



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**Εργασιακό στρες, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης
και επαγγελματική ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα.
Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ**

Άννα Ζαχαρά

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2022



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



/

**Εργασιακό στρες, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης
και επαγγελματική ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα.
Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ**

Άννα Ζαχαρά

A.M.: 19011

Επιβλέπουσα: Αλίνα Χυζ, Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2022



University of West Attica

School of Administration, Economic and Social Sciences

Department of Accounting and Finance

M.Sc. in Public Economics and Policy



/

Job stress, job burnout and job satisfaction on public sector.

Case of study on e-EFKA

Anna Zachara

R.N.: 19011

Supervisor: Hyz Alina, Professor in University of West Attica

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University of West Attica in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc in Public Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2022



/

**Εργασιακό στρες, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης
και επαγγελματική ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα.**

Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 14/12/2022



A/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
2	Βασίλης Πανάγου	Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3	Μιλτιάδης Χαλικιάς	Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ζαχαρά Άννα του Χρήστου με αριθμό μητρώου 19011, φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακού Σπουδών «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα κατά την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο . Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτησή μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η δηλούσα



Άννα Ζαχαρά

***Όνομα, Επώνυμο/Ιδιότητα**

Ψηφιακή Υπογραφή

***Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος, αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.**

Στην οικογένεια μου
και στους γονείς μου.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κυρία Χυζ Αλίνα για την συνεργασία μας κατά την διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας, καθώς και την άμεση ανταπόκρισή της σε κάθε επικοινωνία μας.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, για τον χρόνο που αφιέρωσαν, ώστε να είναι δυνατή η παρούσα έρευνα.

Εργασιακό στρες, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματική ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα. Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το εργασιακό άγχος αποτελεί ένα από τα πιο ανησυχητικά φαινόμενα του εργασιακού βίου στις μέρες μας.

Η επαγγελματική εξουθένωση (burn-out) είναι ένας όρος που περιγράφει σήμερα με τον καλύτερο τρόπο τις εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι.

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι η στάση του ατόμου προς την εργασία του, δηλαδή πόσο ευχαριστημένο είναι από την φύση της εργασίας του, την αμοιβή του, τις συνθήκες εργασίας, τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης, τις σχέσεις του με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο και τις διαδικασίες και πολιτικές της οργάνωσης.

Στην παρούσα έρευνα επιχειρήθηκε η διερεύνηση του βαθμού του εργασιακού άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ καθώς και του βαθμού ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους.

Για την πραγμάτωση της εν λόγω έρευνας επιλέχθηκε η ποσοτική μέθοδος με την χρήση ερωτηματολογίου, με ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την μελέτη του εργασιακού στρες, του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ , παρουσιάζουν ενδιαφέρον, προσφέροντας σημαντικές πληροφορίες για περαιτέρω έρευνα.

Λέξεις κλειδιά: Εργασιακό στρες, επαγγελματική εξουθένωση, επαγγελματική ικανοποίηση, e-ΕΦΚΑ

Job stress, job burnout and job satisfaction on public sector

Case of study on e-EFKA

ABSTRACT

Job stress is one of the most worrying phenomena of working life nowadays.

Burn-out is a term that today describes in the best possible way the extremely difficult working conditions experienced by workers.

Work satisfaction is the person's attitude towards work, that is, how pleased he is from the nature of his work, his pay, working conditions, career prospects, his professional relationships with colleagues and the boss and the procedures and procedures and policies of the organization.

In this research, an attempt was made to investigate the degree of work stress, burnout of e-EFKA employees as well as the degree of satisfaction they derive from their work.

In order to carry out this research, the quantitative method was chosen using a questionnaire, with closed-ended questions.

The results that originated from the study of work stress, burnout syndrome and job satisfaction of e-EFKA employees are interesting, offering important information for further research.

Key words: Job stress, job burnout, job satisfaction, e-EFKA

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	xv
ABSTRACT.....	xvii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ.....	3
1.1 Ορισμός της έννοιας του άγχους – εργασιακού άγχους.....	3
1.2 Εργασιακό άγχος – διαφορές λόγω φύλου	5
1.3 Αίτια - Πηγές εργασιακού άγχους.....	5
1.4 Συνέπειες - Συμπτώματα εργασιακού άγχους.....	9
1.5 Εργασιακό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ	11
2.1 Επαγγελματική εξουθένωση- Ορισμός.....	11
2.2 Παράγοντες που επιδρούν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης	11
2.3 Στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης	13
2.4 Ανίχνευση του συνδρόμου burn-out – Συμπτώματα.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	15
3.1 Επαγγελματική ικανοποίηση – Θεωρητικές βάσεις.....	15
3.2 Οι συνέπειες της επαγγελματικής ικανοποίησης στην συμπεριφορά των ατόμων στην εργασία του	17
3.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: e-ΕΦΚΑ.....	19
4.1 Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	21
5.1 Εισαγωγή	21
5.2 Ερευνητικά Ερωτήματα	21
5.3 Ερευνητικές Υποθέσεις.....	22
5.4 Συλλογή Δεδομένων – Δειγματοληψία	22
5.5 Ανάλυση δεδομένων	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	27
6.1.ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ.....	27
6.1.1Δημογραφικά χαρακτηριστικά	27
6.1.2 Ερωτήσεις «εργασιακού άγχους».....	35
6.1.3 Ερωτήσεις «Επαγγελματικής εξουθένωσης».....	53
6.1.3.1 Ερωτήσεις «Συναισθηματικής εξάντλησης»	55
6.1.3.2 Ερωτήσεις «Απροσωποποίησης».....	60

6.1.3.3 Ερωτήσεις «Μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης».....	63
6.1.4 Ερωτήσεις «επαγγελματικής ικανοποίησης»	68
6.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	81
6.2.1 Στατιστική ανάλυση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών στις ερωτήσεις «εργασιακού άγχους»	81
6.2.2 Στατιστική ανάλυση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών στις ερωτήσεις «επαγγελματικής εξουθένωσης».....	87
6.2.2.1 Ερωτήσεις «συναισθηματικής εξάντλησης»	87
6.2.2.2 Ερωτήσεις «απροσωποποίησης»	90
6.2.2.3 Ερωτήσεις «Μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης».....	91
6.2.3 Στατιστική ανάλυση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών στις ερωτήσεις «επαγγελματικής ικανοποίησης».....	94
6.2.4 Ανάλυση συσχετίσεων.....	100
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	105
7.1 Συζήτηση αποτελεσμάτων - Συμπεράσματα	105
7.2 Προτάσεις	107
Βιβλιογραφία.....	109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	112
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	112

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 5.1.....	26
Πίνακας 6.1.....	27
Πίνακας 6.2.....	28
Πίνακας 6.3.....	29
Πίνακας 6.4.....	30
Πίνακας 6.5.....	31
Πίνακας 6.6.....	33
Πίνακας 6.7.....	34
Πίνακας 6.8.....	36
Πίνακας 6.9.....	36
Πίνακας 6.10.....	37
Πίνακας 6.11.....	37
Πίνακας 6.12.....	38
Πίνακας 6.13.....	38
Πίνακας 6.14.....	39
Πίνακας 6.15.....	39
Πίνακας 6.16.....	40
Πίνακας 6.17.....	40
Πίνακας 6.18.....	41
Πίνακας 6.19.....	42
Πίνακας 6.20.....	42
Πίνακας 6.21.....	43
Πίνακας 6.22.....	43
Πίνακας 6.23.....	44
Πίνακας 6.24.....	44
Πίνακας 6.25.....	45
Πίνακας 6.26.....	45
Πίνακας 6.27.....	46
Πίνακας 6.28.....	46
Πίνακας 6.29.....	47
Πίνακας 6.30.....	47
Πίνακας 6.31.....	48
Πίνακας 6.32.....	48
Πίνακας 6.33.....	49
Πίνακας 6.34.....	49
Πίνακας 6.35.....	50
Πίνακας 6.36.....	50
Πίνακας 6.37.....	53
Πίνακας 6.38.....	54
Πίνακας 6.39.....	54
Πίνακας 6.40.....	55
Πίνακας 6.41.....	55
Πίνακας 6.42.....	56
Πίνακας 6.43.....	57
Πίνακας 6.44.....	57
Πίνακας 6.45.....	58
Πίνακας 6.46.....	58
Πίνακας 6.47.....	59
Πίνακας 6.48.....	59

Πίνακας 6.49.....	60
Πίνακας 6.50.....	60
Πίνακας 6.51.....	61
Πίνακας 6.52.....	61
Πίνακας 6.53.....	62
Πίνακας 6.54.....	62
Πίνακας 6.55.....	63
Πίνακας 6.56.....	63
Πίνακας 6.57.....	64
Πίνακας 6.58.....	65
Πίνακας 6.59.....	65
Πίνακας 6.60.....	66
Πίνακας 6.61.....	66
Πίνακας 6.62.....	67
Πίνακας 6.63.....	67
Πίνακας 6.64.....	68
Πίνακας 6.65.....	69
Πίνακας 6.66.....	69
Πίνακας 6.67.....	70
Πίνακας 6.68.....	70
Πίνακας 6.69.....	71
Πίνακας 6.70.....	71
Πίνακας 6.71.....	72
Πίνακας 6.72.....	72
Πίνακας 6.73.....	72
Πίνακας 6.74.....	73
Πίνακας 6.75.....	73
Πίνακας 6.76.....	74
Πίνακας 6.77.....	75
Πίνακας 6.78.....	75
Πίνακας 6.79.....	75
Πίνακας 6.80.....	76
Πίνακας 6.81.....	76
Πίνακας 6.82.....	77
Πίνακας 6.83.....	77
Πίνακας 6.84.....	78
Πίνακας 6.85.....	78
Πίνακας 6.86.....	79
Πίνακας 6.87.....	79
Πίνακας 6.88.....	80
Πίνακας 6.89.....	80
Πίνακας 6.90.....	81
Πίνακας 6.91.....	83
Πίνακας 6.92.....	84
Πίνακας 6.93.....	84
Πίνακας 6.94.....	85
Πίνακας 6.95.....	86
Πίνακας 6.96.....	87
Πίνακας 6.97.....	88
Πίνακας 6.98.....	89

Πίνακας 6.99.....	90
Πίνακας 6.100.....	90
Πίνακας 6.101.....	91
Πίνακας 6.102.....	92
Πίνακας 6.103.....	93
Πίνακας 6.104.....	94
Πίνακας 6.105.....	96
Πίνακας 6.106.....	97
Πίνακας 6.107.....	97
Πίνακας 6.108.....	98
Πίνακας 6.109.....	99
Πίνακας 6.110.....	100
Πίνακας 6.111.....	101
Πίνακας 6.112.....	101
Πίνακας 6.113.....	102
Πίνακας 6.114.....	103

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 6.1	28
Διάγραμμα 6.2	29
Διάγραμμα 6.3	30
Διάγραμμα 6.4	31
Διάγραμμα 6.5	32
Διάγραμμα 6.6	34
Διάγραμμα 6.7	35

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΕΦΚΑ: Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

e-ΕΦΚΑ: Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

ΙΚΑ-ΕΤΑΜ: Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών

ΕΤΑΜ-ΜΜΕ :Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης

ΕΤΑΑ: Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων

ΟΑΕΕ: Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών

ΟΓΑ: Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων

ΝΑΤ: Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο

ΚΑΑΝ: Κεφάλαιο Δυτών και Κεφάλαιο Ανεργίας - Ασθενείας Ναυτικών

ΤΑΥΤΕΚΩ: Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας

ΕΤΑΤ: Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων

ΚΕΑΟ: Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών

ΕΤΕΑΕΠ: Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία είναι ένα από τα πιο σημαντικά μέρη της ζωής ενός ανθρώπου, διότι του παρέχει τα απαραίτητα στοιχεία της επιβίωσής του και οριοθετεί την ψυχοκοινωνική του υπόσταση.

Το εργασιακό άγχος αποτελεί ένα από τα πιο ανησυχητικά φαινόμενα του εργασιακού βίου στις μέρες μας. *«Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το άγχος που οφείλεται στην εργασία είναι το δεύτερο σε συχνότητα πρόβλημα υγείας που σχετίζεται με την εργασία, μετά την οσφυαλγία, και επηρεάζει το 28% των εργαζομένων στην ΕΕ»* (EU OSHA., 2002; Αντωνίου & Δρίβας, 2007). Το στρες στην εργασία έχει *«την ιδιότητα να συσσωρεύεται»* και αυτή η ιδιότητά του οδηγεί σε εκρηκτικές καταστάσεις στο εργασιακό περιβάλλον (Σαπουντζή-Κρέπια, 2000).

Η επαγγελματική εξουθένωση (burn-out) είναι ένας όρος που περιγράφει σήμερα με τον καλύτερο τρόπο τις εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Σύμφωνα με τη Maslach όπως αναφέρεται στο Κάντας (1995, σελ. 115) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελείται από τρεις διαστάσεις: *«συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης»*.

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι η στάση του ατόμου προς την εργασία του, δηλαδή πόσο ευχαριστημένο είναι από την φύση της εργασίας του, την αμοιβή του, τις συνθήκες εργασίας, τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης, τις σχέσεις του με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο και τις διαδικασίες και πολιτικές της οργάνωσης (Μπουραντάς, 2015).

Το θέμα της προτεινόμενης έρευνας είναι: *«Εργασιακό στρες, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματική ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα. Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ»*.

Ο σκοπός της προτεινόμενης έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού του εργασιακού άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ καθώς και του βαθμού ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους.

Ερευνητικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι να ερευνηθεί η επίδραση των δημογραφικών – εργασιακών χαρακτηριστικών (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμό παιδιών, μορφωτικό επίπεδο, προϋπηρεσία, ιεραρχική θέση) στο εργασιακό άγχος, επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση και να

διερευνηθεί η συσχέτιση των τριών αυτών μεταβλητών. Σε έρευνες που έγιναν στην Ελλάδα στον χώρο της εκπαίδευσης, διαπιστώθηκε ότι η υψηλή ικανοποίηση στο χώρο της εργασίας, συνδέεται με τη χαμηλή επαγγελματική εξουθένωση (Platsidou & Agaliotis, 2008). Η σημαντικότητα της έρευνας προκύπτει από το γεγονός ότι το εργασιακό στρες είναι μια συνηθισμένη κατάσταση στο χώρο της εργασίας, ιδιαίτερα σε επαγγέλματα που σχετίζονται σε αλληλεπίδραση με τον άνθρωπο.

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) είναι ο κύριος φορέας κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, υπάρχει άμεση αλληλεπίδραση των εργαζομένων με τους ασφαλισμένους-συναλλασσόμενους και είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εξεταστεί ο βαθμός εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους, με κατεύθυνση την βελτίωση των συνθηκών εργασίας για τους ίδιους καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους συναλλασσόμενους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

1.1 Ορισμός της έννοιας του άγχους – εργασιακού άγχους

Ο αυστριακός ενδοκρινολόγος Hans Selye, την δεκαετία του 1950 ήταν ο πρώτος που εισηγήθηκε και έκανε κοινά αποδεκτό τον όρο στρες . Όπως αναφέρει ο Selye *«υπάρχει μια κοινή αντίδραση όλων των ανθρώπων απέναντι στην απειλή ή την πίεση, κατά την οποία αυξάνονται όλες οι οργανικές λειτουργίες - αναπνοή, καρδιακός παλμός, κυκλοφορία αίματος - με στόχο την αντιμετώπιση της πρόκλησης. Μετά την απομάκρυνση της απειλής, ο οργανισμός επανέρχεται στην αρχική του κατάσταση»* (Alexander Hamilton Institute 2007, σελ.31). Κατά τον Selye όπως αναφέρεται στον Παπακωνσταντίνου & Αναστασίου (2013, σελ. 311). *«η παρατεταμένη έκθεση σε ψυχοπαιστικές συνθήκες ορίζεται ως σύνδρομο γενικής προσαρμογής, όπου το άτομο ενεργοποιείται για να αντιμετωπίσει τον κίνδυνο/την απειλή, σιγά-σιγά προσαρμόζεται στις αγχογόνες συνθήκες χρησιμοποιώντας όμως μεγάλα ποσά ενέργειας, αν παραμείνει όμως για μεγάλο χρονικό διάστημα σε αυτή την κατάσταση εξαντλείται και οδηγείται στον θάνατο»*

Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη Γ. *«το άγχος είναι συγκινησιακή κατάσταση (φόβου, αγωνίας, ανασφάλειας κ.λπ.) είτε παροδική και χαμηλής έντασης (οπότε θεωρείται φυσιολογική) είτε επίμονη και μεγάλης έντασης (οπότε θεωρείται παθολογική λ.χ. ως σύμπτωμα αγχώδους νευρώσεως) η οποία προκύπτει ως εναγώνια αναμονή επικείμενου κακού ή κινδύνου ή δυσάρεστης γενικά κατάστασης και έχει ιδιαίτερες εκδηλώσεις στο σώμα και στη συμπεριφορά»* (2008).

Κατά βιβλιογραφικές αναφορές οι άνθρωποι στην καθημερινότητά τους αισθάνονται άγχος ή στρες όπως συχνά αναφέρεται στην ελληνική και ξένη βιβλιογραφία, που ως ένα βαθμό, είναι χρήσιμο στη ζωή τους και στην προσωπική τους ανάπτυξη. Το πρόβλημα αρχίζει, όταν το στρες και η πίεση που απορρέει από αυτό, ξεπερνά τα όρια τους να ανταπεξέλθουν σε αυτή και πρέπει να βρεθεί η ισορροπία μεταξύ πίεσης και απάθειας. Η επιτυχής προσαρμογή και αντιμετώπιση της πίεσης που προκαλεί το άγχος, βελτιώνει το άτομο μόνο όταν δεν ξεπερνάει το βαθμό ανοχής του κάθε ατόμου. Αν ξεπεράσει το βαθμό ανοχής του ατόμου, τότε φτάνει στο στάδιο της εξάντλησης. *«Το στρες μπορεί να είναι μια απειλή αλλά και ένα δώρο»* (Σαπουντζή-Κρέπια 2000, σελ.23).

«Για τον γιατρό το στρες είναι θέμα ιατρικό/οργανικό, για τον ψυχολόγο θέμα συναισθηματικό και για τον μάνατζερ θέμα μάνατζμεντ» (Kelly, Alexander Hamilton Institute 2007, σελ. 36).

«Εργασιακό άγχος είναι η αντίδραση που έχουν πολλοί άνθρωποι όταν υφίστανται πιέσεις στον χώρο εργασίας». Είναι μία κατάσταση και όχι ασθένεια. Μπορεί να εξελιχθεί σε ασθένεια με πολύ σοβαρές σωματικές και ψυχολογικές συνέπειες, όταν είναι συνεχές και υπερβολικό (Βακόλα & Νικολάου 2019, σελ.234).

Η εργασία με πολύ εντατικούς ρυθμούς, η αβεβαιότητα, οι όλο αυξανόμενες απαιτήσεις τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και στην προσωπική ζωή, είναι παράμετροι που δημιουργούν στρεσογόνες καταστάσεις. Όταν η πίεση ξεπερνάει το όριο αντοχής του κάθε ατόμου, τότε αρχίζει το άγχος. Το εργασιακό άγχος δεν είναι πάντα δυσάρεστη κατάσταση. Το άγχος όταν δεν ξεπερνάει το ανεκτό όριο κάθε ατόμου, μπορεί να το χρησιμοποιήσει για να αυξήσει την απόδοσή του. Αν όμως ξεπεράσει αυτό το όριο αντοχής και δημιουργεί έντονη πίεση τότε μειώνει την απόδοση του ατόμου στην εργασία (Βακόλα & Νικολάου 2019).

«Το εργασιακό άγχος ορίζεται ως μία υποκειμενική κατάσταση δυσφορίας που βιώνει ο εργαζόμενος ως απάντηση στα ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον του». Καταστάσεις που δημιουργούνται όταν οι απαιτήσεις στην εργασία του ξεπερνούν τις ικανότητες του να ανταποκριθεί σε αυτές. Υψηλά επίπεδα άγχους οδηγούν σε ψυχοσωματικά προβλήματα υγείας και μειωμένη απόδοση στην εργασία (Σχοινά, Δίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Εργαζομένων ΙΝΕ, ΓΣΕΕ 2015).

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία *«οι σημερινές ταχύτατες και πρωτοφανείς μεταβολές που συντελούνται στον κόσμο της εργασίας και της οργάνωσης της εργασίας οξύνουν το πρόβλημα του άγχους. Η βίωση της ίδιας της αλλαγής, ιδιαίτερα από άτομα που στερούνται ελέγχου ή συμμετοχής και αισθάνονται αβεβαιότητα, μπορεί να οδηγήσει σε στρες»* (Kelly, Alexander Hamilton Institute 2007, σελ. 40).

Ένα άτομο με έντονο στρες στην εργασία του, παρουσιάζει δυσκολία στις διαπροσωπικές του σχέσεις, συμπεριφέρεται με άστατο τρόπο, δεν μπορεί να χειριστεί τον χρόνο του, να οργανώσει το γραφείο του, θυμώνει εύκολα και γενικά προκαλεί προβλήματα (Kelly, Alexander Hamilton Institute, 2007).

Όπως αναφέρεται στο Κάντας (1995) ορισμένα επαγγέλματα που συνδέονται με περισσότερο εργασιακό άγχος είναι *«τα επαγγέλματα εκείνα που συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατό να έχουν σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες»* όπως για παράδειγμα αστυνομικοί, φύλακες σε σωφρονιστικά ιδρύματα, δημοσιογράφοι,

ηθοποιόι, παρουσιαστές ραδιοφώνου και τηλεόρασης, διαφημιστές, ανθρακωρύχοι, κτίστες, γιατροί, οδοντίατροι, νοσοκόμες, δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί (σελ.103).

1.2 Εργασιακό άγχος – διαφορές λόγω φύλου

Έχει παρουσιαστεί ερευνητικό ενδιαφέρον για το πως βιώνουν το εργασιακό άγχος οι γυναίκες και οι άντρες. Κατά την Rosenfield οι γυναίκες δηλώνουν περισσότερο από τους άντρες τα συμπτώματα του εργασιακού άγχους και ίσως αυτό οφείλεται στην μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση και ειλικρίνεια των γυναικών στην δημοσιοποίηση των συμπτωμάτων του στρες. Από έρευνες του Βρετανικού Καρδιολογικού Ινστιτούτου προέκυψε ενώ οι άντρες έχουν την πρωτιά στα καρδιακά επεισόδια, οι γυναίκες και κυρίως οι εργαζόμενες γυναίκες παρουσιάζουν όλο και περισσότερο καρδιακά προβλήματα και ο κίνδυνος μεγαλώνει στις εργαζόμενες γυναίκες με περισσότερα παιδιά (Ιορδάνογλου 2008).

Οι γυναίκες στελέχη, με δεδομένο αφενός το διχασμό τους μεταξύ του ρόλου τους, εργαζόμενης γυναίκας - μητέρας, που κάθε στιγμή καλείται να αντιμετωπίσει οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει στο σπίτι και αφετέρου η κατά κανόνα αντιμετώπισή τους ως «ασθενές και ωραίο φύλο», που καταβάλει μεγαλύτερη προσπάθεια για να επικρατήσει σε ένα «ανδροκρατούμενο ιεραρχικό επίπεδο», τους δημιουργεί μεγαλύτερη ένταση και αγωνία (Kelly, Alexander Hamilton Institute 2007).

Σύμφωνα με βιβλιογραφικές αναφορές οι άντρες που βιώνουν στρες στην εργασία εμφανίζουν πιο πολύ σωματικά συμπτώματα ενώ οι γυναίκες με εργασιακό στρες εκδηλώνουν ψυχολογικά συμπτώματα που οδηγούν σε ψυχικές νόσους. Οι άντρες προσπαθούν να καταπολεμήσουν το εργασιακό άγχος με το κάπνισμα και καταναλώνοντας αλκοόλ, ενώ οι γυναίκες καταφεύγουν σε φαρμακευτική αγωγή με ηρεμιστικά και αντικαταθλιπτικά χάπια (Ιορδάνογλου 2008).

1.3 Αίτια - Πηγές εργασιακού άγχους

Στο εργασιακό περιβάλλον υπάρχουν πολλοί παράγοντες εργασιακοί, προσωπικοί, οικογενειακοί, κοινωνικοί που από κοινού συμβάλουν στην εμφάνιση του εργασιακού στρες. Οι πιο συνηθισμένοι παράγοντες-πηγές άγχους που αναφέρονται στη βιβλιογραφία (Κάντας, 1995 · Ιορδάνογλου, 2008) είναι:

- **Το αντικείμενο – φύση της εργασίας**

Περιλαμβάνονται όλοι οι παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση του στρες και έχουν σχέση με την φύση της εργασίας: όπως κακές συνθήκες εργασίας, βάρδιες, εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας, μεγάλος φόρτος εργασίας. Ανιαρές ή απάνθρωπες συνθήκες εργασίας, δυνατός θόρυβος, πολύ υψηλή θερμοκρασία, δυσάρεστες οσμές είναι παραδείγματα συνθηκών εργασίας που εντείνουν το εργασιακό άγχος. Οι βάρδιες δηλαδή οι εναλλαγές του ωραρίου εργασίας ταρασούν το «έμφυτο σύστημα καθορισμού των κύκλων ύπνου - εγρήγορσης» και «η αλλαγή των βιορυθμών επηρεάζει την αποδοτικότητα του εργαζομένου και τον κάνει πιο επιρρεπή σε ατυχήματα». Επιπλέον οι βάρδιες επηρεάζουν και την κοινωνική ζωή του εργαζόμενου (σχέσεις με την οικογένεια του και με φίλους, εξόδους κ.λπ.) (Κάντας, 1995, σελ. 107).

Ο μεγάλος φόρτος εργασίας που παρατηρείται λόγω των μειώσεων προσωπικού σε παγκόσμιο επίπεδο, έχει ως αποτέλεσμα το στρες να «αγγίζει κόκκινο και συχνά οι εργαζόμενοι οδηγούνται σε εξάντληση» (Ιορδάνογλου, 2008, σελ. 170).

- **Ο εργασιακός ρόλος του ατόμου στην οργάνωση**

Με τον όρο εργασιακό ρόλο εννοούμε τις «μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με μια επαγγελματική θέση» που δεν είναι πάντα ξεκάθαρες και οδηγούν σε αγχωτικές καταστάσεις «όταν οι απαιτήσεις του ατόμου έρχονται σε σύγκρουση με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες της οργάνωσης» (Κάντας, 1995, σελ.108).

