



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



**ΟΨΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΤΡΕΣ.
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ
ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ**

Πέτρος Λυμπέρης

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

Αιγάλεω, 2021



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



ΟΨΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΤΡΕΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ
ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ

Πέτρος Λυμπέρης, Α.Μ.:08519

Επιβλέπων: Ανδρέας Αλεξόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής,
Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

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

Αιγάλεω, 2021



University of West Attica
School of Administration, Economic, and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



**ASPECTS AND QUALITIES OF WORK-RELATED STRESS.
BURNOUT AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN
THE HELLENIC MINISTRY OF MIGRATION AND ASYLUM**

Petros Lymperis, R.N.:08519

Supervisor: Andreas Alexopoulos, Assistant Professor, University of West Attica, Dept. of
Accounting & Finance

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

Aigaleo, Greece, 2021



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΟΥΦΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΤΡΕΣ. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 27^η Μαΐου 2021

Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
	ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΠΑΠΑΗΛΙΑΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
	ΑΝΔΡΕΑΣ ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ	ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
	ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ ΒΑΒΟΥΡΑ	ΔΙΔΑΚΤΩΡ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ NOTTINGHAM	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Πέτρος Λυμπέρης του Γεωργίου, με αριθμό μητρώου 08519 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Οικονομική & 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 για 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 μένα 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».

Ο Δηλών



Πέτρος Λυμπέρης

*Στην οικογένειά μου,
το σημαντικότερο στήριγμα,
το σπουδαιότερο κίνητρο.*

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά τον κύριο Ανδρέα Αλεξόπουλο, Επίκουρο Καθηγητή, για την επιστημονική καθοδήγηση και την αμέριστη συμπαράσταση στην εκπόνηση της μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας μου.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Θεόδωρο Παπαηλία, Καθηγητή, Διευθυντή του ΠΜΣ «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική», για τον εποικοδομητικό του ρόλο και το αμείωτο ενδιαφέρον του, καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

ΟΨΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΤΡΕΣ. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ

Περίληψη

Η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων που εργάζονται σε υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου στην Ελλάδα είναι ένα θέμα που δεν έχει διερευνηθεί εκτενώς κατά τη διάρκεια του μεταναστευτικού ζητήματος και της προσφυγικής κρίσης. Ως σκοπός της έρευνας τέθηκε η διερεύνηση των επιπέδων, τόσο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν όσο και της επαγγελματικής ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οι οποίοι στελεχώνουν, ως μόνιμοι υπάλληλοι το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου.

Η εξέταση των εργασιακών συνθηκών αυτής της κατηγορίας εργαζομένων έχει ιδιαίτερη σημασία, διότι θα επιτρέψει την καταγραφή και την κατανόηση των παραγόντων που προκαλούν εργασιακό στρες, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα από την δημόσια διοίκηση τόσο προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας, όσο και της αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών σε μετανάστες και πρόσφυγες στην χώρα μας.

Σημαντικοί Όροι: *εργασιακό στρες, επαγγελματική εξουθένωση, επαγγελματική ικανοποίηση, Υπουργείο Μετανάστευσης & Ασύλου.*

ASPECTS AND QUALITIES OF WORK-RELATED STRESS. BURNOUT AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN THE HELLENIC MINISTRY OF MIGRATION AND ASYLUM

Abstract

Burnout and job satisfaction of the employees working in the migration and asylum sector in Greece are issues which have not been delved into during the migrant flow and the refugee crisis. The purpose of the research was to analyze the levels of both the burnout that the employees experience and also the job satisfaction of those working permanently in the Hellenic Ministry of Migration and Asylum.

Examining the working conditions of this particular category of employees is of utter importance because it will enable the recording and comprehension of the factors causing work-related stress. In this way, appropriate measures can be taken by public administration, not only towards improving working conditions, but also towards upgrading the services provided to immigrants and refugees in our country.

Keywords: work-related stress, burnout, job satisfaction, Hellenic Ministry of Migration and Asylum

Περιεχόμενα

Περίληψη	xv
Abstract	xvii
Κατάλογος Πινάκων	xxi
Κατάλογος Διαγραμμάτων	xxiii
Κατάλογος Εικόνων.....	xxix

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
----------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ (STRESS)	3
---	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ	5
2.1 Ιστορικό-Κοινωνικό πλαίσιο-Ορισμός	5
2.2 Παράγοντες-Αίτια που συμβάλουν στην εργασιακή εξουθένωση	7
2.3 Ατομικοί-Προσωπικοί παράγοντες	8
2.4 Εργασιακοί-Περιβαλλοντικοί παράγοντες	9
2.5 Συνέπειες εξουθένωσης-Επιπτώσεις	11
2.6 Αντιμετώπιση του συνδρόμου Burnout-Κατάλληλα μέτρα- Παρεμβάσεις σε ατομικό, οργανωτικό, διοικητικό επίπεδο	14
2.7 Μοντέλα θεωρητικής προσέγγισης της επαγγελματικής εξουθένωσης	16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	19
3.1 Ορισμός-Έννοια	19
3.2 Παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση	20
3.3 Θεωρητική προσέγγιση της επαγγελματικής ικανοποίησης	22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ	27
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	31
--	----

5.1 Ερευνητικοί στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα	31
5.2 Συμμετέχοντες	32
5.3 Ερευνητική μέθοδος-Διαδικασία-Δείγμα	33
5.4 Ερευνητικά εργαλεία	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	39
6.1 Περιγραφική στατιστική	39
6.1.1 Το προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα.....	39
6.1.2 Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.....	47
6.1.3 Ανάλυση των απαντήσεων για την επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση	50
6.2 Επαγωγική στατιστική.....	95
6.2.1 Ανάλυση σημαντικών συσχετίσεων	96
6.2.2 Ανάλυση τριών διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης	121
6.2.3 Ανάλυση υποκατηγοριών επαγγελματικής ικανοποίησης	126
6.2.4 Συσχέτιση επαγγελματικής ικανοποίησης & εξουθένωσης	134
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	137
7.1 Συζήτηση-Αποτελέσματα	137
7.2 Συμπεράσματα	138
7.3 Προτάσεις	139
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	143
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.	153

Κατάλογος Πινάκων

2.1 Μύθοι και πραγματικότητα σχετικά με το εργασιακό στρες	10
2.2 Συμπτωματολογία επαγγελματικής εξουθένωσης	12
6.1 Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's α αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση	48
6.2 Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's α αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση	49
6.3 Φύλο και επαγγελματική εξουθένωση	97
6.4 Ηλικία και επαγγελματική εξουθένωση	98
6.5 Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική εξουθένωση	100
6.6 Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική εξουθένωση	101
6.7 Αριθμός παιδιών και επαγγελματική εξουθένωση	103
6.8 Προϋπηρεσία και επαγγελματική εξουθένωση	104
6.9 Διοικητική θέση και επαγγελματική εξουθένωση	105
6.10 Συναλλαγή με κοινό και επαγγελματική εξουθένωση	107
6.11 Φύλο και επαγγελματική ικανοποίηση	108
6.12 Ηλικία και επαγγελματική ικανοποίηση	110
6.13 Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική ικανοποίηση	111
6.14 Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική ικανοποίηση	112
6.15 Αριθμός παιδιών και επαγγελματική ικανοποίηση	114
6.16 Προϋπηρεσία και επαγγελματική ικανοποίηση	115
6.17 Διοικητική θέση και επαγγελματική ικανοποίηση	117
6.18 Συναλλαγή με κοινό και επαγγελματική ικανοποίηση	118
6.19 Φορέας και επαγγελματική ικανοποίηση	120
6.20 Συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική ικανοποίηση	122
6.21 Απροσωποποίηση και επαγγελματική εξουθένωση	123
6.22 Προσωπικά επιτεύγματα και επαγγελματική εξουθένωση	124
6.23 Εργασιακές συνθήκες και επαγγελματική ικανοποίηση	126
6.24 Φύση εργασίας και επαγγελματική ικανοποίηση	127

6.25 Προαγωγή και επαγγελματική ικανοποίηση	129
6.26 Μισθός και επαγγελματική ικανοποίηση	130
6.27 Προϊστάμενος και επαγγελματική ικανοποίηση	131
6.28 Φορέας και επαγγελματική ικανοποίηση	133
6.29 Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση	134

Κατάλογος Διαγραμμάτων

6.1 Φύλο των εργαζομένων	39
6.2 Ηλικία των εργαζομένων	40
6.3 Επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων	41
6.4 Οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων	42
6.5 Αριθμός παιδιών των εργαζομένων	43
6.6 Προϋπηρεσία των εργαζομένων	44
6.7 Διοικητική θέση των εργαζομένων	45
6.8 Τομέας συναλλαγής των εργαζομένων	46
6.9 Φορέας υπηρεσίας των εργαζομένων	47
6.10 Ερώτηση 9: «Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου»	50
6.11 Ερώτηση 10: «Νιώθω κουρασμένος/η, όταν ξυπνάω το πρωί για να πάω στη δουλειά μου»	51
6.12 Ερώτηση 11: «Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από τη δουλειά μου»	52
6.13 Ερώτηση 12: «Αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου»	53
6.14 Ερώτηση 13: «Αισθάνομαι συχνά, ότι μεταχειρίζομαι τους άλλους σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα»	54
6.15 Ερώτηση 14: «Αισθάνομαι μεγάλη πίεση επειδή εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα»	55
6.16 Ερώτηση 15: «Αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα των άλλων»	56
6.17 Ερώτηση 16: «Αισθάνομαι άδειος/α εξαιτίας της δουλειάς μου»	57
6.18 Ερώτηση 17: «Η εργασία μου είναι σημαντική για τη ζωή των άλλων»	58
6.19 Ερώτηση 18: «Έχω γίνει σκληρότερος/η προς τους	

ανθρώπους από τότε που βρίσκομαι σ' αυτή τη δουλειά»	59
6.20 Ερώτηση 19: «Με προβληματίζει, ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά»	60
6.21 Ερώτηση 20: «Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός/η»	61
6.22 Ερώτηση 21: «Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου»	62
6.23 Ερώτηση 22: «Νιώθω, ότι εργάζομαι πολύ σκληρά»	63
6.24 Ερώτηση 23: «Δε νοιάζομαι πραγματικά για ό,τι συμβαίνει σε μετανάστες και πρόσφυγες»	64
6.25 Ερώτηση 24: «Νιώθω έντονο άγχος, επειδή στην εργασία μου έχω άμεση σχέση με ανθρώπους»	65
6.26 Ερώτηση 25: «Έχω τη δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους γύρω μου»	66
6.27 Ερώτηση 26: «Αισθάνομαι πολύ δυνατός μετά από μια συνεργασία με τους γύρω μου»	67
6.28 Ερώτηση 27: «Έχω καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά μου»	68
6.29 Ερώτηση 28: «Αντιμετωπίζω ψύχραιμα τα προβλήματα στη δουλειά μου»	69
6.30 Ερώτηση 29: «Νιώθω σα να έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά»	70
6.31 Ερώτηση 30: «Αισθάνομαι, ότι οι γύρω μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους»	71
6.32 Ερώτηση 31: «Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου»	72
6.33 Ερώτηση 32: «Ο χώρος που εργάζομαι μου είναι ευχάριστος»	73
6.34 Ερώτηση 33: «Οι συνθήκες εργασίας μου είναι επικίνδυνες για την υγεία μου»	74
6.35 Ερώτηση 34: «Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο	

εργασίας μου»	75
6.36 Ερώτηση 35: «Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας μου»	76
6.37 Ερώτηση 36: «Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός σε σχέση με τη δουλειά που προσφέρω»	77
6.38 Ερώτηση 37: «Νιώθω ανασφάλεια με το μισθό μου»	78
6.39 Ερώτηση 38: «Ο μισθός μου φτάνει ίσα ίσα για να ζήσω»	79
6.40 Ερώτηση 39: «Αμείβομαι πολύ λιγότερο απ' όσο αξίζω»	80
6.41 Ερώτηση 40: «Στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη»	81
6.42 Ερώτηση 41: «Όσο καλύτερα τα καταφέρνω στη δουλειά μου τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή»	82
6.43 Ερώτηση 42: «Οι προοπτικές να προαχθεί κανείς στη δουλειά μου είναι πολύ περιορισμένες»	83
6.44 Ερώτηση 43: «Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα και αξιόλογη»	84
6.45 Ερώτηση 44: «Αντλώ ικανοποίηση από την εργασία μου»	85
6.46 Ερώτηση 45: «Η δουλειά μου είναι βαρετή και μονότονη»	86
6.47 Ερώτηση 46: «Η δουλειά μου δεν παρουσιάζει ενδιαφέρον»	87
6.48 Ερώτηση 47: «Ο προϊστάμενος μου παρέχει υποστήριξη, όταν χρειάζομαι κάτι»	88
6.49 Ερώτηση 48: «Ο προϊστάμενος κατανοεί τα προβλήματα μου»	89
6.50 Ερώτηση 49: «Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής»	90
6.51 Ερώτηση 50: «Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός»	91
6.52 Ερώτηση 51: «Η υπηρεσία μου ενδιαφέρεται για τους εργαζομένους της»	92
6.53 Ερώτηση 52: «Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος απ' όλες τις απόψεις»	93
6.54 Ερώτηση 53: «Στην υπηρεσία μου κυριαρχεί η αδικία και	

η αναξιοκρατία»	94
6.55 Ερώτηση 54: «Η υπηρεσία μου κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους»	95
6.56 Φύλο και επαγγελματική εξουθένωση	97
6.57 Ηλικία και επαγγελματική εξουθένωση	99
6.58 Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική εξουθένωση	100
6.59 Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική εξουθένωση	102
6.60 Αριθμός παιδιών και επαγγελματική εξουθένωση	103
6.61 Προϋπηρεσία και επαγγελματική εξουθένωση	104
6.62 Διοικητική θέση και επαγγελματική εξουθένωση	106
6.63 Συναλλαγή με το κοινό και επαγγελματική εξουθένωση	107
6.64 Φύλο και επαγγελματική ικανοποίηση	109
6.65 Ηλικία και επαγγελματική ικανοποίηση	110
6.66 Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική ικανοποίηση	111
6.67 Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική ικανοποίηση	113
6.68 Αριθμός παιδιών και επαγγελματική ικανοποίηση	114
6.69 Προϋπηρεσία και επαγγελματική ικανοποίηση	116
6.70 Διοικητική θέση και επαγγελματική ικανοποίηση	117
6.71 Συναλλαγή με κοινό και επαγγελματική ικανοποίηση	119
6.72 Φορέας υπουργείο και επαγγελματική ικανοποίηση	120
6.73 Συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική εξουθένωση	122
6.74 Απροσωποποίηση και επαγγελματική εξουθένωση	123
6.75 Προσωπικά επιτεύγματα και επαγγελματική εξουθένωση	125
6.76 Εργασιακές συνθήκες και επαγγελματική ικανοποίηση	126
6.77 Φύση εργασίας και επαγγελματική ικανοποίηση	128
6.78 Προαγωγή και επαγγελματική ικανοποίηση	129
6.79 Μισθός και επαγγελματική ικανοποίηση	130
6.80 Προϊστάμενος και επαγγελματική ικανοποίηση	132
6.81 Φορέας και επαγγελματική ικανοποίηση	133

6.82 Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση135

Κατάλογος Εικόνων

3.1 Πυραμίδα Maslow	23
---------------------------	----

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη εξετάζει το φαινόμενο του εργασιακού στρες υπό την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, ως δύο διαστάσεις με αναπτυγμένη αρνητική σχέση μεταξύ τους. Ως σκοπός της έρευνας τέθηκε η διερεύνηση των επιπέδων, τόσο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν όσο και της επαγγελματικής ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οι οποίοι στελεχώνουν, ως μόνιμοι υπάλληλοι το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου .

