληση ,χρήση χαπιών και ουσιών, ναρκωτικών και οικογενειακές εντάσεις. Οι Maslach & Jackson (1986) στην θεωρία τους διατυπώνουν πως τα συμπτώματα χωρίζονται σε συναισθηματική εξάντληση, μειωμένη προσωπική επιτυχία, αποπροσωποποίηση. Σύμφωνα με έρευνες η εργασιακή εξουθένωση συνδέεται στενά με την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση.

Οι Δεληχά, Τούκα & Σπυρούλη (2012) χωρίζουν τα συμπτώματα που εμφανίζει κάποιος που πάσχει από το σύνδρομο σε τρεις κατηγορίες :

α) σωματικά : μυϊκοί πόνοι, γαστρεντερικά προβλήματα, διαταραχές ύπνου και βάρους, σεξουαλική δυσλειτουργία, αύξηση χοληστερίνης ,σακχάρου.

β) ψυχολογικά: συχνές αλλαγές διάθεσης, έντονη ανησυχία για το μέλλον, χαμηλή αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση, κατάθλιψη, παντελής έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία, θυμός, σύγχυση.

γ) συμπεριφορικά : συχνές συναισθηματικές εκρήξεις, ανικανότητα συγκέντρωσης, χαμηλή απόδοση, αποφυγή ανάληψης οποιασδήποτε υπευθυνότητας, έλλειψη ενθουσιασμού , νωθρότητα, ανικανότητα προσαρμογής σε αλλαγές (Δεληχά, Τούκα & Σπυρούλη, 2012).

2.6 Τρόποι αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Από τις παραπάνω αναφορές αντιλαμβανόμαστε ότι το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει απασχολήσει μεγάλο αριθμό ερευνητών καθώς επιφέρει προβλήματα τόσο στα άτομα τα οποία πάσχουν από αυτό ,αλλά περιορίζει και την παραγωγική λειτουργεία των οργανισμών. Για την επίτευξη της αποφυγής του συνδρόμου θα ήταν ιδιαίτερα ωφέλιμο να αναγνωρίζονται τα συμπτώματα από το αρχικό στάδιο , ώστε να επιτευχθεί η έγκαιρη αντιμετώπισή του. Σύμφωνα με τους Δεληχά, Τούκα & Σπυρούλη (2012) η αντιμετώπιση του φαινομένου συντελείται σε τρία επίπεδα: πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια.

Σε πρωτοβάθμιο επίπεδο προτείνεται επανασχεδιασμός εργασίας, ανάλυση των εργασιακών ρόλων και των καθηκόντων , παρότρυνση του εργαζομένου και συμμετοχή στον προγραμματισμό της λειτουργίας. Σε δευτεροβάθμιο επίπεδο η παράβαση στοχεύει στην εκπαίδευση του εργαζομένου στη διαχείριση χρόνου , στην επίλυση θεμάτων μέσω της συμβουλευτικής και την οργάνωση του τρόπου ζωής και συμπεριφοράς μέσω εκπαίδευσης και υποστήριξης. Σε τριτοβάθμιο επίπεδο η παρέμβαση αφορά τα άτομα που ήδη πάσχουν από το σύνδρομο. Εντάσσονται σε ομάδες ψυχολογικής στήριξης με σκοπό την ανάρρωση ,παροχή ψυχολογικής υποστήριξης και ομαλής επιστροφής στην εργασία με σκοπό την επίτευξη στόχων και την εργασιακή ικανοποίηση.

Ερευνητές παραλληλίζουν το burnout με την άτυπη κατάθλιψη. Ο Schonfeld (2012), υποστηρίζει ότι συνδέονται άμεσα και ότι για την αντιμετώπιση του συνδρόμου θα ήταν ιδιαίτερα αποτελεσματικό να σκεφτούμε παράλληλα και την αντιμετώπιση των καταθλιπτικών συμπτωμάτων.Η Fisher (1985), συμβουλεύει τους εργαζομένους να έχουν πάθος ,όσο χρειάζεται για να λειτουργήσει ενισχυτικά στην εργασία τους. Αν ξεπεραστεί όμως αυτή η λεπτή γραμμή και το πάθος είναι υπερβολικό σε βαθμό που ο

εργαζόμενος ξεχνά κάθε άλλο τομέα της ζωής του τότε οδηγείται ο εργαζόμενος σε επαγγελματική εξουθένωση. Συμβουλεύει τους εργαζόμενους:

- να δώσουν χρόνο στον εαυτό τους
- να κάνουν τη χαλάρωση προτεραιότητά τους
- να μάθουν να εμπιστεύονται
- να γυμνάζονται
- να δείχνουν την ευγνωμοσύνη τους απέναντι σε όσους τους βοηθούν
- να μάθουν να μιλάν στους φίλους ,στην οικογένεια , να λένε τα προβλήματά τους.

Σύμφωνα με την Fisher (1985) ο επικεφαλής μίας εταιρίας έχει διττό ρόλο. Είναι επικεφαλής της εταιρίας συνεπώς εκτός από τον εαυτό του, θα πρέπει να μάθει να φροντίζει και την ομάδα του. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στην έρευνά της απάντησαν ότι ένιωθαν επαγγελματική εξουθένωση, όχι εξαιτίας της έλλειψη πάθους για τη δουλειά τους, αλλά από έλλειψη υποστήριξης από το αφεντικό τους. Συνεπώς ο υπεύθυνος φέρει ευθύνη και για όλη την υπόλοιπη ομάδα . Ο εργαζόμενος θέλει να βλέπει και να αισθάνεται ότι το αφεντικό του, τον στηρίζει και αναγνωρίζει την προσπάθεια και τη δουλειά που κάνει. Στην τελική ποιος δεν θέλει να έχει ένα αφεντικό που να ενδιαφέρεται τόσο πολύ για την ομάδα του όσο και για την δουλειά του;

Η Χαρίλα (2017) στην έρευνά της υποστηρίζει ότι η ειδοποιός διαφορά έγκειται στην έγκαιρη ή όχι αναγνώριση των συμπτωμάτων και στην αντιμετώπισή τους. Σε ατομικό επίπεδο ο εργαζόμενος πρέπει να αναρωτηθεί σε ποιους τομείς δίνει προτεραιότητα, με ποιους τρόπους διεκδικεί αυτό που θέλει, αν μοιράζεται τις γνώσεις, τις απόψεις ,και τις ιδέες του με τους συναδέρφους του, τι στόχους θέτει, τι προσδοκίες έχει ο ίδιος για τον εαυτό του, πώς δέχεται την αποτυχία και την επιτυχία, αν μπορεί να αρνηθεί για κάτι που δεν συμφωνεί, αν έχει τη δυνατότητα να αντιμετωπίζει και να αντιστέκεται σε ό,τι τον απασχολεί , σε ό,τι τον ενοχλεί και τον τρομάζει. Σε οργανωτικό επίπεδο (οργανωτική αλλαγή) η βασική συντεταγμένη των παρεμβάσεων είναι η προσπάθεια διαμόρφωσης της εργασίας με βάση τις ανθρώπινες ικανότητες και δυνατότητες, με περιορισμό των υπέρμετρων απαιτήσεων και εκλογίκευση των απαιτητικών στόχων. Η οριοθέτηση των προσδοκιών από την πλευρά των εργοδοτών

λαμβάνοντας υπόψιν και τον ανθρώπινο παράγοντα θα αποτελέσει σύμφωνα με τη Χαρίλα (2017) αποτρεπτικό παράγοντα για την εμφάνιση του συνδρόμου.

2.7 Μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι ερευνητές προσπαθώντας να περιορίσουν την αυξανόμενη εμφάνιση του συνδρόμου, του ανέπτυξαν ορισμένα εργαλεία με σκοπό την μέτρηση του. Θέλησαν να περάσουν από την θεωρία στην έμπρακτη μελέτη και εφαρμογή για να καταφέρουν να αντιμετωπίσουν και να εξαλείψουν (όσο αυτό ήταν δυνατόν)την εμφάνιση του συνδρόμου. Γίνονται μέσα από τα ερωτηματολόγια προσπάθειες εξεύρεσης των κύριων παραγόντων πρόκλησης , ταυτόχρονα έρευνας των συναισθημάτων που βιώνει ο εργαζόμενος λόγω της κατάστασης αυτής, και εξερεύνησης των πιθανών μεθόδων αντιμετώπισης.