Πηγή άγχους μπορεί να αποτελέσει και η ασάφεια του εργασιακού ρόλου. Ασάφεια εργασιακού ρόλου έχουμε όταν ο ρόλος «δεν ταιριάζει με τις ικανότητες και τις γνώσεις του ατόμου και όταν αλλάζει συχνά» που αυτό έχει σαν αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να μην έχει την προσδοκώμενη απόδοση, κάτι που τον αγχώνει και τον απογοητεύει (Ιορδάνογλου, 2008, σελ.170). Ασάφεια ρόλου μπορεί να θεωρηθεί και όταν δεν έχουν γίνει ξεκάθαρα στον εργαζόμενο τα καθήκοντα, τα δικαιώματα, οι υποχρεώσεις και οι αρμοδιότητες του, οι στόχοι καθώς και οι προσδοκίες – απαιτήσεις από την εργασία του. Περίπτωση ασάφειας ρόλου μπορεί να δημιουργηθεί σε διάφορες «μεταβατικές καταστάσεις» στον εργασιακό χώρο, όπως για παράδειγμα η προαγωγή, η ανάληψη μιας νέας θέσης εργασίας, που μπορεί να μην έχουν καθοριστεί ακριβώς οι αρμοδιότητες του ατόμου, με αποτέλεσμα να προσπαθεί να τις ανακαλύψει και να αγχώνεται. (Κάντας, 1995).

Σύμφωνα με βιβλιογραφική αναφορά (Κάντας, 1995) άλλη μια πηγή άγχους που σχετίζεται με τον εργασιακό ρόλο είναι η σύγκρουση ρόλων δηλαδή όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι επιβάλλεται να ικανοποιήσει διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες.

Σύγκρουση ρόλου υφίσταται και όταν η εκπλήρωση ορισμένων απαιτήσεων του ρόλου οδηγεί στην μη πραγμάτωση άλλων πλευρών του ρόλου στον χώρο της εργασίας, διαδικασία που επιφέρει ιδιαίτερο άγχος.

- **Οι σχέσεις στον χώρο εργασίας**

Οι σχέσεις στον εργασιακό χώρο αποτελούν θέμα συγκρούσεων και δημιουργίας εντάσεων είτε με πελάτες είτε με τους συναδέλφους, είτε με τον προϊστάμενο ο οποίος θεωρείται πηγή άγχους λόγω της πίεσης που ασκεί για την επίτευξη των στόχων και λόγω της εξουσίας που έχει στα χέρια του σε διάφορους τομείς όπως εξέλιξη καριέρας, υλικές και ηθικές παραλαβές κ.λπ. Πολλές φορές η συμπεριφορά του προϊσταμένου μπορεί να οδηγήσει και σε *εργασιακό εκφοβισμό (workplace bullying)*. Αλλά και οι διαπροσωπικές συγκρούσεις με τους πελάτες που ίσως να είναι επιθετικοί απέναντι στον εργαζόμενο, τον οποίο κατηγορούν για προβλήματα του οργανισμού, είναι άλλη μια πηγή άγχους (Ιορδάνογλου, 2008).

- **Σύγκρουση προσωπικών και οργανωσιακών αξιών**

Ως πηγή άγχους θεωρείται και η σύγκρουση προσωπικών και οργανωσιακών αξιών που υφίσταται όταν οι προσωπικές αξίες του εργαζόμενου συγκρούονται με τις οργανωσιακές αξίες της επιχείρησης και αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να ντρέπεται που εργάζεται στην συγκεκριμένη επιχείρηση και να αισθάνεται ότι χάνει την αξιοπρέπεια του. Κατά τον Gardner «ένα ηθικό μωλό αναρωτιέται τι είδους άνθρωπος, εργαζόμενος και πολίτης επιθυμώ να είμαι. Εάν δεν είσαι προετοιμασμένος να παραιτηθείς ή να απολυθείς γι' αυτά που πιστεύεις, τότε δεν είσαι εργαζόμενος, πόσο μάλλον επαγγελματίας. Είσαι σκλάβος» (Ιορδάνογλου, 2008).

- **Το κλίμα και η δομή της οργάνωσης**

Πηγή εργασιακού στρες σε μια επιχείρηση είναι η κακή οργάνωση, οι συχνές αλλαγές διαδικασιών, τα φαινόμενα γραφειοκρατίας, οι υπερβολικοί και ανέφικτοι στόχοι, η αναξιοκρατία και γενικότερα μία οργανωσιακή κουλτούρα που βασίζεται στα αποτελέσματα και όχι στο ανθρώπινο δυναμικό (Ιορδάνογλου, 2008).

- **Η ανάπτυξη της σταδιοδρομίας**

Ο κυριότερος παράγοντας άγχους στην ανάπτυξη της σταδιοδρομίας είναι ο φόβος της απόλυσης, η έλλειψη δηλαδή ασφάλειας, καθώς η αίσθηση ότι το άτομο «παλιώνει» και νιώθει «ξεπερασμένο» ως προς τις γνώσεις και τις δεξιότητες (Κάντας, 1995).

Η εξέλιξη στην εργασία είναι βασικός παράγοντας για κάθε εργαζόμενο. Όταν δεν υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης σε μια εργασία ή παρατηρείται άνηση μεταχείριση λόγω φύλου ή εθνικότητας, τότε ο εργαζόμενος νιώθει ματαιότητα, άγχος και δεν έχει κίνητρα για υψηλή απόδοση. Σύμφωνα με δεδομένα, η εξέλιξη των γυναικών σε ανώτερες ιεραρχικά θέσεις κωλύεται σε σχέση με τους άντρες, φαινόμενο το οποίο περιγράφεται ως «γυάλινη οροφή». Πολλές φορές και οι εργαζόμενοι διαφορετικών εθνοτήτων, περιθωριοποιούνται και δεν τους παρέχονται ίσες ευκαιρίες εξέλιξης, γι' αυτό και βιώνουν έντονο στρες στην εργασία τους (Ιορδάνογλου, 2008).

- **Η διασύνδεση οικογενειακής-κοινωνικής και εργασιακής ζωής**

Η εξισορρόπηση εργασιακής – οικογενειακής ζωής «έχει αποδειχτεί έντονη πηγή στρες, καθώς οι πολλές ώρες εργασίας, οδηγούν τους εργαζόμενους να παραμελούν την προσωπική τους ζωή με αρνητικές συνέπειες στην ψυχοσωματική τους ισορροπία» (Ιορδάνογλου, 2008).

Κατά βιβλιογραφική αναφορά (Βακόλα και Νικολάου, 2019) τα είδη σύγκρουσης των δύο ρόλων, εργασιακής και οικογενειακής ζωής, είναι τρία:

- ✓ *Η χρονική σύγκρουση:* αφορά τον χρόνο που καταναλώνεται στον ένα ρόλο εις βάρος του άλλου ρόλου.
- ✓ *Η συναισθηματική σύγκρουση:* το ψυχολογικό βάρος του ενός ρόλου, δυσκολεύει την εκπλήρωση του άλλου ρόλου.
- ✓ *Η συμπεριφορική σύγκρουση:* οι συμπεριφορές για την εκπλήρωση του ενός ρόλου αντίκειται με τις συμπεριφορές του άλλου ρόλου.

- **Παράγοντες άγχους που σχετίζονται με την προσωπικότητα**

Σύμφωνα με τους Βακόλα και Νικολάου (2019) οι ερευνητές προσπαθούν να ανακαλύψουν ποια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ευθύνονται για το άγχος και πως οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται τους παράγοντες που τους αγχώνουν:

- ✓ *Τύπος προσωπικότητας A και B:* Προσωπικότητα A (άτομα αεικίνητα, που κάνουν πολλά πράγματα μαζί, ανυπόμονα, ανταγωνιστικά, μιλούν με ένταση, αποφεύγουν να αναθέτουν

αρμοδιότητες σε άλλου). Προσωπικότητα Β (άτομα που νιώθουν ότι δεν τους πιέζει ο χρόνος, χαίρονται περισσότερο τη ζωή, δουλεύουν με σταθερούς ρυθμούς, δεν εκνευρίζονται με το παραμικρό).

- ✓ *Έδρα ελέγχου*: το άτομο νιώθει ότι ελέγχει την ίδια του την μοίρα
- ✓ *Κύρια αυτοαξιολόγηση*: «*χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που περιλαμβάνει την αυτοεκτίμηση, την έδρα ελέγχου, την αυτεπάρκεια και την υψηλή συναισθηματική σταθερότητα*».
- ✓ *Ανθεκτικότητα*: τα άτομα που μπορούν να αντισταθούν και να αντιμετωπίσουν το άγχος.
- ✓ *Αισιοδοξία/απαισιοδοξία*: τα άτομα που αντιμετωπίζουν με αισιοδοξία την ζωή, πιστεύουν ότι όλα είναι θετικά, σε αντίθεση με τα άτομα που τα παρατάνε εύκολα, απελπίζονται και αναφέρουν συχνότερα σωματικές ενοχλήσεις.

1.4 Συνέπειες - Συμπτώματα εργασιακού άγχους

Οι συνέπειες-συμπτώματα του αυξανόμενου άγχους στην εργασία, χωρίζονται σε *σωματικά* (αϋπνία, πονοκέφαλοι, δυσκοιλιότητα ή διάρροια, απώλεια όρεξης, φάγωμα νυχιών, κλάμα, υπερένταση, αναπνευστικά προβλήματα, διαταραχές ομιλίας, σεξουαλική δυσλειτουργία), *ψυχολογικά* (κυνισμός, απάθεια, αίσθημα ανεπάρκειας, έλλειψη υπομονής, αίσθηση ματαιότητας, απώλεια αίσθησης χιούμορ, λύπη, ανία, καχυποψία, φόβος για το αύριο) και *συμπεριφορικά* (χαμηλή εργασιακή απόδοση, χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, μειωμένη επικοινωνία, αυξημένα επίπεδα απουσιών, αυξημένη χρήση φαρμάκων, κάπνισμα, αλκοόλ, αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις, αδυναμία λήψης αποφάσεων, αδυναμία αντιμετώπισης καταστάσεων, εργασιομανία, παραίτηση (Βακόλα & Νικολάου, 2019).

1.5 Εργασιακό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση

Το εργασιακό στρες με την επαγγελματική εξουθένωση δεν είναι ταυτόσημες έννοιες, αλλά συνδέονται μεταξύ τους.

Η επαγγελματική εξουθένωση, εμφανίζεται με τρεις διαστάσεις: την συναισθηματική εξάντληση, την απροσωποποίηση και το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης (Κάντας, 1995). Εντοπίζεται σε άτομα που έχουν εργασία που σχετίζεται με προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα, όπως γιατροί, εκπαιδευτικοί, αλλά όλο και επεκτείνεται και σε άλλα επαγγέλματα. Αν το

εργασιακό άγχος σχετίζεται με τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος της εργασίας, η επαγγελματική εξουθένωση θα μπορούσε να θεωρηθεί μια μορφή εργασιακού άγχους (Cordes & Dougherty, 1993).

Η συναισθηματική εξάντληση και το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης που είναι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, αποτελούν βασικά στοιχεία και του εργασιακού άγχους, όχι όμως και η απροσωποποίηση (Κάντας, 1995).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

2.1 Επαγγελματική εξουθένωση- Ορισμός

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out) ως απόρροια παρατεταμένου στρες, είναι μια κατάσταση όπου ο εργαζόμενος έχει οδηγηθεί σε *συναισθηματική και σωματική εξάντληση*, δεν μπορεί να εκπληρώσει τις απαιτήσεις της εργασίας του, νιώθει *«ένα κάψιμο του σώματος και του μυαλού»* (Ιορδάνολγου, 2008, σελ. 171).

Για πρώτη φορά ο όρος επαγγελματική εξουθένωση χρησιμοποιήθηκε από τον Freudenberger το 1974, όπως αναφέρεται στο Βακόλα & Νικολάου (2019) για να περιγράψει την σωματική και ψυχική εξουθένωση σε εργαζόμενους υπηρεσιών ψυχικής υγείας ή γενικότερα υπηρεσιών που παρέχονται σε άτομα που χρειάζονται φροντίδα.

Σύμφωνα με τη Maslach, όπως αναφέρεται στο Κάντας (1995, σελ. 115) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελείται από τρεις διαστάσεις: *«συναισθηματική εξάντληση, απροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης»*. Η *συναισθηματική εξάντληση* είναι η μείωση των συναισθημάτων του εργαζομένου σε σημείο που να μην δύναται να προσφέρει συναισθηματικά τις υπηρεσίες του. Η *απροσωποποίηση* είναι η *«κυνική αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών του»* που αντιμετωπίζονται ως αντικείμενα. Το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης σημαίνει ότι το άτομο που πάσχει από αυτό, κάνει αρνητική αξιολόγηση της εργασίας του και των αποτελεσμάτων από αυτή.

2.2 Παράγοντες που επιδρούν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Σύμφωνα με τους Cordes & Dougherty (1993) οι παράγοντες που επιδρούν στην ανάπτυξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι:

- ✓ *Χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργασιακού ρόλου:* οι επαφές σε μακροχρόνιο επίπεδο με τους συναισθηματικά φορτισμένους πελάτες που είναι οι αποδέκτες των υπηρεσιών του εργαζόμενου, παίζουν σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η αίσθηση του εμπλεκόμενου εργαζόμενου ότι μόνο αυτός μπορεί να λύσει το πρόβλημα του πελάτη, δημιουργεί ένα βάρος και πολλές φορές συνεπάγεται σύγκρουση ρόλων ή ασάφεια ρόλων, γιατί του δημιουργείται το ερώτημα μέχρι που μπορεί να φτάσει για την επίλυση του προβλήματος του πελάτη (Κάντας, 1995).

- ✓ *Χαρακτηριστικά του ατόμου:* Η ηλικία του εργαζόμενου που σχετίζεται με την πείρα, φαίνεται να έχει σχέση με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι νεότεροι και με μικρότερη πείρα εμφανίζουν μεγαλύτερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους μεγαλύτερους σε ηλικία που συνδυάζουν και μεγαλύτερη πείρα. Το φύλο δεν έχει προκύψει να έχει συστηματική σχέση στην εμφάνιση του εν λόγω συνδρόμου, γιατί οι διαφορές που έχουν προκύψει σε διάφορες έρευνες ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες φαίνεται να είναι απόρροια των συνθηκών και όχι διαφορές που οφείλονται στο φύλο (Κάντας, 1995).

Από βιβλιογραφία (Βακόλα & Νικολάου, 2019, σελ. 252) προκύπτει ότι με την επαγγελματική εξουθένωση έχουν σχέση και χαρακτηριστικά όπως «*η έδρα ελέγχου, η αυτοεκτίμηση και η βασική αυτοεικόνα. Οι εργαζόμενοι που πιστεύουν ότι έχουν τον έλεγχο της κατάστασης στα χέρια τους και πως διαθέτουν όλες τις ικανότητες να ανταπεξέλθουν σε δύσκολες συνθήκες, έχουν την τάση να αναπτύσσουν λιγότερο το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης*». Επίσης οι εργαζόμενοι που έχουν καλές προσωπικές, οικογενειακές σχέσεις, αντλούν συναισθηματική υποστήριξη από το περιβάλλον τους και έχουν λιγότερες πιθανότητες ανάπτυξης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Κατά τους Leiter & Maslach (2016) οι αιτίες εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι έξι:

- ✓ *Ο φόρτος εργασίας:* η υπερφόρτωση εργασίας οδηγεί στην εξάντληση, με αποτέλεσμα την μη αποτελεσματική ανταπόκριση στις απαιτήσεις της εργασίας.
- ✓ *Η έλλειψη ελέγχου πάνω σε καταστάσεις που αφορούν την εργασία:* οι εργαζόμενοι που δεν έχουν την δυνατότητα να πάρουν αποφάσεις που αφορούν την εργασία τους, δεν έχουν επαγγελματική αυτονομία, έχουν περισσότερες πιθανότητες να βιώσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- ✓ *Η έλλειψη ανταμοιβής υλικής ή ηθικής:* η έλλειψη αναγνώρισης και ανταμοιβής, οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση καθώς απαξιώνει την εργασία και τον εργαζόμενο και συνδέεται με αισθήματα αναποτελεσματικότητας.
- ✓ *Η έλλειψη αίσθησης κοινότητας στις εργασιακές σχέσεις:* όταν οι εργασιακές σχέσεις χαρακτηρίζονται από έλλειψη υποστήριξης, συνεργασίας, εμπιστοσύνης και από συγκρούσεις που δεν επιλύονται, τότε υπάρχει μεγαλύτερος κίνδυνος εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

- ✓ *Η έλλειψη δικαιοσύνης:* την έλλειψη ισότητας, κοινωνικής δικαιοσύνης οι εργαζόμενοι την εκλαμβάνουν ως έλλειψη σεβασμού και είναι πιθανότερο να εμφανίσουν κυνισμό, εχθρότητα, θυμό.
- ✓ *Η σύγκρουση αξιών στην εργασία:* όταν υπάρχει σύγκρουση αξιών στην εργασία, χάσμα δηλαδή μεταξύ ατομικών και οργανωσιακών αξιών, τότε ο εργαζόμενος βρίσκεται μπροστά στην σύγκριση της εργασίας που θα ήθελε να έχει με αυτή που πρέπει να κάνει και οδηγείται στην εξάντληση.

2.3 Στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης

Όπως αναφέρεται στη Σαπουντζή – Κρέπια (2000) η εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μια μακροχρόνια διαδικασία που αποτελείται από τέσσερα στάδια:

- *Το στάδιο της ικανοποίησης:* όπου το άτομο νιώθει ευχαριστημένο στο χώρο εργασίας, δίνοντας όλο και περισσότερη ενέργεια, χωρίς να αντλεί ενέργεια από άλλες πηγές (όπως διασκέδαση, χόμπι, φίλους κ.ά.) με αποτέλεσμα να περνάει στο δεύτερο στάδιο.
- *Το στάδιο του «στερέματος» της ενέργειας:* όπου το άτομο αρχίζει να νιώθει ότι έχει λιγότερη ενέργεια από πριν με αποτέλεσμα να κάνει όλο και λιγότερα πράγματα, νιώθει ότι δεν έχει δημιουργικότητα και εκδηλώνει κυνισμό στην εργασιακή του συμπεριφορά.
- *Το στάδιο των χρόνιων συμπτωμάτων:* όπου το άτομο νιώθει άρρωστο, εξαντλημένο και εμφανίζει διάφορα σωματικά συμπτώματα όπως, πονοκέφαλοι, ένταση, πόνοι στη μέση και γενικότερα σε όλα το σώμα, ναυτία. Ενώ κοιμάται κανονικά, νιώθει ότι ξυπνάει κουρασμένο, αλλάζει η συμπεριφορά του, οι διατροφικές του συνήθειες, γίνεται απόμακρο και επιθετικό μέχρι που απομονώνεται από το κοινωνικό του περιβάλλον.
- *Το στάδιο της κρίσης (breakdown):* το τελικό στάδιο όπου το άτομο νιώθει «ανίκανο να συνεχίσει να ζει κατ' αυτόν τον τρόπο» με αποτέλεσμα να καταφεύγει στο ποτό ή τα ηρεμιστικά. Αδιαφορεί για ότι συμβαίνει γύρω του, εκδηλώνοντας κατάθλιψη ή σοβαρή σωματική δυσλειτουργία όπως έμφραγμα. «Μερικοί άνθρωποι, ευτυχώς λίγοι, δεν βρίσκουν πια κανένα ενδιαφέρον για τη ζωή και επιχειρούν να αυτοκτονήσουν» (Σαπουντζή – Κρέπια, 2000).

2.4 Ανίχνευση του συνδρόμου burn-out – Συμπτώματα

Το σύνδρομο του burnout είναι δύσκολο να ανιχνευτεί διότι δεν έχει συγκεκριμένα συμπτώματα. Συνοδεύεται από συμπτώματα σε επίπεδο οργανικό, συναισθηματικό, γνωστικό και συμπεριφοράς. Το άτομο αισθάνεται ότι χάνει τις δυνάμεις του, αποθαρρύνεται και έχει προβληματισμούς πως θα αντιμετωπίσει την επόμενη μέρα. Δεν αισθάνεται ικανός επαγγελματίας και νιώθει ότι δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του (Αναγνωστόπουλος, Παπαδάτου, 1992).

Ο εργαζόμενος νιώθει έντονη αποθάρρυνση, αίσθηση ότι δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες της εργασίας του, γίνεται αδιάφορος, απότομος, επιθετικός, παρουσιάζει υποτίμηση, έλλειψη αυτοσυγκέντρωσης, είναι επιρρεπείς σε λάθη, απροσεξίες, απουσιάζει συχνά, ή αργοπορεί στην εργασία του και συγκρούεται με τους συναδέλφους του ή με την οικογένεια του. Εκτός από τα ανωτέρω συμπτώματα, μπορεί να παρουσιάσει και διάφορα ψυχοσωματικά συμπτώματα όπως διαταραχές ύπνου, αρτηριακή υπέρταση, πεπτικό έλκος, χρόνια κόπωση, μυοσκελετικά προβλήματα, ημικρανίες, κατάθλιψη. Η ανίχνευση ύπαρξης του συνδρόμου, γίνεται με παρατήρηση της εργασιακής συμπεριφοράς και μέτρηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης του κάθε εργαζομένου. Η μέτρηση γίνεται συνήθως με την «*χρήση του ερωτηματολογίου καταγραφής επαγγελματικής εξουθένωσης του Maslach (Maslach burnout inventory, MBI), που μετράει τις τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, ή με την κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης για το προσωπικό υγείας (staff burnout scale for health professionals, SBSHP), που μετράει τις ψυχολογικές εκδηλώσεις, τις εκδηλώσεις συμπεριφοράς και τις οργανικές παραμέτρους του συνδρόμου. Μέσω αυτών, ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτυπώνεται με βάση συγκεκριμένες κλίμακες μέτρησης ή συσχετίζεται με άλλες παραμέτρους, όπως το εργασιακό άγχος και την εργασιακή ικανοποίηση, υποδεικνύοντας έμμεσα ή άμεσα την επαγγελματική εξουθένωση*» (Δημητρόπουλος & Φιλίππου, 2006).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

3.1 Επαγγελματική ικανοποίηση – Θεωρητικές βάσεις

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι βασικό θέμα της οργανωτικής-βιομηχανικής ψυχολογίας. Έχει σχέση με την ψυχική υγεία των εργαζομένων και την υψηλή αποδοτικότητά τους, προσελκύοντας το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων καθώς τον θέλουν μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Η επαγγελματική ικανοποίηση από θεωρητικής απόψεως, συνδέεται με τα κίνητρα, τις στάσεις και τις αξίες της εργασίας (Κάντας, 1998).

Σύμφωνα με τον Allport, στα μέσα της δεκαετίας του 1950 όπως αναφέρεται στο Κάντας (1998) η επαγγελματική ικανοποίηση επικράτησε ως στάση απέναντι στην εργασία, η οποία *«πρέπει να θεωρείται μια νοητική και νευρική κατάσταση ετοιμότητας, οργανωμένη μέσα από την εμπειρία, που ασκεί κατευθυντική ή δυναμική επίδραση στην απόκριση του ατόμου προς όλα τα αντικείμενα και τις καταστάσεις στα οποία αυτή αναφέρεται»*.

Κατά τον Vroom όπως αναγράφεται στον Κάντας (1998) η επαγγελματική ικανοποίηση είναι αποτέλεσμα των υποκειμενικών αντιλήψεων του ατόμου σχετικά με την εξασφάλιση των επιθυμητών αποτελεσμάτων στην εργασία του, είναι *«συνάρτηση του σθένους (ελκυστικότητας) (valence) της εργασίας για το άτομο»*. Η ελκυστικότητα της εργασίας και κατ'επέκταση η εργασιακή ικανοποίηση είναι συνάρτηση όλων εκείνων που νομίζει το άτομο ότι αποκομίζει από την εργασία του και των επιθυμητών ή ανεπιθύμητων αποτελεσμάτων.

Η επαγγελματική ικανοποίηση σύμφωνα με τον Locke, όπως αναφέρεται στον Παπακωνσταντίνου & Αναστασίου (2013) ορίζεται ως *«οι θετικές στάσεις, τα συναισθήματα και οι εμπειρίες που έχει ένα άτομο για την εργασία του»*.

Κατά τους Wapous & Lawler, όπως περιγράφεται στο Τσουνής & Σαράφης (2016) η επαγγελματική ικανοποίηση δημιουργείται όταν οι ανάγκες του ατόμου και τα χαρακτηριστικά της εργασίας συμπίπτουν.

Κατά τον Spector όπως αναφέρεται στο Τσουνής & Σαράφης (2016) η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με τα θετικά συναισθήματα που έχει ο άνθρωπος για την εργασία του.

Συνδεδεμένη με την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης είναι και η *θεωρία των κινήτρων* της εργασίας που σύμφωνα με τον Herzberg έχουμε δύο διαφορετικούς παράγοντες, τα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής. Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, η

επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με παράγοντες ως προς το περιεχόμενο της εργασίας, όπως φύση της εργασίας, αναγνώριση, επίτευξη, δυνατότητες προαγωγής, ενώ η επαγγελματική δυσαρέσκεια συνδέεται με το περιέχον πλαίσιο, όπως εργασιακές συνθήκες, εποπτεία, διοίκηση (Κάντας, 1998).

Οι Landy και Warr όπως αναφέρεται στο Κάντας (1998) θεωρούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση δεν είναι κάτι σταθερό. Κατά τον Landy, *«οι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν και φέρνουν την ικανοποίηση σε ορισμένα ανεκτά επίπεδα, όπως ακριβώς συμβαίνει με τη λύπη και τη χαρά»*. Ο Warr προσομοιάζει τους παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση με τις βιταμίνες, θεωρώντας ότι μια σταθερή δόση βιταμινών είναι απαραίτητη, ενώ η υπέρβαση ή η έλλειψη οδηγεί σε προβλήματα. Αυτό σημαίνει να μην περιμένουμε απόλυτη εργασιακή ικανοποίηση του ατόμου, διότι ακόμα και αν συμβεί μπορεί εύκολα να αναστραφεί (Κάντας, 1998).

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι η στάση του ατόμου προς την εργασία του, δηλαδή πόσο ευχαριστημένο είναι από την φύση της εργασίας του, την αμοιβή του, τις συνθήκες εργασίας, τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης, τις σχέσεις του με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο και τις διαδικασίες και πολιτικές της οργάνωσης (Μπουραντάς, 2015).