Συγκεκριμένα εξετάζεται αν πρόκειται για αντίστροφους στην λειτουργία τους όρους, δηλαδή κατά πόσον αποτυπώνεται αυτή η αρνητική σχέση, όπως προαναφέρθηκε μεταξύ εξουθένωσης και ικανοποίησης στον συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο. Αν οι ανωτέρω βασικές έννοιες επηρεάζονται από τους επί μέρους τομείς δράσης των υπαλλήλων π.χ. υπηρεσίες που πραγματοποιούνται στο πεδίο για την άμεση υποστήριξη ωφελούμενων προσφύγων, μεταναστών ή στις υπηρεσίες με αμιγή διοικητικό χαρακτήρα. Επιπλέον εξετάζεται αν επιδρούν οι ανεξάρτητες μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, προϋπηρεσία, θέση ευθύνης) στα αποτελέσματα της έρευνας.

Τα τελευταία χρόνια και ειδικότερα μετά το ξέσπασμα του πολέμου στη Συρία έχει εδραιωθεί η χώρα μας, ως μια βασική πύλη εισόδου μεταναστευτικών και προσφυγικών ροών, με την ταυτόχρονη εφαρμογή έκτακτων μέτρων κυρίως, αλλά και εγκαθιδρυμένων πολιτικών αντιμετώπισης του φαινομένου. Ένα μεγάλο μέρος, αναμφισβήτητα της λειτουργίας της κρατικής αρμοδιότητας, επωμίζονται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους οι υπό μελέτη υπάλληλοι, βάρος που συχνά ενδεχομένως επιτείνει την εμφάνιση και την ένταση του βαθμού του εργασιακού στρες, όψεις και διαστάσεις του οποίου φιλοδοξούμε, μέσα από την παρούσα εργασία να διερευνήσουμε και τελικώς να αναδείξουμε.

Έχει ιδιαίτερη σημασία, τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας να αποδεικνύουν με τρόπο επιστημονικά ορθό και αποδεκτό, ότι οι εργαζόμενοι

εμφανίζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, ώστε να ληφθούν όλα εκείνα τα μέτρα εκ μέρους της διοίκησης, για την βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Έτσι διασφαλίζεται αφενός μεν ασφαλές εργασιακό περιβάλλον με υγιείς και αποδοτικούς υπαλλήλους, αφετέρου δε παρέχονται επωφελείς και ποιοτικές υπηρεσίες για το σύνολο των προσφύγων και των μεταναστών. Επιπλέον με την παρούσα μελέτη επιχειρείται να καλυφθεί ένα μικρό κενό στο ευρύτερο ερευνητικό πλαίσιο, ληφθέντος υπόψη του δεδομένου, ότι είναι αρκετά περιορισμένης κλίμακας οι αντίστοιχες θεματολογίας εγχώριες έρευνες και μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί για τους εργαζομένους, σε υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου, αν και πρόκειται για μια περιοχή με έντονη την παρουσία μεταναστευτικών-προσφυγικών ροών και μάλιστα σε ένα εν εξελίξει και δυναμικό περιβάλλον.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο εργασιακό στρες υπό το πρίσμα της οργανωσιακής του όψης κυρίως, δευτερευόντως πως οδηγείται μέσα από διάφορους στρεσογόνους παράγοντες ο εργαζόμενος να βιώσει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά του ιστορικού πλαισίου της επαγγελματικής εξουθένωσης, ανασκόπηση της χρήσης του όρου, οι κοινωνικές, πολιτιστικές και οικονομικές αναφορές του, καθώς επίσης και η εξέλιξη του φαινομένου. Στο τρίτο κεφάλαιο θα καταγραφούν απόψεις από την βιβλιογραφία για την επαγγελματική ικανοποίηση, οι εννοιολογικές προσεγγίσεις, οι παράγοντες που την καθορίζουν, το θεωρητικό πλαίσιο που τη συνοδεύει. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά ο σκοπός, η αποστολή, το οργανωτικό πλαίσιο, η δομή και η λειτουργία των υπηρεσιών του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται η ερευνητική μέθοδος και η ακολουθούμενη διαδικασία, παρατίθενται οι ερευνητικές υποθέσεις και οι ερευνητικοί στόχοι και γίνεται η ανάλογη προσέγγιση στα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα. Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτόμενων, αναλύονται τα δεδομένα που έχουν προκύψει, εκτίθενται οι δείκτες αξιοπιστίας και τα στατιστικά στοιχεία που τεκμηριώνουν τα αποτελέσματα με την χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS (V.20). Τέλος στο έβδομο κεφάλαιο γίνεται η ανακεφαλαίωση με την ταυτόχρονη συζήτηση και παρουσίαση των εξαχθέντων συμπερασμάτων, ενώ συνάμα επιχειρείται η παρουσίαση των προτάσεων για ενδεχόμενη μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ (STRESS)

Όσοι εργάζονται σε τομείς ανθρωπιστικών επαγγελμαμάτων και αντίστοιχες υπηρεσίες, διατρέχουν τον κίνδυνο να εμφανίσουν ποικίλες ψυχικές διαταραχές και υψηλό επίπεδο εργασιακών στρες, εξαιτίας των ιδιαίτερων εργασιακών συνθηκών που καλούνται να διαχειριστούν, όπως έκθεση σε τραυματικά γεγονότα, ασταθή ωράρια και συγκρούσεις των απαιτήσεων και των προσδοκιών που προέρχονται από το οικογενειακό και το εργασιακό περιβάλλον τους. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.), βασισμένος στα συμπεράσματα ειδικών υγείας απ' όλο τον κόσμο, έχει καταρτίσει κατάλογο ασθενειών, ο οποίος έχει επικυρωθεί από όλα τα κράτη μέλη του, τα οποία συνεδριάζουν στην παγκόσμια συνέλευση υγείας στη Γενεύη μεταξύ 20 και 28 Μαΐου κάθε έτους. Σ' αυτόν τον κατάλογο (ICD-11) το εργασιακό στρες περιλαμβάνεται με τη μορφή του επαγγελματικού φαινομένου, “occupational phenomenon” και εντάσσεται στην επίσημη διεθνή κατάταξη των ασθενειών με την κωδική ονομασία (QD85 Burn-out), που θα τεθεί σε ισχύ από την 1^η Ιανουαρίου 2022 (World Health Organization, 2019).

Σε παλαιότερη σχετική έρευνα του Π.Ο.Υ από την οποία φανερώνεται η διαχρονικότητα του φαινομένου, σύμφωνα με τους Lazarus and Folkman (1984) το 75% από τους εργαζόμενους που απευθύνονται σε ειδικούς για την ψυχική τους υποστήριξη, εμφανίζουν υψηλό στρες και χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση.

Σε ένα διαφορετικό ανάγνωσμα, η αποτελεσματική λειτουργία ενός οργανισμού διακυβεύεται στην περίπτωση της έλλειψης επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων του και της αρνητικής σχέσης, που αναπτύσσεται μεταξύ αυτής και του εργασιακού άγχους, ιδιαιτέρως όταν έχει μεταβληθεί σε σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτή η μορφή αρνητικής σχέσης υψηλού άγχους και εργασιακής ικανοποίησης καταγράφεται με χαμηλή απόδοση, απουσίες από την εργασία και εγκατάλειψη επαγγέλματος ή τάσεις φυγής (Robin and Leslie, 2006).

Συνεπώς το εργασιακό άγχος αποτελεί μια υποκατηγορία του άγχους και αφορά την πίεση που βιώνει κάποιο άτομο να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του για να φέρει εις πέρας την εργασία του, καθώς και να ανταπεξέλθει στη συνεχή πίεση εντός του εργασιακού του χώρου.

Εξετάζοντας το άγχος υπό την οργανωσιακή του διάσταση, θα πρέπει εξίσου να εστιάσουμε στις πηγές άγχους και στους στρεσογόνους παράγοντες. Στις βασικές πηγές άγχους συμπεριλαμβάνονται:

- Το εργασιακό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από έλλειψη ελέγχου, ικανοποίησης, επικοινωνίας, προοπτικών σταδιοδρομίας ασάφειας και σύγκρουσης ρόλων
- Το είδος της εργασίας που σχετίζεται με εργασιακό φόρτο, διευρυμένο και ασταθές ωράριο, υπερβολική πίεση για αποτελέσματα, έλλειψη ποικιλίας, ενδιαφέροντος και εργασιακή ανία

Ως συνέπεια των ανωτέρω εμφανίζονται στους εργαζομένους ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις, για την αποφυγή των οποίων οφείλουν οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις να δρουν προληπτικά τόσο πρωτογενώς όσο και δευτερογενώς (Μαυρολεύτερος, 2015).

Σύμφωνα με τους Κοΐνη και Σαρίδη (2014) στο μοντέλο του Cooper για την μελέτη του εργασιακού στρες, οι πηγές του άγχους είναι διακριτές σε έξι κατηγορίες. Συγκεκριμένα πρόκειται για τις σχετιζόμενες με τον εργασιακό ρόλο, τις εξαρτημένες από τις εργασιακές σχέσεις, τις σχετιζόμενες με την σταδιοδρομία, με την οργανωτική δομή, με το εργασιακό κλίμα και με την εργασιακή ζωή. Ως σημαντικότεροι παράγοντες προβάλλονται εκείνοι που συμβάλλουν στην εμφάνιση σωματικών και ψυχικών ασθενειών, όπως υπερβολική πίεση, ασφυκτικά χρονοδιαγράμματα, άσχημες εργασιακές συνθήκες, υπερβολικός φόρτος εργασίας, μη τηρούμενο ωράριο, κακή ποιότητα διαπροσωπικών σχέσεων και μη αποτελεσματική διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

2.1 Ιστορικό-Κοινωνικό πλαίσιο-Ορισμός

Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, απότοκο του έντονου στρες στους χώρους εργασίας, πρωτοεμφανίστηκε ως αντικείμενο μελέτης κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1970 και εντεύθεν, κυρίως από ειδικούς του ακαδημαϊκού χώρου της ψυχολογίας και ερευνητές, που εκπόνησαν επιστημονικές εργασίες και σχετικά συγγράμματα. Κομβικό σημείο στην ιστορική εξέλιξη της έρευνας αποτέλεσε η χρήση του όρου “burnout” για πρώτη φορά από τον Freudenberger το 1974, προκειμένου να περιγραφούν και να αποκωδικοποιηθούν οι συμπεριφορές των εργαζομένων στους επαγγελματικούς χώρους που κι ο ίδιος είχε εργαστεί και είχε γνώση από προσωπική εμπειρία.

Σε αυτό το πλαίσιο κι έχοντας παρατηρήσει τις επιπτώσεις που υφίσταται το προσωπικό κατά τη διάρκεια της ενασχόλησης του σε διάφορα ιδρύματα, κατέγραψε στην έρευνα του τα αποτελέσματα από την καταβολή της ενέργειας, της προσπάθειας και των προσόντων εκ μέρους των εργαζομένων, ως απόρροια των υπερβολικών απαιτήσεων που εγείρονται από το εργασιακό περιβάλλον. Προσδιόρισε, ως επαγγελματική εξουθένωση το αίσθημα της αποτυχίας και της διαρκούς εξάντλησης, σε συνάρτηση με την έλλειψη αφοσίωσης στο επαγγελματικό αντικείμενο, της ματαίωσης από την έλλειψη επίτευξης στόχων, την απουσία ποικιλίας στην εργασία και της έλλειψης επαρκούς ανατροφοδότησης, ως συνθήκες ικανές να προκαλέσουν την ανάπτυξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συμπερασματικά πρόκειται για μια κατάσταση, όπου είναι κυρίαρχη η αδυναμία των εργαζομένων για υψηλές επιδόσεις, η εξουθένωση τους λόγω των υπερβολικών απαιτήσεων που εγείρονται και τελικώς επιδρούν απομειωτικά στην ενέργεια, στην δύναμη και στις τυχόν δυνατότητες τους (Freudenberger, 1975).

Ο Freudenberger επομένως, υιοθετώντας τον συγκεκριμένο όρο (Burnout), ως σύμβουλος-ψυχίατρος κλινικής, δανείστηκε μια φράση «το κάψιμο», που οι ίδιοι οι τοξικομανείς ασθενείς του χρησιμοποιούσαν για να αποδώσουν ενδεχομένως τη

σωματική εξάντληση από την μακροχρόνια χρήση ναρκωτικών ουσιών, ώστε κι ο ίδιος με τη σειρά του να μπορέσει εύγλωττα να περιγράψει τη σταδιακή εξάντληση, το συναισθηματικό άδειασμα, τα μειωμένα κίνητρα και τη σταδιακή εξάλειψη αφοσίωσης των εργαζομένων (Καλανδατζής, 2018).

Από τη μεριά της η ψυχολόγος Maslach (1976) της οποίας η έρευνα ταυτίστηκε με την μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, οριοθέτησε την επαγγελματική εξουθένωση, ως μια αρνητική εμπειρία με συναισθηματικές προεκτάσεις ενός ανθρώπου στην εργασία του. Περιλάμβανε την ανάπτυξη των διαπροσωπικών του σχέσεων, την ψυχική και σωματική καταπόνηση, την εξάντληση των αποθεμάτων τόσο σε σωματικό όσο και σε ψυχικό επίπεδο, επιδρώντας καταλυτικά στην ικανότητα ενός εκάστου να ανταπεξέλθει στις δυσκολίες που προκύπτουν από την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας. Σ' έναν ιδιαίτερα μεστό και περιεκτικό ορισμό, με βάση τις αρχικές της διαπιστώσεις, η Maslach την περιγράφει σαν μια σωματική, νοητική και ψυχική κατάσταση που παρατηρείται σε κάθε επαγγελματία, η εργασία του οποίου προϋποθέτει και απαιτεί την διαρκή επαφή με άλλους ανθρώπους (Maslach, 1976).

Κατ' αυτόν τον τρόπο μέσω ενός μοντέλου που χρησιμοποιήθηκε στη συνέχεια από την Maslach (1982), προσεγγίζεται η επαγγελματική εξουθένωση, ως μια τρισδιάστατη έννοια, η οποία συναποτελείται από τρεις καθοριστικούς παράγοντες:

- Τη συναισθηματική εξάντληση
- Την απροσωποποίηση ή αλλιώς κυνισμό
- Τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα

Έκτοτε η μελέτη και η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν σταμάτησε να αποτελεί ένα ιδιαίτερα προσφιλές αντικείμενο, τόσο σε ακαδημαϊκό όσο και οργανωσιακό επίπεδο σχεδιασμού διοίκησης των σύγχρονων επιχειρήσεων και οργανισμών μέχρι και σήμερα, καθώς πολυάριθμα επιστημονικά πονήματα και συνέδρια αποπειρώνται να διευρύνουν το πεδίο έρευνας και να ενδυναμώνουν τις γνώσεις μας (Schaufeli et al., 2009).

Επισημαίνεται σ' αυτό το σημείο, ότι από τα πρώτα κιόλας εκείνα ερευνητικά στάδια για την διερεύνηση του Burnout έγινε αντιληπτό, ότι δεν επρόκειτο για μια σπάνια, εξαιρετική εργασιακή συνθήκη, αλλά για συχνό πρόβλημα που ταλαιπωρούσε αρκετούς εργαζόμενους, ιδιαίτερα όσους είχαν συνεχή επαφή κι αλληλεπίδραση με άλλα άτομα, όπως οι επαγγελματίες υγείας, οι εκπαιδευτικοί και άλλοι (Maslach et al., 2001).

Επιπλέον και ξέχωρα από το καθαρά ακαδημαϊκό ενδιαφέρον των εκάστοτε ερευνητών, δεν εξέλιπαν τα προσωπικά κίνητρα, τα βιώματα και οι εμπειρίες. Τόσο η Christina Maslach με την πρωτοποριακή της έρευνα, παίρνοντας συνεντεύξεις από μεγάλο αριθμό εργαζομένων για το άγχος που βίωναν στην εργασία τους και τις επιπτώσεις του, όσο και ο Herbert Freudenberger, ως εργαζόμενος ψυχίατρος σε μονάδα απεξάρτησης τοξικομανών, εκδήλωσαν έντονο προσωπικό ενδιαφέρον για το φαινόμενο. Ειδικά ο Freudenberger, έχοντας βιώσει κι ο ίδιος στην ζωή του στρες και εργασιακή εξουθένωση, παρομοίωσε την κατάσταση μ' ένα κερι που τρεμοσβήνει η φλόγα του, μια αποπνικτική κατάσταση που επηρεάζει αρνητικά την εσωτερική δύναμη του εργαζόμενου, απορροφά την ενέργεια του και τελικά εξαντλείται κατά τον ίδιο τρόπο από την έλλειψη των κατάλληλων διαθέσιμων πηγών και πόρων (Schaufeli *et al.*, 2009).