2.7.1 Κλίμακα της Maslach (The Maslach Burnout Inventory-MBI)

Αποτελεί την δημοφιλέστερη κλίμακα για την μέτρηση του συνδρόμου. Το ερωτηματολόγιο περιέχει 22 συνολικά ερωτήματα με τα οποία μελετά :

- Την υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης. Προσπαθεί να εξακριβώσει το βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος αισθάνεται εξάντληση, κόπωση από την εργασία του. Ερευνά σε τι βαθμό έχουν εξαντληθεί τα ψυχικά του αποθέματα και δε αντέχει άλλο την εργασία του.
- Υποκλίμακα αποπροσωποποίησης. Ερευνά σε ποιο βαθμό ο εργαζόμενος έχει χάσει την προσωπικότητα του αδιαφορεί για την εργασία του και για τις σχέσεις του με τους υπόλοιπους συναδέλφους του.
- Υποκλίμακα μειωμένης προσωπικής επίτευξης. Ο εργαζόμενος αδιαφορεί για την εργασία του και την επίδοση του σε αυτήν, δεν τον ενδιαφέρει να επιτύχει τους στόχους του. Συμπεραίνουμε ότι οι πράξεις του έρχονται σε αντιδιαστολή με τις αρχικές του επιδιώξεις (Maslach 1982).

Οι εργαζόμενοι καλούνται να απαντήσουν στις 22 ερωτήσεις με βαθμολογία από το μηδέν μέχρι το έξι για τη συχνότητα που εμφανίζουν τα συναισθήματα που περιγράφονται στο ερωτηματολόγιο.

Αργότερα η Maslach(1986) επειδή θεωρήθηκε ότι η κλίμακα απευθύνεται μόνο σε εργαζόμενους στον τομέα της υγείας και στους εκπαιδευτικούς δημιούργησε μία νέα κλίμακα για να καλύψει τα κενά της πρώτης. Η νέα κλίμακα ονομάζεται Maslach Burnout –Inventory- General Survey (MBI-GS) και οι ερωτήσεις της αφορούν όλες τις κατηγορίες που παρατηρείται το σύνδρομο (Maslach & Jackson, 1986).

2.7.2Κλίμακα μέτρησης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Burnout Inventory-BI)

Η κλίμακα δημιουργήθηκε από τους Pines, Aronson και Kafry (1981) αποτελείται από 21 ερωτήματα με απαντήσεις από το 0=ποτέ έως το 6=πάντα. Δεν αναφέρεται σε συγκεκριμένο τύπο εργασίας (Schaufeli, Enzmann, 1988)

2.7.3 Κλίμακα προσωπικού (Staff Burnout scale-SBS)

Αποτελείται από 30 ερωτήματα και εξετάζει την εμφάνιση του συνδρόμου στα επαγγέλματα υγείας. Μελετά κυρίως τη δυσαρέσκεια για την εργασία, την ψυχολογική ένταση των εργαζομένων, τον κίνδυνο εμφάνισης προβλημάτων υγείας , τη μη επαγγελματική σχέση μεταξύ των εργαζομένων (Jones, 1980)

2.7.4 Κλίμακα Oldenburg (Oldenburg Burnout Inventory-OLBI)

Η κλίμακα OLBI σύμφωνα με την Demerouti (2008), χρησιμοποιείται σε όλα τα επαγγέλματα ανεξάρτητα αν έχουν επαφή με κόσμο ή όχι. Περιλαμβάνει αρνητικές και θετικές εντυπώσεις στις ερωτήσεις του ώστε να καλύψει την περιγραφή της εξουθένωσης του κυνισμού της απάθειας αμφίπλευρα. Πρόκειται για σχετικά σύγχρονη κλίμακα μέτρησης του συνδρόμου (Demerouti & Bakker, 2008)

2.7.5 Κλίμακα Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory-CBI)

Οι Kristensen, Borritz,Villadsen & Cristenen, (2005) δημιούργησαν ένα νέο μοντέλο στην Δανία. Το μοντέλο μελετά και εξετάζει τρείς κλίμακες: μια κλίμακα μετρά την γενική εξουθένωση μέσα από την προσωπικότητα του ατόμου. Η δεύτερη κλίμακα μελετά το εργασιακό κομμάτι και η τρίτη κλίμακα τη σχέση εργαζόμενου – πελάτη βάση της εργασιακής εξουθένωσης.

2.8 Έννοια των ρόλων

Στην κοινωνία , στην οικογένεια και αντίστοιχα σε κάθε οργανισμό και επιχείρηση , τα άτομα έχουν συγκεκριμένους ρόλους ανάλογα με την ηλικία και τη θέση τους. Ο κάθε ρόλος συνεπάγεται ταυτόχρονα ορισμένες υποχρεώσεις και δικαιώματα, ορισμένες ευθύνες και ορισμένα καθήκοντα (Αντωνάκης, 2003).

Ως ρόλος ορίζεται το σύνολο των προσδοκώμενων συμπεριφορών των κατόχων μίας θέσης. Η θέση μπορεί να είναι είτε κληρονομική είτε επίκτητη. Είτε κληροδοτείται , είτε την κατακτά κάποιος μέσω σκληρής δουλειάς, ευφυΐας προτερημάτων. Σε όποια από τις δύο κατηγορίες και να ανήκει κάποιος η θέση την οποία κατέχει απαιτεί μία ορισμένη συμπεριφορά και ορισμένες υποχρεώσεις. Οι ρόλοι των ατόμων μπορούν να χωριστούν σε τυπικούς και άτυπους, με βάση διάφορα κριτήρια (Τσαούσης, 1997). Στους τυπικούς η προσδοκώμενη συμπεριφορά καθορίζεται από γραπτούς κανόνες, νόμους, διατάγματα. Το άτομο οφείλει να αφοσιωθεί και να υπακούσει τους κανόνες αυτούς καθώς ορίζονται από νομικά κριτήρια. Στους άτυπους ρόλους η συμπεριφορά καθορίζεται από τα ήθη , τα έθιμα , τις παραδόσεις, τις κοινωνικές καταστάσεις. Συνήθως οι άτυποι ρόλοι δημιουργούν προβλήματα και προστριβές, καθώς τα άτομα έχουν μεγαλώσει με διαφορετικές κουλτούρες και δεν είναι διατεθειμένα να αλλάξουν την νοοτροπία και τις συνήθειες τους ,ακόμα και αν κρίνεται απαραίτητο (Τσαούσης, 2000).

Οι ρόλοι ακόμα διακρίνονται και σε αυστηρούς και χαλαρούς. Στους αυστηρούς περιορίζεται περισσότερο η ελευθερία των εργαζομένων ενώ στους χαλαρούς έχουν περισσότερες δυνατότητες για να πάρουν κάποιες πρωτοβουλίες. Καθοριστικό ρόλο στην αυστηρότητα ή όχι των ρόλων διαδραματίζει η κοινωνία στην οποία αναφέρονται. Σε μία κλειστή κοινωνία συνήθως είναι πιο αυστηροί σε σχέση με

μία σύγχρονη ανεπτυγμένη κοινωνία, είναι πιο περιοριστικοί και δεσμευτικοί (Τσαούσης, 2000).

2.9 Ασάφεια Ρόλων

Η ασάφεια ρόλων αποτελεί βασικό παράγοντα εμφάνισης του συνδρόμου εργασιακής εξουθένωσης. Ο εργαζόμενος δεν έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει ποιες είναι οι απαιτήσεις της εργασίας του, πως πρέπει να λειτουργήσει στο εργασιακό του περιβάλλον, ποιες είναι οι αρμοδιότητές του και πώς πρέπει να δράσει (Κουστέλιος, Κουστέλιου, 1998). Σύμφωνα με τους Jackson & Schuler (1985) η ασάφεια ρόλων οδηγεί σε αποφυγή της εργασίας, μείωση του ενδιαφέροντος παραγκωνισμό των υποχρεώσεων και περιορισμένη επαγγελματική απόδοση. Με βάση τον Singh, Verbeke & Rhoads (1996) έχουμε τρεις αποδεκτές διαστάσεις στην ασάφεια ρόλων: την ασάφεια στόχων προσδοκιών και υπευθυνότητας, την ασάφεια διαδικασιών, στόχων, σαφήνεια προτεραιοτήτων και την ασάφεια συμπεριφοράς.