Σύμφωνα με την Αραμπατζή (2009) όπως περιγράφεται από Γραμματικού (2016) όταν ο εργαζόμενος δεν αντλεί ικανοποίηση από την εργασία του για μεγάλο χρονικό διάστημα και βιώνει εργασιακές καταστάσεις άγχους, όπως έλλειψη συνεργασίας με συναδέλφους του ή με ανώτερα στελέχη, παρουσιάζει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται στάση η οποία επηρεάζει, διαμορφώνει άλλες συμπεριφορές - στάσεις στην εργασία. Έτσι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να εξεταστεί ως *ανεξάρτητη μεταβλητή* δηλαδή ως καθοριστικός παράγοντας και σε αυτή την περίπτωση θα ελεγχθεί ποιες είναι οι συνέπειες της ύπαρξης ή έλλειψης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Όμως μπορεί να εξεταστεί και ως *εξαρτημένη μεταβλητή* δηλαδή ως αποτέλεσμα άλλων παραγόντων εσωτερικών ή εξωτερικών προς το άτομο, επομένως να εξεταστούν οι παράγοντες που την καθορίζουν (Κάντας, 1998).

3.2 Οι συνέπειες της επαγγελματικής ικανοποίησης στην συμπεριφορά των ατόμων στην εργασία του

Έρευνες έχουν αποδείξει την σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης (Κάντας, 1998 · Μπουραντάς, 2015):

- *Με την απόδοση-παραγωγικότητα:* σύμφωνα με τον Locke η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και στην απόδοση-παραγωγικότητα είναι αντίστροφη, δηλαδή η παραγωγικότητα οδηγεί στην ικανοποίηση και όχι η ικανοποίηση στην παραγωγικότητα.
- *Με τις απουσίες:* ο δείκτης συνάφειας της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις απουσίες είναι αρνητικός, δηλαδή η μεγαλύτερη ικανοποίηση οδηγεί σε λιγότερες απουσίες, αλλά κινείται σε χαμηλά επίπεδα δηλαδή δείχνει χαμηλή σχέση. Γι' αυτό οι σχετικές έρευνες, λόγω ανεπάρκειας στοιχείων, πολλές φορές δίνουν αντιφατικά αποτελέσματα.
- *Με την κινητικότητα προσωπικού – αποχώρηση:* η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και αποχώρησης των εργαζομένων είναι ασθενής, ίσως γιατί σε αυτή τη σχέση παίζουν σημαντικό ρόλο οι επικρατούσες συνθήκες στην αγορά εργασίας. Η σχέση αυτή εντείνεται σε περιόδους οικονομικής ανάπτυξης, ενώ αποδυναμώνεται όταν υπάρχει ύφεση και ανεργία. Είναι δύσκολο βγουν κάποια συμπεράσματα που απορρέουν από αυτή τη σχέση, καθώς η αποχώρηση από την εργασία είναι πολύπλοκη και σταδιακή διαδικασία και εξαρτάται και από άλλους παράγοντες π.χ. οικογενειακούς (Κάντας, 1998).

3.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση

Σύμφωνα με βιβλιογραφική αναφορά (Παπακωνσταντίνου & Αναστασίου, 2013) οι παράγοντες που προκύπτουν ότι επηρεάζουν τη επαγγελματική ικανοποίηση είναι:

- *Ατομικοί-προσωπικοί παράγοντες:* όπως ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, προσωπικότητα, εργασιακή εμπειρία, γεωγραφική θέση εργασίας κτλ.
- *Οργανωσιακοί παράγοντες:* όπως σύστημα διοίκησης, φύση της εργασίας, πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, φόρτος εργασίας, συνθήκες εργασίας, ωράρια, ασφάλεια, αμοιβές, δυνατότητες αναγνώρισης και εξέλιξης, στυλ ηγεσίας, αυτονομία, εποπτεία, επαρκείς οικονομικοί πόροι.

- *Κοινωνικοί παράγοντες:* όπως ομαδικότητα, σχέσεις με τους συναδέλφους, διαπροσωπικές σχέσεις, συνεργασίες κ.α.
- *Περιβαλλοντικοί παράγοντες:* όπως έλλειψη αξιοκρατίας, επιρροές, κοινωνική αποτίμηση επαγγέλματος κ.α.
- *Πολιτισμικοί παράγοντες:* αξίες, ίσες ευκαιρίες, αίσθημα δικαιοσύνης, στάσεις, πεποιθήσεις, απόψεις για τον οργανισμό, ενδιαφέρον για ισορροπία εργασιακής και προσωπικής ζωής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ε-ΕΦΚΑ

4.1 Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)

Ο Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) δημιουργήθηκε με την ψήφιση του Ν.4387/2016 (όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4445/2016), με έναρξη λειτουργίας την 1/1/2017. Αποτελεί τη συνένωση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης που προϋπήρχαν στην Ελλάδα πριν την έναρξη λειτουργίας του. Εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Εντάχθηκαν αυτοδίκαια οι κάτωθι φορείς κοινωνικής ασφάλισης, των οποίων ο ΕΦΚΑ έγινε καθολικός διάδοχος (Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020):

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ-ΜΜΕ)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων (ΕΤΑΑ)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας - Ασθενείας Ναυτικών (ΚΑΑΝ)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (ΤΑΥΤΕΚΩ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ)

«Το ΝΑΤ και ο ΟΓΑ διατηρούν την αυτοτελή νομική τους οντότητα για την άσκηση των μη ασφαλιστικών τους αρμοδιοτήτων. Επίσης, μεταφέρεται και υπάγεται στον ΕΦΚΑ το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια» (Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020).

Με τον Ν.4670/2020 ο ΕΦΚΑ μετονομάστηκε σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) από 1/3/2020 και εντάχθηκε σε αυτόν και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π) (με εξαίρεση τα επαγγελματικά ταμεία).

Η δημιουργία του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), θεωρήθηκε επιβεβλημένη, λόγω των κοινωνικών, οικονομικών, τεχνολογικών και πολιτικών συνθηκών που επικρατούν στην Ευρώπη και παγκοσμίως. Ο ΕΦΚΑ αποτελεί την βάση για ένα νέο και εκσυγχρονισμένο ασφαλιστικό σύστημα. Ο σκοπός του ΕΦΚΑ, σύμφωνα με το Ν.4387/2016 (Στρατηγικός Σχεδιασμός 2018-2020) είναι να καλύψει αυτούς που υπάγονται στην ασφάλισή του, ως προς του ασφαλιστικούς κινδύνους που προβλέπει η νομοθεσία με τη χορήγηση:

- Μηνιαίας κύριας σύνταξης, λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους ασφαλισμένους ή και στα μέλη της οικογένειάς του.
- Προ συνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους
- Παροχών ασθενείας σε χρήμα
- Ειδικών προνοιακών επιδομάτων
- Κάθε άλλη παροχή σε χρήμα ή υπηρεσιών που είναι αρμόδιος ο ΕΦΚΑ.

Ο ΕΦΚΑ εκπληρώνει τον σκοπό του με γνώμονα την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, με διαφάνεια και σεβασμό στον πολίτη, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την εξασφάλιση της επικοινωνίας και της προσβασιμότητας από όλους του πολίτες. *«Βασικοί πυλώνες του είναι η αρχή της δικαιοσύνης, της ίσης μεταχείρισης των ασφαλισμένων και της διεύρυνσης ευκαιριών προς όλους του πολίτες»* (Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Εισαγωγή

Η πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας έγινε με την ποσοτική μέθοδο, που φαίνεται η καταλληλότερη για τον επιδιωκόμενο σκοπό της έρευνας. Με την ποσοτική μέθοδο, οι πληροφορίες δύναται να μετατραπούν σε αριθμούς (Bryman, 2012).

Με την ποσοτική μέθοδο «μπορούμε να εντοπίσουμε τις επιδράσεις της μιας έννοιας στην άλλη. Οι ποσοτικές έρευνες γίνονται για να μετρήσουμε το πόσο, το πόσοι επιλέγουν μια συγκεκριμένη άποψη ή θέση». Για την πραγματοποίησή τους χρησιμοποιούνται δομημένα ερωτηματολόγια που περιέχουν ερωτήσεις κλειστού τύπου (Ζαφειρόπουλος, 2005).

5.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Με βάση την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας ερευνήθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις:

1. Ποιες είναι οι κυριότερες πηγές άγχους για του υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ;
2. Διαφοροποιείται ο βαθμός εργασιακού άγχους των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ ανάλογα με τα δημογραφικά-εργασιακά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμό παιδιών, μορφωτικό επίπεδο, προϋπηρεσία, ιεραρχική θέση);
3. Διαφοροποιείται ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ ανάλογα με τα δημογραφικά-εργασιακά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμό παιδιών, μορφωτικό επίπεδο, έτη προϋπηρεσίας, ιεραρχική θέση);
4. Αντλούν επαγγελματική ικανοποίηση από την εργασία τους οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ;
5. Διαφοροποιείται ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ ανάλογα με τα δημογραφικά - εργασιακά τους χαρακτηριστικά (φύλο,

ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμός παιδιών, μορφωτικό επίπεδο, έτη προϋπηρεσίας, ιεραρχική θέση);

6. Τι συσχετίσεις υπάρχουν μεταξύ εργασιακού άγχους, επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης για τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ;

5.3 Ερευνητικές Υποθέσεις

Υ1: Οι εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου είναι πηγή άγχους για τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ.

Υ2: Υπάρχει επίδραση του φύλου (άνδρες, γυναίκες) στο εργασιακό άγχος για τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ

Υ3: Υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην επαγγελματική εξουθένωση των υπάλληλων του e-ΕΦΚΑ.

Υ4: Δεν αντλούν υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ.

Υ5: Δεν υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.

Υ6: Υπάρχει συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.

5.4 Συλλογή Δεδομένων – Δειγματοληψία

Η συλλογή των στατιστικών δεδομένων γίνεται με δύο τρόπους: τη δειγματοληψία και την απογραφή. Η απογραφή είναι συνήθως αδύνατο να πραγματοποιηθεί ή έχει μεγάλο κόστος, για αυτό επιδιώκεται η εύρεση ενός κατάλληλου δείγματος, δηλαδή η

δειγματοληψία ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα γενικεύσιμα για το σύνολο του πληθυσμού (Χαλικιάς, 2012).

«Στατιστικός πληθυσμός ονομάζεται το σύνολο των μονάδων ανάλυσης, π.χ. άνθρωποι, ζώα, επιχειρήσεις κ.λπ., οι οποίες μελετώνται κατά την πραγματοποίηση της έρευνας» (Χαλικιάς, Μανωλέσσου, Λάλου, 2015)

Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας ο στατιστικός πληθυσμός είναι οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα στον e-ΕΦΚΑ. Δεν εξετάζεται το δειγματοληπτικό πλαίσιο, καθόσον η έρευνα σε τόσο μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων δεν είναι αναγκαία για την διεξαγωγή μιας μεταπτυχιακής εργασίας. Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο της σκόπιμης δειγματοληψίας, δηλαδή την συλλογή όσο το δυνατό μεγαλύτερου δείγματος, αλλά με κάποια επιλογή του ερευνητή, έτσι ώστε το δείγμα να είναι κατά την γνώμη του πιο αντιπροσωπευτικό (Χαλικιάς).

Επιλέχθηκαν σκόπιμα εργαζόμενοι στον e-ΕΦΚΑ επειδή είναι ένας τρόπος να συλλεχθούν περισσότερες απαντήσεις για την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος.

Η συλλογή των δεδομένων έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου, που μοιράστηκε προσωπικά από την ερευνήτρια, ώστε να διασφαλιστεί η ανωνυμία και χωρίς να συμμετέχει στην διαδικασία συμπλήρωσης ή να την επηρεάζει με οποιονδήποτε τρόπο. Διευκρινίστηκε προφορικά αλλά και με ειδικό πρόλογο στο κάθε ερωτηματολόγιο, στους συμμετέχοντες ότι θα τηρηθεί ανωνυμία και εχεμύθεια, χωρίς να προσδιορίζεται ο τόπος εργασίας τους ή οποιοδήποτε άλλο στοιχείο και ότι τα στοιχεία που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν μόνο για το σκοπό της παρούσας έρευνας. Το τελικό σύνολο των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν και αποτελούν το δείγμα της έρευνας ήταν εκατόν είκοσι τέσσερα (124). Στην συνέχεια διενεργήθηκε από την ερευνήτρια έλεγχος και αρίθμηση των ερωτηματολογίων. Στην τελική φάση καταχωρήθηκαν τα ερωτηματολόγια στο πρόγραμμα SPSS και έγινε κωδικοποίηση των απαντήσεων για την ανάλυση και επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 4 ενότητες με ερωτήσεις κλειστού τύπου:

- Η πρώτη ενότητα περιέχει ερωτήσεις για τη μέτρηση του εργασιακού άγχους βασισμένες στο ευρέως διαδεδομένο ερωτηματολόγιο των Cooper & Catright (1994) για διερεύνηση των πιθανών παραγόντων που προκαλούν στρες. Αποτελείται από 27 ερωτήσεις. Οι απαντήσεις είναι μιας επιλογής και παρουσιάζονται μέσα από μια κλίμακα Likert ως εξής:

✚ 0: δεν είναι πηγή στρες

✚ 1: πηγή πολύ χαμηλού στρες

- ✚ 2: πηγή χαμηλού στρες
 - ✚ 3: πηγή στρες
 - ✚ 4: πηγή υψηλού στρες
 - ✚ 5: πηγή πολύ υψηλού στρες
- Η δεύτερη ενότητα περιέχει ερωτήσεις βασισμένες στο ερωτηματολόγιο MBI των Maslach & Jackson (1986) περί επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο είναι ευρέως διαδεδομένο, αποδεκτό και χρησιμοποιούμενο στην αξιολόγηση της επαγγελματικής εξουθένωσης μέσω της διερεύνησης των τριών διαστάσεων της:
- Συναισθηματική εξάντληση
 - Απροσωποποίηση (Κυνισμός)
 - Μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης
- Περιλαμβάνει συνολικά είκοσι δύο (22) ερωτήσεις που μετρούν τις ανωτέρω διαστάσεις οι οποίες αναλύονται ως εξής: εννιά (9) ερωτήσεις αφορούν την συναισθηματική εξάντληση, πέντε (5) ερωτήσεις αφορούν την απροσωποποίηση, και οχτώ (8) ερωτήσεις αφορούν το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης. Οι απαντήσεις είναι μιας επιλογής και παρουσιάζονται μέσα από μια κλίμακα Likert ως εξής
- ✚ (0) Ποτέ
 - ✚ (1) Μερικές φορές το χρόνο
 - ✚ (2) Μια φορά τον μήνα
 - ✚ (3) Μερικές φορές τον μήνα
 - ✚ (4) Μια φορά τη βδομάδα
 - ✚ (5) Μερικές φορές τη βδομάδα
 - ✚ (6) Κάθε μέρα
- Η τρίτη ενότητα αφορά στην επαγγελματική ικανοποίηση, με 24 ερωτήσεις βασισμένες στο ερωτηματολόγιο Καταγραφής Επαγγελματικής Ικανοποίησης ESI (Employee Satisfaction Inventory) των Koustelios & Bagiatis (1997). Οι απαντήσεις είναι μιας επιλογής και παρουσιάζονται μέσα από μια κλίμακα Likert ως εξής:
- ✚ (0) Διαφωνώ απόλυτα (Καθόλου)
 - ✚ (1) Διαφωνώ (Πολύ λίγο)
 - ✚ (2) Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ (Μέτρια)

- ✚ (3) Συμφωνώ (Αρκετά)
- ✚ (4) Συμφωνώ απόλυτα (Πάρα πολύ)

- Η τέταρτη ενότητα αφορά στα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμό τέκνων, εκπαιδευτική βαθμίδα, χρόνια υπηρεσίας και ιεραρχική θέση).

5.5 Ανάλυση δεδομένων

Μετά την συλλογή των δεδομένων, η στατιστική τους ανάλυση πραγματοποιήθηκε με την χρήση του προγράμματος SPSS έκδοση 20, πρόγραμμα ευρέως αποδεκτό για την εξαγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων σε έρευνες διπλωματικών εργασιών. Τα δεδομένα αναλύθηκαν με περιγραφικό και συσχετιστικό τρόπο με στατιστικές μεθόδους. Η ανάλυση αυτή περιέχει, κατά πρώτον, κατανομή συχνοτήτων για τις ενότητες των ερωτήσεων του εργασιακού στρες, της επαγγελματικής εξουθένωσης, της επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς και τις ερωτήσεις των κοινωνικών-δημογραφικών στοιχείων (φύλλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμός τέκνων, εκπαιδευτική βαθμίδα, χρόνια υπηρεσίας και ιεραρχική θέση).

Μέσω της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης καταγράφηκαν μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις για τις μεταβλητές του εργασιακού στρες, της επαγγελματικής εξουθένωσης (με ανάλυση των τριών διαστάσεων της) και της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Διεξάχθηκαν αναλύσεις t-test & one -way ANOVA και συσχετίσεων (Pearson) για να διαπιστωθούν τυχόν συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών εργασιακού στρες, επαγγελματικής εξουθένωσης, επαγγελματικής ικανοποίησης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών καθώς και τυχόν συσχετίσεις μεταξύ αυτών των μεταβλητών και παρουσιάζονται μόνο τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα.

Για όλες τις προαναφερθείσες αναλύσεις το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε στο 5%. Η ανάλυση αξιοπιστίας των απαντήσεων όλων των ενοτήτων του ερωτηματολογίου, εκτός από τα δημογραφικά που συνήθως δεν συμπεριλαμβάνονται, πραγματοποιήθηκε με τον συντελεστή Cronbach's Alpha και τα αποτελέσματα ελέγχου της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 5.1: Reliability statistics - Δείκτης αξιοπιστίας

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	73

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Το αποτέλεσμα είναι αρκετά υψηλό, δεδομένου ότι το αποδεκτό όριο της τιμής αξιοπιστίας είναι $\alpha > 0,70$ (Κρομμύδας). Το εν λόγω αποτέλεσμα είναι κατάλληλο για στατιστική ανάλυση (Muijs, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1.ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Η γραφική παρουσίαση της κατανομής συχνοτήτων έγινε με διαγράμματα όπως πίτα συχνοτήτων (pie chart), ραβδόγραμμα (bar chart) ή ιστόγραμμα (histogram) ώστε να παρέχονται με σαφήνεια όλες οι πληροφορίες για την κατανομή (Λάλου, 2020).

6.1.1Δημογραφικά χαρακτηριστικά

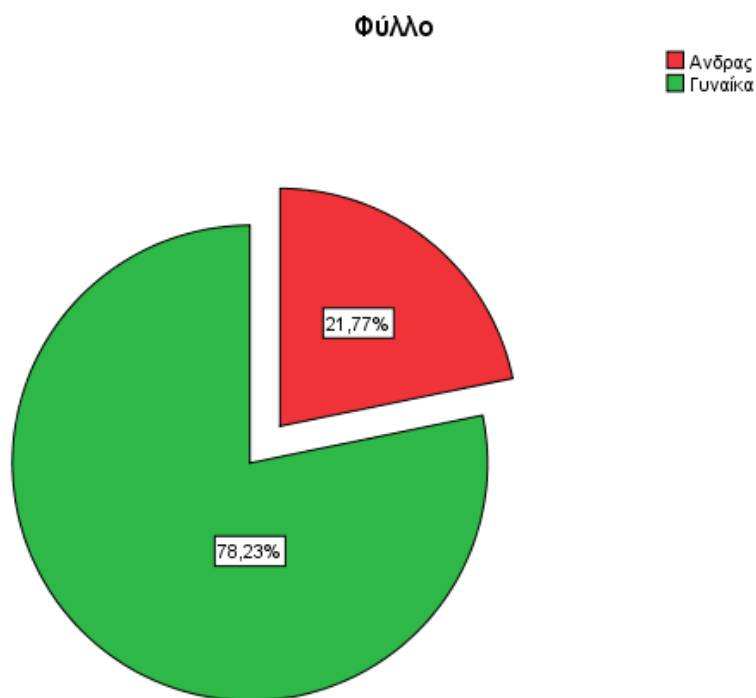
Στο πρώτο μέρος του κεφαλαίου των αποτελεσμάτων, παρουσιάζονται τα κοινωνικά και δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμός τέκνων), η εκπαιδευτική τους βαθμίδα καθώς και εργασιακά τους στοιχεία όπως έτη υπηρεσίας στον φορέα και η ιεραρχική τους θέση στην Υπηρεσία.

- Όσον αφορά το φύλο, το 21,8 % του δείγματος είναι άνδρες και το 78,2 % γυναίκες, όπως φαίνεται από τον Πίνακα 2 και το διάγραμμα 6.1.

Πίνακας 6.1: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του φύλου των ατόμων του δείγματος.

Φύλο	Απόλυτη Συχνότητα (n)	Σχετική Συχνότητα (%)
Άνδρας	27	21,8
Γυναίκα	97	78,2
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

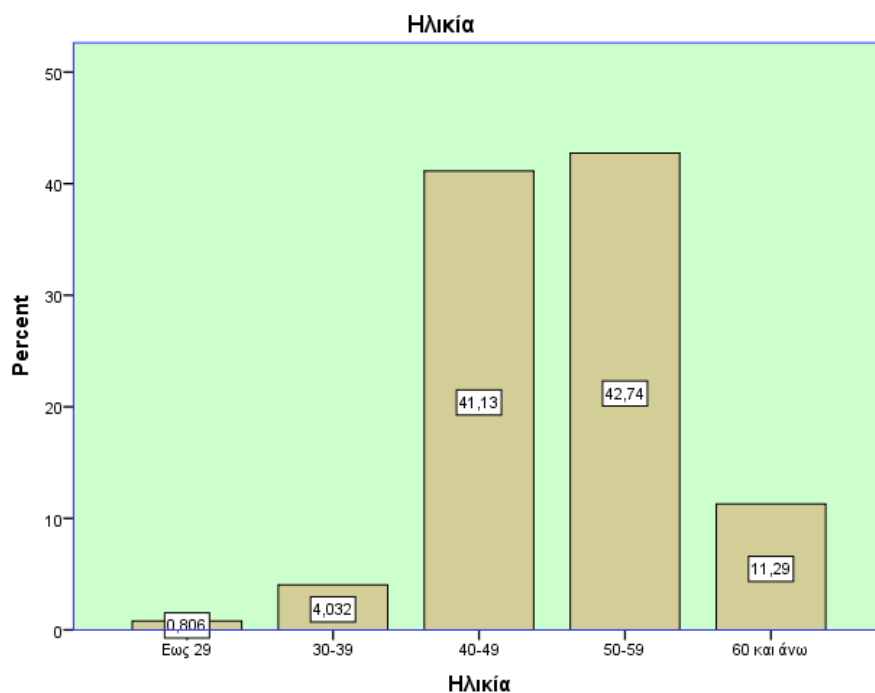
Διάγραμμα 6.1: Διάγραμμα πίτας για το φύλο των ατόμων του δείγματος

- Στον Πίνακα 6.2 καθώς και στο Διάγραμμα 6.2 παρουσιάζονται οι ηλικιακές ομάδες του δείγματος, που προκύπτει ότι το 42,7% του δείγματος αφορά ηλικίες 50-59 ετών, το 41,1% ηλικίες 40 – 49 ετών, το 11,3% ηλικίες 60 ετών και άνω, το 4% ηλικίες από 30-39 ετών και 0,8% ηλικίες ως 29 ετών.

Πίνακας 6.2: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των ηλικιακών ομάδων των ατόμων του δείγματος.

Ηλικία	Απόλυτη Συχνότητα (N)	Σχετική Συχνότητα (%)
Έως 29 ετών	1	0,8
30 - 39 ετών	5	4,00
40 - 49 ετών	51	41,1
50 – 59 ετών	53	42,7
60 ετών και άνω	14	11,3
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 6.2: Ραβδόγραμμα για τις ηλικιακές ομάδες των ατόμων του δείγματος

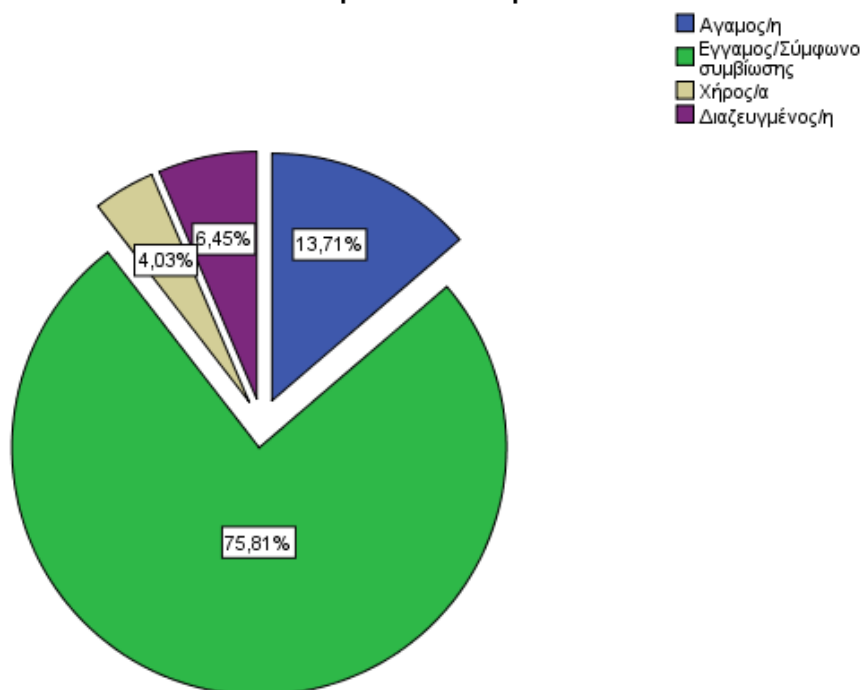
- Στον επόμενο Πίνακα 6.3 και στο αντίστοιχο Διάγραμμα 6.3 απεικονίζεται η οικογενειακή κατάσταση των ατόμων του δείγματος. Το 75,8% των ατόμων είναι έγγαμοι ή με σύμφωνο συμβίωσης, 13,7% άγαμοι, 6,5% διαζευγμένοι και 4% σε κατάσταση χηρείας.

Πίνακας 6.3: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) της οικογενειακής κατάστασης των ατόμων του δείγματος.