2.2 Παράγοντες-Αίτια που συμβάλλουν στην εργασιακή εξουθένωση

Οι πρώτες μελέτες που αφορούσαν τις αιτίες που προκαλούν εξουθένωση στην εργασία εστιάστηκαν με μονοδιάστατο μάλλον τρόπο στους επί μέρους προσωπικούς και εργασιακούς παράγοντες. Στην πρωτόλεια έρευνά της η Maslach θεώρησε, ως γενεσιουργό αιτία της επαγγελματικής εξουθένωσης, τη συχνή επαφή με τον ανθρώπινο παράγοντα και τα προβλήματα των ανθρώπων. Ουσιαστικά και γι' αυτόν το λόγο εξέταζε τις περιπτώσεις εκείνων των επαγγελματιών που «ζυμώνονται» με το ανθρώπινο στοιχείο, προσφέρουν ανθρωπιστικές υπηρεσίες και σύμφωνα με την αρχική ερευνητική υπόθεση, θα έπρεπε να δοθεί έμφαση στην διερεύνηση των καταστάσεων εκείνων που ελλοχεύουν στους λεγόμενος «υγιείς» εργαζόμενους κι όχι σε όσους θεωρούνται «ασθενείς» (Maslach, 1978).

Στις μέρες μας ωστόσο κυριαρχεί η άποψη, ότι πρόκειται για πολυπαραγοντικό φαινόμενο, όπου συνδυάζονται τα προσωπικά χαρακτηριστικά, των αντιλήψεων και των απαιτήσεων που προκύπτουν από ένα ολοένα και περισσότερο απαιτητικό και εξαντλητικό εργασιακό περιβάλλον.

Σύμφωνα με την Maslach και τους συνεργάτες της (2001) καταγράφοντας τα αποτελέσματα της έρευνας τους, αναδεικνύονται εκείνα τα συνδυαστικά στοιχεία που μπορούν να επιφέρουν εξουθένωση σε έναν εργαζόμενο. Μερικά από αυτά τα στοιχεία είναι δηλωτικά του πως βαθμιαία οδηγείται κανείς να βιώσει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης:

- Χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης
- Υπερφόρτωση του καθημερινού επαγγελματικού προγράμματος
- Πιεστικός ανταγωνισμός
- Πνεύμα αντισυναδελφικότητας
- Αίσθημα αδικίας
- Δυσάρεστες εργασιακές συνθήκες

Μέσα από τη μελέτη της διεθνούς βιβλιογραφίας για τον προσδιορισμό των παραγόντων και των κύριων αιτιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του φαινομένου, θα μπορούσαμε να προβούμε σε μια γενική κατηγοριοποίηση τους, σε ατομικούς/προσωπικούς, ενδογενείς παράγοντες και εργασιακούς/περιβαλλοντικούς, εξωγενείς (Pines and Aronson, 1988).

2.3 Ατομικοί-Προσωπικοί παράγοντες

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά που συνθέτουν το προσωπικό προφίλ των εργαζομένων, θεωρείται πως σε κάποιο βαθμό μπορούν να διαμορφώσουν την τάση ή να επηρεάσουν την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η προϋπηρεσία στον κλάδο και το μορφωτικό επίπεδο συχνά παίζουν κάποιον ρόλο στην έκβαση αποτελεσμάτων. Οι νεότεροι εργαζόμενοι για παράδειγμα, εμφανίζονται περισσότερο επιρρεπείς, καθώς δυσκολεύονται

περισσότερο σε σχέση με τους μεγαλύτερους και εμπειρότερους συναδέλφους τους στην διαχείριση του εργασιακού στρες (Aholo *et al.*, 2008).

Επιπροσθέτως σημαντικό ρόλο φαίνεται να διαδραματίζει η θέση, η αμοιβή ή το κύρος που αποκομίζει κάποιος από την εργασία του. Το φύλο μπορεί να σχετίζεται με αυξημένο κίνδυνο είτε λόγω επιλογής συγκεκριμένων επαγγελμαμάτων εκ μέρους των γυναικών είτε διότι οι άντρες εμφανίζουν την τάση να καταστέλλουν αποτελεσματικότερα παρορμήσεις και συναισθήματα (Jackens, Houdmont and Thomas, 2019).

Η προσωπικότητα και κάποια χαρακτηριστικά του ατόμου αν και αποτελούν πτυχές ποιοτικής και υποκειμενικής διάστασης, ωστόσο έχει διαφανεί πως κάποιοι άνθρωποι ίσως είναι πιο ευάλωτοι στο να εκδηλώσουν σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, όταν είναι συναισθηματικοί, αναβλητικοί, παθητικοί ή νευρωτικοί. Επίσης το ίδιο συμβαίνει σε ανθρώπους εργαζόμενους, αν εμφανίζουν έλλειψη ανθεκτικότητας, αντοχών ή είναι ανταγωνιστικοί, πειστικοί, εχθρικοί και κυριαρχικοί (Garner *et al.*, 2007).

2.4 Εργασιακοί-Περιβαλλοντικοί παράγοντες

Αυτονόητο είναι πως το καθεαυτό επάγγελμα διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο, ως παράγοντας σύνδεσης με την επαγγελματική εξουθένωση. Όταν ένα εργασιακό περιβάλλον, όπως αυτό που ερευνάται, σχετικό με πρόσφυγες και μετανάστες, χαρακτηρίζεται από αντίξοες, πειστικές συνθήκες, έχει ταυτόχρονα απαιτητικό και εξαντλητικό ωράριο, είναι υποστελεχωμένο, έτσι που να καθίσταται υπερβολικός ο εργασιακός φόρτος, τότε αποτελεί το ιδανικό πλαίσιο ανάπτυξης του φαινομένου. Επιπλέον όταν τα παραπάνω συνδυάζονται με απουσία κινήτρων, ανισότητα και αδικίες, έλλειψη ευκαιριών, αυταρχική διοίκηση, σύγκρουση και ασάφεια ρόλων, ανυπαρξία καθηκοντολογίου και επικοινωνίας ή στήριξης από συναδέλφους, υπάρχει το μείγμα που επιφέρει αναπόδραστα αποτελέσματα εξουθένωσης στην εργασία (Παπαδάτου και συν., 2019).

Παρεμφερή άποψη διατύπωσε και η Micklevitz (2001), σύμφωνα με την οποία, έχοντας διαφοροποιήσει τους παράγοντες σε ατομικούς και εργασιακούς, κατέληγε στην διαπίστωση πως οι εργαζόμενοι είναι εκτεθειμένοι στην εξουθένωση σε εκείνες τις περιπτώσεις, που κυριαρχεί ο υπερβολικός εργασιακός φόρτος, σχετιζόμενος με την απουσία κατάλληλου υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος και των ευκαιριών για προσωπική επαγγελματική ανάπτυξη.

Καθώς η παρούσα μελέτη αφορά εργαζομένους που απασχολούνται σε διάφορες θέσεις και δομές των υπηρεσιών μετανάστευσης και ασύλου, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί, ότι η ενασχόλησή τους σ' ένα περιβάλλον απαιτητικό, με ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας συνδέεται άμεσα με την ανθρωπιστική κρίση. Γενικά, η κατηγορία των εργαζομένων που απασχολούνται σε οποιονδήποτε τομέα ανθρωπιστικής κρίσης, έχει συνδεθεί στην βιβλιογραφία με την επαγγελματική εξουθένωση. Εναλλακτικά διαφαίνεται, πως όσοι ανταποκρίνονται απασχολούμενοι στην «πρώτη γραμμή» στις ανάγκες ευάλωτων πληθυσμών (ασυνόδευτοι ανήλικοι, πρόσφυγες, μετανάστες), που χρήζουν άμεσης βοήθειας κι έρχονται σ' επαφή με τις τραυματικές εμπειρίες και τις αφηγήσεις αυτών των ομάδων, δυσκολεύονται να διαχειριστούν το άγχος και την αυξημένη πίεση (Welton-Mitchel, 2013).

Η Παπαδάτου και οι συνεργάτες της (2019), στα πλαίσια σύνταξης ενός οδηγού με κατευθυντήριες οδηγίες για καλές πρακτικές, για την διαχείριση του εργασιακού στρες ή των εργαζομένων, που στηρίζουν με τις υπηρεσίες τους ευρισκόμενους σε ανάγκη ανήλικους πρόσφυγες και μετανάστες, διαλύουν μερικούς «μύθους», παρουσιάζοντας το εργασιακό στρες, ως μια «φυσιολογική» κατάσταση των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη τις παρακάτω συνθήκες που αποτυπώνονται στον πίνακα:

Πίνακας 2.1

Μύθοι και πραγματικότητα σχετικά με το εργασιακό στρες

ΜΥΘΟΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
Οι εργαζόμενοι οφείλουν να μένουν «ανεπηρέαστοι» από την ψυχική οδύνη & τις τραυματικές εμπειρίες των ανθρώπων που φροντίζουν.	Οι εργαζόμενοι αναπόφευκτα επηρεάζονται από αντίστοιχες καταστάσεις.

Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι «αποστασιοποιημένοι».	Οι εργαζόμενοι εκφράζουν πηγαίο ενδιαφέρον, κατανοούν, ανταποκρίνονται συναισθηματικά, έχουν ευθύνη & διαμορφώνουν σχέσεις με τους ανθρώπους που εξυπηρετούν.
Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι «δυνατοί», να μην φανερώνουν συναισθήματα αδυναμίας.	Πολλοί εργαζόμενοι διαθέτουν «ενσυναίσθηση» & διαχειρίζονται με επάρκεια τα συναισθήματα τους.

Πηγή: Μέριμνα, 2019

2.5 Συνέπειες εξουθένωσης-Επιπτώσεις

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία, κατατάσσει το εργασιακό άγχος και τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους σε περίοπτη θέση, όσον αφορά στους παράγοντες που επηρεάζουν σημαντικά την ατομική υγεία, την ποιότητα ζωής των πολιτών της Ευρώπης, την εύρυθμη λειτουργία των οργανισμών και των επιχειρήσεων, καθώς και την πορεία των εθνικών οικονομιών (Van den Broek, Kudasz and Hupke, 2020).

Το στρες και η επαγγελματική εξουθένωση έχουν συνεπώς αρνητικές επιπτώσεις και επιβλαβή αποτελέσματα, τόσο στο ατομικό γίνεσθαι όσο και στην διοίκηση και λειτουργία των οργανισμών και των επιχειρήσεων. Ο Κωνσταντόπουλος (2020) αναφέρει, ότι οι αρνητικές αυτές επιπτώσεις σε προσωπικό επίπεδο αφορούν:

- Σε σωματική εξάντληση (physical exhaustion), όπως χαμηλή ενεργητικότητα, πονοκεφάλους, ναυτίες, ανεπαρκή ύπνο, εναλλαγές στις διατροφικές συνήθειες και μεταβολικό σύνδρομο
- Σε συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion), όπου ο εργαζόμενος νιώθει εγκλωβισμένος και ανήμπορος να ανταποκριθεί σε απλές επαγγελματικές και μη υποχρεώσεις του
- Σε απροσωποποίηση-κυνισμό και χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης

- Σε χαμηλή αυτοεκτίμηση και αίσθηση χαμηλής προσωπικής επίτευξης (personal accomplishment)

Από την πλευρά των οργανισμών και των επιχειρήσεων υπάρχουν εξίσου δυσμενείς συνέπειες, αφού διαμορφώνεται αρκετές φορές ένα τοξικό εργασιακό περιβάλλον που μειώνει τις επιδόσεις και χαμηλώνει την παραγωγικότητα, με συνέπεια ένα επιπλέον κόστος, που επηρεάζει αρνητικά την επιχειρηματικότητα και το οικονομικό κλίμα. Στα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας και συγκεκριμένα μεταξύ των ετών 2008-2010, αυτές οι αρνητικές επιπτώσεις ήρθαν στην δημοσιότητα με τον πλέον δραματικό τρόπο. Η γαλλική εταιρεία τηλεπικοινωνιών FRANCE-TELECOM, έχοντας αποφασίσει να εναρμονιστεί με τις επιταγές του αδυσώπητου ανταγωνισμού, ως πρώην κρατική εταιρεία, δημιούργησε αφόρητες συνθήκες στους υπαλλήλους της (ασφυκτικά ωράρια, εντατικοποίηση εργασίας, θέσπιση υπερβολικά υψηλών στόχων), με αποτέλεσμα το επίμαχο διάστημα να καταγραφούν 42 αυτοκτονίες μελών του προσωπικού της (Πολλαλής, 2019).

Οι επιπτώσεις λοιπόν ποικίλουν και μπορεί να διακρίνονται σε σωματικές, ψυχολογικές και επαγγελματικές. Λαμβάνοντας ως παράδειγμα μια μελέτη σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο των επαγγελματιών υγείας, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, σύμφωνα με τη Θεοφίλου (2009) παρουσιάζει τα εξής συμπτώματα:

Πίνακας 2.2

Συμπτωματολογία επαγγελματικής εξουθένωσης

Σωματικά	Ψυχολογικά	Συμπεριφορικά
Σωματική εξάντληση/κούραση	Δυσκαμψία στις αλλαγές/ έλλειψη ελαστικότητας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/χαμηλή ικανοποίηση
Κατάθλιψη	Έλλειψη ενδιαφέροντος	Μειωμένη επικοινωνία/παραίτηση

Αϋπνία ή υπερβολικός ύπνος	Κυνισμός/αρνητική διάθεση	Υψηλά επίπεδα παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική εξάντληση/έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου	Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού
Γαστρεντερικά προβλήματα	Χαμηλό ηθικό/αίσθηση ματαιότητας	Έλλειψη ενθουσιασμού για εργασία
Παρατεταμένη ασθένεια/απουσίες	Έλλειψη υπομονής/ευεριστικότητα	Αυξημένη χρήση φαρμάκων
Αυξομείωση σωματικού βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες	Υπερβολική χρήση αλκοόλ
Υπερένταση	Ανία	Αδυναμία συγκέντρωσης/καθορισμού στόχων
Αυξημένα επίπεδα χολεστερόλης	Μειωμένη αυτοπεποίθηση	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Απροσωποποίηση	Αυξημένα παράπονα
Διαταραχές ομιλίας	Εκνευρισμός	Εργασιομανία
Σεξουαλική δυσλειτουργία	Αδυναμία λήψης αποφάσεων/αίσθημα αδυναμίας/καχυποψία/ενοχές/κατάθλιψη/αποξένωση	

Πηγή: e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας (2009)

Συμπερασματικά σε συνθήκες παρατεταμένου άγχους στην εργασία, δύναται να εκδηλωθεί το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και οι συνέπειές του να είναι

πολυεπίπεδα αρνητικές, με προεκτάσεις στην ατομική, οικογενειακή και επαγγελματική ζωή των εργαζομένων (Hellesoy *et al.*, 2000).

Η διατάραξη της φυσικής και ψυχικής ισορροπίας των ατόμων αλληλεπιδρά με τον ευρύτερο κοινωνικό περίγυρο, με άμεσο αντίκτυπο στην λειτουργία οργανισμών και επιχειρήσεων την υποβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, το αυξημένο κόστος, τις συχνές απουσίες και τις πρόωρες αποχωρήσεις των εργαζομένων (Maslach and Jackson, 1986).

2.6 Αντιμετώπιση του συνδρόμου Burnout-Κατάλληλα μέτρα-Παρεμβάσεις σε ατομικό, οργανωτικό, διοικητικό επίπεδο

Έχει γίνει εμφανές, ότι προκειμένου να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, οφείλουμε να επικεντρωθούμε σε παρεμβάσεις από κοινού τόσο στο άτομο όσο και στο εργασιακό πλαίσιο. Η ολιστική αντιμετώπιση θεωρείται από τους περισσότερους μελετητές, ως η προσφορότερη επιλογή, με έμφαση τόσο στους οργανωσιακούς παράγοντες και τις συνθήκες εργασίας όσο και στις διαδικασίες, που σχετίζονται με τη βελτίωση της θέσης του ατόμου (Maslach *et al.*, 2001).