Στην ασάφεια στόχων προσδοκιών και υπευθυνότητας ο εργαζόμενος δεν γνωρίζει ακριβώς τι πρέπει να επιτύχει, ποιες είναι οι αρμοδιότητες του, σε ποια σημεία πρέπει να δώσει έμφαση και για ποιες διαδικασίες είναι υπεύθυνος. Στην ασάφεια διαδικασιών, στόχων, σαφήνεια προτεραιοτήτων ο εργαζόμενος δεν γνωρίζει με σαφήνεια ποιες είναι οι προτεραιότητες που έχει, οι βασικοί στόχοι που πρέπει να επιτύχει και με ποιες διαδικασίες θα τους επιτύχει. Στην ασάφεια συμπεριφοράς ο εργαζόμενος δεν γνωρίζει με ποια συμπεριφορά θα επιτύχει το αναμενόμενο αποτέλεσμα, πώς πρέπει να δράσει για να καταφέρει τον απαιτούμενο στόχο του. Αγνοεί η κάθε συμπεριφορά του τι αποτελέσματα θα έχει (Jackson, Schuler, 1985). Ο Κάντας (1995) με βάση την ερευνά του διατυπώνει πως λόγω της ασάφειας ρόλων το άτομο δεν γνωρίζει τι πρέπει να κάνει, ποιες είναι οι αρμοδιότητές του, δεν του είναι ξεκάθαρο σε τι πράξεις πρέπει να προβεί, τι συμπεριφορά και τι ενέργειες περιμένουν οι άλλοι από αυτόν. Επίσης συνεχίζει τονίζοντας ότι ο διαφορετικός ρόλος των δύο φύλων και η διαφορετική κοινωνικοποίηση οδηγούν σε διαφορετική θεώρηση των εργασιακών αρμοδιοτήτων και ταυτόχρονα σε διαφορετικά επίπεδα εξουθένωσης. Ο εργαζόμενος δεν γνωρίζει πόση εξουσία, πόση επιρροή μπορεί να ασκήσει, ποιες ακριβώς είναι οι υποχρεώσεις του και ποιες οι δικαιοδοσίες του.

2.10 Επαγγελματική εξουθένωση και σύγκρουση ρόλων

Η συμπεριφορά των εργαζομένων σε έναν οργανισμό δεν είναι αυθαίρετη, τυχαία αλλά υπαγορεύεται από ορισμένους κανόνες και είναι η αναμενόμενη για τη θέση την οποία κατέχει. Η ασάφεια ρόλων αναφέρεται στην αβεβαιότητα του εργαζομένου σχετικά με τις απαιτήσεις της εργασίας του και με τον τρόπο άσκησης των καθηκόντων του. Ο εργαζόμενος δεν έχει μία ξεκάθαρη εικόνα σχετικά με τους στόχους και τις ευθύνες του και συχνά παρατηρείται σύγκρουση και επιθετική συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων λόγω της έλλειψης διαχωρισμού των αρμοδιοτήτων τους. Η δυσάρεστη αυτή κατάσταση που δημιουργείται λόγω των οργανωτικών αδυναμιών του εκάστοτε οργανισμού , λόγω των διαφορών νοοτροπίας, θέσης, επιπέδου μόρφωσης και έλλειψης καθηκοντολογίου οδηγεί σταδιακά στην εμφάνιση του συνδρόμου της εργασιακής εξουθένωσης(Υφαντή, Γκέτσος, Νάκα, Μαστραπά, Τσιρίγκα & Πετροπούλου 2012).

Κεφάλαιο 3ο Μεθοδολογία

3.1 Δείγμα της έρευνας (συμμετέχοντες)

Το δείγμα μας αποτέλεσαν 146 εργαζόμενοι, ιδιωτικοί υπάλληλοι εταιρίας επικοινωνιών. Από αυτούς το 38,8% είναι άντρες και το 60,50% είναι γυναίκες .Ο μέσος όρος ηλικιών είναι τα 34,5 χρόνια και με μέγιστη τιμή τα 49 και ελάχιστη τα 21 χρόνια. Απ΄ το δείγμα αυτό το 2.8% είναι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης, το 29,9% απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 49,7% απόφοιτοι κάποιου ανώτερου ιδρύματος και το 17% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Όσο αφορά την οικογενειακή κατάσταση το 59,9 % του δείγματος είναι ελεύθεροι, το 36,1 παντρεμένοι , και το 4,1% διαζευγμένοι. Από τους ερωτηθέντες το 64,6% έχει μία θέση ευθύνης στην εργασία του, το υπόλοιπο 34,9% όχι.

3.2 Όργανα μέτρησης

Για την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης θα χρησιμοποιηθεί το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory, MBI) της Maslach & Jackson (1986) το οποίο περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις. έχει μεταφραστεί από τον Κόκκινο (2006). Οι πρώτες εννέα ερωτήσεις αφορούν τη συναισθηματική εξάντληση, οι επόμενες οχτώ την προσωπική επίτευξη και οι επόμενες πέντε την αποπροσωποποίηση. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν σε επτάβαθμη κλίμακα που κυμαίνεται από το 0 (ποτέ) μέχρι το 6 (κάθε μέρα) πόσο συχνά βιώνουν συναισθήματα σχετικά με τις τρεις διαστάσεις

Για την μέτρηση της ασάφειας ρόλων θα χρησιμοποιηθεί η κλίμακα μέτρησης της ασάφειας ρόλων των Rizzo House & Lirtzman (1976) προσαρμοσμένη στην ελληνική γλώσσα, η βαθμολόγηση της οποίας γίνεται σε μία επτάβαθμη κλίμακα τύπου Liikert.

3.3 Διαδικασία μέτρησης

Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων θα αναλυθούν με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Για τις ανάγκες της έρευνας θα χρησιμοποιηθεί περιγραφική στατιστική, ανάλυση αξιοπιστίας, t-test, και ανάλυση συσχέτισης.

Κεφάλαιο 4ο Αποτελέσματα

4.1 Αξιοπιστία ερωτηματολογίων

Για την αξιοπιστία των μετρήσεων χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Cronbach a, σύμφωνα με τον οποίο προσμετράτε η συνοχή και η συσχέτιση των ερωτήσεων τόσο μεταξύ τους, όσο και με το ψυχομετρικό χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ασάφειας ρόλων. Στον πίνακα 1(συντελεστής αξιοπιστίας), παρουσιάζονται οι τιμές που παίρνει ο δείκτης Cronbach a για κάθε ομάδα ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Οι τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,7< θεωρούνται ικανοποιητικές, αποδεικνύουν πως υπάρχει υψηλός βαθμός συσχέτισης των ερωτήσεων με σκοπό, μέσω των απαντήσεων, την άντληση της μέγιστης πληροφόρησης και την εξαγωγή εγκυρότερων αποτελεσμάτων.

Πίνακας 1

Συντελεστής αξιοπιστίας

	Cronbach a
Συναισθηματική εξάντληση	0,867
Αποπροσωποποίηση	0,761
Έλληψη προσωπικών επιτευγμάτων	0,716
Ασάφεια Ρόλων	0,762

4.2 Επαγγελματική εξουθένωση

Στον πίνακα 2 (μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων

παρουσιάζονται ο μέσος όρος και τυπική απόκλιση των απαντήσεων για την κάθε ομάδα των ερωτήσεων που αφορούν στην επαγγελματική εξουθένωση και την ασάφεια ρόλων.

Πίνακας 2

Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων

	Μέσος Όρος	**Τυπική Απόκλιση**
Συναισθηματική εξάντληση	24,75	10,62
Αποπροσωποποίηση	10,60	6,75
Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων	36,22	6,80
Ασάφεια Ρόλων	4,53	0,97

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι, σύμφωνα με τις νόρμες τις Maslach & Jackson (1986), βίωναν μέτριο επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης, μέτριο επίπεδο αποπροσωποποίησης και υψηλό επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων. Επίσης, βρέθηκε ότι οι εργαζόμενοι βίωναν και υψηλό επίπεδο ασάφειας ρόλων στον χώρο εργασίας τους.

4.3 Διαφορές επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με το φύλο και τη θέση ευθύνης

Στους επόμενους πίνακες θα γίνει σύγκριση των μέσων όρων για τα ψυχομετρικά χαρακτηριστικά που εξετάζουμε, ανά φύλο και ανά θέση ευθύνης. Η σύγκριση γίνεται με την ανάλυση του t-test , στον πίνακα 3 εμφανίζονται οι περιγραφικοί στατιστικοί δείκτες (μέγεθος δείγματος, μέσος όρος, τυπική απόκλιση τυπικό σφάλμα). Στον πίνακα 4 παρουσιάζονται τα δεδομένα και υπολογίζονται δύο τιμές t μία για την περίπτωση που το δείγμα είναι ομοιογενές και μία για την περίπτωση που το δείγμα είναι ανομοιογενές.