Οικογενειακή Κατάσταση	Απόλυτη Συχνότητα (N)	Σχετική Συχνότητα (%)
Άγαμος/η	17	13,7
Έγγαμος/η ή Σύμφωνο Συμβίωσης	94	75,8
Χήρος/α	5	4,00
Διαζευγμένος/η	8	6,5
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Οικογ. Κατάσταση



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

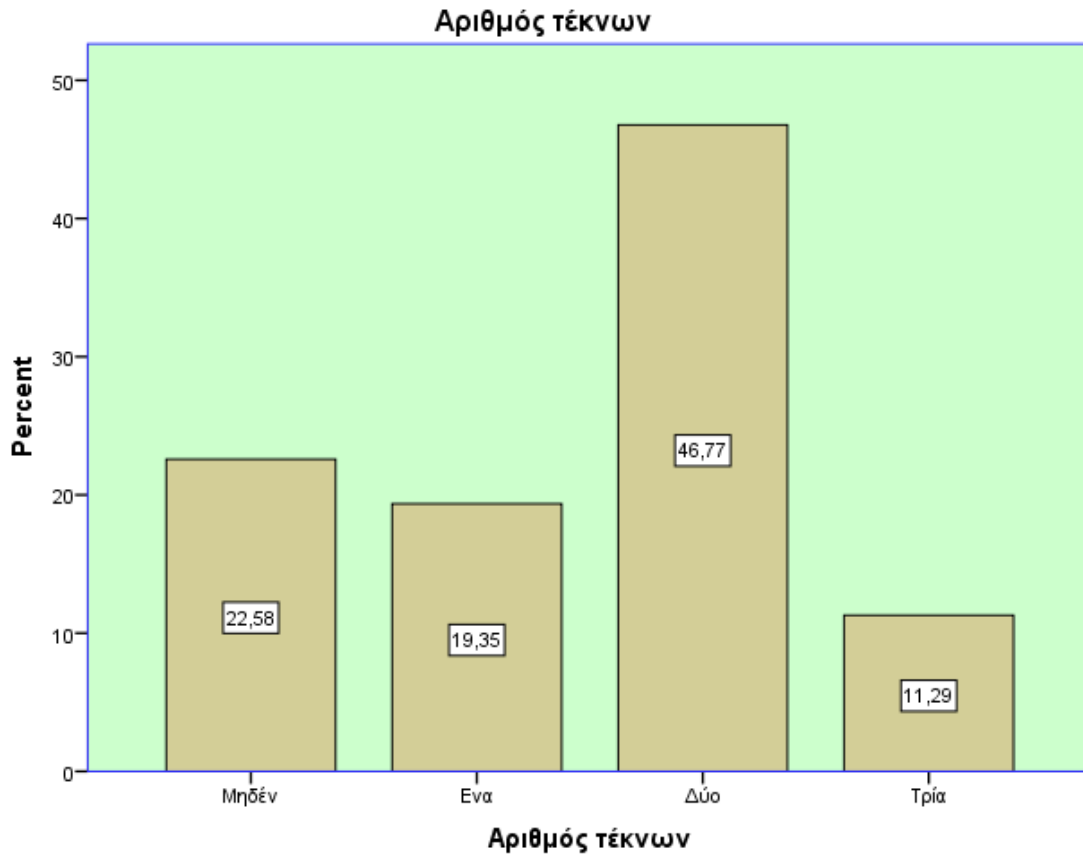
Διάγραμμα 6.3: Διάγραμμα πίτας για την οικογενειακή κατάσταση των ατόμων του δείγματος

- Στον Πίνακα 6.4 και στο Διάγραμμα 6.4 αναφέρονται ο αριθμός τέκνων των ατόμων του δείγματος. Το 46,8% των ατόμων έχουν 2 παιδιά, το 22,6% καθόλου παιδιά, το 19,4% 1 παιδί και το 11,3% 3 παιδιά και δεν υπάρχει άτομο με 4 παιδιά και άνω.

Πίνακας 6.4: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των τέκνων των ατόμων του δείγματος.

Τέκνα	Απόλυτη Συχνότητα (N)	Σχετική Συχνότητα (%)
0	28	22,6
1	24	19,4
2	58	46,8
3	14	11,3
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 6.4: Ραβδόγραμμα για τον αριθμό τέκνων των ατόμων του δείγματος

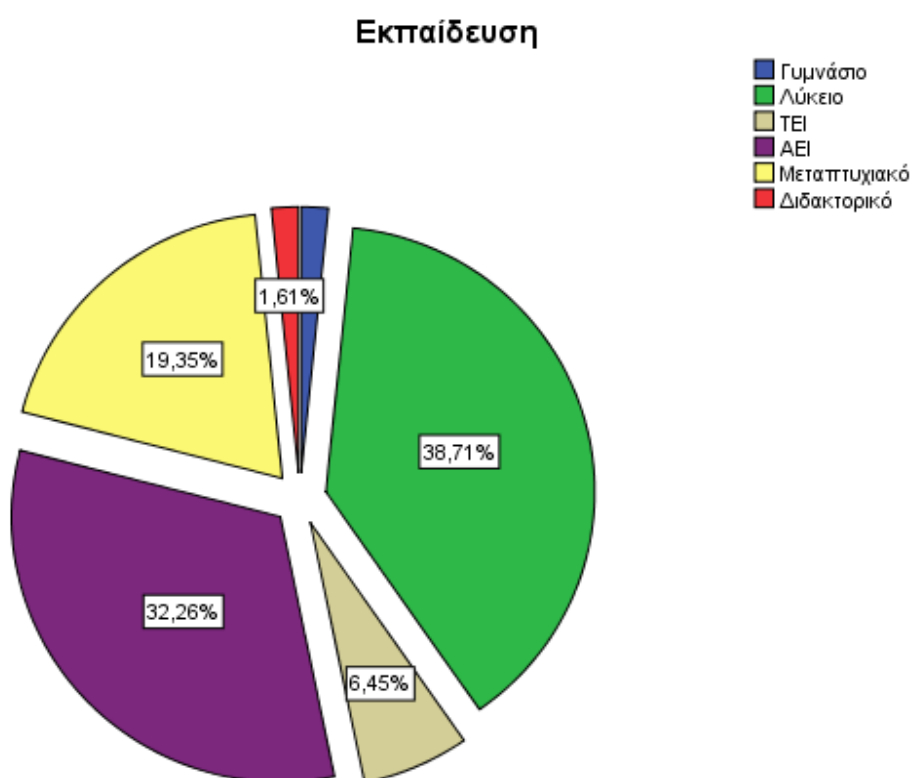
- Στον επόμενο Πίνακα 6.5 και στο αντίστοιχο Διάγραμμα 6.5, απεικονίζεται η εκπαιδευτική βαθμίδα των ατόμων του δείγματος. Το 38,7% των ατόμων του δείγματος είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 32,3% απόφοιτοι Πανεπιστημίου, το 19,4% του δείγματος κατέχουν Μεταπτυχιακό Δίπλωμα, το 6,5% είναι απόφοιτοι Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος, το 1,6% του δείγματος κατέχουν Διδακτορικό Δίπλωμα και το 1,6% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου.

Πίνακας 6.5: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) της εκπαιδευτικής βαθμίδας των ατόμων του δείγματος.

Εκπαιδευτική βαθμίδα	Απόλυτη Συχνότητα (N)	Σχετική Συχνότητα (%)
Γυμνάσιο	2	1,6
Λύκειο	48	38,7

ΤΕΙ	8	6,5
ΑΕΙ	40	32,3
Μεταπτυχιακό	24	19,4
Διδακτορικό	2	1,6
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

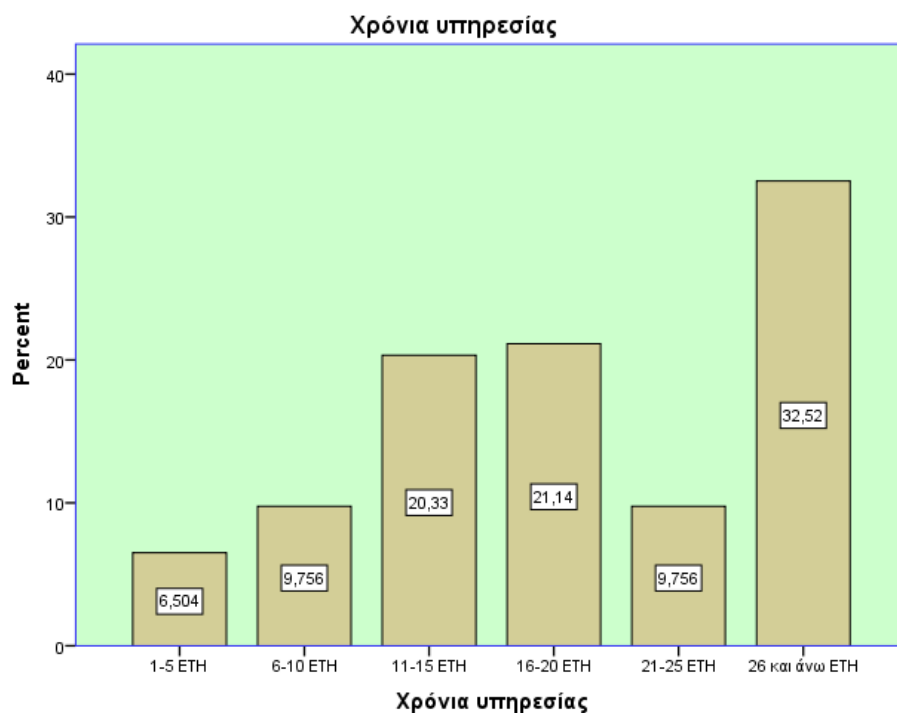
Διάγραμμα 6.5: Διάγραμμα πίτας για την εκπαιδευτική βαθμίδα των ατόμων του δείγματος.

- Στην συνέχεια στον Πίνακα 6.6 και στο Διάγραμμα 6.6 εμφανίζονται τα έτη υπηρεσίας στον Φορέα των ατόμων του δείγματος. Το 32,3% έχει 26 χρόνια υπηρεσίας και άνω, το 21% των ατόμων έχουν 16-20 έτη υπηρεσίας, το 20,2% έχουν 11-15 έτη υπηρεσίας, το 9,7% από 21-25 έτη υπηρεσίας, το 9,7% από 6-10 έτη υπηρεσίας, το 6,5% από 1-5 έτη υπηρεσίας και 1 άτομο δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση.

Πίνακας 6.6: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των ετών υπηρεσίας των ατόμων του δείγματος.

Έτη Υπηρεσίας	Απόλυτη Συχνότητα (N)	Σχετική Συχνότητα (%)
1-5 έτη	8	6,5
6-10 έτη	12	9,7
11-15 έτη	25	20,2
16-20 έτη	26	21,0
21-25 έτη	12	9,7
26 και πάνω	40	32,3
Δεν απάντησε	1	0,8
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

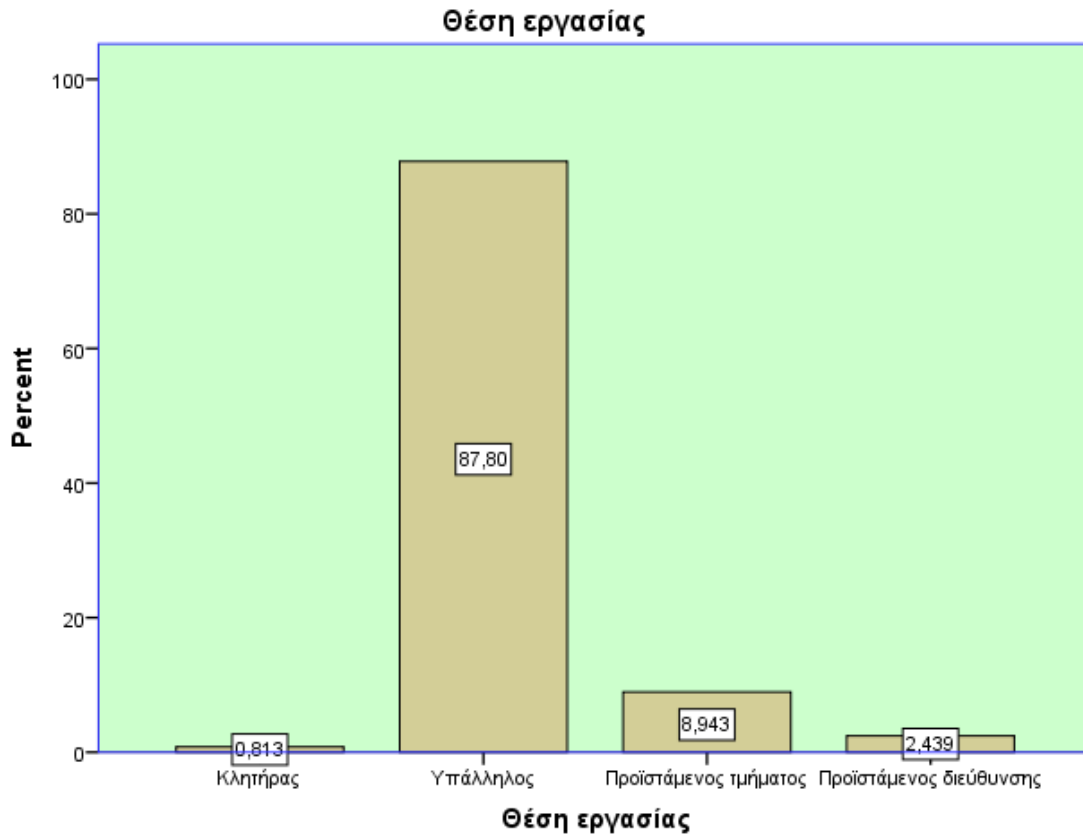
Διάγραμμα 6.6: Ραβδόγραμμα τα χρόνια υπηρεσίας των ατόμων του δείγματος

- Όσον αφορά την ιεραρχική θέση εργασίας στον Φορέα των ατόμων του δείγματος (Πίνακας 6.7 και Διάγραμμα 6.7) το 87,1 % των ατόμων του δείγματος είναι υπάλληλοι, το 8,9% προϊστάμενοι τμήματος, το 2,4% προϊστάμενοι διεύθυνσης, το 0,8% κλητήρες και δεν βρέθηκε ούτε ένας γενικός διευθυντής.

Πίνακας 6.7: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) της ιεραρχικής θέσης των ατόμων του δείγματος.

Θέση εργασίας	Απόλυτη Συχνότητα (N)	Σχετική Συχνότητα (%)
Κλητήρας	1	0,8
Υπάλληλος	108	87,1
Προϊστάμενος Τμήματος	11	8,9
Προϊστάμενος Διεύθυνσης	3	2,4
Δεν απάντησε	1	0,8
Σύνολο	124	100

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 6.7: Ραβδόγραμμα για την θέση εργασίας των ατόμων του δείγματος

6.1.2 Ερωτήσεις «εργασιακού άγχους»

Οι παρακάτω 27 ερωτήσεις αφορούν τους παράγοντες-πηγές που προκαλούν ή όχι άγχος στους υπάλληλους του e-ΕΦΚΑ. Για κάθε ερώτηση παρουσιάζεται ένας πίνακας όπου παρουσιάζεται η συχνότητα και το ποσοστό των απαντήσεων με σκοπό την εξαγωγή κάποιων συμπερασμάτων σχετικά με τις πηγές εργασιακού στρες των ερωτηθέντων, που είναι ένα από τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας.

Ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach' s a των ερωτήσεων εργασιακού στρες ισούται με 0,922 (όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου του πίνακα 9) ο οποίος είναι αρκετά υψηλός.

Πίνακας 6.8: Reliability statistics – Δείκτης αξιοπιστίας ερωτήσεων εργασιακού στρες

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	27

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην πρώτη ερώτηση όπως φαίνεται στον πίνακα 6.9 «προβλήματα με τον ασφαλισμένο-συναλλασσόμενο» το 26,6% απάντησε ότι αποτελεί πηγή στρες, το 25,8% πηγή πολύ υψηλού στρες, το 19,4% πηγή υψηλού στρες, το 6,5 πηγή πολύ χαμηλού στρες και μόλις το 2,4% ότι δεν είναι πηγή στρες. Άρα τα προβλήματα με τον ασφαλισμένο προκαλούν στρες στην πλειοψηφία των ερωτηθέντων (72,6%).

Πίνακας 6.9 – Ερώτηση 1.1: Προβλήματα με τον ασφαλισμένο-συναλλασσόμενο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	3	2,4	2,4	2,4
πηγή πολύ χαμηλού στρες	8	6,5	6,5	8,9
πηγή χαμηλού στρες	24	19,4	19,4	28,2
Valid πηγή στρες	33	26,6	26,6	54,8
πηγή υψηλού στρες	24	19,4	19,4	74,2
πηγή πολύ υψηλού στρες	32	25,8	25,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «Να έχω να δουλέψω πολύ», όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.10, το 31,5% των ατόμων απάντησαν ότι αποτελεί πηγή στρες, το 20,2% των ατόμων ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 16,9% ότι είναι πηγή υψηλού στρες, το 12,1% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 9,7% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και το 9,7% ότι δεν είναι πηγή στρες.

Πίνακας 6.10 – Ερώτηση 1.2: Να έχω να δουλέψω πολύ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	12	9,7	9,7	9,7
πηγή πολύ χαμηλού στρες	12	9,7	9,7	19,4
πηγή χαμηλού στρες	25	20,2	20,2	39,5
Valid πηγή στρες	39	31,5	31,5	71,0
πηγή υψηλού στρες	21	16,9	16,9	87,9
πηγή πολύ υψηλού στρες	15	12,1	12,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «συνεχής διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα», σύμφωνα με τον Πίνακα 6.11, το 29,8% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή στρες, το 18,5% των ατόμων ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 16,1% των ατόμων ότι είναι πηγή υψηλού στρες, το 16,1% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 12,% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και το 7,3% ότι δεν είναι πηγή στρες.

Πίνακας 6.11 – Ερώτηση 1.3: Συνεχής διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	9	7,3	7,3	7,3
πηγή πολύ χαμηλού στρες	15	12,1	12,1	19,4
πηγή χαμηλού στρες	23	18,5	18,5	37,9
Valid πηγή στρες	37	29,8	29,8	67,7
πηγή υψηλού στρες	20	16,1	16,1	83,9
πηγή πολύ υψηλού στρες	20	16,1	16,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «να παίρνω αποφάσεις», όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.12, η πλειοψηφία απάντησε ότι δεν είναι πηγή στρες, ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (13,%, 20,2 % και 31,5% αντίστοιχα), το 20,2%

των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή στρες, το 9,7% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 4,8% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες.

Πίνακας 6.12- Ερώτηση 1.4: Να παίρνω αποφάσεις

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	17	13,7	13,7	13,7
πηγή πολύ χαμηλού στρες	25	20,2	20,2	33,9
πηγή χαμηλού στρες	39	31,5	31,5	65,3
Valid πηγή στρες	25	20,2	20,2	85,5
πηγή υψηλού στρες	12	9,7	9,7	95,2
πηγή πολύ υψηλού στρες	6	4,8	4,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «προβλήματα με τους ανωτέρους» οι απαντήσεις μοιράστηκαν όπως προκύπτει από τον Πίνακα 6.13, καθώς το 23,4% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή στρες, το 18,5% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 18,5% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες, το 17,7% ότι είναι πηγή υψηλού στρες, το 15,3 ότι είναι πηγή χαμηλού στρες και το 6,5% ότι δεν είναι πηγή στρες.

Πίνακας 6.13- Ερώτηση 1.5: Προβλήματα με τους ανώτερους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	8	6,5	6,5	6,5
πηγή πολύ χαμηλού στρες	23	18,5	18,5	25,0
πηγή χαμηλού στρες	19	15,3	15,3	40,3
Valid πηγή στρες	29	23,4	23,4	63,7
πηγή υψηλού στρες	22	17,7	17,7	81,5
πηγή πολύ υψηλού στρες	23	18,5	18,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «Νέες τεχνολογικές εξελίξεις όπως νέα προγράμματα υπολογιστών», σύμφωνα με τον Πίνακα 6.14, το 25% των ατόμων απάντησε ότι δεν είναι πηγή στρες, το 24,2% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 19,4% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες,

το 11,3% ότι είναι πηγή στρες, το 11,3% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 8,9% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες.

Πίνακας 6.14 – Ερώτηση 1.6 : Νέες τεχνολογικές εξελίξεις όπως νέα προγράμματα υπολογιστών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid δεν είναι πηγή στρες	31	25,0	25,0	25,0
πηγή πολύ χαμηλού στρες	24	19,4	19,4	44,4
πηγή χαμηλού στρες	30	24,2	24,2	68,5
πηγή στρες	14	11,3	11,3	79,8
πηγή υψηλού στρες	14	11,3	11,3	91,1
πηγή πολύ υψηλού στρες	11	8,9	8,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «πέρα πολλές εργασίες ταυτόχρονα», όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.15, το 28,2% των ατόμων απάντησαν ότι είναι πηγή υψηλού στρες, το 23,4% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 21,8% ότι είναι πηγή στρες, το 15,3% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 6,5% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και το 4,8% ότι δεν είναι πηγή στρες. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι για το 66,9% των ερωτηθέντων οι πάρα πολλές εργασίες ταυτόχρονα είναι πηγή στρες, επομένως και από τα εν λόγω αποτελέσματα γίνεται αποδεκτή η πρώτη ερευνητική υπόθεση.

Πίνακας 6.15- Ερώτηση 1.7: Πάρα πολλές εργασίες ταυτόχρονα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid δεν είναι πηγή στρες	6	4,8	4,8	4,8
πηγή πολύ χαμηλού στρες	8	6,5	6,5	11,3
πηγή χαμηλού στρες	19	15,3	15,3	26,6
πηγή στρες	27	21,8	21,8	48,4
πηγή υψηλού στρες	35	28,2	28,2	76,6
πηγή πολύ υψηλού στρες	29	23,4	23,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «εργασίες με προθεσμίες και πιέσεις χρόνου», σύμφωνα με το Πίνακα 6.16, το 35,5% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή υψηλού στρες, το 32,3% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 12,9% ότι είναι πηγή στρες, το 12,1% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 4% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και το 3,2% ότι δεν είναι πηγή στρες. Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα, για την πλειοψηφία οι εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου αποτελούν πηγή υψηλού στρες και έτσι γίνεται αποδεκτή η πρώτη ερευνητική υπόθεση.

Πίνακας 6.16 – Ερώτηση 1.8: Εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	4	3,2	3,2	3,2
πηγή πολύ χαμηλού στρες	5	4,0	4,0	7,3
πηγή χαμηλού στρες	15	12,1	12,1	19,4
Valid πηγή στρες	16	12,9	12,9	32,3
πηγή υψηλού στρες	44	35,5	35,5	67,7
πηγή πολύ υψηλού στρες	40	32,3	32,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «προβλήματα με τους κατώτερους», όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.17, το 27,4% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες, το 20,2% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 19,4% ότι δεν είναι πηγή στρες, το 14,5% ότι είναι πηγή στρες, το 9,7% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 8,9% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες.

Πίνακας 6.17 – Ερώτηση 1.9: Προβλήματα με τους κατώτερους-υφιστάμενους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	24	19,4	19,4	19,4
πηγή πολύ χαμηλού στρες	34	27,4	27,4	46,8
Valid πηγή χαμηλού στρες	25	20,2	20,2	66,9
πηγή στρες	18	14,5	14,5	81,5
πηγή υψηλού στρες	12	9,7	9,7	91,1

πηγή πολύ υψηλού στρες	11	8,9	8,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αντιμετώπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών», όπως προκύπτει από τον Πίνακα 6.18, η πλειοψηφία των ατόμων απάντησαν ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, πηγή υψηλού στρες και πηγή στρες (21,8%, 20,2% και 19,4% αντίστοιχα) ενώ το 23,4% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 8,1% ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και το 7,3% ότι δεν είναι πηγή στρες.

Πίνακας 6.18 – Ερώτηση 1.10: Αντιμετώπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	9	7,3	7,3	7,3
πηγή πολύ χαμηλού στρες	10	8,1	8,1	15,3
πηγή χαμηλού στρες	29	23,4	23,4	38,7
Valid πηγή στρες	24	19,4	19,4	58,1
πηγή υψηλού στρες	25	20,2	20,2	78,2
πηγή πολύ υψηλού στρες	27	21,8	21,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «προβλήματα με τους συναδέλφους», σύμφωνα με τον Πίνακα 6.19, από την πλειοψηφία των απαντήσεων προκύπτει ότι δεν αποτελούν μεγάλη πηγή στρες τα προβλήματα με τους συναδέλφους, καθόσον το 26,6% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες, το 18,5% ότι δεν είναι πηγή στρες, το 8,9% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (δηλαδή σύνολο 54%), ενώ το 18,5% ότι είναι πηγή στρες, το 13,7% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 13,7% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες (δηλαδή σύνολο 45,9%).

Πίνακας 6.19 – Ερώτηση 1.11: Προβλήματα με τους συναδέλφους μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid δεν είναι πηγή στρες	23	18,5	18,5	18,5
πηγή πολύ χαμηλού στρες	33	26,6	26,6	45,2
πηγή χαμηλού στρες	11	8,9	8,9	54,0
Valid πηγή στρες	23	18,5	18,5	72,6
πηγή υψηλού στρες	17	13,7	13,7	86,3
πηγή πολύ υψηλού στρες	17	13,7	13,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «βαρετά καθήκοντα, ρουτίνα στην εργασία», όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.20, τα περισσότερα άτομα απάντησαν ότι είναι πηγή χαμηλού στρες 34,7%, το 31,5% των ατόμων ότι δεν είναι πηγή στρες, το 12,9% ότι είναι πηγή στρες, το 10,5% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες, το 5,6% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 4,8% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες.

Πίνακας 6.20 – Ερώτηση 1.12: Βαρετά καθήκοντα, ρουτίνα στην εργασία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid δεν είναι πηγή στρες	39	31,5	31,5	31,5
πηγή πολύ χαμηλού στρες	43	34,7	34,7	66,1
πηγή χαμηλού στρες	13	10,5	10,5	76,6
Valid πηγή στρες	16	12,9	12,9	89,5
πηγή υψηλού στρες	7	5,6	5,6	95,2
πηγή πολύ υψηλού στρες	6	4,8	4,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από την ερώτηση «ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογένεια», σύμφωνα με τον Πίνακα 6.21, προκύπτει ότι για τα περισσότερα άτομα δεν αποτελεί ιδιαίτερη πηγή στρες, καθόσον το 21,8% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού

στρες, το 21% ότι δεν είναι πηγή στρες και το 23,4% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (δηλαδή σύνολο 66,2%).

Πίνακας 6.21 – Ερώτηση 1.13: Ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογένεια

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	26	21,0	21,0	21,0
πηγή πολύ χαμηλού στρες	27	21,8	21,8	42,7
πηγή χαμηλού στρες	29	23,4	23,4	66,1
Valid πηγή στρες	15	12,1	12,1	78,2
πηγή υψηλού στρες	14	11,3	11,3	89,5
πηγή πολύ υψηλού στρες	13	10,5	10,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από την ερώτηση «πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης», Πίνακας 6.22, καταλαβαίνουμε ότι το ο μεγάλος βαθμός ευθύνης είναι πηγή έντονου στρες για τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ, καθόσον το 24,2% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή στρες, το 19,4% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 17,7% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες (σύνολο 61,3%).