Γι' αυτούς τους λόγους έχουν κατά καιρούς προταθεί παρεμβάσεις σε οργανωσιακό και ατομικό πλαίσιο. Οι παρεμβάσεις θα πρέπει να έχουν προληπτικό και κατασταλτικό-θεραπευτικό χαρακτήρα. Η παραδοχή και αναγνώριση του προβλήματος εκ μέρους του εργαζομένου θεωρείται το πρώτο βασικό και αποφασιστικό βήμα, καθώς είναι σημαντικό να αναγνωρίζει κανείς τα όρια του, με βάση την υποκειμενική του αντιληπτική ικανότητα, η οποία διαφέρει μεταξύ των ατόμων. Σε αυτό το σημείο αποκτά ιδιαίτερη αξία και ο διοικητικός σχεδιασμός ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης προς αυτήν την κατεύθυνση (πρόληψη), με στόχο την αποφυγή «τετελεσμένων» στην ανάπτυξη του φαινομένου στους εργαζομένους πριν την εκδήλωσή του (Hogan and Mcknight, 2007).

Σταχυολογώντας τις επιλογές των ατομικών παρεμβάσεων, σύμφωνα με τους Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλο (2012), θα μπορούσαμε να αναφερθούμε σε:

- Αναγνώριση των συμπτωμάτων, ανάληψη πρωτοβουλιών και αποφάσεων για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον κατάλληλο χρόνο από τον εργαζόμενο
- Αναθεώρηση προσδοκιών και ατομικών στόχων, ώστε να αποφεύγεται το αίσθημα ματαίωσης, ενοχών, απογοήτευσης και ανεπάρκειας
- Βελτίωση της ποιότητας ζωής με υιοθέτηση εναλλακτικών στάσεων, προσανατολισμένων στην σωματική άσκηση, υγιεινή διατροφή, ψυχική χαλάρωση, σωματική ανάπαυση για την καταπολέμηση του άγχους και της έντασης στην εργασία
- Ενασχόληση με εξωεπαγγελματικές δραστηριότητες, που ενισχύουν την ατομική ευεξία, hobbies, δημιουργική απασχόληση, με σκοπό την αποφόρτιση από το stress, την εκτόνωση και την χαλάρωση
- Αλλαγή επαγγελματικού αντικειμένου, εργασιακού περιβάλλοντος, αυτοδιαχείριση, αυτογνωσία, προσωπικός χρόνος και ατομικός έλεγχος

Σε επίπεδο διοίκησης και σχεδιασμού, όπως αναφέρει η Τριανταφύλλου (2013), ένας οργανισμός οφείλει να προβαίνει σε εκείνες τις ενδεδειγμένες οργανωσιακές παρεμβάσεις, προκειμένου να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης εντός των πυλών του με:

- Προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων, διαχείρισης stress
- Προγράμματα ψυχολογικής υποστήριξης για την αντιμετώπιση των προσωπικών προβλημάτων των εργαζομένων και ενδυνάμωσης ομάδων-λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης
- Παρακολούθηση του ιστορικού του προσωπικού μιας επιχείρησης από εξειδικευμένο ιατρό εργασίας. Συστηματική παρακολούθηση του στρες και των καθημερινών πιέσεων στην εργασία
- Επιβραβεύσεις (ηθικές-υλικές αμοιβές) του προσωπικού, συναισθηματική και πρακτική υποστήριξη
- Ανάπτυξη συναδελφικότητας, καλού κλίματος συνεργασίας
- Αποσαφήνιση ρόλων και καθηκόντων (job description), ενίσχυσης συμμετοχής των εργαζομένων στην λήψη αποφάσεων, αποφυγή μονοτονίας, αποφυγή στρεσογόνων καθηκόντων

- Χορήγηση αδειών, ρεπό, μείωση ωρών εργασίας, ευελιξία ωραρίου σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων
- Έρευνες και εκπαιδευτικά προγράμματα μέσα από τα οποία θα εξελίσσονται ο εργαζόμενοι και θα πραγματοποιούνται στοχευμένες παρεμβάσεις

2.7 Μοντέλα θεωρητικής προσέγγισης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Έχουν κατά καιρούς αναπτυχθεί ποικίλα θεωρητικά μοντέλα στην προσπάθεια να διερευνηθούν, να ερμηνευθούν και να αποτιμηθούν τα εμπειρικά δεδομένα, όπως αυτά προέκυψαν μέσα από τη σύγκλιση των δυναμικών αλληλεπιδράσεων ατόμου και περιβάλλοντος για την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα πλέον γνωστά και διαδεδομένα, με το μοντέλο της Maslach να θεωρείται, ως το πιο εμβληματικό και ευρέως διαδεδομένο ανάμεσα στους ερευνητές:

- Μοντέλο του Cherniss (1980)
- Μοντέλο των Edelwich & Brodsky (1980)
- Μοντέλο της Maslach (1982)
- Μοντέλο των Pines & Aronson-BM (1988)
- Μοντέλο Shirom & Melamed-SMBM (2003)
- Μοντέλο Κοπεργάγης-CBI (2005)

Κατά τον Cherniss (1980) η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται, ως μια κατάσταση τριών φάσεων: α) εργασιακό στρες το οποίο προσδιορίζεται με την αντιστοιχία μεταξύ υπαρκτών πόρων και απαιτούμενων πόρων, β) εξάντληση, ως απόρροια της προηγούμενης φάσης που επιφέρει συναισθηματική κόπωση, στρες, ανία, απάθεια και γ) αμυντική κατάληξη, ως το τελευταίο στάδιο, όπου εκδηλώνεται η μεταβολή της συμπεριφοράς του εργαζομένου.

Στο μοντέλο των Edelwich & Brodsky (1980) οι εργαζόμενοι που δυνητικά είναι περισσότερο ευάλωτοι να εμφανίσουν επαγγελματική εξουθένωση, είναι όσοι παρέχουν υπηρεσίες (βοήθεια, φροντίδα) σε συνανθρώπους τους. Μέσα από τέσσερα διαδοχικά στάδια προκύπτει η απομείωση της διάθεσης για προσφορά και του κινήτρου

για βοήθεια: α) στάδιο του ενθουσιασμού (αρχικό στάδιο με μη ρεαλιστικούς στόχους και προσδοκίες), β) στάδιο αμφιβολίας και αδράνειας (αποδόμηση ατόμου, ενοχές), γ) στάδιο απογοήτευσης (ματαιώση, απογοήτευση, αποθάρρυνση), δ) στάδιο απάθειας, όπου η εργασία δεν έχει καμιά αξία πλην του μέσου για επιβίωση, μοιάζει εντελώς αναγκαστική και εκλείπει κάθε είδους νοηματοδότηση.

Η Maslach (1982) από την άλλη έχει ταυτιστεί με την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθιερώνοντας το μοντέλο των τριών διαστάσεων: α) συναισθηματική εξάντληση, β) απροσωποποίηση (κυνισμός), γ) μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα. Μάλιστα εφάρμοσε ένα από τα πρώτα επιστημονικά εργαλεία μέτρησης, το MBI (Maslach Burnout Inventory) για επαγγέλματα σχετιζόμενα με τον άνθρωπο, αποτελώντας μέχρι και τις μέρες μας ένα αξιόπιστο όργανο και μια καλή αναφορά εγκυρότητας.

Το μοντέλο Pines & Aronson (1988) συμπεριλάμβανε ένα σύνολο αρνητικών συμπτωμάτων που καταγράφονταν, όπως χρόνια κόπωση, μειωμένη ενέργεια, συναισθηματικές και ψυχοσωματικές εκδηλώσεις και αρνητικές συμπεριφορές, για την μέτρηση των οποίων χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο BM (Burnout-Measure) με την εφαρμογή μιας μόνο κλίμακας και μιας αντίστοιχης βαθμολογίας. Ωστόσο και παρά τις επιφυλάξεις αρκετών ερευνητών θεωρείται, μαζί με της Maslach, ένα από τα πιο δημοφιλή όργανα μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης (Αντωνίου, 2008).

Οι Shirom & Melamed (2003) καθιέρωσαν το ερωτηματολόγιο SMBM (Shirom Melamed Burnout Measure) με σαφείς επιρροές από τις εργασίες της Maslach, της Pines και των συνεργατών τους, προσδιορίζοντας την εξουθένωση στην εργασία, ως μια τρίπτυχη κατάσταση που περιλαμβάνει σωματική κόπωση, συναισθηματική εξάντληση και διανοητική φθορά.

Στο μοντέλο της Κοπεγχάγης διαθέτουμε μια από τις πιο πρόσφατες περιπτώσεις θεωρητικής προσέγγισης της επαγγελματικής εξουθένωσης, με την εφαρμογή ενός ερευνητικού εργαλείου για την μέτρηση της, το λεγόμενο CBI-Copenhagen-Burnout-Inventory, διαμορφωμένο ως αντίποδας και αποτέλεσμα κριτικής διάθεσης έναντι της Maslach εκ μέρους των δημιουργών του. Οι εμπνευστές του μοντέλου της Κοπεγχάγης

εκφράζουν σκεπτικισμό, διαφωνίες και ενστάσεις για την χρήση από τη συντριπτική πλειοψηφία των ερευνητών του μοντέλου MBI της Maslach, ισχυριζόμενοι, ότι είναι κατά βάση προσανατολισμένο στα ανθρωπιστικά επαγγέλματα και εστιασμένο στις συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης και όχι στα συστατικά στάδια της. Τέλος επισημαίνουν πως το μοντέλο MBI ταιριάζει περισσότερο στην αμερικανική κοινωνία και κουλτούρα, πόρρω απέχοντας από την ευρωπαϊκή ή άλλες κουλτούρες και συνεπώς διαθέτει περιορισμένες προσαρμογές, με κάποιες ερωτήσεις να κρίνονται, ως μη αποδεκτές (Kristensen *et al.*, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

3.1 Ορισμός-Έννοια

Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης διατυπώθηκε, ως η στάση των εργαζομένων απέναντι στην εργασία τους στα μέσα της δεκαετίας του 1950, από τον Allport και σύμφωνα με τον Κάντα (1998) πρόκειται για μια «συνολική στάση», που περιλαμβάνει όλα εκείνα τα έκδοχα μιας διανοητικής και συναισθηματικής κατάστασης του ατόμου και επηρεάζεται από τις εμπειρίες και τα βιώματα καθενός, με αποτέλεσμα το άτομο να κατευθύνεται προς ένα σημείο, όντας ικανοποιημένο ή δυσαρεστημένο απ' όλες τις διαστάσεις και όψεις της εργασίας του.

Ο Locke (1976) αναφέρεται στην επαγγελματική ικανοποίηση, ως μια θετική συναισθηματική στάση ενός ατόμου απέναντι στην εργασία του, προσδίδοντας σαφώς θετικό πρόσημο στην έννοια, καθώς εξαιτίας ενός έργου (εργασία) που ασκεί, εκπληρώνει παράλληλα τις εδραιωμένες επαγγελματικές του αξίες.

Σε άλλες περιπτώσεις η επαγγελματική ικανοποίηση, σύμφωνα με κάποιους ερευνητές, δεν αποτιμάται ως «ολότητα» της επαγγελματικής ενασχόλησης, αλλά αντανακλά τις επί μέρους όψεις και διαστάσεις αυτής στην αντίληψη του εργαζομένου, για το πόσο ευχάριστη ή δυσάρεστη του είναι η εργασία του σε ορισμένους τομείς. Υπεισέρχεται δηλαδή κάποιος σε επί μέρους τομείς, ερευνώντας πτυχές της εργασίας, όπως οι εργασιακές συνθήκες, οι αμοιβές, οι σχέσεις με συναδέλφους, με τον προϊστάμενο ή με τον οργανισμό κ.α. (Spector, 2000).

Τις τελευταίες δεκαετίες στα πλαίσια της βιομηχανικής ψυχολογίας έχει ιδιαίτερα αναπτυχθεί η έρευνα για την επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς και τα σχετικά ερευνητικά εργαλεία, μέσω των οποίων καταγράφονται οι διαστάσεις της, υπό την καταλυτική αποτίμηση των ίδιων των εργαζομένων στους χώρους που εργάζονται.

Ο λόγος δεν είναι άλλος από το ολοένα και μεγαλύτερο ενδιαφέρον των επιχειρήσεων και των οργανισμών, σε ένα παγκοσμιοποιημένο και άκρως

ανταγωνιστικό εργασιακό περιβάλλον, για υψηλότερη αποδοτικότητα, βέλτιστη αξιοποίηση των προσφερόμενων πόρων, με ταυτόχρονη ικανοποίηση του στελεχειακού δυναμικού. Έτσι φαίνεται να ταυτίζεται σε κάποιο βαθμό η αύξηση της παραγωγικότητας και η βελτίωση της ποιότητας, με την επαγγελματική ικανοποίηση (Koustelios, Theodorkis and Goulimaris, 2004).

3.2 Παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση

Αποτελεί κυρίαρχη άποψη, ότι η κατανόηση των παραγόντων που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, αφορά όλες εκείνες τις επιχειρήσεις, που στην προσπάθειά τους να επιτύχουν τον βασικό σκοπό της λειτουργίας τους, το κέρδος, επιδιώκουν παράλληλα να έχουν όσο το δυνατό περισσότερο ικανοποιημένα τα εργαζόμενα μέλη τους (Παρούτης, 2005).

Στον δημόσιο τομέα όμως σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα, είναι αρκετά διαφορετικά τα δεδομένα της εργασίας, με αποτέλεσμα να διαμορφώνονται συχνά διαφοροποιημένες επαγγελματικές συνθήκες. Επιπροσθέτως στον ιδιαίτερο υποτομέα της δημόσιας διοίκησης, που αφορά τις υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου, ο οποίος στην περίπτωση μας έχει τεθεί υπό μελέτη, ενδεχομένως να επικρατούν κι άλλοι παράγοντες που συντελούν ή όχι στο επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων π.χ. η εκτεταμένη προσφυγική κρίση, το χρονίζον μεταναστευτικό ζήτημα, σε συνδυασμό με την παρατεταμένη οικονομική κρίση, τις δημοσιονομικές προσαρμογές κ.α.

Οι παράγοντες εκείνοι με βάση τους οποίους μπορεί να προκύψει ικανοποίηση από την εργασία, εξαρτώνται σύμφωνα με τους Κυριαζόπουλο και Σαμαντά (2014) αφενός μεν από το περιβάλλον δραστηριότητας αφετέρου δε από την προσωπικότητα και το προφίλ των ίδιων των εργαζομένων. Πρόκειται επομένως για μια διάκριση εξωγενών (περιβάλλον) και ενδογενών παραγόντων (προσωπικότητα).

Επιγραμματικά θα μπορούσαμε να αναφερθούμε:

- Στο επίπεδο του μισθού

- Στις ασφαλείς εργασιακές συνθήκες
- Στην εξέλιξη-προαγωγές
- Στην παρακίνηση και αποδοχή του προϊσταμένου
- Στον οργανισμό (αξίες, υπηρεσιακή κουλτούρα)

Πιο αναλυτικά και αυξάνοντας σε πλήθος τους παράγοντες στην εργασία που χρησιμοποιούνται στα διάφορα ερευνητικά εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης ως μεταβλητές, οι Van Saane *et al.* (2003) καταχώρησαν έντεκα παράγοντες:

- Αυτονομία
- Περιεχόμενο εργασίας
- Επικοινωνία
- Εξέλιξη
- Αμοιβή
- Προαγωγές
- Συνεργασίες
- Φύση του εργασιακού αντικειμένου
- Προϊστάμενος-Αποδοχή
- Εργασιακές απαιτήσεις
- Εργασιακός φόρτος

Οφείλουμε να επισημάνουμε στο συγκεκριμένο σημείο και την επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων, αφού φαίνεται να διαδραματίζουν πολλές φορές σημαίνοντα ρόλο στα διάφορα αναλυτικά σχήματα που συναρτώνται από την μέτρηση των επιπέδων της επαγγελματικής ικανοποίησης. Αν και οι έρευνες εμφανίζουν κατά καιρούς αμφίσημα αποτελέσματα, άλλοτε με θετικές, άλλοτε με αρνητικές συσχετίσεις ακόμη και μεταξύ ίδιων μεταβλητών, οι περισσότεροι ερευνητές θεωρούν πως υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του μετρούμενου επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών, για παράδειγμα το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η οικογενειακή κατάσταση, η προϋπηρεσία κ.α (Hyz, 2010).