Πίνακας 3

Περιγραφικοί στατιστικοί δείκτες με κριτήριο το φύλο

	Φύλο	**Πλήθος**	**Μέσος Όρος**	**Τυπική Απόκλιση**
Συναισθηματική εξάντληση	Άνδρας	57	24,21	9,72
	Γυναίκα	88	24,93	11,16
Αποπροσωποποίηση	Άνδρας	57	9,55	6,95
	Γυναίκα	88	11,15	6,60
Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων	Άνδρας	57	35,44	7,12
	Γυναίκα	88	36,88	6,32

Πίνακας 4

Αποτελέσματα t-test με βάση το φύλο

		Levene's test				
		f	**επίπεδο σημαντικότητας (sig)**	**t**	**βαθμός ελευθερίας (df)**	**sig(2-tailed)**
Συναισθηματική εξάντληση	υπολογίζονται ίσες διακυμάνσεις	1,54	0,217	-0,44	143	0,664
	δεν θεωρούνται ίσες διακυμάνσεις			-0,45	131,477	0,655
Αποπροσωποποίηση	υπολογίζονται ίσες διακυμάνσεις	0,544	0,462	-1,38	143	0,169
	δεν θεωρούνται ίσες διακυμάνσεις			-1,37	114,975	0,174
Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων	υπολογίζονται ίσες διακυμάνσεις	0,83	0,364	-1,28	143	0,204
	δεν θεωρούνται ίσες διακυμάνσεις			-1,25	109,485	0,216

Γίνεται ο έλεγχος ομοιογένειας του δείγματος με το Levene τεστ, αν η f τιμή του δείγματος είναι στατιστικά σημαντική sig<0,05 αυτό σημαίνει ότι το δείγμα είναι ανομοιογενές, όπου 0,05 το επίπεδο σημαντικότητας. Συγκρίνοντας τις τιμές για την επαγγελματική εξουθένωση (0,217, 0,462, 0,364) με το επίπεδο σημαντικότητας συμπεραίνουμε ότι το δείγμα είναι ομοιογενές καθώς οι τιμές είναι μεγαλύτερες από

0,05 και δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση τιμή των απαντήσεων για την επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ ανδρών και γυναικών. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι δεν παρατηρείται κάποια διαφορά ανάμεσα στο φύλο και την εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς άντρες και γυναίκες εμφανίζουν τα ίδια ποσοστά βάση των παρατηρήσεών μας,

Πίνακας 5

Περιγραφικοί στατιστικοί δείκτες με κριτήριο τη θέση ευθύνης

	θέση ευθύνης	**Πλήθος**	**Μέσος Όρος**	**Τυπική Απόκλιση**
Συναισθηματική εξάντληση	ΝΑΙ	95	2,63	1,16
	ΟΧΙ	50	2,97	1,2
Αποπροσωποποίηση	ΝΑΙ	95	2,14	1,29
	ΟΧΙ	50	2,06	1,49
Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων	ΝΑΙ	95	4,59	0,85
	ΟΧΙ	50	4,42	0,85

Πίνακας 6

Αποτελέσματα t-test με βάση τη θέση ευθύνης

		f	επίπεδο σημαντικότητας (sig)	t	βαθμός ελευθερίας (df)	sig(2-tailed)	διαφορά Μ.Ο.	Διαφορά Τ.Α.
Συναισθηματική εξάντληση	υπολογίζονται ίσες διακυμάνσεις	0,302	0,583	-1,63	143	0,104	-0,33	0,2
	δεν θεωρούνται ίσες διακυμάνσεις			-1,61	96,64	0,109	-0,33	0,2
Αποπροσωποποίηση	υπολογίζονται ίσες διακυμάνσεις	2,13	0,146	0,31	143	0,753	0,07	0,23
	δεν θεωρούνται ίσες διακυμάνσεις			0,3	87,871	0,764	0,07	0,25
Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων	υπολογίζονται ίσες διακυμάνσεις	0,02	0,884	1,14	143	0,255	0,17	0,1424
	δεν θεωρούνται ίσες διακυμάνσεις			1,15	100,178	0,255	0,17	0,146

Αντίστοιχα και στο δεύτερο t-test όπου γίνεται η σύγκριση των μέσων όρων ανά θέση ευθύνης για την επαγγελματική εξουθένωση, γίνεται ο έλεγχος ομοιογένειας (Leven's test), συμπεραίνουμε ότι το δείγμα είναι ομοιογενές sig < 0,05 και δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση τιμή των απαντήσεων για την επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ των ερωτηθέντων που κατέχουν θέση ευθύνης και αυτών που δεν κατέχουν θέση ευθύνης.

Στηριζόμενοι στα συμπεράσματα που εξαγάγαμε από τα μπορούμε να απαντήσουμε στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα αν Θα υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα ανάλογα με το φύλο και θέση ευθύνης. Δεν παρατηρείται μέσω της έρευνάς μας κάποια διαφορά με βάση το φύλο , και τη θέση ευθύνης . Άνδρες και γυναίκες καθώς και όσοι κατέχουν κάποια θέση ευθύνης και όσοι δεν κατέχουν εμφανίζουν τα ίδια ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης.

4.4 Ασάφεια ρόλων - Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων

Στον τελευταίο πίνακα θέλουμε να μετρήσουμε τη συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ασάφειας ρόλων, υπολογίζουμε τον συντελεστή Pearson r ο συντελεστής παίρνει τιμές μεταξύ -1 και 1, όταν έχουμε αρνητική συσχέτιση (ο δείκτης είναι αρνητικός) σημαίνει ότι όταν αυξάνεται η μία μεταβλητή η άλλη μειώνεται και αντίστροφα. Από τον πίνακα συμπεραίνουμε ότι η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνει όσο αυξάνει η ασάφεια ρόλων, δείκτες 0,571 θετικός, αντίστοιχα έχουμε θετική συσχέτιση όταν αυξάνει η ασάφεια ρόλων αυξάνει η αποπροσωποποίηση θετικός δείκτης 0,368, τέλος αρνητική συσχέτιση έχουμε με την ασάφεια ρόλων και τις προσωπικές επιτεύξεις, όσο λιγότερη ασάφεια ρόλων έχουμε τόσο περισσότερες προσωπικές επιτεύξεις επιτυγχάνονται -0,306. Στηριζόμενοι στα συμπεράσματα μας από τον πίνακα συσχέτισης μπορεί να απαντηθεί το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα της εργασίας σχετικά με την ύπαρξη συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ασάφειας ρόλων των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα. Παρουσιάζεται μέσω των παρατηρήσεων θετική συσχέτιση ανάμεσα στην εργασιακή εξουθένωση και την ασάφεια ρόλων . Η ασάφεια ρόλων αποτελεί ένα από τα βασικότερα αίτια πρόκλησης της εργασιακής εξουθένωσης.

Πίνακας 7

Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων

	Συναισθηματική εξάντληση	**Αποπροσωποποίηση**	**Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων**	**Ασάφεια ρόλων**
Συναισθηματική εξάντληση	1	-0,59**	0,151	0,571**
		0	0,23	0
	65	65	65	65
Αποπροσωποποίηση	-0,59**	1	0,05	0,368**
	0		-0,694	-0,003
	65	65	65	65
Έλλειψη προσωπικών επιτεύξεων	0,151	0,05	1	-0,306*
	-0,23	-0,694		-0,013
	65	65	65	65
Ασάφεια ρόλων	0,571**	0,368**	-0,306*	1
	0	-0,003	-0,013	
	65	65	65	65

: p≤ 0,01

: p≤ 0,05

Κεφάλαιο 5ο Συζήτηση – Προτάσεις

5.1 Συζήτηση

Ο σκοπός της παρούσας εργασία είναι να διερευνηθεί: α) το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, β) το επίπεδο της ασάφειας ρόλων που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, γ) εάν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με συγκεκριμένες δημογραφικές μεταβλητές, όπως το φύλο και η θέση ευθύνης δ) πιθανή σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και ασάφειας ρόλων. Συγκριτικά με διάφορες έρευνες που έχουν γίνει όλα αυτά τα χρόνια και αφορούν την επαγγελματική εξουθένωση, εντοπίζουμε ομοιότητες και διαφορές αναμεσά στα αποτελέσματα τους ,σε ορισμένους τομείς, συμπεριλαμβανομένης και της παρούσας έρευνας.