Πίνακας 6.22 – Ερώτηση 1.14: Πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	12	9,7	9,7	9,7
πηγή πολύ χαμηλού στρες	10	8,1	8,1	17,7
πηγή χαμηλού στρες	26	21,0	21,0	38,7
Valid πηγή στρες	30	24,2	24,2	62,9
πηγή υψηλού στρες	24	19,4	19,4	82,3
πηγή πολύ υψηλού στρες	22	17,7	17,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από την ερώτηση «η διαδρομή προς την εργασία μου» Πίνακας 6.23, φαίνεται ότι δεν είναι πηγή στρες, καθόσον το 35,5% των ατόμων απάντησε ότι δεν είναι πηγή στρες, το 19,4 ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και 18,5% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (σύνολο 73,4%).

Πίνακας 6.23 – Ερώτηση 1.15: Η διαδρομή προς την εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	44	35,5	35,5	35,5
πηγή πολύ χαμηλού στρες	24	19,4	19,4	54,8
πηγή χαμηλού στρες	23	18,5	18,5	73,4
Valid πηγή στρες	13	10,5	10,5	83,9
πηγή υψηλού στρες	13	10,5	10,5	94,4
πηγή πολύ υψηλού στρες	7	5,6	5,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από τις απαντήσεις στην ερώτηση «να κάνω λάθη», Πίνακας 6.24, προκύπτει ότι «τα λάθη», αποτελούν πηγή στρες καθόσον το 21,8% των ατόμων απάντησαν ότι είναι πηγή στρες, το 18,5% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες και το 15,3% ότι είναι πηγή υψηλού στρες (σύνολο 55,6%).

Πίνακας 6.24 – Ερώτηση 1.16: Να κάνω λάθη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	7	5,6	5,6	5,6
πηγή πολύ χαμηλού στρες	11	8,9	8,9	14,5
πηγή χαμηλού στρες	37	29,8	29,8	44,4
Valid πηγή στρες	27	21,8	21,8	66,1
πηγή υψηλού στρες	19	15,3	15,3	81,5
πηγή πολύ υψηλού στρες	23	18,5	18,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «κακή αισθητική χώρου», Πίνακας 6.25, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες (21%), ότι δεν είναι πηγή στρες (17,7) και ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (16,9%) δηλαδή σύνολο 55,6%.

Πίνακας 6.25 – Ερώτηση 1.17: Κακή αισθητική χώρου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	22	17,7	17,7	17,7
πηγή πολύ χαμηλού στρες	26	21,0	21,0	38,7
πηγή χαμηλού στρες	21	16,9	16,9	55,6
Valid πηγή στρες	18	14,5	14,5	70,2
πηγή υψηλού στρες	20	16,1	16,1	86,3
πηγή πολύ υψηλού στρες	17	13,7	13,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από την παρακάτω ερώτηση, Πίνακας 6.26, προκύπτει ότι «η σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης του φορέα» αποτελεί πηγή υψηλού στρες, καθόσον το 28,2 % των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή υψηλού στρες, το 20,2% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες και το 20,2% πηγή στρες (δηλαδή σύνολο 68,6%).

Πίνακας 6.26 – Ερώτηση 1.18: Σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης του φορέα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	9	7,3	7,3	7,3
πηγή πολύ χαμηλού στρες	10	8,1	8,1	15,3
πηγή χαμηλού στρες	20	16,1	16,1	31,5
Valid πηγή στρες	25	20,2	20,2	51,6
πηγή υψηλού στρες	35	28,2	28,2	79,8
πηγή πολύ υψηλού στρες	25	20,2	20,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «λίγα ενδιαφέροντα πράγματα στην εργασία μου», Πίνακας 6.27, η πλειοψηφία των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες (32,3%), ότι δεν είναι πηγή στρες (20,2%) και ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (17,7%), δηλαδή σύνολο 70,2%.

Πίνακας 6.27 – Ερώτηση 1.19: Λίγα ενδιαφέροντα πράγματα στην εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	25	20,2	20,2	20,2
πηγή πολύ χαμηλού στρες	40	32,3	32,3	52,4
πηγή χαμηλού στρες	22	17,7	17,7	70,2
Valid πηγή στρες	20	16,1	16,1	86,3
πηγή υψηλού στρες	9	7,3	7,3	93,5
πηγή πολύ υψηλού στρες	8	6,5	6,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνα

- Από την ερώτηση «δεν γνωρίζω προς τα που πάει η καριέρα μου», Πίνακας 6.28, προκύπτει ότι για την πλειοψηφία είναι πηγή χαμηλού στρες, καθόσον το 23,4% των ατόμων απάντησε είναι πηγή χαμηλού στρες, το 21,8% ότι δεν είναι πηγή στρες και το 13,7% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (σύνολο 58,9%).

Πίνακας 6.28 – Ερώτηση 1.20: Δεν γνωρίζω προς τα που πάει η καριέρα μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	27	21,8	21,8	21,8
πηγή πολύ χαμηλού στρες	17	13,7	13,7	35,5
πηγή χαμηλού στρες	29	23,4	23,4	58,9
Valid πηγή στρες	21	16,9	16,9	75,8
πηγή υψηλού στρες	18	14,5	14,5	90,3
πηγή πολύ υψηλού στρες	12	9,7	9,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από τις απαντήσεις στην παρακάτω ερώτηση, Πίνακας 6.29, προκύπτει ότι οι «καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό» αποτελούν πηγή πολύ υψηλού στρες, καθόσον το 33,1% των ατόμων απάντησαν ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 21,8% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 13,7% ότι είναι πηγή στρες (σύνολο 68,6%).

Πίνακας 6.29 – Ερώτηση 1.21: Καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	6	4,8	4,8	4,8
πηγή πολύ χαμηλού στρες	11	8,9	8,9	13,7
πηγή χαμηλού στρες	22	17,7	17,7	31,5
Valid πηγή στρες	17	13,7	13,7	45,2
πηγή υψηλού στρες	27	21,8	21,8	66,9
πηγή πολύ υψηλού στρες	41	33,1	33,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από την κάτωθι ερώτηση, Πίνακας 6.30, προκύπτει ότι η «έλλειψη συμπαράστασης από την οικογένεια για τα εργασιακά θέματα» δεν αποτελεί πηγή στρες, καθόσον το 33,1% των ατόμων απάντησε ότι δεν είναι πηγή στρες, το 25,8 % ότι είναι πηγή πολύ χαμηλού στρες και το 12,9% ότι είναι πηγή χαμηλού στρες (σύνολο 71,8%).

Πίνακας 6.30 – Ερώτηση 1.22: Έλλειψη συμπαράστασης από την οικογένεια μου για εργασιακά θέματα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	41	33,1	33,1	33,1
πηγή πολύ χαμηλού στρες	32	25,8	25,8	58,9
πηγή χαμηλού στρες	16	12,9	12,9	71,8
Valid πηγή στρες	16	12,9	12,9	84,7
πηγή υψηλού στρες	10	8,1	8,1	92,7
πηγή πολύ υψηλού στρες	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Ο «πεπαλαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός» φαίνεται από την παρακάτω ερώτηση, Πίνακας 6.31, ότι αποτελεί πηγή πολύ υψηλού στρες, καθόσον το 32,3% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 21,8% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 12,1% ότι είναι πηγή στρες (σύνολο 66,2%).

Πίνακας 6.31 – Ερώτηση 1.23: Πεπαλαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	5	4,0	4,0	4,0
πηγή πολύ χαμηλού στρες	18	14,5	14,5	18,5
πηγή χαμηλού στρες	19	15,3	15,3	33,9
Valid πηγή στρες	15	12,1	12,1	46,0
πηγή υψηλού στρες	27	21,8	21,8	67,7
πηγή πολύ υψηλού στρες	40	32,3	32,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από την ερώτηση «μη λειτουργικός σχεδιασμός», Πίνακας 6.32, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ατόμων του δείγματος, το 23,4% των ατόμων απάντησαν ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 20,2% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 17,7% ότι είναι πηγή στρες (σύνολο 61,3%).

Πίνακας 6.32 – Ερώτηση 1.24: Μη λειτουργικός σχεδιασμός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	5	4,0	4,0	4,0
πηγή πολύ χαμηλού στρες	19	15,3	15,3	19,4
πηγή χαμηλού στρες	24	19,4	19,4	38,7
Valid πηγή στρες	22	17,7	17,7	56,5
πηγή υψηλού στρες	25	20,2	20,2	76,6
πηγή πολύ υψηλού στρες	29	23,4	23,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Η «έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού», Πίνακας 6.33, αποτελεί πηγή πολύ υψηλού στρες, καθόσον το 37,1% των ατόμων απάντησαν ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 16,9% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 14,5% ότι είναι πηγή στρες (σύνολο 68,5%).

Πίνακας 6.33 – Ερώτηση 1.25: Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	1	,8	,8	,8
πηγή πολύ χαμηλού στρες	16	12,9	12,9	13,7
πηγή χαμηλού στρες	22	17,7	17,7	31,5
Valid πηγή στρες	18	14,5	14,5	46,0
πηγή υψηλού στρες	21	16,9	16,9	62,9
πηγή πολύ υψηλού στρες	46	37,1	37,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην επόμενη ερώτηση «έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού», Πίνακας 6.34, η πλειοψηφία απάντησε ότι αποτελεί πηγή πολύ υψηλού στρες, καθόσον το 32,3% των ατόμων απάντησε ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες, το 24,2% ότι είναι πηγή υψηλού στρες και το 15,3% ότι είναι πηγή στρες (σύνολο 71,8%).

Πίνακας 6.34 – Ερώτηση 1.26: Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	7	5,6	5,6	5,6
πηγή πολύ χαμηλού στρες	13	10,5	10,5	16,1
πηγή χαμηλού στρες	15	12,1	12,1	28,2
Valid πηγή στρες	19	15,3	15,3	43,5
πηγή υψηλού στρες	30	24,2	24,2	67,7
πηγή πολύ υψηλού στρες	40	32,3	32,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην τελευταία ερώτηση που αφορά το εργασιακό άγχος, «έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και συναλλασσόμενων», Πίνακας 6.35, προκύπτει ότι η πλειοψηφία απάντησε ότι αποτελεί πηγή στρες, καθόσον το 21% των ατόμων απάντησε ότι αποτελεί πηγή στρες, το 20,2% ότι είναι πηγή πολύ υψηλού στρες και το 19,4% ότι είναι πηγή υψηλού στρες (σύνολο 60,6%).

Πίνακας 6.35 – Ερώτηση 1.27: Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και συναλλασσόμενων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
δεν είναι πηγή στρες	9	7,3	7,3	7,3
πηγή πολύ χαμηλού στρες	18	14,5	14,5	21,8
πηγή χαμηλού στρες	22	17,7	17,7	39,5
Valid πηγή στρες	26	21,0	21,0	60,5
πηγή υψηλού στρες	24	19,4	19,4	79,8
πηγή πολύ υψηλού στρες	25	20,2	20,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στον Πίνακα 6.36 εμπεριέχονται τα αποτελέσματα των μέσων όρων όλων των ερωτήσεων που αφορούν το εργασιακό άγχος. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν από το μηδέν (0) : δεν είναι πηγή στρες, ως το πέντε (5): πηγή πολύ υψηλού στρες, που ήταν το μέγιστο.

Πίνακας 6.36: Descriptive Statistics-Μέσοι όροι των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 Προβλήματα με τον ασφαλισμένο-συναλλασσόμενο	124	0	5	3,31	1,346
1.2 Να έχω να δουλέψω πολύ	124	0	5	2,73	1,433

1.3 Συνεχής διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα	124	0	5	2,84	1,456
1.4 Να παίρνω αποφάσεις	124	0	5	2,06	1,336
1.5 Προβλήματα με τους ανώτερους	124	0	5	2,83	1,545
1.6 Νέες τεχνολογικές εξελίξεις όπως νέα προγράμματα υπολογιστών	124	0	5	1,91	1,603
1.7 Πάρα πολλές εργασίες ταυτόχρονα	124	0	5	3,32	1,406
1.8 Εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου	124	0	5	3,70	1,319
1.9 Προβλήματα με τους κατώτερους	124	0	5	1,94	1,548
1.10 Αντιμετώπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών	124	0	5	3,02	1,517
1.11 Προβλήματα με τους συναδέλφους μου	124	0	5	2,23	1,716
1.12 Βαρετά καθήκοντα, ρουτίνα στην εργασία	124	0	5	1,41	1,437
1.13 Ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογένεια	124	0	5	2,02	1,610
1.14 Πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης	124	0	5	2,89	1,521
1.15 Η διαδρομή προς την εργασία μου	124	0	5	1,58	1,578
1.16 Να κάνω λάθη	124	0	5	2,88	1,435
1.17 Κακή αισθητική χώρου	124	0	5	2,31	1,693
1.18 Σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης του φορέα	124	0	5	3,15	1,491

1.19 Λίγα ενδιαφέροντα πράγματα στην εργασία μου	124	0	5	1,77	1,459
1.20 Δεν γνωρίζω προς τα που πάει η καριέρα μου	124	0	5	2,18	1,618
1.21 Καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό	124	0	5	3,38	1,544
1.22 Έλλειψη συμπαράστασης από την οικογένεια μου για εργασιακά θέματα	124	0	5	1,59	1,593
1.23 Πεπαλαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός	124	0	5	3,30	1,593
1.24 Μη λειτουργικός σχεδιασμός	124	0	5	3,05	1,524
1.25 Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού	124	0	5	3,45	1,494
1.26 Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού	124	0	5	3,39	1,565
1.27 Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και συναλλασσόμενων	124	0	5	2,91	1,557
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τον Πίνακα 6.9 ως τον Πίνακα 6.35 που περιλαμβάνονται οι συχνότητες των απαντήσεων στις ερωτήσεις του εργασιακού άγχους καθώς και από τον Πίνακα 6.36 που περιλαμβάνει τους μέσους όρους των ίδιων ερωτήσεων μπορούμε να βγάλουμε κάποια γενικά συμπεράσματα ποιες είναι οι μεγαλύτερες πηγές στρες για τους ερωτηθέντες-εργαζόμενους στον e-ΕΦΚΑ, που είναι και η απάντηση του πρώτου ερευνητικού ερωτήματος:

- ✓ Προβλήματα με τους ασφαλισμένους-συναλλασσόμενους (72,6% του δείγματος, μ.ο=3,31)
- ✓ Πάρα πολλές εργασίες ταυτόχρονα (73,4% του δείγματος, μ.ο=3,32)
- ✓ Εργασίες με προθεσμίες χρόνου (80,7% του δείγματος, μ.ο=3,70)
- ✓ Αντιμετώπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών (61,4% του δείγματος, μ.ο=3,02)
- ✓ Σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης του φορέα (68,6% του δείγματος, μ.ο=3,15)
- ✓ Καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό (68,6% του δείγματος, μ.ο=3,38)
- ✓ Πεπαλαιωμένος εξοπλισμός (66,2% του δείγματος, μ.ο=3,30)
- ✓ Μη λειτουργικός σχεδιασμός (61,3% του δείγματος, μ.ο=3,05)
- ✓ Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού (68,5% του δείγματος, μ.ο= 3,45)
- ✓ Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού (71,8% του δείγματος, μ.ο=3,39)

Πίνακας 6.37: Descriptive Statistics-Επίπεδα εργασιακού άγχους

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Εργασιακό άγχος	124	16,00	129,00	71,1694	23,61367
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα του Πίνακα 6.37 ο μέσος όρος της μεταβλητής εργασιακό άγχος βρέθηκε 71,1694 που υποδηλώνει υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους για τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ.

6.1.3 Ερωτήσεις «Επαγγελματικής εξουθένωσης»

Για την διεξαγωγή της έρευνας για την επαγγελματική εξουθένωση χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις βασισμένες στο ερωτηματολόγιο MBI των Maslach & Jackson (1986) περί επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο είναι ευρέως διαδεδομένο, αποδεκτό και

χρησιμοποιούμενο στην αξιολόγηση της επαγγελματικής εξουθένωσης μέσω της διερεύνησης των τριών διαστάσεων της:

- Συναισθηματική εξάντληση
- Απροσωποποίηση (Κυνισμός)
- Μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης

Περιλαμβάνει συνολικά είκοσι δύο (22) ερωτήσεις που μετρούν τις ανωτέρω διαστάσεις οι οποίες αναλύονται ως εξής: εννιά (9) ερωτήσεις αφορούν την συναισθηματική εξάντληση, πέντε (5) ερωτήσεις αφορούν την απροσωποποίηση, και οχτώ (8) ερωτήσεις αφορούν το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης.

Η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας Cronbach' s α των ερωτήσεων επαγγελματικής εξουθένωσης ισούται με 0,842 (όπως προκύπτει από τον πίνακα 39) η οποία είναι αρκετά υψηλή, καθώς είναι μεγαλύτερη του 0,70.

Πίνακας 6.38:
Reliability Statistics
Επαγγελματικής
Εξουθένωσης

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	22

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 6.39, ο μέσος όρος της μεταβλητής επαγγελματικής εξουθένωσης βρέθηκε 63,3226 που υποδηλώνει μέτρια επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 6.39: Descriptive Statistics – Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Επαγγελματική εξουθένωση	124	22,00	107,00	63,3226	18,16122
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

6.1.3.1 Ερωτήσεις «Συναισθηματικής εξάντλησης»

- Από την ερώτηση «νιώθω ψυχικά εξαντλημένος από τη δουλειά μου» προκύπτει από τον Πίνακα 6.40 ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων νιώθει ψυχικά εξαντλημένο, καθόσον το 27,4% των ατόμων απάντησε μερικές φορές την εβδομάδα, το 21,8% των ατόμων απάντησε κάθε μέρα και το 9,7% των ατόμων μια φορά την εβδομάδα (σύνολο 58,9%).

Πίνακας 6.40: Ερώτηση 2.1.1 Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος από τη δουλειά μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	4	3,2	3,2	3,2
Μερικές φορές το χρόνο	16	12,9	12,9	16,1
Μια φορά τον μήνα	9	7,3	7,3	23,4
Μερικές φορές το μήνα	22	17,7	17,7	41,1
Μια φορά την εβδομάδα	12	9,7	9,7	50,8
Μερικές φορές την εβδομάδα	34	27,4	27,4	78,2
Κάθε μέρα	27	21,8	21,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Ομοίως και στην ερώτηση «νιώθω κουρασμένος όταν ξυπνάω το πρωί για να πάω στην εργασία μου» (Πίνακας 6.41) το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων νιώθει κουρασμένο, καθόσον το 24,2% των ατόμων απάντησε μερικές φορές την εβδομάδα, το 21,8% των ατόμων κάθε μέρα και το 7,3% των ατόμων μερικές φορές την εβδομάδα (σύνολο 53,3%).

Πίνακας 6.41: Ερώτηση 2.1.2 Νιώθω κουρασμένος όταν ξυπνάω το πρωί για να πάω στην εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	7	5,6	5,6	5,6
Μερικές φορές το χρόνο	15	12,1	12,1	17,7

Μια φορά τον μήνα	8	6,5	6,5	24,2
Μερικές φορές το μήνα	28	22,6	22,6	46,8
Μια φορά την εβδομάδα	9	7,3	7,3	54,0
Μερικές φορές την εβδομάδα	30	24,2	24,2	78,2
Κάθε μέρα	27	21,8	21,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων νιώθει εξαντλημένο στο τέλος του ωραρίου (Πίνακας 6.42) καθώς το 33,1% των ατόμων απάντησε κάθε μέρα, το 24,2% των ατόμων μερικές φορές την εβδομάδα (σύνολο 57,3%).

Πίνακας 6.42: Ερώτηση 2.1.3 Νιώθω εξαντλημένος στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από την εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	1	,8	,8	,8
Μερικές φορές το χρόνο	6	4,8	4,8	5,6
Μια φορά τον μήνα	13	10,5	10,5	16,1
Μερικές φορές το μήνα	18	14,5	14,5	30,6
Valid Μια φορά την εβδομάδα	15	12,1	12,1	42,7
Μερικές φορές την εβδομάδα	30	24,2	24,2	66,9
Κάθε μέρα	41	33,1	33,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου» (Πίνακας 6.43) απάντησε θετικά το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, καθώς το 46,8 των ατόμων απάντησε κάθε μέρα, το 26,6% των ατόμων απάντησε μερικές φορές την εβδομάδα (σύνολο 73,4%).

Πίνακας 6.43: Ερώτηση 2.1.4 Αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	2	1,6	1,6	1,6
Μερικές φορές το χρόνο	5	4,0	4,0	5,6
Μια φορά τον μήνα	5	4,0	4,0	9,7
Μερικές φορές το μήνα	14	11,3	11,3	21,0
Valid Μια φορά την εβδομάδα	7	5,6	5,6	26,6
Μερικές φορές την εβδομάδα	33	26,6	26,6	53,2
Κάθε μέρα	58	46,8	46,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων στην ερώτηση αν «αισθάνεται συχνά ότι μεταχειρίζεται τους άλλους σα να είναι απρόσωπα αντικείμενα» (Πίνακας 6.44) απάντησε αρνητικά καθόσον το 66,1% των ατόμων απάντησε ποτέ.

Πίνακας 6.44: Ερώτηση 2.1.5 Αισθάνομαι συχνά ότι μεταχειρίζομαι τους άλλους σα να είναι απρόσωπα αντικείμενα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	82	66,1	66,1	66,1
Μερικές φορές το χρόνο	20	16,1	16,1	82,3
Μια φορά τον μήνα	5	4,0	4,0	86,3
Valid Μερικές φορές το μήνα	9	7,3	7,3	93,5
Μερικές φορές την εβδομάδα	6	4,8	4,8	98,4
Κάθε μέρα	2	1,6	1,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αισθάνομαι μεγάλη πίεση επειδή εργάζομαι με συναλλασσόμενους και συναδέλφους όλη μέρα» (Πίνακας 6.45), οι απαντήσεις μοιράστηκαν, καθόσον το 26,6% των ατόμων απάντησε μερικές φορές το χρόνο, το 15,3% των ατόμων απάντησε ποτέ, το 15,3% των ατόμων μερικές φορές την εβδομάδα, το 15,3% των ατόμων κάθε μέρα, το 11,3% μερικές φορές το μήνα, το 8,9% μια φορά το μήνα και το 7,3% μια φορά την εβδομάδα.

Πίνακας 6.45: Ερώτηση 2.1.6 Αισθάνομαι μεγάλη πίεση επειδή εργάζομαι με συναλλασσόμενους και συναδέλφους όλη μέρα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	19	15,3	15,3	15,3
Μερικές φορές το χρόνο	33	26,6	26,6	41,9
Μια φορά τον μήνα	11	8,9	8,9	50,8
Μερικές φορές το μήνα	14	11,3	11,3	62,1
Μια φορά την εβδομάδα	9	7,3	7,3	69,4
Μερικές φορές την εβδομάδα	19	15,3	15,3	84,7
Κάθε μέρα	19	15,3	15,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα που έχουν οι άλλοι» (Πίνακας 6.46) οι περισσότεροι των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά, καθώς το 28,2% απάντησε κάθε μέρα και το 23,4% μερικές φορές την εβδομάδα.

Πίνακας 6.46: Ερώτηση 2.1.7 Αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα που έχουν οι άλλοι

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	1	,8	,8	,8
Μερικές φορές το χρόνο	12	9,7	9,7	10,5
Μια φορά τον μήνα	17	13,7	13,7	24,2
Μερικές φορές το μήνα	18	14,5	14,5	38,7
Μια φορά την εβδομάδα	12	9,7	9,7	48,4

Μερικές φορές την εβδομάδα	29	23,4	23,4	71,8
Κάθε μέρα	35	28,2	28,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «νιώθω άδειος εξαιτίας της εργασίας μου» (Πίνακας 6.47) το 22,6% των ερωτηθέντων απάντησε ποτέ και το 16,1% μερικές φορές το χρόνο.

Πίνακας 6.47: Ερώτηση 2.1.8 Νιώθω άδειος εξαιτίας της εργασίας μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	28	22,6	22,6	22,6
Μερικές φορές το χρόνο	20	16,1	16,1	38,7
Μια φορά τον μήνα	15	12,1	12,1	50,8
Μερικές φορές το μήνα	17	13,7	13,7	64,5
Μια φορά την εβδομάδα	8	6,5	6,5	71,0
Μερικές φορές την εβδομάδα	18	14,5	14,5	85,5
Κάθε μέρα	18	14,5	14,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Το 46% των ερωτηθέντων στην ερώτηση «η εργασία μου είναι σημαντική για τη ζωή των άλλων» απάντησε κάθε μέρα (Πίνακας 6.48)

Πίνακας 6.48: Ερώτηση 2.1.9 Η εργασία μου είναι σημαντική για τη ζωή των άλλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	8	6,5	6,5	6,5
Μερικές φορές το χρόνο	4	3,2	3,2	9,7
Μια φορά τον μήνα	11	8,9	8,9	18,5
Μερικές φορές το μήνα	13	10,5	10,5	29,0

Μια φορά την εβδομάδα	7	5,6	5,6	34,7
Μερικές φορές την εβδομάδα	24	19,4	19,4	54,0
Κάθε μέρα	57	46,0	46,0	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 6.49: Descriptive Statistics – Επίπεδα «συναισθηματικής εξάντλησης»

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Συναισθηματική εξάντληση	124	6,00	53,00	31,5565	9,81976
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από τον παραπάνω Πίνακα 6.49 προκύπτει ότι ο μέσος όρος της μεταβλητής «συναισθηματικής εξάντλησης» είναι 31,5565, ο οποίος υποδηλώνει υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης.

6.1.3.2 Ερωτήσεις «Απροσωποποίησης»

- Βάσει των απαντήσεων του παρακάτω πίνακα 6.50, το 29,8% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι ποτέ δεν έχουν γίνει σκληρότεροι προς τους ανθρώπους, από τότε που εργάζονται σ' αυτή τη δουλειά.