Τέλος η επαγγελματική ικανοποίηση δύναται να διερευνηθεί και ως εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τα κατά περίπτωση δημογραφικά στοιχεία, τις προσωπικές σχέσεις και τις εργασιακές συνθήκες. Δεν πρόκειται ασφαλώς για μια εύκολη προσέγγιση, καθώς δεν έχει προκύψει ένας κοινά αποδεκτός τρόπος να μετριέται η επαγγελματική ικανοποίηση (Κάντας, 1998).

Μάλιστα σύμφωνα με την Αραμπατζή (2009) στις περιπτώσεις εκείνες που οι εργαζόμενοι εμφανίζουν χαμηλό δείκτη (βαθμό) επαγγελματικής ικανοποίησης και εκτίθενται επί μακρόν σε στρεσογόνες καταστάσεις, είναι πολύ πιθανή η εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, σε μια αρνητική συσχέτιση, δηλαδή ταυτόχρονης εμφάνισης χαμηλής ικανοποίησης από την εργασία και υψηλής εξουθένωσης του εργαζομένου, λόγω της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

3.3 Θεωρητική προσέγγιση της επαγγελματικής ικανοποίησης

Από θεωρητικής πλευράς έχουν προκύψει πλείστες επιστημονικές θεωρίες μέσα από έρευνες και μελέτες που αναδεικνύουν την θέση της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με τη συμπεριφορά και την παρακίνηση και διακρίνονται σε δύο γενικές κατηγορίες:

- Θεωρίες περιεχομένου
- Θεωρίες διαδικασίας

Στις πρώτες διακρίνονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση, στις δεύτερες λαμβάνεται υπόψη η «διαδικασία» εκείνη που οδηγεί στην ικανοποίηση από το επάγγελμα, μέσα από την επίδραση επί μέρους μεταβλητών, όπως οι ανάγκες, οι αξίες και οι προσδοκίες των εργαζομένων (Smucker and Kent, 2004).

Στις θεωρίες περιεχομένου συγκαταλέγεται η θεωρία των αναγκών του Abraham Maslow (1970), είναι από τις πλέον γνωστές και ο διάσημος γεννήτορας αυτού του κλασσικού θεωρητικού σχήματος, αποτελεί τον εισηγητή της ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών και κινήτρων. Σύμφωνα με το μοντέλο οι ανάγκες των ανθρώπων προτεραιοποιούνται σχηματικά με τη μορφή μια πυραμίδας αναγκών, η οποία διακρίνεται σε πέντε στρώματα-επίπεδα, όπου στην βάση εδράζονται οι βασικές που

σχετίζονται με την επιβίωση και στο ανώτερο (κορυφή της πυραμίδας), ανέρχονται οι πιο εκλεπτυσμένες και σύνθετες ανάγκες.



(Καμπουρίδης, 2017) Πηγή: SlidePlayer.gr

Εικόνα 3.1
Πυραμίδα Maslow

Σύμφωνα με την προσέγγιση του Maslow οι άνθρωποι εκκινούν από τα χαμηλότερα, ορμώμενοι να ικανοποιήσουν όσες περισσότερες ανάγκες μπορούν και με κίνητρο να ανέλθουν μέσα από διαδοχικά στάδια, όσο πιο ψηλά είναι εφικτό να φτάσουν. Πρόκειται για μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση που θεωρήθηκε εμβληματική και με μεγάλη απήχηση τόσο στον κόσμο της επιστημονικής έρευνας όσο και στο επιχειρησιακό περιβάλλον (Mitchell and Larson, 1987).

Η θεωρία των δύο παραγόντων της οποίας κύριος εκφραστής υπήρξε ο Herzberg και σύμφωνα με την οποία περιορίζονται σε δύο τα επίπεδα ικανοποίησης των ατόμων,

θεωρώντας ως δεδομένη και αυτονόητη στην σύγχρονη εποχή την ικανοποίηση των «κατώτερων» ανθρώπινων αναγκών, τις διαχωρίζει σε:

- Όσες ανάγκες προκαλούν ικανοποίηση στην εργασία και απορρέουν από βιολογικές ανάγκες και επιθυμίες, ταυτιζόμενες με τα κίνητρα (διατροφή, στέγαση, μισθός κ.α.)
- Όσες ανάγκες προκαλούν δυσαρέσκεια και συνδέονται με το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες που επικρατούν (παράγοντες υγιεινής)

Ο μεν πρώτος «παράγοντας» επομένως συνδέεται με τα κίνητρα (φύση εργασίας, υπευθυνότητα, προαγωγή επίτευξη, αναγνώριση), ο δε δεύτερος «παράγοντας» σχετίζεται με τις συνθήκες υγιεινής π.χ ασφάλεια στους χώρους εργασίας (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959).

Στις θεωρίες διαδικασίας περιλαμβάνεται η θεωρία των προσδοκιών του Vroom (1964) όπως διατυπώθηκε, η οποία τοποθετεί το άτομο στο σημείο να αντλεί ικανοποίηση από την εργασία του ανάλογα με όσα το ίδιο πιστεύει, ότι αποκομίζει και σε συνάρτηση με τον υψηλό ή χαμηλό βαθμό «ελκυστικότητας» των αποτελεσμάτων που απολαμβάνει ή υφίσταται.

Τρεις είναι οι βασικές συνιστώσες του θεωρητικού μοντέλου που προβάλλονται, η προσδοκία, η δυνατότητα και η ελκυστικότητα. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις διαπιστώνεται η επιθυμία του εργαζομένου να ανταμειφτεί με βάση το μέτρο των ατομικών του επιδιώξεων και να αντλήσει έτσι την ικανοποίησή του. Πάνω σε συγκεκριμένες προτιμήσεις οι εργαζόμενοι αποσκοπούν, μέσα από τα επιτεύγματα τους να γευτούν τα σχετικά συναισθήματα ικανοποίησης.

Εναλλακτικά η θεωρία των Porter & Lawer (1968) προσεγγίζει το ζήτημα σε τέσσερις άξονες:

- Προσπάθεια
- Απόδοση
- Ανταμοιβές
- Ικανοποίηση

Κατ' αυτούς η επαγγελματική ικανοποίηση είναι το αιτιατό και όχι η αιτία της απόδοσης των εργαζομένων, δηλαδή δεν αποδίδει κάποιος σε υψηλά standards, επειδή αισθάνεται ικανοποιημένος, αλλά αντλεί ικανοποίηση στην εργασία του εξαιτίας της υψηλής του απόδοσης. Αφορά μια εξελικτική διαδικασία με αφετηρία την προσπάθεια. Σημαντική παράμετρο αποτελεί ο προσωπικός αξιακός κώδικας του εργαζόμενου και η αντιληπτική του ικανότητα να συνδέει την προσπάθεια με τις αντίστοιχες ανταμοιβές κι έτσι να οδηγείται σε επαγγελματική ικανοποίηση ή όχι.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ

Στις 4 Νοεμβρίου του 2016 συστήνεται με το υπ' αριθμόν 123 Προεδρικό Διάταγμα (2016) το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής, αποτελούμενο κυρίως από υπηρεσίες, οι οποίες είχαν ως αντικείμενο την μεταναστευτική πολιτική, στα πλαίσια της Γενικής Γραμματείας Μετανάστευσης και Ιθαγένειας, του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Ενδεχομένως και κάτω από τις μακροχρόνιες πιέσεις του προσφυγικού-μεταναστευτικού φαινομένου, καθώς και της έντονης ανάγκης αντιμετώπισης των συνεπειών στην χώρα μας από τον συνεχιζόμενο πόλεμο στην Συρία, που είχε σαν αποτέλεσμα την εκθετική αύξηση των προσφυγικών ροών, ήδη από το 2015, λήφθηκε η πολιτική απόφαση ίδρυσης σχετικού υπουργείου.

Προηγουμένως τον Απρίλιο του ίδιου έτους, με το νόμο 4375 (2016), ενσωματώθηκε η Ευρωπαϊκή Οδηγία 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου: «σχετικές με τις κοινές διαδικασίες για την χορήγηση και ανάκληση διεθνούς προστασίας διατάξεις για την εργασία δικαιούχων διεθνούς προστασίας και άλλες διατάξεις». Αυτό το νομοθετικό κείμενο αφορούσε συγκεκριμένα: «την Οργάνωση και λειτουργία Υπηρεσίας Ασύλου, Αρχής Προσφυγών, Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης και σύσταση γενικής Γραμματείας Υποδοχής».

Ύστερα από ένα έτος περίπου στις 10 Οκτωβρίου με το υπ' αριθμόν 122 Προεδρικό Διάταγμα (2017), κατατίθεται ο Οργανισμός Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής με αποστολή του: «τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της εθνικής πολιτικής για τη μετανάστευση, τόσο σχετικά με τη νόμιμη είσοδο, διαμονή και κοινωνική ένταξη των πολιτών τρίτων χωρών στην ελληνική επικράτεια, όσο και σχετικά με την ταυτοποίηση και υποδοχή πολιτών τρίτων χωρών που εισέρχονται στην χώρα, χωρίς νόμιμες διατυπώσεις. Επίσης τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της εθνικής πολιτικής για την χορήγηση ασύλου, ή άλλων μορφών διεθνούς προστασίας και την παροχή προστασίας των αιτούντων και των ατόμων που διαπιστωμένα χρήζουν διεθνούς προστασίας».

Η διάρθρωση των υπηρεσιών αυτών περιλάμβανε Γραφεία Υπουργού και Υφυπουργού, Γενικού (Διοικητικού) Γραμματέα, Γενικού (Τομεακού) Γραμματέα μεταναστευτικής πολιτικής με αρμοδιότητες συνυφασμένες με ζητήματα πολιτικών μετανάστευσης, καθώς και Γενικού (Τομεακού) Γραμματέα υποδοχής με αρμοδιότητες πολιτικών σχετικών με το άσυλο, την πρώτη υποδοχή και ταυτοποίηση.

Αυτό το χρονικό διάστημα από το Νοέμβριο του 2016 έως και τον Ιούλιο του 2019 θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί, ότι αποτελεί την «πρώτη περίοδο» του υπουργείου και παρουσίασε όλες εκείνες τις παθογένειες και τις δυσκολίες οργάνωσης, λειτουργίας και στελέχωσης μιας νεότευκτης κεντρικής κυβερνητικής αρχής. Την έκβαση του εγχειρήματος δυσχέραιναν εκτός των άλλων δυσλειτουργιών ή της αμφίσημης στάσης της δημόσιας διοίκησης και οι δημοσιονομικοί περιορισμοί της μνημονιακής περιόδου (επιτήρηση, περιορισμός δαπανών, περιστολή προσλήψεων κ.α.).

Στις 9 Ιουλίου η νέα κυβέρνηση που προέκυψε από τις πρόσφατες εκλογές αποφάσισε με το υπ' αριθμόν 81 Προεδρικό Διάταγμα (2019) την συγχώνευση του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, υλοποιώντας τις προεκλογικές της εξαγγελίες για την στροφή στην φύλαξη των συνόρων από τις προσφυγικές και μεταναστευτικές ροές και δίνοντας έμφαση σε πολιτικές μετανάστευσης και ασύλου προσανατολισμένες περισσότερο στην «προστασία των πολιτών». Αυτή η «δεύτερη περίοδος» δεν απέδωσε τα αναμενόμενα πολιτικά και διοικητικά αποτελέσματα, καθώς διήρκησε για διάστημα λίγων μόνο μηνών.

Η «τρίτη περίοδος» με αφετηρία την 15η Ιανουαρίου καθορίζεται με το υπ' αριθμόν 4 Προεδρικό Διάταγμα (2020), όπου συνίσταται το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Μεταφέρονται σε αυτό, ως σύνολο με τις αρμοδιότητες θέσεων και προσωπικού, οι υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής, Υποδοχής και Ασύλου, καθώς και η Ειδική Γραμματεία Υποδοχής και μ' αυτήν την μορφή του λειτουργεί έως σήμερα.

Γίνεται προδήλως φανερό, ότι οι συνεχείς αλλαγές στην δομή, οργάνωση και λειτουργία των υπηρεσιών μετανάστευσης και ασύλου διαμορφώνουν ένα ρευστό και

ευμετάβολο περιβάλλον, που ευνοεί τις συνθήκες για την καλλιέργεια ενός σχετικού αισθήματος ανασφάλειας μεταξύ των περισσότερων υπαλλήλων.

Η παραπάνω άποψη ενισχύεται από μια ειδική διάταξη που προβλέπεται με το νόμο 4662 (2020), προκειμένου να ανακοπούν οι ενδεχόμενες φυγόκεντρες τάσεις των συγκεκριμένων υπαλλήλων, όπου στο άρθρο 192 ορίζεται ότι: «Για την έκδοση κάθε απόφασης μετάταξης ή απόσπασης υπαλλήλων των υπηρεσιών που υπάγονται στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, απαιτείται η προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του Υπουργού Μετανάστευσης και Ασύλου».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

5.1 Ερευνητικοί στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα

Ως σκοπός της έρευνας, όπως προαναφέρθηκε τέθηκε η διερεύνηση των επιπέδων, τόσο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν όσο και της επαγγελματικής ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οι οποίοι στελεχώνουν, ως μόνιμοι υπάλληλοι το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Συγκεκριμένα εξετάζεται αν πρόκειται για αντίστροφους στην λειτουργία τους όρους, δηλαδή κατά πόσον αποτυπώνεται αυτή η αρνητική σχέση μεταξύ εξουθένωσης και ικανοποίησης στον συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο. Αν οι ανωτέρω βασικές έννοιες επηρεάζονται από τους επί μέρους τομείς δράσης των υπαλλήλων π.χ. υπηρεσίες που πραγματοποιούνται στο πεδίο για την άμεση υποστήριξη ωφελούμενων προσφύγων, μεταναστών ή στις υπηρεσίες με αμιγή διοικητικό χαρακτήρα. Επιπλέον εξετάζεται αν επιδρούν οι ανεξάρτητες μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, προϋπηρεσία, θέση ευθύνης) στα αποτελέσματα της έρευνας.

Για την παρούσα μελέτη έχει ιδιαίτερη σημασία η επίτευξη συγκεκριμένων ερευνητικών στόχων:

- Η διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης
- Η διαπίστωση του επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης
- Η ύπαρξη ή μη συσχέτισης μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών, δηλαδή το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση των υπαλλήλων, με την ανάπτυξη συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης
- Η επιρροή της ικανοποίησης στην επαγγελματική εξουθένωση των συγκεκριμένων εργαζομένων
- Ο βαθμός στον οποίο η επαγγελματική ικανοποίηση οφείλεται στα εργασιακά χαρακτηριστικά του εκάστοτε εργαζόμενου όπως τα έτη υπηρεσίας, η διοικητική θέση και ο φορέας στον οποίο υπηρετούν.

Σε συνάρτηση με τους ερευνητικούς στόχους τίθενται τα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Οι εργαζόμενοι του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου βιώνουν και σε ποιο βαθμό επαγγελματική εξουθένωση;
2. Ποιο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής τους ικανοποίησης;
3. Έχουν σχέση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, οικογενειακή και υπηρεσιακή κατάσταση, προϋπηρεσία, διοικητική θέση) με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση;
4. Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης;

Με την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων αναμένεται να αναδειχθούν όψεις και διαστάσεις του εργασιακού στρες για τους υπαλλήλους του υπουργείου, που εργάζονται στις υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου.