Σύμφωνα με έρευνες οι νεότεροι εργαζόμενοι με μικρότερη πείρα εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης από τους εμπειρότερους και μεγαλύτερους εργαζόμενους. Οι νέοι αισθάνονται ότι διαψεύδονται οι προσδοκίες τους και γι' αυτό έχουν περισσότερες πιθανότητες εμφάνισης του συνδρόμου. Οι μεγαλύτεροι έχουν προσαρμοστεί σε μεγαλύτερο βαθμό στην αίσθηση της αποτυχίας και στη συναισθηματική εξάντληση (Δεληχά ,Τούκα & Σπυρούλη,2012). Την άποψη αυτή υποστηρίζει η Maslach (2001) σύμφωνα με την οποία οι νεότεροι εργαζόμενοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης σε σχέση με τους μεγαλύτερους. Υποστηρίζει το σύνδρομο της <<επιβίωσης>> σύμφωνα με το οποίο στην εργασία παραμένουν όσοι έχουν επιβιώσει από την εξουθένωση, όσοι την αντιμετώπισαν και ανταπεξήλθαν με επιτυχία (Ξένου & Αντωνίου, 2008). εργασιακή εξουθένωση που νι Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία και με περισσότερα χρόνια στην εργασία έχουν λιγότερες πιθανότητες να εμφανίσουν το σύνδρομο καθώς είχαν τον απαραίτητο χρόνο που χρειάζονται για να προσαρμοστούν στην εργασιακή πραγματικότητα. Σε αντίθετο συμπέρασμα με τις αναφερόμενες έρευνα καταλήγει και η έρευνα του Zabel (2001) καθώς και του Πατσάλη & Παπουτσάκη (2010) οι οποίοι δεν παρατηρούν σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία, εργασιακή εμπειρία και στην επαγγελματική εξουθένωση.

Σύμφωνα με την έρευνα που δημοσιεύεται από τον Βασιλόπουλο(2004), μεγαλύτερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης βιώνουν οι άγαμοι εργαζόμενοι συγκριτικά με τους έγγαμους οι οποίοι εμφανίζουν μεγαλύτερο ποσοστό

επαγγελματικής πληρότητας. Στην παρούσα έρευνα δεν παρατηρείται αντίστοιχη διαφοροποίηση ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του εργαζομένου. Παράλληλα η έρευνα του Βασιλόπουλου(2004) υποστηρίζει ότι οι σχέσεις ανάμεσα στους συναδέρφους αλλά και ανάμεσα στους ανώτερους διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο. Το υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον λειτουργεί αποτρεπτικά στην εμφάνιση του συνδρόμου. Σύμφωνα με τις έρευνες των Αναγνωστοπούλου (2003), Pomaki (2010) το καλό εργασιακό περιβάλλον , οι άρτιες και οργανωμένες εργασιακές συνθήκες αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα εμφάνισης του συνδρόμου.

Η Maslash & Jackson, (1986) υποστηρίζουν ότι ένα υποστηρικτικό επαγγελματικό και οικογενειακό περιβάλλον συμβάλλει στην αποτροπή της εμφάνισης του συνδρόμου. Επίσης συνεχίζουν διατυπώνοντας ότι οι παντρεμένοι με περισσότερες υποχρεώσεις αντιμετωπίζουν αλλιώς την εργασία τους ,συγκριτικά με τους ανύπαντρους ή αυτούς με λιγότερες υποχρεώσεις. Συνεπώς συμπεραίνει ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται και από την παρεμβολή άλλων συνιστωσών. Στην Ελλάδα συγκριτικά με άλλες χώρες οι εργαζόμενοι πλαισιώνονται με άλλες αξίες και ιδανικά , όχι μόνο με την εργασία τους .Το γεγονός αυτό δρα αποτρεπτικά στην εμφάνιση του συνδρόμου, σε αντιδιαστολή με άλλες χώρες , όπως ΗΠΑ πχ που η δουλειά αποτελεί αυτοσκοπό και η διάψευση των φιλοδοξιών οδηγεί σε επαγγελματική εξουθένωση.

Στατιστικά σημαντικές διαφορές παρουσιάστηκαν σύμφωνα με τον Suarez(2007) επίσης μεταξύ των αγάμων και των διαζευγμένων/ χήρων, με τους δεύτερους να εμφανίζουν υψηλότερη βαθμολογία στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Έχει βρεθεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μεγαλύτερη στους διαζευγμένους, ειδικά όταν ένα ασταθές οικογενειακό περιβάλλον συνδυάζεται με νεαρή ηλικία και χαμηλό εκπαιδευτικό επίπεδο . Οι πολλαπλές υποχρεώσεις και ρόλοι στις μονογονεϊκές οικογένειες σε συνδυασμό με τις επαγγελματικές απαιτήσεις καταπονούν τους εργαζόμενους. Σύμφωνα με τους Chiriboga & Bailey (1986) οι έγγαμοι και ιδίως αυτοί που έχουν παιδιά παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά αποπροσωποποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς καλούνται να επιτελέσουν με επιτυχία πολλά και διαφορετικά καθήκοντα σε διάφορους τομείς της ζωής τους . Επιπλέον σύμφωνα με τους Yildirim & Aycan (2008), παρουσιάζεται αμφίδρομη σχέση ανάμεσα στους διαζευγμένους και την εργασιακή εξουθένωση. Οι υποχρεώσεις της οικογενειακής ζωής δυσχεραίνουν την αφοσίωση στην εργασία και

το αντίστροφο, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι διαζευγμένοι να αποτελούν μια ευάλωτη και επιρρεπή ομάδα στην επαγγελματική εξουθένωση.

Σύμφωνα με την Maslach (1986) και έρευνες συγχρόνων της το φύλο διαδραματίζει ρόλο στην εμφάνιση του συνδρόμου. Η διαφορά της ψυχοσύνθεσης των δύο φύλων παίζει καθοριστικό ρόλο. Οι γυναίκες λόγω του γενικότερου άγχους και της διαφορετικής θεώρησης της ζωής αντιμετωπίζουν περισσότερες πιθανότητες εμφάνισης. Η έρευνα αυτή έρχεται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της δικής μας έρευνας όπου διαπιστώσαμε ότι άνδρες και γυναίκες εμφανίζουν παρεμφερή ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σύμφωνα με τη Maslach (1999) το επίπεδο σπουδών δεν διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επαγγελματική εξουθένωση και την αποπροσωποποίηση, καθώς παρόμοιο ποσοστό εμφανίζεται σε όλες τις μορφωτικές βαθμίδες. Επαγγελματική εξουθένωση και μορφωτικό επίπεδο δεν παρατηρούμε να συνδέονται-συσχετίζονται με κάποιον τρόπο. Το ίδιο συμπεραίνει στην έρευνα της και η Μουζούρα (2005) και ο Σπυρομήτρος & ο Ιορδανίδης (2017). Το συμπέρασμα αυτό έρχεται σε αντίθεση με την άποψη ότι τα άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο έχουν εφοδιαστεί κατάλληλα μέσω της εκπαίδευσης ώστε να ανταπεξέλθουν και να αντιμετωπίσουν συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις και πίεση (Ξένου & Αντωνίου, 2008).

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας των Hall & Moss (1998) η ισχυρή επαγγελματική ταυτότητα και η θέση ευθύνης ωθεί τους εργαζόμενους να προσπαθήσουν να επιτύχουν τους εργασιακούς τους στόχους παρουσιάζοντας υψηλότερες ατομικές επιδόσεις και λειτουργεί αποτρεπτικά στην εμφάνιση του συνδρόμου. Ο ισχυρισμός αυτός έρχεται σε αντίθεση με τη δική μας έρευνα που οδήγησε στο συμπέρασμα ότι η κατοχή θέσης ευθύνης ή όχι δεν διαδραματίζει κάποιο ρόλο στην εμφάνιση ή όχι του συνδρόμου Σύμφωνα με τους Kantas & Vassilaki 1997 η ρουτίνα εμποδίζει τους εργαζόμενους να αναπτύξουν φιλοδοξίες και κίνητρα για να πετύχουν τους στόχους τους .

Οι έρευνες της Maslach (1991), των Chiriboga & Bailey (1986) ,του Zabel & Zabel (2001) καθώς και η παρούσα έρευνα υποστηρίζουν ότι η ασάφεια ρόλων είναι συνδεδεμένη και επηρεάζει την εμφάνιση εργασιακής εξουθένωσης. Αποτελεί ένα από τα βασικότερα αίτια της με βάση την σύμφωνη γνώμη των σύγχρονων ερευνητών.