Πίνακας 6.50: Ερώτηση 2.2.1 Έχω γίνει σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που εργάζομαι σ' αυτή τη δουλειά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	37	29,8	29,8	29,8
Μερικές φορές το χρόνο	24	19,4	19,4	49,2
Valid Μια φορά τον μήνα	13	10,5	10,5	59,7
Μερικές φορές το μήνα	16	12,9	12,9	72,6
Μια φορά την εβδομάδα	11	8,9	8,9	81,5

Μερικές φορές την εβδομάδα	13	10,5	10,5	91,9
Κάθε μέρα	10	8,1	8,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «με προβληματίζει ότι η δουλειά αυτή με κάνει σκληρότερο συναισθηματικά» το 27,4% των ερωτηθέντων απάντησε ποτέ και 22,6% μερικές φορές το χρόνο (Πίνακας 6.51)

Πίνακας 6.51 : Ερώτηση 2.2.2 Με προβληματίζει ότι η δουλειά αυτή με κάνει σκληρότερο συναισθηματικά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	34	27,4	27,4	27,4
Μερικές φορές το χρόνο	28	22,6	22,6	50,0
Μια φορά τον μήνα	11	8,9	8,9	58,9
Μερικές φορές το μήνα	13	10,5	10,5	69,4
Μια φορά την εβδομάδα	9	7,3	7,3	76,6
Μερικές φορές την εβδομάδα	17	13,7	13,7	90,3
Κάθε μέρα	12	9,7	9,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «νιώθω πάρα πολύ ενεργητικός» (Πίνακας 6.52) το 23,4% των ερωτηθέντων απάντησε κάθε μέρα, το 23,4% μερικές φορές την εβδομάδα και το 25% μερικές φορές το μήνα.

Πίνακας 6.52: Ερώτηση 2.2.3 Νιώθω πάρα πολύ ενεργητικός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	6	4,8	4,8	4,8
Μερικές φορές το χρόνο	7	5,6	5,6	10,5
Μια φορά τον μήνα	14	11,3	11,3	21,8
Μερικές φορές το μήνα	31	25,0	25,0	46,8

Μια φορά την εβδομάδα	8	6,5	6,5	53,2
Μερικές φορές την εβδομάδα	29	23,4	23,4	76,6
Κάθε μέρα	29	23,4	23,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αισθάνομαι απογοητευμένος από την εργασία μου» (Πίνακας 6.53) η πλειοψηφία των ερωτηθέντων νιώθει απογοήτευση, το 21,8% κάθε μέρα, το 20,2% μερικές φορές την εβδομάδα και το 9,7% μια φορά την εβδομάδα (σύνολο 51,7%).

Πίνακας 6.53: Ερώτηση 2.2.4 Αισθάνομαι απογοητευμένος από την εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	16	12,9	12,9	12,9
Μερικές φορές το χρόνο	19	15,3	15,3	28,2
Μια φορά τον μήνα	9	7,3	7,3	35,5
Μερικές φορές το μήνα	16	12,9	12,9	48,4
Valid Μια φορά την εβδομάδα	12	9,7	9,7	58,1
Μερικές φορές την εβδομάδα	25	20,2	20,2	78,2
Κάθε μέρα	27	21,8	21,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Νιώθουν ότι εργάζονται πολύ σκληρά τα άτομα που ερωτήθηκαν (Πίνακας 6.54) καθώς το 47,6% απάντησε κάθε μέρα και το 21% μερικές φορές την εβδομάδα (σύνολο 68,6%).

Πίνακας 6.54: Ερώτηση 2.2.5 Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	3	2,4	2,4	2,4
Μερικές φορές το χρόνο	10	8,1	8,1	10,5

Μια φορά τον μήνα	7	5,6	5,6	16,1
Μερικές φορές το μήνα	8	6,5	6,5	22,6
Μια φορά την εβδομάδα	11	8,9	8,9	31,5
Μερικές φορές την εβδομάδα	26	21,0	21,0	52,4
Κάθε μέρα	59	47,6	47,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 6.55: Descriptive Statistics- Επίπεδα «απροσωποποίησης»

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Απροσωποποίηση	124	1,00	26,00	14,5968	6,20637
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από τον Πίνακα 6.55 προκύπτει ότι ο μέσος όρος της μεταβλητής «απροσωποποίησης» βρέθηκε 14,5968 ο οποίος δείχνει ότι κυμαίνεται σε μέτρια προς υψηλά επίπεδα.

6.1.3.3 Ερωτήσεις «Μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης»

- Στην ερώτηση «δεν νοιάζομαι πραγματικά για ότι συμβαίνει στους ασφαλισμένους- συναλλασσόμενου» (Πίνακας 6.56) το 47,6% των ερωτηθέντων απάντησε ποτέ, και το 25% μερικές φορές το χρόνο (σύνολο 72,6%).

Πίνακας 6.56: Ερώτηση 2.3.1 Δεν νοιάζομαι πραγματικά για ότι συμβαίνει στους ασφαλισμένους -συναλλασσόμενους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	59	47,6	47,6	47,6
Μερικές φορές το χρόνο	31	25,0	25,0	72,6
Μια φορά τον μήνα	4	3,2	3,2	75,8

Μερικές φορές το μήνα	10	8,1	8,1	83,9
Μια φορά την εβδομάδα	2	1,6	1,6	85,5
Μερικές φορές την εβδομάδα	7	5,6	5,6	91,1
Κάθε μέρα	11	8,9	8,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «νιώθω έντονο άγχος, επειδή στην εργασία μου σχετίζομαι με ανθρώπους» (Πίνακας 6.57) το 18,5% απάντησε ποτέ, το 16,9% μερικές φορές το χρόνο, το 10,5% μια φορά το μήνα και το 16,9% μερικές φορές το μήνα (σύνολο 62,8%).

Πίνακας 6.57: Ερώτηση 2.3.2 Νιώθω έντονο άγχος, επειδή στην εργασία μου σχετίζομαι με ανθρώπους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	23	18,5	18,5	18,5
Μερικές φορές το χρόνο	21	16,9	16,9	35,5
Μια φορά τον μήνα	13	10,5	10,5	46,0
Μερικές φορές το μήνα	21	16,9	16,9	62,9
Valid Μια φορά την εβδομάδα	6	4,8	4,8	67,7
Μερικές φορές την εβδομάδα	20	16,1	16,1	83,9
Κάθε μέρα	20	16,1	16,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «έχω τη δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους γύρω μου» (Πίνακας 6.58) το 30,6% των ερωτηθέντων απάντησε κάθε μέρα.

Πίνακας 6.58: Ερώτηση 2.3.3 Έχω τη δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους γύρω μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	7	5,6	5,6	5,6
Μερικές φορές τ ο χρόνο	11	8,9	8,9	14,5
Μια φορά τον μήνα	11	8,9	8,9	23,4
Μερικές φορές το μήνα	17	13,7	13,7	37,1
Valid Μια φορά την εβδομάδα	10	8,1	8,1	45,2
Μερικές φορές την εβδομάδα	30	24,2	24,2	69,4
Κάθε μέρα	38	30,6	30,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Το 38,7% των ερωτηθέντων (Πίνακας 6.59) νιώθουν κάθε μέρα πολύ δυνατοί μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους συναδέλφους και το 22,6% μερικές φορές την εβδομάδα.

Πίνακας 6.59: Ερώτηση 2.3.4 Αισθάνομαι πολύ δυνατός μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους συναδέλφους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	2	1,6	1,6	1,6
Μερικές φορές το χρόνο	4	3,2	3,2	4,8
Μια φορά τον μήνα	12	9,7	9,7	14,5
Μερικές φορές το μήνα	15	12,1	12,1	26,6
Valid Μια φορά την εβδομάδα	15	12,1	12,1	38,7
Μερικές φορές την εβδομάδα	28	22,6	22,6	61,3
Κάθε μέρα	48	38,7	38,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «έχω καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά μου» (Πίνακας 6.60) οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, καθώςον το 19,4% απάντησε

μερικές φορές την εβδομάδα, το 18,5% μια φορά την εβδομάδα και το 16,9% κάθε μέρα (σύνολο 54,8%).

Πίνακας 6.60: Ερώτηση 2.3.5 Έχω καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	7	5,6	5,6	5,6
Μερικές φορές το χρόνο	17	13,7	13,7	19,4
Μια φορά τον μήνα	16	12,9	12,9	32,3
Μερικές φορές το μήνα	16	12,9	12,9	45,2
Valid Μια φορά την εβδομάδα	23	18,5	18,5	63,7
Μερικές φορές την εβδομάδα	24	19,4	19,4	83,1
Κάθε μέρα	21	16,9	16,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αντιμετωπίζω ψύχραιμα τα προβλήματα στην εργασία μου» (Πίνακας 6.61) η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε θετικά, καθώς το 30,6% απάντησε κάθε μέρα και το 25,8% απάντησε μερικές φορές την εβδομάδα (σύνολο 56,4%).

Πίνακας 6.61: Ερώτηση 2.3.6 Αντιμετωπίζω ψύχραιμα τα προβλήματα στην εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	2	1,6	1,6	1,6
Μερικές φορές το χρόνο	6	4,8	4,8	6,5
Μια φορά τον μήνα	14	11,3	11,3	17,7
Μερικές φορές το μήνα	16	12,9	12,9	30,6
Valid Μια φορά την εβδομάδα	16	12,9	12,9	43,5
Μερικές φορές την εβδομάδα	32	25,8	25,8	69,4
Κάθε μέρα	38	30,6	30,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις της παρακάτω ερώτησης (Πίνακας 6.62) ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων απάντησαν ότι βρίσκονται στα όρια αντοχής τους στη δουλειά, καθώς το 28,2% απάντησαν κάθε μέρα, το 16,9% μερικές φορές την εβδομάδα και το 9,7% μια φορά την εβδομάδα (σύνολο 54,8%).

Πίνακας 6.62: Ερώτηση 2.3.7 Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	6	4,8	4,8	4,8
Μερικές φορές το χρόνο	24	19,4	19,4	24,2
Μια φορά τον μήνα	14	11,3	11,3	35,5
Μερικές φορές το μήνα	12	9,7	9,7	45,2
Valid Μια φορά την εβδομάδα	12	9,7	9,7	54,8
Μερικές φορές την εβδομάδα	21	16,9	16,9	71,8
Κάθε μέρα	35	28,2	28,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αισθάνομαι ότι οι γύρω μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους», όπως προκύπτει από τον Πίνακα 6.63, οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, καθώς το 37,1% των ατόμων απάντησαν ποτέ και το 29,8% μερικές φορές το χρόνο (σύνολο 66,9%).

Πίνακας 6.63: Ερώτηση 2.3.8 Αισθάνομαι ότι οι γύρω μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	46	37,1	37,1	37,1
Valid Μερικές φορές το χρόνο	37	29,8	29,8	66,9
Μια φορά τον μήνα	5	4,0	4,0	71,0
Μερικές φορές το μήνα	14	11,3	11,3	82,3

Μια φορά την εβδομάδα	6	4,8	4,8	87,1
Μερικές φορές την εβδομάδα	7	5,6	5,6	92,7
Κάθε μέρα	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 6.64: Descriptive Statistics-Επίπεδα «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης»

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης	124	,00	43,00	17,1694	7,34152
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Από τον Πίνακα 6.64 προκύπτει ότι ο μέσος όρος της μεταβλητής «μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης» βρέθηκε 17,1694 ο οποίος δείχνει ότι κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα

6.1.4 Ερωτήσεις «επαγγελματικής ικανοποίησης»

Η ενότητα αυτή αφορά στην επαγγελματική ικανοποίηση, με 24 ερωτήσεις βασισμένες στο ερωτηματολόγιο Καταγραφής Επαγγελματικής Ικανοποίησης ESI (Employee Satisfaction Inventory) των Koustelios & Bagiatis (1997). Παρατίθεται ένας πίνακας για κάθε ερώτηση, όπου προκύπτει η συχνότητα-ποσοστό των απαντήσεων των ερωτηθέντων σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση.

- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν φαίνονται ικανοποιημένοι από τις εργασιακές συνθήκες, καθώς στην ερώτηση «είμαι ικανοποιημένος από τις εργασιακές συνθήκες» (Πίνακας 6.65) το 32,3% απάντησε διαφωνώ απόλυτα και το 25% των ατόμων απάντησε διαφωνώ (σύνολο 57,3%).

Πίνακας 6.65: Ερώτηση 3.1 Είμαι ικανοποιημένος από τις εργασιακές μου συνθήκες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	40	32,3	32,3	32,3
Διαφωνώ	31	25,0	25,0	57,3
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	33	26,6	26,6	83,9
Συμφωνώ	11	8,9	8,9	92,7
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Ο χώρος εργασίας δεν είναι ευχάριστος για τα άτομα που ερωτήθηκαν (Πίνακας 6.66) καθώς στην ερώτηση «ο χώρος εργασίας μου είναι ευχάριστος» το 25% απάντησε διαφωνώ απόλυτα και 25,8% απάντησε διαφωνώ (σύνολο 50,8%).

Πίνακας 6.66: Ερώτηση 3.2 Ο χώρος εργασίας μου είναι ευχάριστος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	31	25,0	25,0	25,0
Διαφωνώ	32	25,8	25,8	50,8
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	30	24,2	24,2	75,0
Συμφωνώ	21	16,9	16,9	91,9
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	10	8,1	8,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «οι συνθήκες εργασίας μου είναι επικίνδυνες για την υγεία μου» όπως προκύπτει από τον Πίνακα 6.67 το 38,7% διαφώνησε, το 25,8% έμεινε ουδέτερο και το 35,5% συμφώνησε.

Πίνακας 6.67: Ερώτηση 3.3 Οι συνθήκες εργασίας μου είναι επικίνδυνες για την υγεία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	22	17,7	17,7	17,7
Διαφωνώ	26	21,0	21,0	38,7
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	32	25,8	25,8	64,5
Συμφωνώ	26	21,0	21,0	85,5
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	18	14,5	14,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο εξαιρισμός στον χώρο εργασίας μου δεν είναι επαρκής» (Πίνακας 6.68) το 49,2% των ερωτηθέντων συμφώνησε, το 18,5% έμεινε ουδέτερο και 32,2% διαφώνησε.

Πίνακας 6.68: Ερώτηση 3.4 Ο εξαιρισμός στον χώρο εργασίας μου δεν είναι επαρκής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	19	15,3	15,3	15,3
Διαφωνώ	21	16,9	16,9	32,3
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	23	18,5	18,5	50,8
Συμφωνώ	32	25,8	25,8	76,6
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	29	23,4	23,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο φωτισμός στον χώρο εργασίας μου δεν είναι επαρκής» (Πίνακας 6.69) το 41,9% των ερωτηθέντων συμφώνησε, το 40,4% διαφώνησε και το 17,7% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.69: Ερώτηση 3.5 Ο φωτισμός στον χώρο εργασίας μου δεν είναι επαρκής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	24	19,4	19,4	19,4
Διαφωνώ	26	21,0	21,0	40,3
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	22	17,7	17,7	58,1
Συμφωνώ	30	24,2	24,2	82,3
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	22	17,7	17,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Δεν θεωρούν ικανοποιητικό τον μισθό τους σε σχέση με την εργασία που προσφέρουν το 71,7% των ερωτηθέντων, ενώ το 12,9% των ερωτηθέντων τον θεωρούν ικανοποιητικό, με 15,3% των ερωτηθέντων να παραμένει ουδέτερο (Πίνακας 6.70).

Πίνακας 6.70: Ερώτηση 3.6 Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός σε σχέση με την εργασία που προσφέρω

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	69	55,6	55,6	55,6
Διαφωνώ	20	16,1	16,1	71,8
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	19	15,3	15,3	87,1
Συμφωνώ	9	7,3	7,3	94,4
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	7	5,6	5,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «νιώθω ανασφάλεια με τον μισθό μου» (Πίνακας 6.71) το 41,1% των ερωτηθέντων συμφώνησε, το 37,9% των ερωτηθέντων διαφώνησε και το 21% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.71: Ερώτηση 3.7 Νιώθω ανασφάλεια με τον μισθό μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	22	17,7	17,7	17,7
Διαφωνώ	25	20,2	20,2	37,9
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	26	21,0	21,0	58,9
Συμφωνώ	21	16,9	16,9	75,8
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	30	24,2	24,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο μισθός μου επαρκεί ίσα-ίσα για να επιβιώσω» (Πίνακας 6.72) το 64,5% συμφώνησε, το 22,6% διαφώνησε και το 12,9% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.72: Ερώτηση 3.8 Ο μισθός μου επαρκεί ίσα-ίσα για να επιβιώσω

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	9	7,3	7,3	7,3
Διαφωνώ	19	15,3	15,3	22,6
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	16	12,9	12,9	35,5
Συμφωνώ	27	21,8	21,8	57,3
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	53	42,7	42,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «αμείβομαι πολύ λιγότερο από όσο αξίζω» (Πίνακας 6.73) το 70,2% συμφώνησε, το 12,9% διαφώνησε και το 16,9% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.73: Ερώτηση 3.9 Αμείβομαι πολύ λιγότερο από όσο αξίζω

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	5	4,0	4,0	4,0
Διαφωνώ	11	8,9	8,9	12,9

Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	21	16,9	16,9	29,8
Συμφωνώ	26	21,0	21,0	50,8
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	61	49,2	49,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Το 75,8% των ατόμων που ερωτήθηκαν δηλώνουν ότι δεν υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη, ενώ το 8,8% έχει αντίθετη άποψη και το 15,3% των ερωτηθέντων έμεινε ουδέτερο (Πίνακας 6.74).

Πίνακας 6.74: Ερώτηση 3.10 Στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	61	49,2	49,2	49,2
Διαφωνώ	33	26,6	26,6	75,8
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	19	15,3	15,3	91,1
Συμφωνώ	5	4,0	4,0	95,2
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	6	4,8	4,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Όπως και στην προηγούμενη ερώτηση έτσι και σε αυτή (Πίνακας 6.75) το 76,6% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή όταν τα πάνε καλύτερα στην εργασία τους, το 8,8% εξέφρασε την αντίθετη γνώμη ενώ το 14,5% των ατόμων παρέμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.75: Ερώτηση 3.11 Όσο καλύτερα τα πάω στην εργασία μου, τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	66	53,2	53,2	53,2

Διαφωνώ	29	23,4	23,4	76,6
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	18	14,5	14,5	91,1
Συμφωνώ	6	4,8	4,8	96,0
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	5	4,0	4,0	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Και στην παρακάτω ερώτηση «οι προοπτικές για προαγωγή στην εργασία μου είναι πολύ περιορισμένες» (Πίνακας 6.76) το 71,7% συμφώνησε, το 17,8% διαφώνησε και το 10,5% των ατόμων έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.76: Ερώτηση 3.12 Οι προοπτικές για προαγωγή στην εργασία μου, είναι πολύ περιορισμένες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτα	8	6,5	6,5	6,5
Διαφωνώ	14	11,3	11,3	17,7
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	13	10,5	10,5	28,2
Συμφωνώ	37	29,8	29,8	58,1
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	52	41,9	41,9	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα» (Πίνακας 6.77) το 36,3% των ερωτηθέντων συμφώνησε, το 29% διαφώνησε και το 34,7% έμεινε ουδέτερο, άρα δεν γίνεται να βγει κάποιο συμπέρασμα.

Πίνακας 6.77: Ερώτηση 3.13 Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	19	15,3	15,3	15,3
Διαφωνώ	17	13,7	13,7	29,0
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	43	34,7	34,7	63,7
Συμφωνώ	33	26,6	26,6	90,3
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	12	9,7	9,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Και σε αυτή την ερώτηση «ικανοποιούμαι από την εργασία μου» (Πίνακας 6.78) το 38,7% των ερωτηθέντων έμεινε ουδέτερο, το 34,6% διαφώνησε και το 26,6% συμφώνησε.

Πίνακας 6.78: Ερώτηση 3.14 Ικανοποιούμαι από την εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	23	18,5	18,5	18,5
Διαφωνώ	20	16,1	16,1	34,7
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	48	38,7	38,7	73,4
Συμφωνώ	26	21,0	21,0	94,4
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	7	5,6	5,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «η εργασία μου είναι μονότονη και βαρετή» (Πίνακας 6.79) το 44,4% διαφώνησε, το 26,6% συμφώνησε και το 29% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.79: Ερώτηση 3.15 Η εργασία μου είναι μονότονη και βαρετή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	25	20,2	20,2	20,2
Διαφωνώ	30	24,2	24,2	44,4

Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	36	29,0	29,0	73,4
Συμφωνώ	23	18,5	18,5	91,9
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	10	8,1	8,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «η εργασία μου δεν έχει κανένα ενδιαφέρον» (Πίνακας 6.80) το 47,6% διαφώνησε, το 21,8 συμφώνησε και το 30,6 έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.80: Ερώτηση 3.16 Η εργασία μου δεν έχει κανένα ενδιαφέρον

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	32	25,8	25,8	25,8
Διαφωνώ	27	21,8	21,8	47,6
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	38	30,6	30,6	78,2
Συμφωνώ	15	12,1	12,1	90,3
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	12	9,7	9,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο προϊστάμενος μου παρέχει υποστήριξη όταν χρειάζομαι κάτι» (Πίνακας 6.81) το 67,7% συμφώνησε, το 15,4% διαφώνησε και το 16,9% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.81: Ερώτηση 3.17 Ο προϊστάμενος μου παρέχει υποστήριξη όταν χρειάζομαι κάτι

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	9	7,3	7,3	7,3
Διαφωνώ	10	8,1	8,1	15,3
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	21	16,9	16,9	32,3
Συμφωνώ	34	27,4	27,4	59,7
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	50	40,3	40,3	100,0

Total	124	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο προϊστάμενος καταλαβαίνει τα προβλήματά μου» (Πίνακας 6.82) το 62,9 % των ερωτηθέντων συμφώνησε, το 18,6% διαφώνησε και το 18,5% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.82: Ερώτηση 3.18 Ο προϊστάμενος καταλαβαίνει τα προβλήματά μου.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	9	7,3	7,3	7,3
Διαφωνώ	14	11,3	11,3	18,5
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	23	18,5	18,5	37,1
Συμφωνώ	41	33,1	33,1	70,2
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	37	29,8	29,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο προϊστάμενος μου είναι αγενής» (Πίνακας 6.83) το 80,7% διαφώνησε, το 9,6% συμφώνησε και το 9,7% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.83: Ερώτηση 3.19 Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	88	71,0	71,0	71,0
Διαφωνώ	12	9,7	9,7	80,6
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	12	9,7	9,7	90,3
Συμφωνώ	6	4,8	4,8	95,2
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	6	4,8	4,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Και σε αυτή την ερώτηση «ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός» (Πίνακας 6.84) το 74,2% διαφώνησε, το 15,4% συμφώνησε και το 10,5% παρέμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.84: Ερώτηση 3.20 Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	81	65,3	65,3	65,3
Διαφωνώ	11	8,9	8,9	74,2
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	13	10,5	10,5	84,7
Συμφωνώ	10	8,1	8,1	92,7
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «η υπηρεσία μου ενδιαφέρεται για τους εργαζόμενους της» (Πίνακας 6.85) το 67% των ερωτηθέντων διαφώνησε, το 14,5% συμφώνησε και το 18,5% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.85: Ερώτηση 3.21 Η υπηρεσία μου ενδιαφέρεται για τους εργαζόμενους της

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	55	44,4	44,4	44,4
Διαφωνώ	28	22,6	22,6	66,9
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	23	18,5	18,5	85,5
Συμφωνώ	11	8,9	8,9	94,4
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	7	5,6	5,6	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός», το 76,6% διαφώνησε, το 8,8% συμφώνησε και το 14,5% έμεινε ουδέτερο (Πίνακας 6.86).

Πίνακας 6.86: Ερώτηση 3.22 Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	75	60,5	60,5	60,5
Διαφωνώ	20	16,1	16,1	76,6
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	18	14,5	14,5	91,1
Συμφωνώ	7	5,6	5,6	96,8
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	4	3,2	3,2	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «στο φορέα μου κυριαρχεί η αδικία και η αναξιοκρατία» (Πίνακας 6.87) το 53,2% συμφώνησε, το 16,1% διαφώνησε και 30,6% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.87: Ερώτηση 3.23 Στο φορέα μου κυριαρχεί η αδικία και η αναξιοκρατία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	14	11,3	11,3	11,3
Διαφωνώ	6	4,8	4,8	16,1
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	38	30,6	30,6	46,8
Συμφωνώ	30	24,2	24,2	71,0
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	36	29,0	29,0	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στην ερώτηση «ο φορέας μου κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους» (Πίνακας 6.88) το 63,7% συμφώνησε, το 12,1% διαφώνησε και το 24,2% έμεινε ουδέτερο.

Πίνακας 6.88 : Ερώτηση 3.24 Ο φορέας μου κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	10	8,1	8,1	8,1
Διαφωνώ	5	4,0	4,0	12,1
Ούτε διαφωνώ. Ούτε συμφωνώ	30	24,2	24,2	36,3
Συμφωνώ	42	33,9	33,9	70,2
Συμφωνώ απόλυτα (πάρα πολύ)	37	29,8	29,8	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 6.89: Descriptive Statistics – Επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Επαγγελματική ικανοποίηση	124	6,00	72,00	41,7097	12,19408
Valid N (listwise)	124				

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

- Στον παραπάνω Πίνακα 6.89 προκύπτει ότι ο μέσος όρος της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε 41,7097, ο οποίος δείχνει μετρίου επιπέδου επαγγελματική ικανοποίηση.

6.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

6.2.1 Στατιστική ανάλυση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών στις ερωτήσεις «εργασιακού άγχους»

Παρακάτω αναλύεται η επίδραση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος στις ερωτήσεις του εργασιακού άγχους, με χρήση των κριτηρίων t-test & ανάλυσης διακύμανσης ANOVA για την σύγκριση των μέσων όρων μιας κατηγορικής ή ποιοτικής μεταβλητής με δύο κατηγορίες ή μιας κατηγορικής ή ποιοτικής μεταβλητής με τρεις κατηγορίες και πάνω. Σχολιάστηκαν μόνο τ' αποτελέσματα με στατιστικά σημαντική επίδραση των δημογραφικών – εργασιακών χαρακτηριστικών.

Πίνακας 6.90: Μέσοι όροι ερωτήσεων για το εργασιακό άγχος ως προς το φύλο των ατόμων και εφαρμογή του t κριτηρίου.