5.2 Συμμετέχοντες

Οι εργαζόμενοι που δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, είναι δημόσιοι υπάλληλοι, στελέχη του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Προέρχονται από τις υπηρεσίες μετανάστευσης, που μέχρι τα τέλη του 2016 ανήκαν διοικητικά στο Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και από τις πρώην αυτοτελείς Υπηρεσίες Ασύλου και Πρώτης Υποδοχής. Από το 2019 κι εντεύθεν αποτελούν μόνιμους δημόσιους υπαλλήλους του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, κατηγορίας πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, τεχνολογικής εκπαίδευσης και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Συμμετείχαν υπάλληλοι όλων των κατηγοριών, που εργάζονται στο νομό Αττικής, στην Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής, στην Γενική Διεύθυνση Διοικητικών-Οικονομικών Υπηρεσιών της κεντρικής υπηρεσίας, στην Υπηρεσία Ασύλου, στην Αρχή Προσφυγών και στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης.

Το φυσικό αντικείμενο της εργασίας των συμμετεχόντων ποικίλει, ανάλογα με τον τομέα ευθύνης τους, είτε σε καθημερινή επαφή με το κοινό είτε σε διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες. Ο συνδυασμός της απρόβλεπτης αύξησης προσφυγικών, μεταναστευτικών ροών κατά καιρούς και παρατεταμένης οικονομικής κρίσης, διαμορφώνει αστάθεια, αυξάνοντας την πίεση στους συγκεκριμένους υπαλλήλους.

5.3 Ερευνητική μέθοδος-Διαδικασία-Δείγμα

Η μέθοδος που επιλέχθηκε, προκειμένου να μετρηθούν τα μεγέθη και τα ποσοστά σύμφωνα με τον Martin (2008), να διασφαλίζεται η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αντικειμενικότητα, να προκύψουν ορθά και επιστημονικώς αποδεκτά στοιχεία, ήταν η ποσοτική δειγματοληπτική έρευνα με συλλογή των δεδομένων, μέσω κλειστού τύπου ερωτηματολογίου.

Το δείγμα προσδιορίστηκε σύμφωνα με τον Μάρκο (2020) με βολική αναλογική δειγματοληψία (convenience sampling) και αφορούσε υποομάδες του πληθυσμού, ικανό αριθμό υπαλλήλων από υπηρεσίες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, ώστε μέσω αυτών να κάνει εκτίμηση πληθυσμού ο ερευνητής τα ευρήματα του στον πληθυσμό, που στην προκειμένη περίπτωση αποτελείται από το σύνολο των εργαζομένων (674 μόνιμοι υπάλληλοι), στις υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου του συγκεκριμένου υπουργείου.

Η επιλογή του δείγματος με τη διαδικασία της δειγματοληψίας «ευκολίας», σχετίζεται και με τους περιορισμούς της έρευνας, καθώς πολλοί υπάλληλοι δεν ήταν διαθέσιμοι ή δεν ήταν πρόθυμοι να λάβουν μέρος στην έρευνα. Έναν πρόσθετο περιορισμό στην διεξαγωγή της έρευνας αποτελούσε η ύπαρξη της πανδημίας covid-19, με αποτέλεσμα πολλοί εργαζόμενοι να απουσιάζουν με άδειες ειδικού σκοπού ή να εργάζονται με τηλεργασία.

Η έρευνα ήταν εμπειρική με αυτοπρόσωπη παρουσία του ερευνητή στους χώρους εργασίας, κατόπιν συνεννόησης με τους εργαζομένους και επιλέχθηκαν έτσι ώστε το δείγμα να καλύπτει τους ερευνητικούς στόχους. Επιπλέον η ποσοτική έρευνα ήταν περιγραφική και επαγωγική με τη χρήση και την ανάλυση στατιστικών δεδομένων.

Η διανομή και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε κατά την διάρκεια του ωραρίου, ύστερα από τηλεφωνική ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας επικοινωνία με τις Διευθύνσεις και τους ίδιους τους εργαζόμενους. Συνολικά διανεμήθηκαν σε διάστημα τριάντα ημερών από 20 Νοεμβρίου 2020 έως 20 Δεκεμβρίου 2020 εκατόν πενήντα (150) ερωτηματολόγια, χωρίς ο ερευνητής να συμμετέχει στην διαδικασία συμπλήρωσης ή να την επηρεάζει καθ' οιονδήποτε τρόπο. Επιστράφηκαν πλήρως συμπληρωμένα εκατόν τριάντα ένα (131) ερωτηματολόγια κι αφού ελέγχθηκαν, ότι ήταν ολοκληρωμένα από τον ερευνητή το σύνολο αυτών ιδιοχείρως.

Στην συνέχεια ακολούθησε ο έλεγχος, η αρίθμηση και η ταξινόμηση των ερωτηματολογίων με κριτήριο την υπηρεσία απ' όπου συλλέχθηκαν. Τα ερωτηματολόγια σε ποσοστό 19,8% προέρχονται από την Γενική Διεύθυνση Διοικητικών Οικονομικών Υπηρεσιών (ΓΔΔΟΥ), 20,9% από τη Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής, 10,7% από την Αρχή Προσφυγών, 19% από την Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης και 27,4% από την Υπηρεσία Ασύλου.

Στο τελευταίο στάδιο έγινε κωδικοποίηση των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο για την ανάλυση και επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων. Πραγματοποιήθηκε εισαγωγή των δεδομένων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και στατιστική τους επεξεργασία με τη βοήθεια του προγράμματος S.P.S.S (2,0). Η ανάλυση αξιοπιστίας των απαντήσεων του ερωτηματολογίου έγινε με τον δείκτη Cronbach's α . Αξιοποιήθηκαν τα εργαλεία της περιγραφικής στατιστικής και συγκεκριμένα με την ανάλυση συχνοτήτων εξηγήθηκαν τα αποτελέσματα των απαντήσεων του ερωτηματολογίου. Εφαρμόζοντας την μέθοδο της απλής γραμμικής παλινδρόμησης, προσπαθήσαμε να δούμε τις συσχετίσεις μεταξύ δύο μεταβλητών του υποδείγματος π.χ. συναλλαγή με το κοινό και επαγγελματική εξουθένωση ή μισθός και επαγγελματική ικανοποίηση.

5.4 Ερευνητικά εργαλεία

Αρχικά στο ερωτηματολόγιο δίνονται συνοπτικές πληροφορίες για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, στα πλαίσια του οποίου εκπονείται η εργασία, για το σκοπό του ερωτηματολογίου, την τήρηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων, καθώς και την

επεξεργασία των στοιχείων. Εν συνεχεία καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις από 1 έως και 8. Οι επόμενες ερωτήσεις από την 9 έως και την 30 χρησιμοποιούνται στο ερωτηματολόγιο, προκειμένου να μετρηθεί το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων και βασίστηκαν στο ερωτηματολόγιο, με ευρεία αποδοχή στην επιστημονική κοινότητα, MBI των Maslach & Jackson (1986), για την διερεύνηση των τριών διαστάσεων:

- Συναισθηματική εξάντληση
- Απροσωποποίηση (Κυνισμός)
- Μειωμένη επίτευξη

Περιλαμβάνει συνολικά είκοσι δύο (22) ερωτήσεις-δηλώσεις που μετρούν τις διαστάσεις αυτές και κατανέμονται ως εξής: εννιά (9) ερωτήσεις-δηλώσεις για την συναισθηματική εξάντληση (ερωτ. 9,10,11,14,16,21,22,24,29), πέντε (5) ερωτήσεις-δηλώσεις για την απροσωποποίηση (ερωτ. 13,18,19,23,30) και οχτώ (8) ερωτήσεις-δηλώσεις για την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων(ερωτ. 12,15,17,20,25,26,27,28).

Οι απαντήσεις (μιας μόνο επιλογής) παρουσιάζονται μέσα από μια επτάβαθμη κλίμακα Likert:

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

Όπως και στο MBI που χρησιμοποιείται επταβάθμια κλίμακα, έτσι και στο παρόν ερωτηματολόγιο υψηλός βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης διαπιστώνεται, όταν καταγράφονται υψηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και της απροσωποποίησης και χαμηλές τιμές στην κλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων. Στην αντίθετη περίπτωση χαμηλός βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης

διαπιστώνεται, όταν εμφανίζονται χαμηλές τιμές στις κλίμακες συναισθηματικής εξάντλησης και απροσωποποίησης και υψηλές στην κλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων.

Στο τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου που διερευνάται το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης από την ερώτηση 31 έως και την 54, έγινε χρήση του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Ικανοποίησης ESI (Employee Satisfaction Inventory) των Koustelios & Bagiatis (1997).

Αναπτύσσεται σε είκοσι τέσσερις (24) ερωτήσεις-δηλώσεις, οι οποίες μετρούν τις έξι (6) διαστάσεις της ικανοποίησης:

- Φύση της εργασίας
- Μισθός
- Προαγωγή-Εξέλιξη
- Προϊστάμενος
- Συνθήκες εργασίας
- Οργανισμός

Οι ερωτήσεις κατανέμονται ως εξής: τέσσερις (4) ερωτήσεις-δηλώσεις για την φύση της εργασίας (ερωτ. 43,44,45,46), τέσσερις (4) ερωτήσεις-δηλώσεις για τον μισθό (ερωτ. 36,37,38,39), τρεις (3) ερωτήσεις-δηλώσεις για την προαγωγή (ερωτ. 40,41,42), τέσσερις (4) ερωτήσεις-δηλώσεις για τον προϊστάμενο (ερωτ. 47,48,49,50), πέντε (5) ερωτήσεις-δηλώσεις για τις συνθήκες εργασίας (31,32,33,34,35) και τέσσερις (4) ερωτήσεις-δηλώσεις για τον οργανισμό ως ολότητα (ερωτ. 51,52,53,54).

Οι απαντήσεις (μόνο μία επιλογή) παρουσιάζονται μέσα από μία πενταβάθμια κλίμακα Likert:

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

Οι ερωτήσεις-δηλώσεις του ερωτηματολογίου, τόσο αυτές που μετρούν τον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης, όσο κι εκείνες που μετρούν τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης χαρακτηρίζονται από θετική ή αρνητική στάση και ανάλογα υπολογίζεται η συνολική βαθμολογία (score). Συγκεκριμένα οι ερωτήσεις 12,15,17,20,17,18,19,20 είναι θετικής στάσης αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, οπότε το 6 αντιστοιχεί στο 0, το 5 στο 1, το 4 στο 2 και ούτω καθεξής (το 3 παραμένει σταθερό). Αντίστοιχα οι ερωτήσεις 33,34,35,37,38,39,42,45,46,49,50,53,54 είναι αρνητικής στάσης αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, οπότε το 4 αντιστοιχεί στο 0, το 3 στο 1 και ούτω καθ' εξής (το 2 παραμένει σταθερό).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

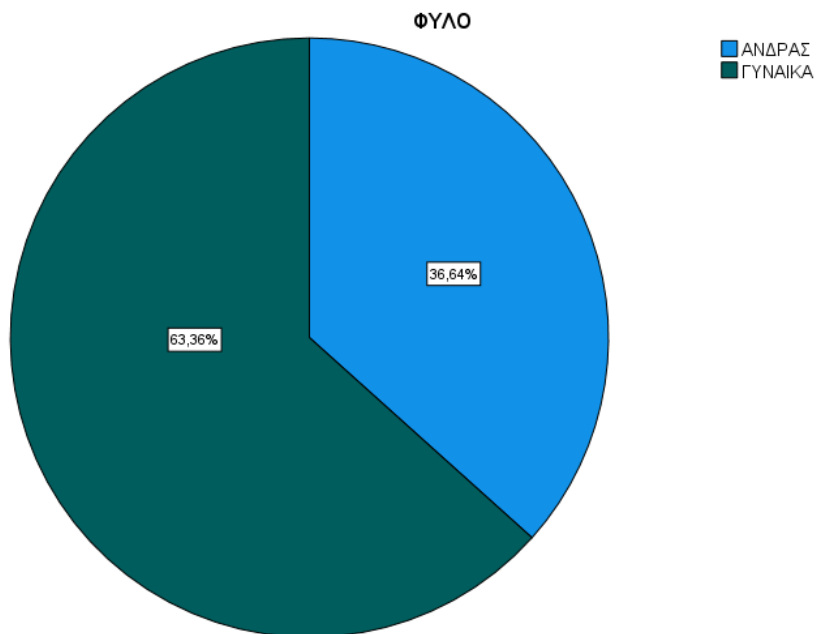
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

6.1 Περιγραφική στατιστική

Η παρουσίαση των στατιστικών δεδομένων του δείγματος γίνεται μέσα από διαγράμματα, όπου η κατάλληλη τοποθέτηση των σχετικών πληροφοριών διευκολύνει τη σύγκριση των στοιχείων. Οι πίτες συχνοτήτων ή αλλιώς κυκλικά διαγράμματα (pie charts) παρέχουν περιεκτικά και σαφώς όλες τις δυνατές πληροφορίες σχετικά με την κατανομή των συχνοτήτων (Λάλου, 2020).

6.1.1 Το προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα

Παρουσιάζονται σε διαγράμματα πίτας (pie charts) τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα και πραγματοποιείται η σχετική ανάλυση του προφίλ τους, με βάση τα στατιστικά στοιχεία, όπως αυτά προέκυψαν με τη χρήση του προγράμματος spss.

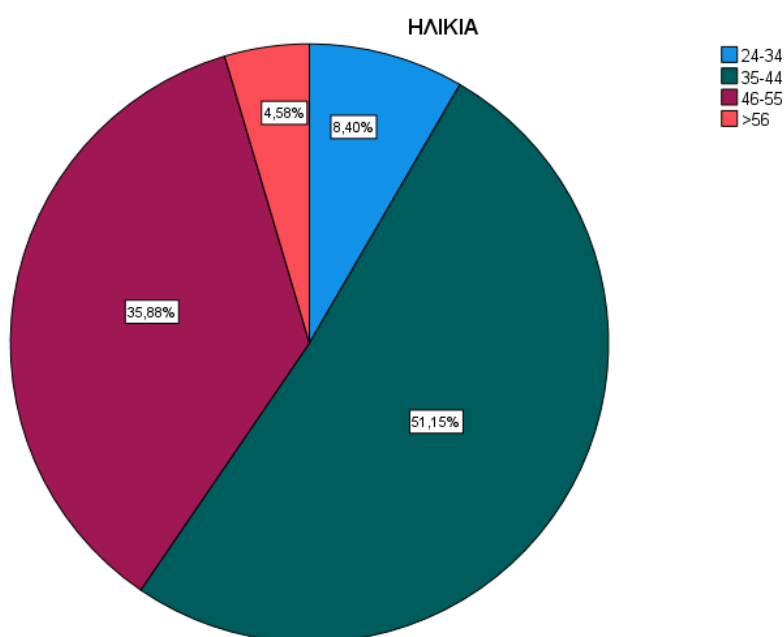


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.1

Φύλο των εργαζομένων

Από το σύνολο των εργαζομένων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, οι περισσότερες ήταν γυναίκες, 63,36% , έναντι των ανδρών σε 36,64%.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

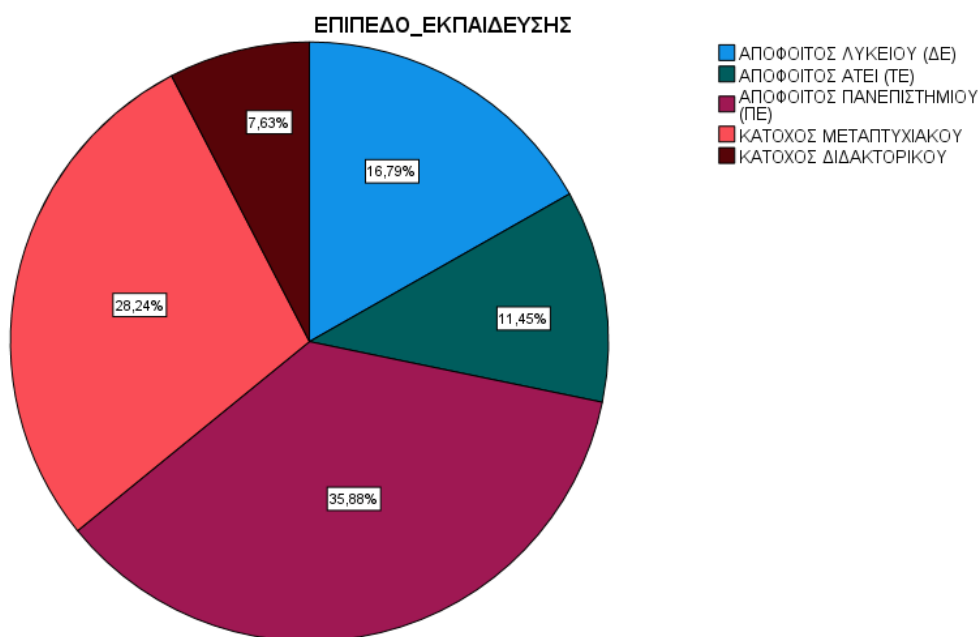
Διάγραμμα 6.2

Ηλικία των εργαζομένων

Διακρίνονται τέσσερις ηλικιακές ομάδες, με την πολυπληθέστερη να αφορά ηλικίες από 35-45 σε ποσοστό πάνω από τους μισούς, συνολικά 51,15%. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι σ' αυτήν την ηλικία στον δημόσιο τομέα, συνήθως έχουν ολοκληρώσει τον κύκλο των σπουδών τους και ταυτόχρονα διαθέτουν εργασιακή εμπειρία. Ακολουθεί η ομάδα με ηλικία από 46-55, σε ποσοστό 35,88%. Η συγκεκριμένη κατηγορία εργαζομένων διαθέτει αναμφισβήτητα μεγάλη εμπειρία, με εργαζόμενους που έχουν διανύσει μεγάλο μέρος της επαγγελματικής σταδιοδρομίας τους. Εάν δεν κατέχουν κάποια θέση ευθύνης, αποτελούν έμπειρους συμβούλους των συναδέλφων τους, μεταλαμπαδεύοντας γνώσεις και πείρα.