5.2 Προτάσεις

Η παρούσα έρευνα μελέτησε το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ασάφειας ρόλων. Στις περισσότερες παραμέτρους τα συμπεράσματα ήταν κοινά με τις ήδη υπάρχουσες έρευνες. Μία παράμετρος που δεν έχει μελετηθεί ως προς τη σχέση της με την εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης είναι οι αποδοχές της εργασίας. Μία μελλοντική εργασία μπορεί να μελετήσει την οικονομική παράμετρο και την αλληλεπίδραση της με την εμφάνιση και την εξέλιξη του συνδρόμου.

Επιπλέον ένας παράγοντας που δεν έχει μελετηθεί είναι η φύση της εργασίας και η σχέση της με το σύνδρομο. Αφορμή για νέα μελέτη αποτελεί το ερώτημα αν και σε ποια αναλογία η ατομική ή συλλογική εργασία επηρεάζει την ψυχολογία του εργαζομένου και ενισχύει ή αποτρέπει την επαγγελματική εξουθένωση.

Οι ερευνητές απέδειξαν ότι το σύνδρομο δεν περιορίζεται αποκλειστικά στα επαγγέλματα που έχουν άμεση συναναστροφή με ανθρώπους αλλά και σε άλλα επαγγέλματα, ακόμα και σε άλλες εκφάνσεις της ζωής. Μία μελέτη θα μπορούσε να ερευνήσει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στα υπόλοιπα επαγγέλματα καθώς και στους άλλους τομείς στους οποίους εμφανίζεται.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος Φ., Πιλάτης Ι., 2014. Επαγγελματική Εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου. Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών , διαθέσιμο στην ιστοσελίδα https://doi.org/10.12681/grsr.83β

Αντωνίου, Α.Σ. και Ξένου, Μ., 2008. Επιδράσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στα επίπεδα γενικής υγείας των εργαζομένων και τις στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, στο BURNOUT – Σύνδρομο Επαγγελματικής εξουθένωσης. Ερευνητικές Προσεγγίσεις (Επιμέλεια Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου). Θες/νίκη: University stydio press

Αντωνάκης Ι., 2003. Εργασιακές σχέσεις, Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης

Διομήδους Μ., Ζήκος Δ., Λιάσκος Ι., Ρουμελιώτου Ι., Φωκά Α., & Πιστόλης Ι., 2009. Σύνδρομο χρόνιας κόπωσης και επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας

Δανιηλίδου, Α., 2013. Η μελέτη της Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Εκπαιδευτικών της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης με τρία εναλλακτικά μοντέλα: το Μοντέλο της Maslach, το Μοντέλο της Pines και το Μοντέλο της Κοπεγχάγης. Θεσσαλονίκη: Διπλωματική μελέτη του Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, του Πανεπιστημίου Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Σπουδών

Δεληχάς, Μ., Τούκας, Δ. & Σπυρούλης, Α., 2012. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out). Αθήνα.: Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε),Κέντρο Τεκμηρίωσης και Πληροφόρησης ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε, 50(2),8

Δεμερούτη, Ε., 2001. Επαγγελματική εξουθένωση: ορισμός και σχέση της με τις εργασιακές συνθήκες σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς. Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα

Βασιλάκη, Σ. Τριλίβα Η. & Μπεζεβέγκη Μ., 2000. Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους. Αθήνα :Ελληνικά Γράμματα

Δημητρόπουλος, Χ., Φιλίππου, Ν.2002. Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής Διαδικτυακή σελίδα

Δουνάκης, Ν., 1998. Εργασιακές σχέσεις, οικονομία και θεσμοί, Αθήνα: Οδυσσέας

Θεοδωράτος, Ε., 1998. Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία, Αθήνα : Σταμούλη

Κάδδας, Ο., Καρκούλης, Γ., Μαρβάκη, Α., Δρίζου Μ., & Γιαννακούλης Η., 2005. Ενημέρωση των πολιτών για ψυχικά νοσήματα. Δημοσίευση σε περιοδικό: Νοσηλευτική

Κάντας, Α., 1995. Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 3^{ο} . Διεργασίες ομάδας, Σύγκρουση, ανάπτυξη και αλλαγή κουλτούρας, επαγγελματικό άγχος. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Κάντας, Α., 1996. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζομένους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. Ψυχολογία. Αθήνα :Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας, Α., 1998. Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Κουστέλιος, Α., και Κουστέλιου, Ι., 2001. Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. Διαδικτυακό περιοδικό : Ψυχολογία. Ανακτήθηκε από: www.pi-schools.gr/library

Μάνος Ν., 1997. Βασικά στοιχεία κλινικής ψυχιατρικής. Αθήνα: Πολιτεία.

Μετάλληνού Ο., 2000. Ψυχολογική Στήριξη των Επαγγελματιών Υγείας. Διδακτορική Διατριβή , Αθήνα : Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο.

Μούζουρα, Ε., 2005. Πηγές και αντιμετώπιση επαγγελματικού-συναισθηματικού φόρτου εκπαιδευτικών: σύνδεση ατομικών και κοινωνικών συνθηκών έντασης. Διδακτορική Διατριβή, Θεσσαλονίκη : Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο

Παππά ,Ε., Αναγνωστόπουλος ,Φ. & Νιάκας, Δ. Β., 2008. Burnout of physicians and nurses and its effects on the quality of health care. Special article. ISSN11-05-3992

Πατσαλής, Χ. & Παπουτσάκη, Κ.(2010). Η επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Επιστημονικό Βήμα, 14(10),5

Πιντέλογλου Γ,1998. Εισαγωγή στις εργασιακές σχέσεις. Αθήνα: Έλλην

Σαχινίδης Α., Ακριβός Χ.,2001. Ο ρόλος της επικοινωνίας στη διοίκηση των Εργασιακών Σχέσεων, Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων. Αθήνα :Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο

Τσαούσης Δ.Γ., 1997. Κοινωνική δημογραφία, Αθήνα: Gutenberg

Τσαούσης Δ.Γ., 2000. Η κοινωνία του ανθρώπου. 16η ανατύπωση, Αθήνα,: Gutenberg

Σταυροπούλου, Α. , Παπαδάκη, Ε., Φτυλάκη, Α., Καμπά Ε. 2010. Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out syndrome). Το Βήμα του Ασκληπιού,9 (3),10

Σπυρομήτρος, Α. , & Ιορδανίδης, Γ., 2017. Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικό άγχος των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης: η περίπτωση της περιφέρειας της Δυτικής Θεσσαλονίκης. Επιστημονική Επετηρίδα, Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών Πανεπιστημίου Ιωαννίνων,7(10),3. Διαθέσιμο στην ιστοελίδα:https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/jret/article/view/13781/13369

Φουντουλάκης,2007.Εκπαιδευτικό υλικό για φοιτητές. Ανακτήθηκε από: http://www.psychiatry.gr

Δημητρόπουλος, Χ., Φιλίππου, Ν., 2007. Επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. Archives of Hellenic medicine:ISSN 11-05-3992

Υφαντή, Ε., Γκέτσιος, Γ., Νάκα,Φ., Μαστραπά, Ε., Τσιρίγκα, Σ.,& Πετροπούλου,Ζ. 2012. Ασάφεια και σύγκρουση ρόλων των εργαζομένων σε δημόσιο επαρχιακό νοσοκομείο. Το Βήμα του Ασκληπιού,11(2),1

Χαρίλα Τ., 2017. Επαγγελματική εξουθένωση (Burn out). Άρθρο στην ιστοσελίδα: Μαμά πονάω

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Antoniou, A.S., 1999. Personal traits and professional burnout in health professionals. Archives of Hellenic Medicine

Baron R., Paulus P., 1991. Understanding human relations: a practical guide to people at work, Boston: Allyn and Bacon

Brill, P.L., 1984. The need for an operational definition of burnout. Family & Community Health

Brewster S,, 1982. Psychology and Humanism. article published in Journal of Humanistic Psychology

Brewer, E., Clippard,L.,2002. Burnout and Job satisfaction among student support servicew personnel, Human Resource Development Quartely , 13(2),4

Brewer, C., Quality of Life and Disability: An Approach for Community Practiotioners, Australian Social Work , 57(3), 8

Caplan, R.D., Cobb, S., & French J.R., 1975. Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. Journal of applied Psychology

Caplan R.D., Jones K.W., 1975. Effects of work load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. Journal of Applied Psychology

Cherniss, C., 1980. Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills, CA:sage