	Φύλο		df	t-τιμή
	Άντρας Μ.Ο.	Γυναίκα Μ.Ο.		
1.3 Συνεχής διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα	2,33	2,98	122	-2,066*
1.6 Νέες τεχνολογικές εξελίξεις, όπως νέα προγράμματα υπολογιστών	1,22	2,10	122	-2,583*
1.9 Προβλήματα με τους κατώτερους-υφισταμένους	1,41	2,09	122	-2,062*
1.14 Πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης	2,19	3,08	122	-2,785**
1.16 Να κάνω λάθη	2,22	3,06	122	-2,761**
1.21 Καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό (υπολογιστές, μηχανήματα)	2,74	3,56	122	-2,479*
Εργασιακό άγχος (ως ξεχωριστή μεταβλητή)	63,1852	73,3918	122	-2,011*

Σημείωση: *p-value<0,05 **p-value<0,01 και ***p-value<0,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

- Στην ερώτηση 3 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,066$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, για τις γυναίκες είναι μεγαλύτερη πηγή στρες όταν διακόπτεται η εργασία τους από συναδέλφους ή άλλα άτομα ($\mu.o. = 2,98$) σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o. = 2,33$).
- Στην ερώτηση 6 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,583$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, για τις γυναίκες είναι μεγαλύτερη πηγή στρες οι νέες τεχνολογικές εξελίξεις, όπως νέα προγράμματα υπολογιστών ($\mu.o. = 2,10$) σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o. = 1,22$).
- Στην ερώτηση 9 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,062$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες εμφανίζουν πιο έντονο εργασιακό στρες με τα προβλήματα με τους κατώτερους-υφισταμένους ($\mu.o. = 2,09$) σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o. = 1,41$).
- Στην ερώτηση 14 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,785$ και $p\text{-value} < 0,01$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες εμφανίζουν πιο έντονο εργασιακό στρες όταν υπάρχει μεγάλος βαθμός ευθύνης ($\mu.o. = 3,08$) σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o. = 2,19$).
- Στην ερώτηση 16 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,761$ και $p\text{-value} < 0,01$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες εμφανίζουν πιο έντονο εργασιακό στρες όταν διακόπτεται η εργασία τους από συναδέλφους ή άλλα άτομα ($\mu.o. = 3,06$) σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o. = 2,22$).
- Στην ερώτηση 21 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,479$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες εμφανίζουν πιο έντονο εργασιακό στρες λόγω καθυστερήσεων και διακοπών στον τεχνολογικό εξοπλισμό ($\mu.o. = 3,56$) σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o. = 2,74$).
- Στη νέα μεταβλητή που δημιουργήθηκε από όλες τις ερωτήσεις που αφορούσαν το εργασιακό άγχος βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του

φύλου $t(122) = -2,011$ και $p\text{-value} < 0,05$, δηλαδή οι γυναίκες οριακά εμφανίζουν μεγαλύτερο εργασιακό άγχος.

Πίνακας 6.91: Μέσοι όροι ερωτήσεων για το εργασιακό άγχος ως προς την ηλικία των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Ηλικία				F
	30–39 ετών M.O.	40 – 49 ετών M.O.	50 – 59 ετών M.O.	60 ετών και πάνω M.O.	
1.21 Καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό	3,80	3,69	3,38	2,29	3,153*
(υπολογιστές, μηχανήματα) 1.25 Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού	4,80	3,65	3,38	2,71	2,972*

Σημείωση: * $p\text{-value} < 0,05$, ** $p\text{-value} < 0,01$ και *** $p\text{-value} < 0,001$. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 21 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας με $F(5, 123) = 3,80$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα ηλικίας από 30 έως 39 ετών αισθάνονται πιο έντονο στρες λόγω καθυστερήσεων και διακοπών στον τεχνολογικό εξοπλισμό (μ.ο.=3,80) σε σχέση με τα άτομα ηλικίας από 60 και άνω ετών (μ.ο.=2,29) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.
- Στην ερώτηση 25 της 1^{ης} ενότητας βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας με $F(5, 123) = 4,80$ και $p\text{-value} < 0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα ηλικίας από 30 έως 39 ετών νιώθουν πιο έντονο στρες λόγω έλλειψης σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού (μ.ο.=4,80) σε σύγκριση με τα άτομα

ηλικίας 60 ετών και πάνω (μ.ο.=2,71) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.92: Μέσοι όροι ερωτήσεων για το εργασιακό άγχος ως προς την οικογενειακή κατάσταση των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Οικογενειακή Κατάσταση				
	Άγαμος/η Μ.Ο.	Έγγαμος/η Μ.Ο.	Χήρος/α Μ.Ο.	Διαζευγμένος/ η Μ.Ο.	F
1.11 Προβλήματα με τους συναδέλφους μου	2,65	2,34	0,60	1,13	3,242*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 11 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στους άγαμους $F(17, 124)=2.65$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι άγαμοι αισθάνονται πιο έντονο στρες όταν δημιουργούνται προβλήματα με τους συναδέλφους τους (μ.ο.=2,65) σε σχέση με τους χήρους/ες (μ.ο.=0,60) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.93: Μέσοι όροι ερωτήσεων για το εργασιακό άγχος ως προς τον αριθμό τέκνων των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	0 τέκνα	1 τέκνο	2 τέκνα	3 τέκνα	F-τιμή
	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	
1.17 Κακή αισθητική του χώρου	2,96	2,08	2,31	1,43	2,933*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 17 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στην κατηγορία με μηδέν τέκνα $F(28, 124)=2,96$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα που δεν έχουν παιδιά νιώθουν πιο έντονο στρες από την κακή αισθητική του χώρου ($\mu.o.=2,96$) σε σύγκριση με τα άτομα που έχουν τρία παιδιά ($\mu.o.=1,43$) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.94: Μέσοι όροι των ερωτήσεων για το εργασιακό άγχος ως προς την εκπαιδευτική βαθμίδα των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς

	Εκπαιδευτική βαθμίδα						F-τιμή
	Γυμν άσιο Μ.Ο.	Λύκειο Μ.Ο.	ΤΕΙ Μ.Ο.	ΑΕΙ Μ.Ο.	Μεταπτυχ ιακό Μ.Ο.	Διδακτο ρικό Μ.Ο.	
1.20 Δεν γνωρίζω προς τα που πάει η καριέρα μου	0,50	1,94	1,25	2,45	2,46	4,50	2,507*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 20 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της εκπαιδευτικής βαθμίδας με $F(2, 124)=4,50$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα με διδακτορικό ($\mu.o.=4,50$) δεν γνωρίζουν συχνότερα προς τα που πάει η καριέρα τους σε

σύγκριση με τα άτομα γυμνασίου (μ.ο.=0,50) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.95: Μέσοι όροι ερωτήσεων για το εργασιακό άγχος ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Χρόνια προϋπηρεσίας						F-τιμή
	1-5 έτη M.O.	6 – 10 έτη M.O.	11 – 15 έτη M.O.	16 – 20 έτη M.O.	21 – 25 έτη M.O.	26 έτη και πάνω M.O.	
1.6 Νέες τεχνολογικές εξελίξεις, όπως νέα προγράμματα υπολογιστών	1,1 3	1,92	1,88	1,50	1,17	2,58	2,788*
1.8 Εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου	2,3 8	4,00	3,52	3,62	4,00	3,94	2,329*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 6 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών εργασίας με $F(40, 123)=2,58$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 26 έτη και πάνω νιώθουν πιο έντονο στρες στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις (μ.ο.=2,58) σε σύγκριση με τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 1 έως 5 έτη (μ.ο.=1,13) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.
- Στην ερώτηση 8 της ίδιας ενότητας βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών εργασίας με $F(12, 123)=4,00$ καθώς και $F(12, 123)=4,00$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 6 έως 10 έτη καθώς και 21 έως 25 έτη αγχώνονται περισσότερο με τις εργασίες με προθεσμίες

και πιέσεις χρόνου (μ.ο.=4,00) σε σύγκριση με τα άτομα με εργασιακή εμπειρία 1 έως 5 έτη (μ.ο.=2,38) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

6.2.2 Στατιστική ανάλυση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών στις ερωτήσεις «επαγγελματικής εξουθένωσης»

Παρακάτω αναλύεται η επίδραση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος στις ερωτήσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (μέσω των τριών διαστάσεών της: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης) με χρήση των κριτηρίων t-test & ανάλυσης διακύμανσης ANOVA για την σύγκριση των μέσων όρων μιας κατηγορικής ή ποιοτικής μεταβλητής με δύο κατηγορίες ή μιας κατηγορικής ή ποιοτικής μεταβλητής με τρεις κατηγορίες και πάνω. Σχολιάστηκαν μόνο τ' αποτελέσματα με στατιστικά σημαντική επίδραση των δημογραφικών – εργασιακών χαρακτηριστικών.

6.2.2.1 Ερωτήσεις «συναισθηματικής εξάντλησης»

Πίνακας 6.96: Μέσοι όροι ερωτήσεων για τη συναισθηματική εξάντληση ως προς το φύλο των ατόμων και εφαρμογή του t κριτηρίου.

	Φύλο		df	t-τιμή
	Άντρας	Γυναίκα		
	M.O.	M.O.		
2.1.3 Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από την εργασία μου	2,33	2,98	122	-2,066*

Σημείωση: *p-value<0,05 **p-value<0,01 και ***p-value<0,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

- Στην ερώτηση 3 της 2^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, της υποενότητας των ερωτήσεων της «συναισθηματικής εξάντλησης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,349$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες νιώθουν συχνότερα

εξαντλημένες στο τέλος του ωραρίου όταν αποχωρούν από την εργασία τους (μ.ο.= 4,55) σε σχέση με τους άνδρες (μ.ο.=3,74).

Πίνακας 6.97: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την συναισθηματική εξάντληση ως προς την ηλικία των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Ηλικία				F
	30–39 ετών Μ.Ο.	40 – 49 ετών Μ.Ο.	50 – 59 ετών Μ.Ο.	60 ετών και πάνω Μ.Ο.	
2.1.8 Νιώθω άδειος/α εξαιτίας της εργασίας μου	4,60	3,10	2,45	1,29	3,318*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 8 της 2^{ης} ενότητας της επαγγελματικής εξουθένωσης , της υποενότητας των ερωτήσεων της συναισθηματικής εξάντλησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας με $F(5, 123)=4,60$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα ηλικίας από 30 έως 39 ετών αισθάνονται συχνότερα άδειοι εξαιτίας της εργασίας τους (μ.ο.=4,60) σε σχέση με τα άτομα ηλικίας από 60 και άνω ετών (μ.ο.=1,29) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.98: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την συναισθηματική εξάντληση ως προς την οικογενειακή κατάσταση των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Οικογενειακή Κατάσταση				
	Άγαμος/η Μ.Ο.	Έγγαμος/ ή Μ.Ο.	Χήρος/α Μ.Ο.	Διαζευγμένο ς/η Μ.Ο.	F
2.1.4 Αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου	4,24	5,07	3,80	3,75	3,951*
2.1.7 Αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα που έχουν οι άλλοι	3,29	4,36	2,60	3,00	4,485**

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 4 της 2^{ης} ενότητας της επαγγελματικής εξουθένωσης , της υποενότητας των ερωτήσεων της συναισθηματικής εξάντλησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στους έγγαμους $F(94, 124)=5,07$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι έγγαμοι αντιλαμβάνονται συχνότερα τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω τους (μ.ο.=5,07) σε σχέση με τους διαζευγμένους (μ.ο.=3,75) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.
- Στην ερώτηση 7 της 2^{ης} ενότητας της επαγγελματικής εξουθένωσης , της υποενότητας των ερωτήσεων της συναισθηματικής εξάντλησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στους έγγαμους $F(94, 124)=4,36$ και $p\text{-value}<0,01$. Συγκεκριμένα, οι έγγαμοι αντιμετωπίζουν συχνότερα πολύ καλά τα προβλήματα που έχουν οι άλλοι (μ.ο.=4,36) σε σχέση με τους χήρους/ες (μ.ο.=2,60) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.99: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την συναισθηματική εξάντληση ως προς την εκπαιδευτική βαθμίδα των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς

	Εκπαιδευτική βαθμίδα						F-τιμή
	Γυμνάσιο Μ.Ο.	Λύκειο Μ.Ο.	ΤΕΙ Μ.Ο.	ΑΕΙ Μ.Ο.	Μεταπτυχιακό Μ.Ο.	Διδακτορικό Μ.Ο.	
2.1.1	0,50	1,94	1,25	2,45	2,46	4,50	2,507*

2.1.1
Νιώθω
ψυχικά
εξαντλημ
ένος/η
από την
δουλειά
μου

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 20 της 1^{ης} ενότητας των ερωτήσεων του εργασιακού άγχους βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της εκπαιδευτικής βαθμίδας με $F(2, 124)=4,50$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα με διδακτορικό (μ.ο.=4,50) νιώθουν πιο συχνά εξαντλημένοι από τη δουλειά τους σε σύγκριση με τα άτομα γυμνασίου (μ.ο.=0,50) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

6.2.2.2 Ερωτήσεις «απροσωποποίησης»

Πίνακας 6.100: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την απροσωποποίηση ως προς το φύλο των ατόμων και εφαρμογή του t κριτηρίου.

	Φύλο		df	t-τιμή
	Άντρας Μ.Ο.	Γυναίκα Μ.Ο.		
2.2.4 Αισθάνομαι απογοητευμένος από την εργασία μου	2,67	3,59	122	-1,998*
Απροσωποποίηση (ως νέα μεταβλητή)	12,1852	15,2680	122	- 2,323*

Φύλο		df	t-τιμή
Άντρας Μ.Ο.	Γυναίκα Μ.Ο.		

Σημείωση: *p-value<0,05 **p-value<0,01 και ***p-value<0,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

- Στην ερώτηση 4 της 2^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, της υποενότητας των ερωτήσεων της «απροσωποποίησης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -1,998$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες αισθάνονται συχνότερα απογοητευμένες από την εργασία τους (μ.ο.= 3,59) σε σχέση με τους άνδρες (μ.ο.=2,67).
- Στην νέα μεταβλητή απροσωποποίηση που δημιουργήθηκε από το σύνολο των ερωτήσεων που αφορούσαν την απροσωποποίηση, βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,323$ και $p\text{-value} < 0,05$, δηλαδή οι γυναίκες εμφανίζουν συχνότερα «απροσωποποίηση» ως διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

6.2.2.3 Ερωτήσεις «Μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης»

Πίνακας 6.101: Μέσοι όροι ερωτήσεων για το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης ως προς το φύλο των ατόμων και εφαρμογή του t κριτηρίου.

	Φύλο		df	t-τιμή
	Άντρας Μ.Ο.	Γυναίκα Μ.Ο.		

2.3.7 Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά	2,89	3,85	122	-2,160*
--	------	------	-----	---------

Σημείωση: *p-value<0,05 **p-value<0,01 και ***p-value<0,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

- Στην ερώτηση 7 της 2^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, της υποενότητας των ερωτήσεων της «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)=-2,160$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες νιώθουν συχνότερα ότι βρίσκονται στα όρια της αντοχής τους στην δουλειά (μ.ο.=3,85) σε σχέση με τους άνδρες (μ.ο.=2,89).

Πίνακας 6.102: Μέσοι όροι ερωτήσεων «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Οικογενειακή Κατάσταση				
	Άγαμος/η M.O.	Έγγαμος/η M.O.	Χήρος/α M.O.	Διαζευγμένος/ η M.O.	F
2.3.4	3,88	4,76	3,20	4,00	3,129*

Αισθάνομαι
πολύ δυνατός
μετά από μια
καλή
συνεργασία με
τους άλλους

Σημείωση: * $p\text{-value}<0,05$, ** $p\text{-value}<0,01$ και *** $p\text{-value}<0,001$. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 4 της 2^{ης} ενότητας της επαγγελματικής εξουθένωσης, της υποενότητας των ερωτήσεων του «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στους έγγαμους $F(94 , 124)=4,76$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι έγγαμοι αισθάνονται συχνότερα πιο δυνατοί μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους συναδέλφους, άρα έχουν λιγότερες φορές μειωμένο το αίσθημα προσωπικής επίτευξης (μ.ο.=4,76) σε σχέση με τους χήρους/ες (μ.ο.=3,20) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.103: Μέσοι όροι ερωτήσεων «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης» ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Χρόνια προϋπηρεσίας						F-τιμή
	1-5 έτη Μ.Ο.	6 – 10 έτη Μ.Ο.	11 – 15 έτη Μ.Ο.	16 – 20 έτη Μ.Ο.	21 – 25 έτη Μ.Ο.	26 έτη και πάνω Μ.Ο.	
2.3.3 Έχω την δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους γύρω μου	2,38	3,42	4,08	4,42	3,33	4,48	2,553*
2.3.7 Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά	1,13	3,58	4,04	3,46	4,08	3,83	3,009*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 3 της 2^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, της υποενότητας του «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών εργασίας με $F(40, 123)=4,48$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 26 έτη και πάνω νιώθουν συχνότερα πιο δυνατοί μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους συναδέλφους, άρα αισθάνονται πιο σπάνια μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης (μ.ο.=4,48) σε σύγκριση με τα

άτομα με εργασιακή εμπειρία από 1 έως 5 έτη (μ.ο.=2,38) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

- Στην ερώτηση 7 της ίδιας ενότητας βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών εργασίας με $F(12, 123)=4,08$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 21 έως 25 έτη νιώθουν συχνότερα ότι βρίσκονται στα όρια της αντοχής τους στη δουλειά (μ.ο.=4,08) σε σύγκριση με τα άτομα με εργασιακή εμπειρία 1 έως 5 έτη (μ.ο.=1,13) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

6.2.3 Στατιστική ανάλυση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών στις ερωτήσεις «επαγγελματικής ικανοποίησης»

Παρακάτω αναλύεται η επίδραση των δημογραφικών-εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος στις ερωτήσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, με χρήση των κριτηρίων t-test & ανάλυσης διακύμανσης ANOVA για την σύγκριση των μέσων όρων μιας κατηγορικής ή ποιοτικής μεταβλητής με δύο κατηγορίες ή μιας κατηγορικής ή ποιοτικής μεταβλητής με τρεις κατηγορίες και πάνω. Σχολιάστηκαν μόνο τ' αποτελέσματα με στατιστικά σημαντική επίδραση των δημογραφικών – εργασιακών χαρακτηριστικών.

Πίνακας 6.104: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την επαγγελματική ικανοποίηση ως προς το φύλο των ατόμων και εφαρμογή του t κριτηρίου.

	Φύλο		df	t-τιμή
	Αντρας	Γυναίκα		
	M.O.	M.O.		
3.1 Είμαι ικανοποιημένος/η από τις εργασιακές μου συνθήκες	1,81	1,21	122	2,329*
3.6 Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός σε σχέση με την εργασία που προσφέρω	1,44	0,76	122	2,606*
3.11 Όσο καλύτερα τα πάω στην εργασία μου, τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή	1,37	0,68	122	2,967**
3.18 Ο/Η προϊστάμενος/η καταλαβαίνει τα προβλήματά μου	2,22	2,79	122	-2,184*
3.20 Ο/Η προϊστάμενος/η είναι ενοχλητικός/η	1,41	0,67	122	2,647**

Σημείωση: *p-value<0,05 **p-value<0,01 και ***p-value<0,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

- Στην ερώτηση 1 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)= 2,329$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι άντρες είναι πιο ικανοποιημένοι από τις εργασιακές τους συνθήκες (μ.ο.= 1,81) σε σχέση με τις γυναίκες (μ.ο.=1,21).
- Στην ερώτηση 6 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)= 2,606$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι άντρες συμφωνούν περισσότερο ότι ο μισθός είναι ικανοποιητικός σε σχέση με την εργασία που προσφέρουν (μ.ο.= 1,44) σε σχέση με τις (μ.ο.=0,76).
- Στην ερώτηση 11 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)= 2,967$ και $p\text{-value}<0,01$. Συγκεκριμένα, οι άντρες συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση όσο καλύτερα τα πάω στην εργασία μου, τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή (μ.ο.= 1,37) σε σχέση με τις γυναίκες (μ.ο.=0,68).
- Στην ερώτηση 18 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)= -2,184$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση ότι ο προϊστάμενος καταλαβαίνει τα προβλήματα μου (μ.ο.= 2,79) σε σχέση με τους άνδρες (μ.ο.=2,22).
- Στην ερώτηση 20 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)= 2,647$ και $p\text{-value}<0,01$. Συγκεκριμένα, οι άντρες συμφωνούν περισσότερο ότι ο προϊστάμενος είναι ενοχλητικός (μ.ο.= 1,41) σε σχέση με τις γυναίκες (μ.ο.=0,67).

Πίνακας 6.105: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την επαγγελματική ικανοποίηση ως προς την ηλικία των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Ηλικία				F
	30–39 ετών Μ.Ο.	40 – 49 ετών Μ.Ο.	50 – 59 ετών Μ.Ο.	60 ετών και πάνω Μ.Ο.	
3.14 Ικανοποιούμαι από την εργασία μου	2,60	1,49	1,79	2,57	3,398*
3.22 Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός	1,00	0,47	0,79	1,36	3,229*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 14 της 3^{ης} ενότητας της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας με $F(5, 123)=1,36$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα ηλικίας από 30 έως 39 ετών συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση ικανοποιούμαι από την εργασία μου (μ.ο.=2,60) σε σχέση με τα άτομα ηλικίας από 40 έως 49 ετών (μ.ο.=1,49) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.
- Στην ερώτηση 22 της ίδιας ενότητας βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας με $F(14, 123)=1,36$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα ηλικίας από 60 ετών και άνω συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός (μ.ο.=1,36) σε σύγκριση με τα άτομα ηλικίας 40 έως 49 ετών (μ.ο.=0,47) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.106: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την επαγγελματική ικανοποίηση ως προς τον αριθμό τέκνων των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	0 τέκνα	1 τέκνο	2τέκνα	3 τέκνα	F-τιμή
	M.O.	M.O.	M.O.	M.O.	
3.10 Στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη	1,39	0,46	0,74	1,21	4,143**

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 10 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στην κατηγορία με μηδέν τέκνα $F(28, 124)=1,39$ και $p\text{-value}<0,01$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα που δεν έχουν παιδιά συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση ότι στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη (μ.ο.=1,39) σε σύγκριση με τα άτομα που έχουν ένα παιδί (μ.ο.= 0,46) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.107: Μέσοι όροι των ερωτήσεων για την επαγγελματική ικανοποίηση ως προς την εκπαιδευτική βαθμίδα των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς

	Εκπαιδευτική βαθμίδα						
	Γυμνάσιο	Λύκειο	ΤΕΙ	ΑΕΙ	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό	F-τιμή
	M.O.	M.O.	M.O.	M.O.	M.O.	M.O.	
3.22 Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο	3,00	1,02	0,75	0,60	0,33	0,00	3,968**

Εκπαιδευτική βαθμίδα

Γυμνάσιο	Λύκειο	ΤΕΙ	ΑΕΙ	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό	F-τιμή
Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	

καλύτερος οργανισμός

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 22 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της εκπαιδευτικής βαθμίδας με $F(2, 124)=3,00$ και $p\text{-value}<0,01$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα γυμνασίου (μ.ο.=3,00) συμφωνούν περισσότερο ότι ο φορέας που εργάζονται είναι ο καλύτερος οργανισμός σε σύγκριση με τα άτομα με διδακτορικό (μ.ο.=0,00) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.108: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την επαγγελματική ικανοποίηση ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Χρόνια προϋπηρεσίας						F-τιμή
	1-5 έτη	6 – 10 έτη	11 – 15 έτη	16 – 20 έτη	21 – 25 έτη	26 έτη και πάνω	
	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	
3.9 Αμείβομαι πολύ λιγότερο απ' όσο αξίζω	1,88	3,42	3,32	2,85	3,08	3,03	2,341*
3.13 Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα	2,75	2,42	1,56	1,69	2,33	2,10	2,367*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 9 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών εργασίας με $F(12, 123)=3,42$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 6 έως 10 έτη συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση ότι αμείβονται πολύ λιγότερο απ' όσο αξίζουν (μ.ο.=3,42) σε σύγκριση με τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 1 έως 5 έτη (μ.ο.=1,88) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.
- Στην ερώτηση 8 της ίδιας ενότητας βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών εργασίας με $F(8, 123)=2,75$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα με εργασιακή εμπειρία από 1 έως 5 έτη συμφωνούν περισσότερο ότι η εργασία τους είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα (μ.ο.=2,75) σε σύγκριση με τα άτομα με εργασιακή εμπειρία 11 έως 15 έτη (μ.ο.=1,56) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

Πίνακας 6.109: Μέσοι όροι ερωτήσεων για την επαγγελματική ικανοποίηση ως προς την ιεραρχική θέση των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Υπάλληλος M.O.	Προϊστάμενος Τμήματος M.O.	Προϊστάμενος Διεύθυνσης M.O.	F-τιμή
3.8 Ο μισθός μου επαρκεί ίσα-ίσα να επιβιώσω	2,89	1,82	2,33	3,534*

Σημείωση: * $p\text{-value}<0,05$, ** $p\text{-value}<0,01$ και *** $p\text{-value}<0,001$. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:

- Στην ερώτηση 8 της 3^{ης} ενότητας των ερωτήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση των ετών

εργασίας με $F(108, 122)=2,89$ και $p\text{-value}<0,05$. Πιο αναλυτικά, οι υπάλληλοι συμφωνούν περισσότερο στην ερώτηση ότι ο μισθός τους επαρκεί ίσα-ίσα για να επιβιώσουν ($\mu.o.=2,89$) σε σύγκριση με τους προϊσταμένους διεύθυνσης ($\mu.o.=2,33$) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

6.2.4 Ανάλυση συσχετίσεων

Διεξάχθηκαν αναλύσεις t-test & one-way ANOVA και συσχετίσεων (Pearson) για να διαπιστωθούν τυχόν συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών εργασιακού στρες, επαγγελματικής εξουθένωσης, επαγγελματικής ικανοποίησης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών καθώς και τυχόν συσχετίσεις μεταξύ αυτών των μεταβλητών και παρουσιάζονται μόνο τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα.

- ❖ Στον Πίνακα 6.110 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την διεξαγωγή ανάλυσης t-test που δείχνει την επίδραση του φύλου στο εργασιακό άγχος.

Πίνακας 6.110: Μέσοι όροι του εργασιακού άγχους ως προς το φύλλο των ατόμων και εφαρμογή του κριτηρίου t

	Φύλλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	df	t
Εργασιακό άγχος	Άνδρας	27	63,1852	25,85468	4,97574	122	-2,011*
	Γυναίκα	97	73,3918	22,59358	2,29403		

Σημείωση: * $p\text{-value}<0,05$ ** $p\text{-value}<0,01$ και *** $p\text{-value}<0,001$

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

Στο εργασιακό άγχος βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122)=-2,011$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, για τις γυναίκες το εργασιακό άγχος ($\mu.o = 73,3918$) είναι μεγαλύτερο σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o = 63,1852$).