Σε ποσοστό 8,40% εκπροσωπείται ηλικιακά η ομάδα από 24-34. Σε υπηρεσίες που απαιτούνται εκτός των άλλων και φυσικές δυνάμεις, ικανότητες και αντοχές, όπως αυτές που μελετάμε, είναι χρήσιμη η παρουσία νέων σε ηλικία υπαλλήλων, ειδικά στο πεδίο (δομές πρώτης υποδοχής και ασύλου). Ωστόσο παρατηρούμε, ότι λείπουν οι νεότερης ηλικίας εργαζόμενοι, κάτι που δεν είναι άσχετο με την περιστολή προσλήψεων στο δημόσιο, λόγω και των δημοσιονομικών περιορισμών στην χώρα μας.

Σημαντικό στοιχείο εδώ αποτελεί η εμφανώς μικρότερη παρουσία της ηλικιακής ομάδας άνω των 56 ετών, που υποεκπροσωπείται με βάση το δείγμα σε ποσοστό 4,58%.



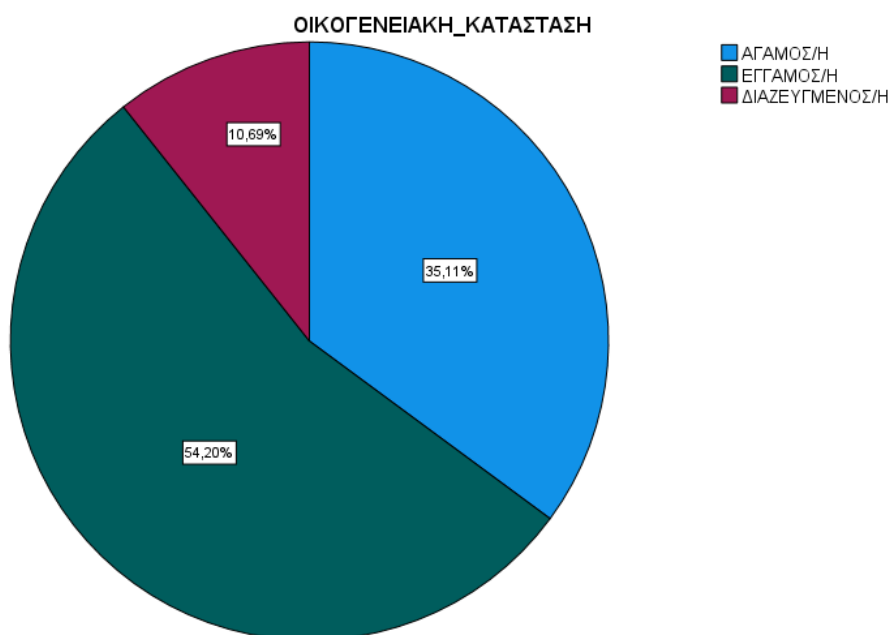
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.3

Επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων

Υψηλό είναι το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, καθώς αν υπολογίσουμε αθροιστικά το επίπεδο εκπαίδευσης των αποφοίτων ΑΤΕΙ, Πανεπιστημίου, Μεταπτυχιακού Προγράμματος και Διδακτορικού, αγγίζει το 83,2%. Πιο αναλυτικά το 35,9% έχουν αποφοιτήσει από κάποιο πανεπιστημιακό ίδρυμα, το 28,2% είναι κάτοχοι

μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, το 16,8% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 11,5% είναι απόφοιτοι ανώτατου τεχνολογικού ιδρύματος και το 7,6% είναι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος.

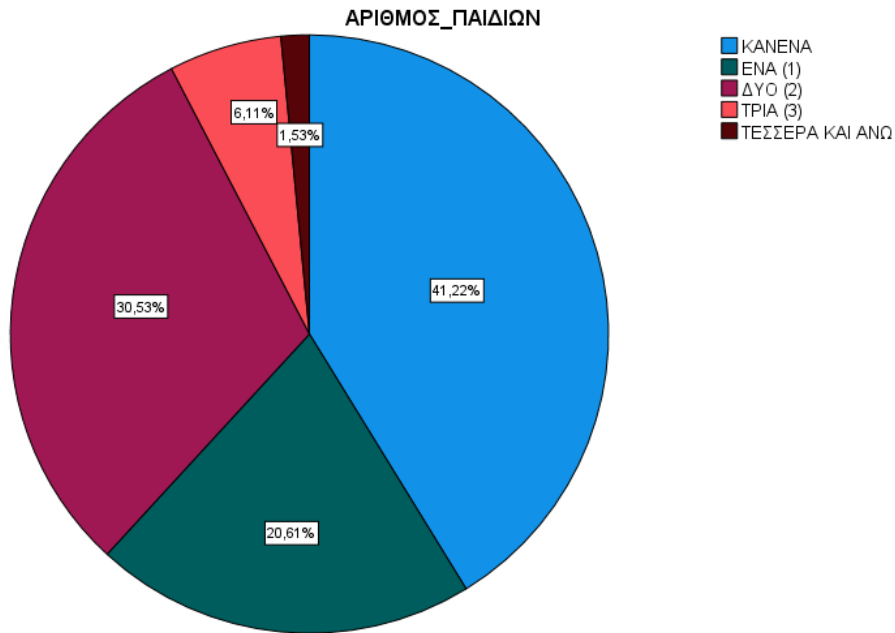


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.4

Οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι, σε ποσοστό 54,2%, άγαμοι είναι το 35,1% και τους διαζευγμένους αποτελεί το 10,7%.



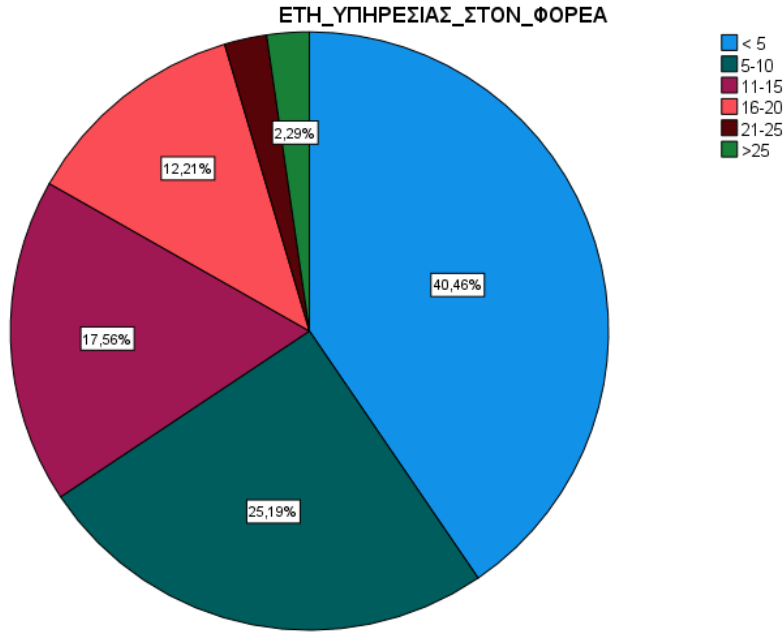
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.5

Αριθμός παιδιών των εργαζομένων

Αναφορικά με την απάντηση που έδωσαν οι εργαζόμενοι ως προς τον αριθμό των παιδιών παρατηρούμε, ότι ένα σ' ένα υψηλό ποσοστό της τάξεως του 41,2% δήλωσαν ότι δεν έχουν αποκτήσει, το 40,5% απάντησαν πως έχουν δύο παιδιά, το 20,6% έχουν ένα παιδί, το 6,1% έχουν τρία παιδιά και 1,5% έχουν τέσσερα παιδιά και άνω.

Μολονότι οι περισσότεροι μας ανέφεραν, ότι έχουν παιδιά (58,7%), ένα αξιοσημείωτο μεγάλο επίσης ποσοστό (41,2%) δεν έχουν αποκτήσει. Το γεγονός αυτό από την μία αντανακλά το γενικότερο φαινόμενο της υπογεννητικότητας στην χώρα μας, σύμφωνα με τα επίσημα στατιστικά στοιχεία για την πορεία των γεννήσεων κατά τα τελευταία έτη, από την άλλη όμως μπορεί να συνδέεται με την απροθυμία που παρουσιάζεται, μέσω της έρευνας, των συγκεκριμένων υπαλλήλων να τεκνοποιήσουν υπό τις παρούσες συνθήκες, καθώς οι μισθοί τους έχουν μειωθεί, εξαιτίας των μνημονίων.

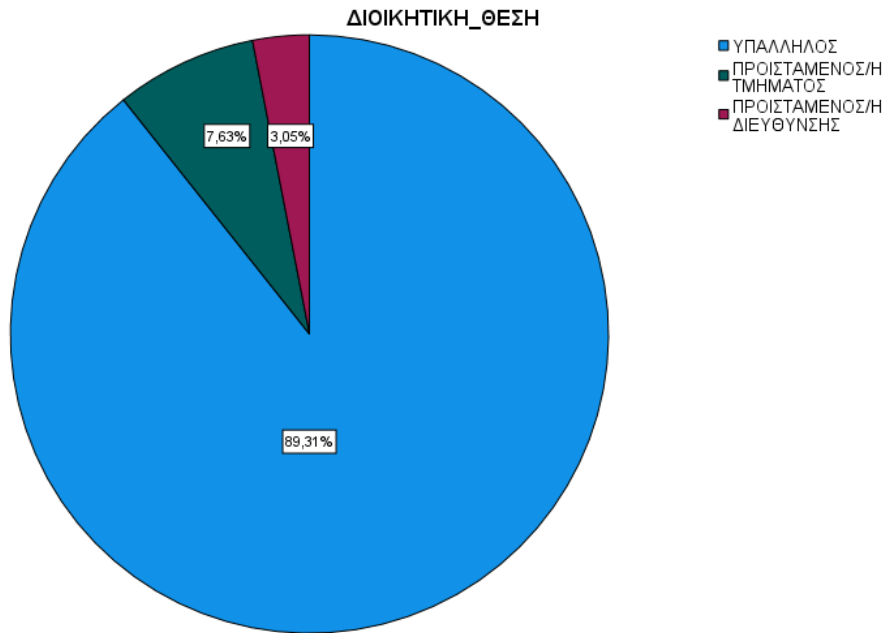


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.6

Προϋπηρεσία των εργαζομένων

Οι υπάλληλοι που εργάζονται περισσότερο από μία πενταετία αποτελούν την πλειοψηφία σε ποσοστό 59,6%, από αυτούς το 25,2% εργάζεται μεταξύ 5-10 έτη, το 17,6% από 11-15 έτη, το 2,3% μεταξύ 16-20 έτη και το 2,3% για διάστημα μεγαλύτερο των 25 ετών. Παρατηρούμε εδώ, ότι ένα σημαντικό ποσοστό 40,4% αποτελούμενο από 53 άτομα εμφανίζονται να εργάζονται για διάστημα μικρότερο των πέντε ετών στις υπηρεσίες τους και εύλογα κανείς θα μπορούσε να υποθέσει, ότι διακρίνονται από ενθουσιασμό και μειωμένη κόπωση σε σχέση με τους υπόλοιπους.

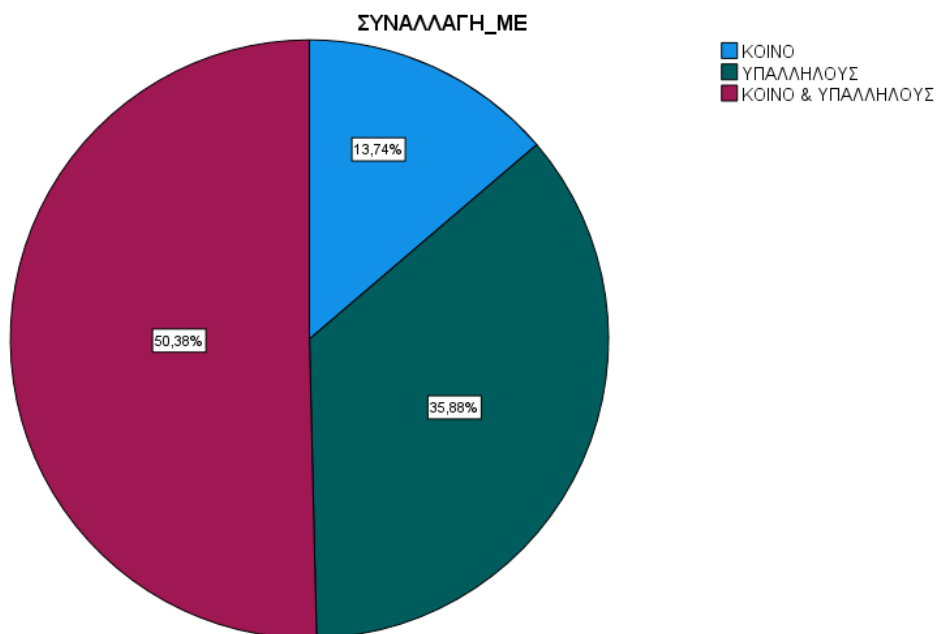


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.7

Διοικητική θέση των εργαζομένων

Η συντριπτική πλειοψηφία (117 άτομα 89,31%) των ερωτηθέντων εργάζονται ως υπάλληλοι με αρμοδιότητες εισηγητή (διοικητικού-οικονομικού) ή χειριστή συνεντεύξεων εξέτασης ασύλου και είναι αναμενόμενο το αποτέλεσμα, καθώς με βάση τον οργανισμό του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου οι θέσεις ευθύνης σε τμήματα και διευθύνσεις είναι σημαντικά λιγότερες. Οι προϊστάμενοι των τμημάτων αποτελούν το 7,6% και προϊστάμενοι διεύθυνσης είναι το 3,1% των εργαζομένων του φορέα.