Cherniss, C., 1989. Burnout in new professionals: A long-term follow-up study. Journal of Health and Human Resources Administration

Cherniss, C., 1990. Natural recovery from burnout: Results of a 10-year foloow-up study. Journal of Health and Human Resources Administration

Cherniss, C., 1992. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. Journal of Organizational Behavior

Chiriboga, DA., & Bailey, J., (1986). Άγχος και εξάντληση των κρίσιμων νοσηλευτών και των ιατρικών χειρουργικών: Μια συγκριτική μελέτη. Τριμηνιαία Νοσηλευτική Κρίσιμης Φροντίδας, 9 (3), 84–92

Cloke K., Goldsmith J., 2000. Resolving personal and organizational conflict, Jossey-Bass

Corey, G., 1996, Theory and practice of counseling and psychotherapy (5th ed.) Thomson Brooks/Cole Publishing Co

Cox t., Griffiths A., Rial-Gonzales E., 2000. Work related stress. Office for official publications of the European Communities, Luxemburg

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B., 2001. The job demands-resources model of burnout. Journal of applied psychogy

Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., & Kantas, A., 2003. The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. European Journal of Psychological Assessment

Demerouti E., & Nachreiner F.,1996. Reliability and validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical approach

Deckard, G.J., Rountree, B.H., & Golembiewski, R.T. 1986. Worksite feature and progressive burnout phases: Another replication cum extension. Journal of Health and Human Resources Administration

Dekker W.A , Schaufeli.B,1995. The Effects of Job Insecurity on Psychological Health and Withdrawal : A Longitudinal Study

Dunlap, W.P., Cortina, J.M., Vaslow, J.B., & Burke, M.J.1996. Meta-analysis of experiments with matched groups or repeated measures designs. Psychological Methods

Edelwich, J., Brodsky, A., 1980. Burn-out: Stages of Disillusionment in the helping profession. New York: Human Scinces Press

Kawauchi, E., Inoue, R., & Ohashi ,K,, 2017. Relationship of high work engagement among staff midwives with their immediate superiors burnout on maternity and labor wards in Japan. Open Journal of Nursing

Ernest Brewer, Laura Faye Clippard, 2002. Burnout and job satisfaction among student support services personnel. Human resource development quarterly 13 (2),8

Fisher J., 2020. 5 Ways that businesses can help promote the mental wellness of their employees. New York : authority magazine.

Freudenberger H.J., 1974. Staff Burnout, Journal of Social issues.

Freudenberger H.J., 1980. Burn-out : The High Cost of High Achievement. Garden City, New. York : Anchor Press

Jackson, SE, & Schuler, RS.,1985. Μια μετα-ανάλυση και εννοιολογική κριτική της έρευνας σχετικά με την ασάφεια του ρόλου και τη σύγκρουση ρόλων στο περιβάλλον εργασίας. Οργανωτική Συμπεριφορά και Ανθρώπινες Διαδικασίες Αποφάσεων, 36 (1), 16–78. https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)92020-2

Hall, DT., & Moss, JE., 1998. Το νέο συμβόλαιο σταδιοδρομίας πρωτεϊνών: Βοηθώντας τους οργανισμούς και τους υπαλλήλους να προσαρμοστούν. Οργανωτική Δυναμική, 26 (3), 22–37. Διαθέσιμο σε:
https://doi.org/10.1016/S0090-2616(98)90012-2

Heim, I., 1988. The Semantics of Definite and Indefinite Noun Phrases, New York: Garland Press

Einarsen, S., Raknes, BI., Matthiesen, SB., & Hellesøy, OH., 1996. Helsemessige aspekter ved mobbing i arbeidslivet. Modererende effekter av sosial støtte og personlighet [Οι πτυχές που σχετίζονται με την υγεία του εκφοβισμού στο χώρο εργασίας: Οι μετριοπαθείς επιπτώσεις της κοινωνικής υποστήριξης και της προσωπικότητας]. Nordisk Psykologi, *48* (2), 116–137

Hobfoll, St., 1998. Stress, Culture, and Community.New York: Plenum Press

Jackson S., & Schuler R.S., 1985. Ameta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. Organizational Behavior and Human Decision Processes

Jones, 1980. Corporate social responsibility revisited, redefined. Publiced : journals.sagepub.com

Kantas, A., & Vassilaki, E.1997. Ερευνητική σημείωση: Burnout σε Έλληνες εκπαιδευτικούς: Κύρια ευρήματα και εγκυρότητα του Αποθέματος Maslach Burnout. Work & Stress, *11* (1), 94-100 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα : https://doi.org/10.1080/02678379708256826

Knoop R., 1989, Relieving Stress Throught value-rich work. J Soc Psychol.

Koustelios A., 2001. Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. The International Journal of Educational Management

Koustelios A., 2001. Burnout among Greek sport centre employees. Sport Management Review

Koustelios, A., Kousteliou, I., 1998. Relations among measures of job satisfaction, role conflict and role ambiquity for a sample of Greek teachers. Psychological Reports

Koustelios, A., Kousteliou, I., 1998.Relations among measures of job satisfaction, role conflict, and role ambiquity for a sample of Greek teachers. Psychological Reports

Koustelios A., Bagiatis, K., 1997. The employee satisfaction inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. Educational and Psychological Measurment

Koustelios A., Tsigilis N., and Grammatikopoulos V., 2010. Psychometric properties of the Theacher's Sence of Efficacy Scale within the Greek educational context. Journal of Psychoeducational Assesment

Kristensen S., Borritz M., Villadsen E., and Cristensen K., 2005. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Publiched online

Kyriakou, C., 2001. Teacher stress: directions for future research. Education Review, 53 (1), 27-35

Lambert, VA., Lambert, CE., Petrin, M., et al., 2007. Workplace and personal factors associated with physical and mental health in hospital nurses in China. Nurs Health Sci , 36 (9),120-126

Lawler, E., Porter, L., 1967. The Effects of Performance on Job Satisfaction. Industrial Relations, 7(37), 20-28

Lazarus, R.S., 1993. Why we should think of stress as a subject of emotion

Lee, H., Hwang, S., Kim, J., et al., 2004. Prediction of Life Satisfaction of Korean Nurses. Journal of Advanced Nursing , 48(6), 632- 641

Leiter, M., Maslach, C., 2008. Ένα μοντέλο διαμεσολάβησης για την επαγγελματική εξουθένωση. Στο Αντωνίου, Α.-Σ., (επιμέλεια), Burnout: Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, 23-51. Θεσσαλονίκη: University Studio Press

Layman,H., Guyden, J., 1997. Reducing your risk of burnout, National Library of Medicine

Maslach, C., Jackson, S. E., 1986. Maslach burnout inventory manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting .New Jersey: Psychologists Press

Maslach,C.,1993. Burnout: A Multidimensional Prespective. Professional Burnout : recent Developments in Theory and Research. Taylorand Francis, Washington DC

Maslach, M., 1982. Burnout, the cost of caring. Englewood Clifs, New Jersey: Prentice-Hall

Maslach, C., Leiter M., 1997. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do adout it. New Jersey: Jossey – Bass

Maslach, C., 1976. Burn-out. Human Behavior. New Jersey: Prentice-Hall

Maslach, C., 1982. Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall

Maslach, C., Jackson, S.E.,1986. The measurement of experienced burnout . Journal of Occupational Behavior

Maslach, C., Leiter M.P.,1999. Teacher burnout: A research agenda. In: Vandenberghe R, Huberman AM (eds). Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice. Cambridge UK: Cambridge University Press

Maslach, C., Jackson, S.E and Leiter M.P. Maslach , 1997.Burnout Inventory , third edition. Zalaquett &R .J. Wood

Maslach, C. and Leiter, M. P., 2016. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry, 15(2), 103–111

Maslach, C., Leiter M., 2005. A mediation model of job burnout. New jersey: Edward Elgar Publishing

Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P., 2001. Job burnout. Annual Review of Psychology

McKenzie, K. E., 2009. Teacher Burnout: A Laughing Matter. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: https://eric.ed.gov/?id=ED531530

Micklevitz SA., 2001. Professional burnout in the park and recreation profession. Illinois periodicals online

΄Brien , Page , 1994.The Managed Heart Revisited :Health and Social Control

Potter B., 2001. Job burnout: What it is and what yoy can do about it? Available from: http://www.docpotter.com

Pines A.M., & Aronson E., 1988. Career burnout: Causes and cures. New York: free press

Pines A., Aronson E., 1988. Career Burnout: Causes and Cures. New York: The Free Press