- ❖ Στον Πίνακα 6.111 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την διεξαγωγή ανάλυσης t-test που δείχνει την επίδραση του φύλου στην «αποπροσωποποίηση» διάστασης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 6.111: Μέσοι όροι της αποπροσωποποίησης ως προς το φύλο των ατόμων και εφαρμογή του κριτηρίου t

	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	df	t
Απροσωποποίηση	Άνδρας	27	12,1852	5,77153	1,11073	122	-2,323*
	Γυναίκα	97	15,2680	6,18384	,62787		

Σημείωση: *p-value<0,05 **p-value<0,01 και ***p-value<0,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του t κριτηρίου συμπεραίνουμε τα ακόλουθα:

Στην απροσωποποίηση βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου με $t(122) = -2,323$ και $p\text{-value} < 0,05$. Συγκεκριμένα, για τις γυναίκες η απροσωποποίηση ($\mu.o = 15,2680$) είναι μεγαλύτερη σε σχέση με τους άνδρες ($\mu.o = 12,1852$).

- ❖ Στον Πίνακα 6.112 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την διεξαγωγή ανάλυσης one-way ANOVA που δείχνει την επίδραση της ηλικίας στην «απροσωποποίηση» διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Πίνακας 6.112: Μέσοι όροι της «απροσωποποίησης» ως προς την ηλικία των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Ηλικία				F
	30–39 ετών M.O.	40 – 49 ετών M.O.	50 – 59 ετών M.O.	60 ετών και πάνω M.O.	
Απροσωποποίηση	17,6000	15,8235	14,3962	10,0714	3,775*

Σημείωση: *p-value<0,05 , **p-value<0,01 και ***p-value<0,001. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς συμπεραίνουμε τα εξής:
 Στην «απροσωποποίηση» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας με $F(5, 123)=17,6000$ και $p\text{-value}<0,05$. Συγκεκριμένα, τα άτομα ηλικίας από 30 έως 39 ετών (μ.ο.= 17,6000) νιώθουν «απροσωποποίηση» σε μεγαλύτερο βαθμό, σε σχέση με τα άτομα ηλικίας από 60 ετών και άνω (μ.ο.= 10,0714) ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.

- ❖ Στον Πίνακα 6.113 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την διεξαγωγή ανάλυσης one -way ANOVA που δείχνει την επίδραση της ηλικίας στην επαγγελματική ικανοποίηση των ερωτηθέντων υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.

Πίνακας 6.113: Μέσοι όροι της επαγγελματικής ικανοποίησης ως προς την ηλικία των ατόμων και εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς.

	Ηλικία				F
	30–39 ετών Μ.Ο.	40 – 49 ετών Μ.Ο.	50 – 59 ετών Μ.Ο.	60 ετών και πάνω Μ.Ο.	
Επαγγελματική ικανοποίηση	44,4000	34,1176	41,9811	48,6429	2,436

Σημείωση: * $p\text{-value}<0,05$, ** $p\text{-value}<0,01$ και *** $p\text{-value}<0,001$. Οι μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη δε διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους σύμφωνα με το Post hoc κριτήριο του Scheffe.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στην «απροσωποποίηση» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας ($p\text{-value}: 0,068 > 0,05$) και γίνεται δεκτή η 5η ερευνητική υπόθεση.

- ❖ Στο Πίνακα 6.114 αναφέρονται τα αποτελέσματα από τις αναλύσεις συσχετίσεων (Pearson) μεταξύ των μεταβλητών εργασιακό άγχος, επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση.

Πίνακας 6.114: Correlations – Συσχετίσεις εργασιακού άγχους-επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης

		Εργασιακό άγχος	Επαγγελματική εξουθένωση	Επαγγελματική ή ικανοποίηση
Εργασιακό άγχος	Pearson Correlation	1	,630**	-,248**
	Sig. (2- tailed)		,000	,005
	N	124	124	124
Επαγγελματική εξουθένωση	Pearson Correlation	,630**	1	-,428**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000
	N	124	124	124
Επαγγελματική ικανοποίηση	Pearson Correlation	-,248**	-,428**	1
	Sig. (2- tailed)	,005	,000	
	N	124	124	124

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την εφαρμογή του συντελεστή συσχέτισης Pearson συμπεραίνουμε τα εξής:

- Μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης παρατηρείται στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση ($r=0.630$ και $p=0,000 < 0,001$) δηλαδή όταν αυξάνεται η μία, αυξάνεται και η άλλη.

- Μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής ικανοποίησης υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική-αντίστροφη συσχέτιση ($r=-0,248$ και $p=0,005<0,05$) όταν αυξάνεται η μία, η άλλη μειώνεται.
- Μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική-αντίστροφη συσχέτιση ($r=-0,428$ και $p=0,000<0,001$) δηλαδή όταν αυξάνεται η μία, η άλλη μειώνεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 Συζήτηση αποτελεσμάτων - Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο αυτό, θα συζητηθούν τα αποτελέσματα της έρευνας που προέκυψαν από τις αναλύσεις των απαντήσεων του δείγματος των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Ο σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση του βαθμού εργασιακού άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Στην εν λόγω έρευνα συμμετείχαν 124 εργαζόμενοι του εν λόγω Φορέα. Η πλειοψηφία αυτών ήταν γυναίκες (78,2%), ηλικίας 50-59 ετών (42,7%), έγγαμοι (75,8%), με δύο τέκνα (46,8), απόφοιτοι Λυκείου (38,7%), απόφοιτοι Πανεπιστημίου (32,3%) υπάλληλοι (87,1%), με προϋπηρεσία 26 έτη και πάνω (32,3%). Εξετάστηκε η επίδραση των δημογραφικών – εργασιακών χαρακτηριστικών (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμό παιδιών, μορφωτικό επίπεδο, προϋπηρεσία, ιεραρχική θέση) στο εργασιακό άγχος, επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση. Επίσης διερευνήθηκε ο συσχετισμός των τριών αυτών μεταβλητών.

Αναλυτικότερα, υπό το πρίσμα των ελέγχων των ερευνητικών υποθέσεων, σε συνδυασμό με τα ερευνητικά ερωτήματα, αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω τα σχετικά στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα:

- ✓ Υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους φαίνεται να διακατέχει τους ερωτηθέντες.
- ✓ Προέκυψαν και καταγράφονται κλιμακωτά ανάλογα με το ποσοστό του δείγματος, οι πηγές υψηλού άγχους : εργασίες με προθεσμίες χρόνου (80,7%), πάρα πολλές εργασίες ταυτόχρονα(73,4%), προβλήματα με τους ασφαλισμένους-συναλλασσόμενους (72,6%), έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού (71,8%), σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης του φορέα (68,6%), καθυστερήσεις και διακοπές τεχνολογικό εξοπλισμό (68,6%), έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού (68,5%), πεπαλαιωμένος εξοπλισμός (66,2%), αντιμετώπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών (61,4%), μη λειτουργικός εξοπλισμός (61,3%).

- ✓ Φαίνεται το φύλο να έχει στατιστικά σημαντική επίδραση στο βαθμό του εργασιακού άγχους, καθόσον διακρίνεται μεγαλύτερο το εργασιακό άγχος των γυναικών από εκείνο των ανδρών.
- ✓ Προέκυψαν μέτρια επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, «απροσωποποίησης» και «μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης», με διαφοροποίηση στη διάσταση της «συναισθηματικής εξάντλησης» που βρέθηκε σε υψηλά επίπεδα. Αξίζει εδώ να αναφερθεί ότι στην ερώτηση «νιώθω εξαντλημένος στο τέλος του ωραρίου μου καθώς αποχωρώ από την εργασία μου» η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε κάθε μέρα ή μερικές φορές την εβδομάδα.
- ✓ Σημειώνεται στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου στη διάσταση της «απροσωποποίησης», δεδομένου ότι εμφανίζεται μεγαλύτερη η «απροσωποποίηση» των γυναικών από των ανδρών.
- ✓ Διακρίνεται στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στη διάσταση της «απροσωποποίησης», καθώς η «απροσωποποίηση» των ατόμων 30-39 ετών είναι μεγαλύτερη από εκείνη των ατόμων 60 ετών και άνω, με τις υπόλοιπες ηλικίες να κυμαίνονται σε ενδιάμεσα επίπεδα.
- ✓ Τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης των δείγματος, φαίνεται να είναι μέτρια.
- ✓ Προέκυψε ότι μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συνάφεια, δηλαδή όσο αυξάνεται η τιμή του ενός αυξάνεται και η τιμή του άλλου.
- ✓ Μεταξύ άγχους και επαγγελματικής ικανοποίησης υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική συνάφεια- αντίστροφη σχέση, δηλαδή όταν η τιμή του ενός αυξάνεται η άλλη μειώνεται.
- ✓ Μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης διαφαίνεται επίσης στατιστικά σημαντική αρνητική συνάφεια-αντίστροφη σχέση.

Συνοπτικά θα αναφερθούν παρακάτω τα αποτελέσματα του ελέγχου των υποθέσεων.

Η πρώτη ερευνητική υπόθεση «οι εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου είναι πηγή άγχους για τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ» έγινε αποδεκτή, καθόσον η απάντηση είχε $\mu.ο=3,70$ με πρώτη κλίμακα το 0: δεν είναι πηγή στρες και υψηλότερη το 5: πηγή πολύ υψηλού στρες.

Η δεύτερη ερευνητική υπόθεση «υπάρχει επίδραση του φύλου στο εργασιακό άγχος των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ» έγινε αποδεκτή, εφόσον προέκυψε στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου στο εργασιακό άγχος, με τις γυναίκες να βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα άγχους από αυτό των αντρών.

Η τρίτη ερευνητική υπόθεση «υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ» δεν έγινε αποδεκτή, δεδομένου ότι τα αποτελέσματα έδειξαν μη στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας, αλλά στατιστικά σημαντική επίδραση αυτής μόνο στην διάσταση της απροσωποποίησης.

Η τέταρτη ερευνητική υπόθεση «δεν αντλούν επαγγελματική ικανοποίηση οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ» έγινε αποδεκτή, εφόσον από τους μέσους όρους της μεταβλητής αυτής, προέκυψε ότι η επαγγελματική τους ικανοποίηση κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα.

Η πέμπτη ερευνητική υπόθεση «δεν υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ» έγινε και αυτή αποδεκτή, καθώς από τα αποτελέσματα δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική επίδραση αυτής στην επαγγελματική ικανοποίηση.

Τέλος η έκτη ερευνητική υπόθεση «υπάρχει συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ» έγινε αποδεκτή καθώς προέκυψε στατιστικά σημαντική αρνητική συνάφεια – αντίστροφη σχέση.

Συμπληρωματικά αξίζει να σημειωθεί, ότι γενικά τα δημογραφικά – εργασιακά χαρακτηριστικά δεν φαίνεται να έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στις εξεταζόμενες μεταβλητές, εκτός από το φύλο που φάνηκε να επιδρά στο εργασιακό άγχος και στην «απροσωποποίηση» καθώς και η ηλικία που έδειξε στατιστικά σημαντική επίδραση στην διάσταση της «απροσωποποίησης».

7.2 Προτάσεις

Τα παραπάνω αποτελέσματα – συμπεράσματα μπορούν να αποτελέσουν το έναυσμα για περαιτέρω σχετικές έρευνες επί του εργασιακού άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Είναι σημαντικό να διερευνηθούν τα αίτια της συναισθηματικής εξάντλησης, με γνώμονα τη μείωση της συναισθηματικής εξάντλησης και του εργασιακού άγχους, καθώς και την

αύξηση της επαγγελματικής τους ικανοποίησης, ώστε να επιφέρει βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και άρα βελτίωση των συνθηκών για όλους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

- Αναγνωστόπουλος, Φ., Παπαδάτου, Δ. (1992), *Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών*, *Ψυχολογικά Θέματα*, 5, (3), σελ.: 183-202
- Βακόλα, Μ. και Νικολάου Ι. (2019), *Οργανωσιακή ψυχολογία & συμπεριφορά*. 2^η Έκδοση. Αθήνα: Rosili, σελ. 233-269.
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015), *Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών*. 2^η Έκδοση. Αθήνα: Κριτική.
- Ιορδάνογλου, Δ. (2008), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις – Νέες τάσεις και πρακτικές*. 1^η Έκδοση. Αθήνα: Κριτική.
- Κάντας, Α. (1995), *Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 3^ο. Διεργασίες ομάδας – Σύγκρουση. Ανάπτυξη και αλλαγή – Κουλτούρα Επαγγελματικό άγχος*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία, Μέρος 1^ο, Κίνητρα, Επαγγελματική ικανοποίηση, Ηγεσία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μπαμπινιώτης, Γ. (2008), *Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας. Τρίτη Έκδοση*. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας Ε.Π.Ε.
- Μπουραντάς, Δ. (2015), *Μάνατζμεντ – Πλήρες θεωρητικό υπόβαθρο. Σύγχρονες προσεγγίσεις & μέθοδοι. Διοικητικές & ηγετικές ικανότητες*. Νέα έκδοση. Αθήνα: Μπένου.
- Παπακωνσταντίνου, Γ. και Αναστασίου, Σ. (2013), *Αρχές Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού. Η Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Gutenberg
- Σαπουντζή, Δ. και Κρέπια, (2000), *Stress Management – Η διαχείριση του στρες*. Περιστερί: ΕΛΛΗΝ, σελ. 21-4, 48-51.
- Τσουνής, Α. και Σαράφης, Π. (2016), *Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης: θεωρητικές προσεγγίσεις και αποτέλεσμα στην εργασιακή απόδοση*. Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας. Τόμος 8. Τεύχος 2.
- Χαλικιάς, Μ. (2012), *Επαγωγική Στατιστική*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική
- Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου, Α., Λάλου, Π. (2015), *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS*, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα www.kalipos.gr
- Χαλικιάς, Μ. Διαφάνειες Μαθήματος: *Θεματική Ενότητα Δειγματοληψία*. Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Π.Μ.Σ Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. London: Oxford.
- Cordes, C. & Dougherty, T., 1993. *A review and an integration of research on job burnout*. *Academy of Management Review*.
- Cooper, C. Cartwright, S. (1994). Healthy Mind; Healthy Organization- A Proactive Approach to Occupational Stress, *Human Relations*, 44(4): 455-471.
- Kelly, J., Alexander Hamilton Institute, 2007. *Χρόνος & Στρες στην εργασία*. Κηφισιά: Κριτήριο Εκδοτική και Συμβουλευτική Ε.Π.Ε.
- Koustelios, A. and Bagiatis, K., 1997. The employee satisfaction inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and Psychological Measurement*, 57(3), pp. 469-476
- Maslach, C. and Jackson, S.E., 1986. *MBI: Maslach Burnout Inventory Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Muijs, D., 2014. *Doing quantitative research in education*. Sage: CA, Thousand Oaks
- Platsidou, M. & Agaliotis, I., 2008. *Burnout, job satisfaction and instructional assignment related sources of stress in Greek special education teachers*. *International Journal of Disability, Development and Education*.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Αντωνίου, Α. & Δρίβας, Σ., Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Γενική Διεύθυνση Συνθηκών και Υγιεινής της Εργασίας, 2007. *Πηγές εργασιακού στρες*. Διαθέσιμο στο: <https://www.elinyae.gr/ekdoseis/biblia/piges-ergasiakoy-stres> [Πρόσβαση στις 26 Μαΐου 2022]
- Γραμματικού, Κ., 2016. *Επαγγελματική Ικανοποίηση Εκπαιδευτικών Α/Θμιας Εκπαίδευσης ως προς τις συνθήκες εργασίας*. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/317109466_Epangelmatike_Ikanopoiiese_Ekp_aideutikon_AThmias_Ekpaideuses_os_pros_tis_synthekes_ergasias [Πρόσβαση στις 15 Ιουνίου 2022]
- Δημητρόπουλος, Χ., & Φιλίππου, Ν., 2006. Ειδικό άρθρο: *Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας*. Διαθέσιμο στο: <http://srv54.mednet.gr/archives/2008-5/pdf/642.pdf> [Πρόσβαση στις 5 Ιουνίου 2022]

EU OSHA., 2002. *Άγχος που οφείλεται στην εργασία*. Διαθέσιμο στο: <https://osha.europa.eu/el/publications/factsheet-22-work-related-stress/view> [Πρόσβαση στις 14 Μαΐου 2022]

Κρομμύδας, Χ., ΠΜΣ Άσκηση, Εργοσπιρομετρία & Αποκατάσταση Μεθολογία Έρευνας & Στατιστική, 9^ο Μάθημα, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Διαθέσιμο στο: https://eclass.uth.gr/modules/document/file.php/MED_P_127/9ο%20Ergospir%20Reliability%20Regression%202020.pdf [Πρόσβαση στις 10 Νοεμβρίου 2022]

Λάλου, Π., 2020. Περιγραφική Στατιστική. [online] Διαθέσιμο στο: <https://eclass.uniwa.gr/modules/document/file.php/PHYS193/%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE.pdf> [Πρόσβαση στις 5 Νοεμβρίου 2022]

Στρατηγικό Σχέδιο, 2018-2020. Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής & Ανάπτυξης, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Ανάλυσης Πολιτικής. Διαθέσιμο στο: https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto_stratigiko_0.pdf [Πρόσβαση στις 12 Ιουνίου 2022]

Σχοινά, Μ., Δίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Εργαζομένων ΙΝΕ, ΓΣΕΕ, 2015. *Εργασιακό άγχος*. Διαθέσιμο στο: <https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2015/06/ergasiako-agxos.pdf> [Πρόσβαση στις 15 Μαΐου 2022]

Χαλικιάς, Μ., *Μεθοδολογία έρευνας για διοικητικά στελέχη. Ενότητα 7: Δειγματοληψία*. Διαθέσιμο στο : <http://eclass.teipir.gr/openeclass/modules/document/file.php/BUSI119/07%20%CE%94%CE%B5%CE%B9%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%B7%CF%88%CE%AF%CE%B1.pdf> [Πρόσβαση 16/6/2022].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Σας παρακαλώ να αφιερώσετε λίγο από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο που αφορά την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας με θέμα: «Εργασιακό στρες, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματική ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα. Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ» για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών “Δημόσια Οικονομική και Πολιτική” του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Οι απαντήσεις σας είναι απολύτως ανώνυμες και εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας. Για κάθε ερώτηση επιλέξτε μία απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτή.

Σας ευχαριστώ θερμά για
την πολύτιμη συμβολή σας
Άννα Ζαχαρά

1^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Οι παρακάτω ερωτήσεις είναι βασισμένες στο ευρέως διαδεδομένο ερωτηματολόγιο των Cooper & Catright (1994). Παρακαλώ σημειώστε με X το νούμερο που αντικατοπτρίζει καλύτερα το βαθμό στον οποίο κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις είναι πηγή στρες για εσάς στο χώρο της εργασίας σας όπου:

0: δεν είναι πηγή στρες

1: πηγή πολύ χαμηλού στρες

2: πηγή χαμηλού στρες

3: πηγή στρες

4: πηγή υψηλού στρες

5: πηγή πολύ υψηλού στρες

	0	1	2	3	4	5
1. Προβλήματα με τον ασφαλισμένο- συναλλασσόμενο						
2. Να έχω να δουλέψω πολύ						
3. Συνεχής διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα.						
4. Να παίρνω αποφάσεις						
5. Προβλήματα με τους ανώτερους (προϊσταμένους, διευθυντές).						
6. Νέες τεχνολογικές εξελίξεις, όπως νέα προγράμματα υπολογιστών.						
7. Πάρα πολλές εργασίες που πρέπει να γίνουν ταυτόχρονα.						
8. Εργασίες με προθεσμίες και οι πιέσεις χρόνου.						
9. Προβλήματα με τους κατώτερους- υφισταμένους.						
10. Αντιμέτωπιση γραφειοκρατικών διαδικασιών.						
11. Προβλήματα με τους συναδέλφους μου.						
12. Βαρετά καθήκοντα, ρουτίνα στην εργασία						
13. Ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογένεια.						
14. Πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης.						
15. Η διαδρομή προς και από τη εργασία μου						

16. Να κάνω λάθη						
17. Κακή αισθητική του χώρου						
18. Σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης του φορέα.						
19. Λίγα ενδιαφέροντα πράγματα στην εργασία μου.						
20. Δεν γνωρίζω προς τα που πάει η καριέρα μου.						
21. Καθυστερήσεις και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό (υπολογιστές, μηχανήματα).						
22. Έλλειψη συμπαράστασης από τον/την σύντροφο μου ή την οικογένεια μου, για εργασιακά μου θέματα.						
23. Πεπαλαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός						
24. Μη λειτουργικός σχεδιασμός του περιβάλλοντος εργασίας.						
25. Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού.						
26. Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού.						
27. Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και ασφαλισμένων-συναλλασσόμενων.						

2^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (MBI):

Οι παρακάτω ερωτήσεις βασίζονται στο ερωτηματολόγιο MBI, Maslach Burnout Inventory. Επιλέξτε για κάθε ερώτηση μόνο μια απάντηση με (X), σύμφωνα με την επτάβαθμη κλίμακα συχνότητας από 0-6 ανάλογα με αυτό που σας αντιπροσωπεύει:

- (0) Ποτέ
- (1) Μερικές φορές το χρόνο
- (2) Μια φορά τον μήνα
- (3) Μερικές φορές τον μήνα
- (4) Μια φορά τη βδομάδα
- (5) Μερικές φορές τη βδομάδα
- (6) Κάθε μέρα

Συναισθηματική εξάντληση

	0	1	2	3	4	5	6
1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.							
2. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί για να πάω στην εργασία μου.							
3. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από την εργασία μου.							
4. Αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου.							
5. Αισθάνομαι συχνά, ότι μεταχειρίζομαι τους άλλους σα να είναι απρόσωπα αντικείμενα.							
6. Αισθάνομαι μεγάλη πίεση επειδή εργάζομαι με ανθρώπους (συναλλασσόμενους, συναδέλφους) όλη μέρα.							
7. Αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα που έχουν οι άλλοι.							
8. Νιώθω “άδειος/α” εξαιτίας της εργασίας μου.							
9. Η εργασία μου είναι σημαντική για την ζωή των άλλων.							

Αποπροσωποποίηση

	0	1	2	3	4	5	6
1. Έχω γίνει σκληρότερος/η προς τους ανθρώπους από τότε που εργάζομαι σ' αυτή τη δουλειά.							
2. Με προβληματίζει, ότι η δουλειά αυτή με κάνει πιο σκληρό συναισθηματικά.							
3. Νιώθω πάρα πολύ ενεργητικός/η.							
4. Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από την εργασία μου.							
5. Νιώθω, ότι εργάζομαι πολύ σκληρά.							

Μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης							
	0	1	2	3	4	5	6
1. Δε νοιάζομαι πραγματικά για ό,τι συμβαίνει στους ασφαλισμένους-συναλλασσόμενους.							
2. Νιώθω έντονο άγχος, επειδή στην εργασία μου σχετίζομαι με ανθρώπους.							
3. Έχω τη δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους γύρω μου.							
4. Αισθάνομαι πολύ δυνατός μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους συναδέλφους.							
5. Έχω καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά μου.							
6. Αντιμετωπίζω ψύχραιμα τα προβλήματα στη εργασία μου.							
7. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά.							
8. Αισθάνομαι, ότι οι γύρω μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους.							

3^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (ESI)

Οι παρακάτω ερωτήσεις βασίζονται στο ερωτηματολόγιο ESI (Employee Satisfaction Inventory). Επιλέξτε για κάθε ερώτηση μόνο μια απάντηση με (X), σύμφωνα με την πενταβάθμια κλίμακα συχνότητας από 0-4 ανάλογα με αυτό που σας αντιπροσωπεύει:

- (0) Διαφωνώ απόλυτα (Καθόλου)
- (1) Διαφωνώ (Πολύ λίγο)
- (2) Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ (Μέτρια)
- (3) Συμφωνώ (Αρκετά)
- (4) Συμφωνώ απόλυτα (Πάρα πολύ)

	0	1	2	3	4
1. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις εργασιακές μου συνθήκες.					
2. Ο χώρος εργασίας μου είναι ευχάριστος					

3. Οι συνθήκες εργασίας μου είναι επικίνδυνες για την υγεία μου.					
4. Ο εξαιρισμός στον χώρο εργασίας μου δεν είναι επαρκής.					
5. Ο φωτισμός στον χώρο εργασίας μου δεν είναι επαρκής.					
6.Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός σε σχέση με την εργασία που προσφέρω.					
7.Νιώθω ανασφάλεια με τον μισθό μου.					
8.Ο μισθός μου επαρκεί ίσα-ίσα για να επιβιώσω.					
9.Αμείβομαι πολύ λιγότερο απ'όσο αξίζω.					
10. Στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη.					
11. Όσο καλύτερα τα πάω στην εργασία μου, τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή.					
12. Οι προοπτικές για προαγωγή στην εργασία μου, είναι πολύ περιορισμένες.					
13. Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα.					
14. Ικανοποιούμαι από την εργασία μου					
15. Η εργασία μου μονότονη και βαρετή.					
16. Η εργασία μου δεν έχει κανένα ενδιαφέρον					
17. Ο/Η προϊστάμενος/η μου παρέχει υποστήριξη, όταν χρειάζομαι κάτι.					
18. Ο/Η προϊστάμενος/η καταλαβαίνει τα προβλήματα μου.					
19. Ο/Η προϊστάμενος/η μου είναι αγενής.					
20. Ο/Η προϊστάμενος/η είναι ενοχλητικός/ή					
21. Η υπηρεσία μου ενδιαφέρεται για τους εργαζόμενους της.					
22. Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός.					
23. Στο φορέα μου κυριαρχεί η αδικία και η αναξιοκρατία.					
24. Ο φορέας μου κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους.					

4^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

α) Άνδρας	
β) Γυναίκα	

2. Ηλικία

Έως 29	
30-39	
40-49	
50-59	
60 και άνω	

3. Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος/η	
Έγγαμος/η ή Σύμφωνο συμβίωσης	
Χήρος/α	
Διαζευγμένος/η	

4. Αριθμός τέκνων:

0	
1	
2	
3	
4 και πάνω	

5. Εκπαιδευτική βαθμίδα:

Γυμνάσιο	
Λύκειο	
ΤΕΙ	
ΑΕΙ	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

6. Πόσα χρόνια προϋπηρεσίας έχετε στον φορέα;

1-5	
-----	--

6-10	
11-15	
16-20	
21-25	
26και πάνω	

7.Ποιά είναι η θέση σας στη συγκεκριμένη διεύθυνση;

Κλητήρας	
Υπάλληλος	
Προϊστάμενος Τμήματος	
Προϊστάμενος Δ/νσης	
Γενικός Δ/ντής	