Pines, A. M., Kafry, D., 1978. Occupational tedium in the social services. Social Work

Pines, A.M., 1993. Burnout. In L.Goldberger & S. Breznits (Eds). Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects. Free Press

Pascal, P., Damien, M., 2001. Third European survey on working conditions 2000. London: EU agency

Pines, A. M., 2008. Ασυνείδητες επιρροές στην επιλογή επαγγελματικής σταδιοδρομίας και η σχέση τους με την επαγγελματική εξουθένωση: Μία ψυχαναλυτική υπαρξιακή προσέγγιση. Στο Burnout: Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Θεσσαλονίκη: University Studio Press

Pines A., 1996. Couple Burnout: Causes and Cures. Publishes by Routledge

Rizzo J., House R.,Lirtzman S., 1970. Role conflictand ambiguity in complex organizations. Adm Sci Q

Robbins, St., Judge, T., 2018, Οργανωσιακή συμπεριφορά, Β΄ Αθήνα: Κριτική

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., 2001. Work and well-being: towards a positive approach in Occupational Health Psychology

Schaufeli, W. B.,& Enzmann, D., 1998. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London, England : Taylor & Franci

Smith ,J., 1982. Evolution and the Theory of Games, Cambridge: University press

Shirom, A., Ezrachi Y.2003. On the discriminant validity of burnout, depression, and anxiety: A re-examination of the burnout measure. Anxiety, Stress and Coping

Shirom, A., Melamed, S., 2006. A comparison of the construct validity of two burnout measures among two groups of professionals. International Journal of Strees Management

Schonfeld I., 2012. Occupational Health Psychology: work, stress and health. Published: Springer company

Siergrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., & Seidel D., 1990. Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men. Social Science & medicine

Singh, J., Verbeke, W., & Rhoads, GK., 1996. Οι οργανωτικές πρακτικές έχουν σημασία στις διαδικασίες άγχους ρόλων; Μια μελέτη των άμεσων και μετριοπαθών επιπτώσεων για τα όρια κλειδώματος με γνώμονα το μάρκετινγκ. Journal of Marketing, 60 (3), 69–86. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα :https://doi.org/10.2307/1251842

Suarez, E.C., Bates, M.P., Harralson, T.L., 1998. The Relation of Hostility to Lipids and Lipoproteins in Women: Evidence for the Role of Antagonistic Hostility, Annals of Behavioral Medicine,3(20), 59-63

Vachon, M.L.S., 1987. Occupational stress in the care of the critically ill, the dying and the bereaved. New York: Hemisphere Publ. Co

Warr P., 1987. Work, Unemployment, and Mental Health

Warr P., 1990. The measurement of well-being and other aspects of mental health, Journal of Occupational Psychology.

Warr P.B., 1990. Decision latitude, job demands, and employee well-being, Work and Stress. , Oxford.: Clarendon Press

Warr P., 1994. A conceptual framework for the study of work and mental health, Work and Stress. , Oxford.: Clarendon Press.

Wieclaw, J. Agerbo, E. Mortensen, P.B. & Bonde, J. P., 2006. Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions, Occupational and Environmental medicine, 4(63), 314-319

Whiteman, JL, Young, JC, & Fisher, ML., 1985. Η εξουθένωση των δασκάλων και η αντίληψη της συμπεριφοράς των μαθητών. Εκπαίδευση, 105 (3), 299–305

Yildirim, D. & Aycan, Z. 2008. Απαιτήσεις εργασίας των νοσοκόμων και Σύγκρουση Εργατικής-Οικογένειας: Μια έρευνα ερωτηματολογίου. International Journal of Nursing Studies,8 (45), 1366-1378. Διαθέσιμο σε : https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.10.010

Zabel, R. H., & Zabel, M. K., 2001. Revisiting burnout among special education teachers: Do age, experience, and preparation still matter?. Teacher Education and Special Education: The Journal of the Teacher Education Division of the Council for Exceptional Children, 24(2), 128-139

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο για την εργασιακή εξουθένωση

Ονομάζομαι Ευαγγελία Ανδρέου και είμαι φοιτήτρια στο πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών του Πανεπιστημίου Νεάπολης Πάφου με τίτλο <<Διοίκηση επιχειρήσεων>>.
Στο πλαίσιο της μεταπτυχιακής έρευνας σας αποστέλλω ένα ερωτηματολόγιο το οποίο απευθύνεται σε ιδιωτικούς υπαλλήλους.
Στόχος είναι να διερευνηθούν οι απόψεις σας, όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση και την ασάφεια ρόλων που βιώνουν οι εργαζόμενοι.
Ο χρόνος που θα χρειαστεί για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου κυμαίνεται από 10 έως 15 λεπτά.
Οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες - απόλυτα εμπιστευτικές και η βοήθεια σας θα είναι πολύτιμη.
Για οποιαδήποτε πληροφορία παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μου στο e-mail: eva.andreou@gmail.com
Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία και τη βοήθεια σας.

Παρακάτω υπάρχει μία σειρά από προτάσεις που αναφέρονται στο πώς μπορεί να νιώθει κάποιος στην εργασία του. Παρακαλώ συμπληρώστε με κύκλο τον αριθμό εκείνο που αντιστοιχεί στη συχνότητα που σας αντιπροσωπεύει. Η επεξήγηση δίνεται παρακάτω:

ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ:

0 1 2 3 4 5 6

Ποτέ Μερικές φορές Μία φορά Μερικές Μια φορά Μερικές Κάθε

μέρα το χρόνο ή το μήνα ή φορές την φορές την

λιγότερο λιγότερο το μήνα εβδομάδα εβδομάδα

	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1) Νιώθω συναισθηματικά στραγγισμένος/η από τη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
2) Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	0	1	2	3	4	5	6
3) Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
4) Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
5) Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πελάτες μου σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	0	1	2	3	4	5	6
6) Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	0	1	2	3	4	5	6
7) Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πελατών μου	0	1	2	3	4	5	6
8) Αισθάνομαι ξοφλημένος/η εξαιτίας της δουλειάς μου	0	1	2	3	4	5	6
9) Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από την δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
10) Έγινα σκληρότερος/η προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά.	0	1	2	3	4	5	6
11) Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	0	1	2	3	4	5	6
12) Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός/ή	0	1	2	3	4	5	6
13) Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
14) Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	0	1	2	3	4	5	6
15) Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
16) Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους	0	1	2	3	4	5	6

μου προκαλεί υπερβολικό άγχος							
17) Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
18) Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
19) Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
20) Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	0	1	2	3	4	5	6
21) Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	0	1	2	3	4	5	6
22) Αισθάνομαι ότι οι πελάτες μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους.	0	1	2	3	4	5	6

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις που αφορούν τη δουλειά σας. **Θέλουμε να δηλώσετε κατά πόσο είναι αληθινές ή ψευδείς**. Κάθε αριθμός αντιστοιχεί σε άλλη απάντηση. Η επεξήγηση για την αντιστοιχία αυτή δίνεται παρακάτω. Κυκλώστε την απάντηση που σας εκφράζει.

Απόλυτα ψευδές — Απόλυτα αληθινό

7 6 5 4 3 2 1

1. Γνωρίζω ακριβώς πόση εξουσία έχω στη δουλειά μου.	7	6	5	4	3	2	1
2. Στη δουλειά μου υπάρχουν ξεκάθαροι και προγραμματισμένοι στόχοι.	7	6	5	4	3	2	1
3. Γνωρίζω ότι μοιράζω σωστά το χρόνο μου.	7	6	5	4	3	2	1
4. Γνωρίζω ποιες είναι οι ευθύνες μου.	7	6	5	4	3	2	1
5. Γνωρίζω επακριβώς τι περιμένουν οι άλλοι από εμένα.	7	6	5	4	3	2	1
6. Οι επεξηγήσεις που μου δίνονται στη δουλειά μου για το τι πρέπει να γίνει είναι ξεκάθαρες.	7	6	5	4	3	2	1

1. Φύλο: Άνδρας □ Γυναίκα □

2. Ηλικία: …….

3. Είστε απόφοιτος: Υποχρεωτικής εκπαίδευσης □
   Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης □
   Ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ) □
   Μεταπτυχιακές σπουδές □

4. Οικογενειακή κατάσταση: Ελεύθερος/η □ Παντρεμένος/η □
   Διαζευγμένος/η □ Χήρος/α □

5. Πόσα χρόνια προϋπηρεσίας έχετε σ' αυτή του δουλειά ; ……..

6. Έχετε θέσης ευθύνης στην εταιρεία; Ναι □ Όχι □

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