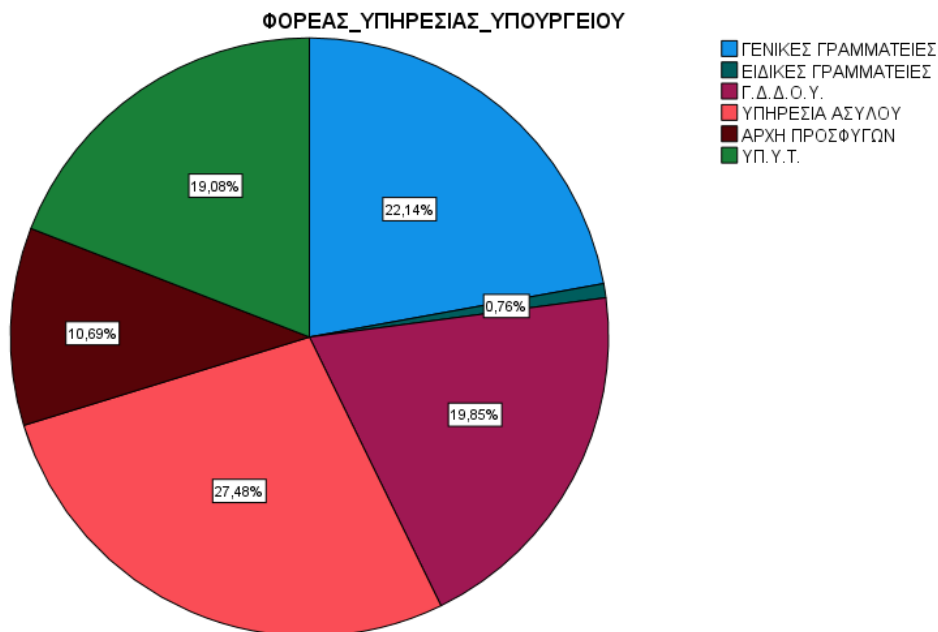


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.8

Τομέας συναλλαγής των εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι που συναλλάσσονται αποκλειστικά με το κοινό είναι λιγότεροι από όσους ασχολούνται αποκλειστικά με διοικητικά καθήκοντα, συγκεκριμένα αφορούν στο 13,7% έναντι του 35,9%. Υπάρχει ωστόσο και μια τρίτη κατηγορία, αποτελούμενη από το 50,4%, οριακά πάνω από τους μισούς υπαλλήλους συνολικά, που ενώ συναλλάσσεται με το κοινό, πραγματοποιεί παράλληλα και διοικητικές υπηρεσίες. Η συγκεκριμένη κατηγορία μπορεί να χαρακτηριστεί ότι διαθέτει «μεικτά καθήκοντα».



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.9

Φορέας υπηρεσίας των εργαζομένων

Το προσωπικό στις επί μέρους υπηρεσίες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου που προέκυψε από την έρευνα κατανέμεται ως εξής: Το 27,5% προέρχεται από την Υπηρεσία Ασύλου, το 22,1% από τις Γενικές Γραμματείες, 19,8% από την Γενική Διεύθυνση Διοικητικών Οικονομικών Υπηρεσιών, 19,1% από την Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης και 0,8% από τις Ειδικές Γραμματείες.

6.1.2 Η αξιοπιστία του Ερωτηματολογίου

Ο έλεγχος της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε, προκειμένου να εξεταστεί ο βαθμός της συνοχής και της αξιοπιστίας των κλιμάκων των 22 απαντήσεων-δηλώσεων επαγγελματικής εξουθένωσης του μοντέλου ΜΒΙ και των 24 απαντήσεων-δηλώσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης του μοντέλου ESI, που εφαρμόστηκαν στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας.

Σύμφωνα με τον Μάρκο (2012) η εσωτερική συνέπεια των μετρήσεων είναι αξιόπιστη στον βαθμό που οι ερωτήσεις, οι οποίες μετρούν το ίδιο χαρακτηριστικό,

έχουν υψηλή συσχέτιση μεταξύ τους και με το χαρακτηριστικό αυτό. Η εκτίμηση αυτή έγινε με την χρήση του πιο διαδεδομένου δείκτη αξιοπιστίας, του δείκτη Cronbach's α . Όταν οι τιμές του δείκτη αείναι μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται ικανοποιητικές.

Εξετάζοντας την αξιοπιστία και την εσωτερική συνοχή της κλίμακας της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούμε να διαπιστώσουμε, πως με βάση τα αποτελέσματα βρίσκεται σε εξαιρετικά ικανοποιητικό επίπεδο, άνω του 0,7 και συγκεκριμένα στο 0,929 ($0,929 > 0,7$).

Πίνακας 6.1

Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's α αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση

		N	%
Cases	Valid	131	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	131	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,929	,926	22

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Αναφορικά με την αξιοπιστία και την εσωτερική συνοχή της κλίμακας της επαγγελματικής ικανοποίησης διαπιστώνεται επίσης από τα αποτελέσματα με τη χρήση του δείκτη Cronbach's α , ότι τοποθετείται σε εξαιρετικά ικανοποιητικό επίπεδο, άνω του 0,7 και συγκεκριμένα στο 0,936 ($0,936 > 0,7$).

Πίνακας 6.2

Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's alpha αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση

		N	%
Cases	Valid	131	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	131	100,0

Reliability Statistics

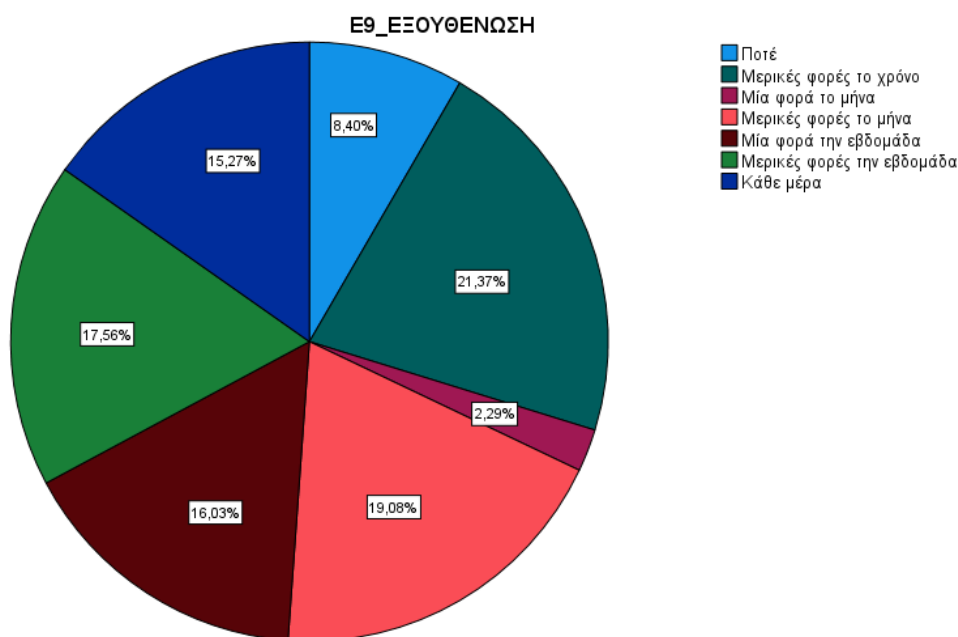
Cronbach's Alpha	N of Items
,936	24

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Είναι σημαντικό εύρημα, ότι οι απαντήσεις-δηλώσεις του ερωτηματολογίου παρουσιάζουν αυξημένο βαθμό αξιοπιστίας και συνοχής, αποδεικνύοντας την ομοιογένεια και τις κοινές αντιλήψεις των συμμετεχόντων. Επιπλέον αποτυπώνεται, ότι εκφράζονται οι πραγματικές εμπειρίες για τα υπό διερεύνηση ζητήματα, στα πλαίσια βεβαίως της υποκειμενικής αντιληπτικής ικανότητας εκείνων που συμμετείχαν στην έρευνα.

6.1.3 Ανάλυση των απαντήσεων για την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση

Ακολούθως παρουσιάζονται σε διαγράμματα πίτας οι απαντήσεις-δηλώσεις των εργαζομένων και καταγράφονται τα δεδομένα που προκύπτουν από την περιγραφική στατιστική ανάλυση του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας.

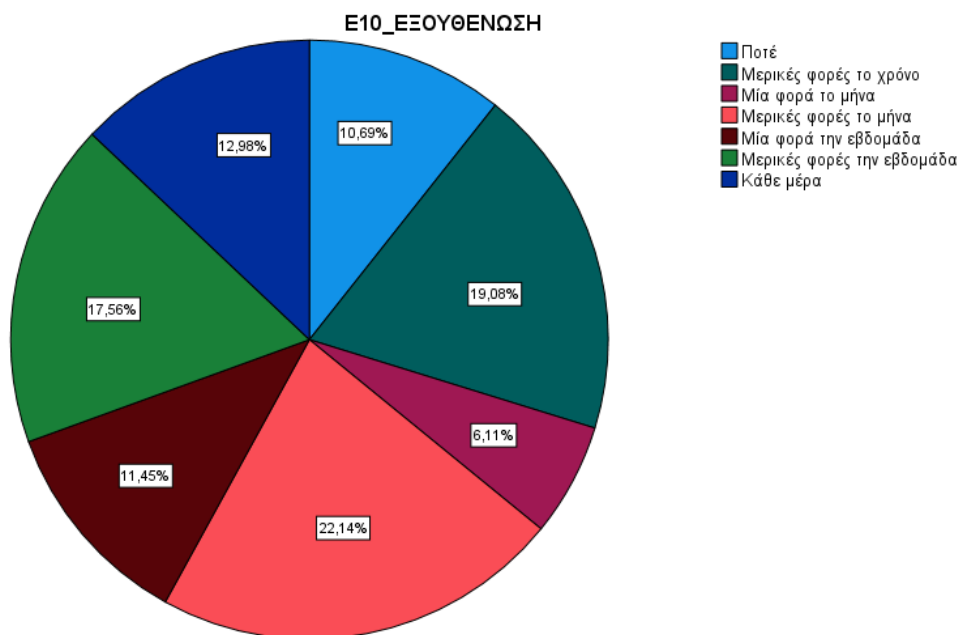


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.10

Ερώτηση 9: «Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου»

Λαμβάνοντας υπόψη, ότι το μέσο της κλίμακας είναι στην απάντηση «(3) Μερικές φορές το μήνα», παρατηρούμε, ότι πάνω από αυτό το όριο αθροιστικά σε ποσοστό 48,9% απάντησαν, ότι νιώθουν εξαντλημένοι ψυχικά από τη δουλειά τους από μία φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα. Πιο αναλυτικά το 16% δήλωσαν, ότι νιώθουν εξαντλημένοι μια φορά τη βδομάδα, το 17,6% μερικές φορές τη βδομάδα και το 15,3% κάθε μέρα. Στον αντίποδα το 8,4% δήλωσαν, ότι δε νιώθουν ποτέ εξαντλημένοι από τη δουλειά τους, σε ποσοστό 21,4% είπαν, ότι νιώθουν εξαντλημένοι από τη δουλειά τους μερικές φορές το χρόνο, το 2,3% μία φορά το μήνα και 19,1% απάντησαν μερικές φορές το μήνα. Οι απαντήσεις αυτές σχετίζονται με τη συναισθηματική εξάντληση.

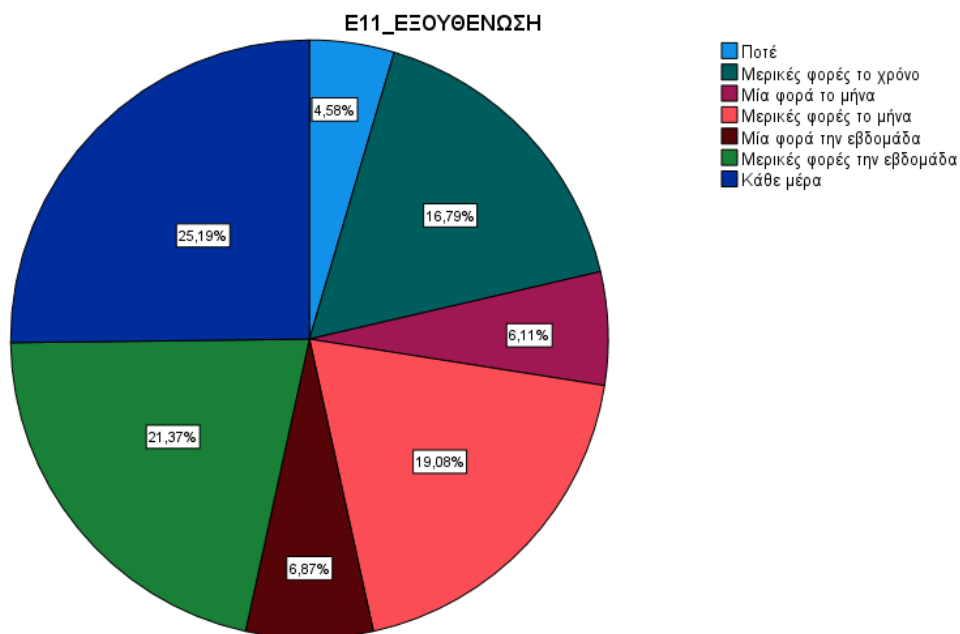


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.11

Ερώτηση 10: «Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί για να πάω στη δουλειά μου»

Οι εργαζόμενοι που απαντούν στην ερώτηση πάνω από το μέσο της κλίμακας είναι συνολικά το 42,1%, ενώ εκείνοι που βρίσκονται κάτω από το μέσο της κλίμακας είναι συνολικά το 35,9%. Αναλυτικότερα απάντησαν, ότι νιώθουν κουρασμένοι όταν ξυπνούν το πρωί για να πάνε στη δουλειά τους «Ποτέ» το 10,7%, «Μερικές φορές το χρόνο» 19,1%, «Μία φορά το μήνα» σε ποσοστό 6,1%, «Μερικές φορές το μήνα» 22,1%, «Μία φορά τη βδομάδα» 11,5%, «Μερικές φορές τη βδομάδα» 17,6%, και «Κάθε μέρα» δήλωσαν το 13%. Οι απαντήσεις που δόθηκαν σχετίζονται με την επί μέρους κατηγορία της συναισθηματικής εξάντλησης.

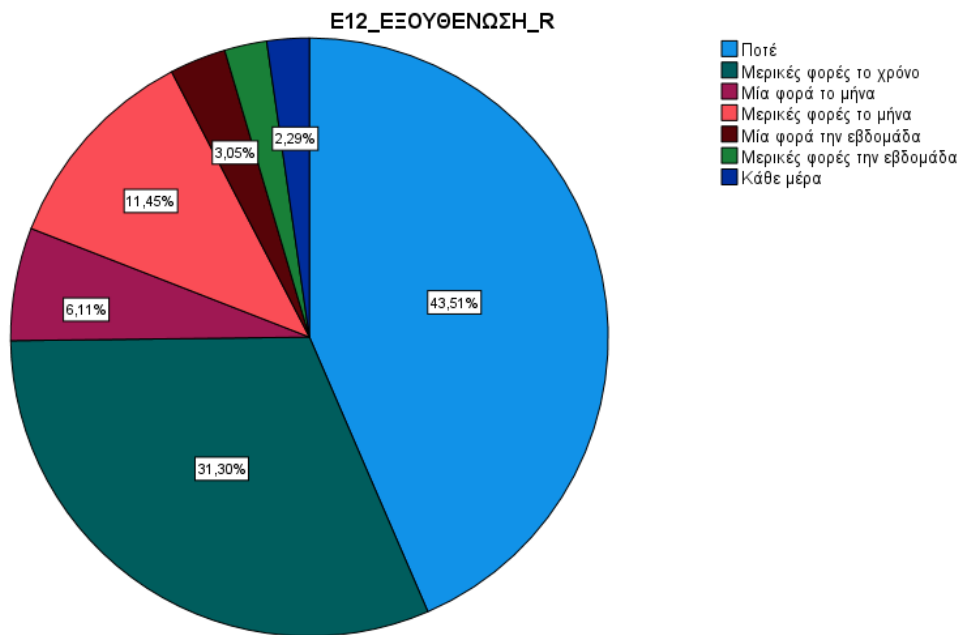


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.12

Ερώτηση 11: «Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από τη δουλειά μου»

Όσοι δηλώνουν, ότι νιώθουν εξάντληση στο τέλος του ωραρίου τους κατά την αποχώρηση από την εργασία τους από μία φορά την εβδομάδα και άνω, αποτελούν το 53,5% του συνολικού αριθμού, δηλαδή περισσότεροι από τους μισούς υπαλλήλους εμφανίζουν υψηλό βαθμό εξάντλησης. Συγκεκριμένα «Κάθε μέρα» απάντησαν 25,2%, «Μερικές φορές τη βδομάδα» 21,4%, «Μία φορά την εβδομάδα» 6,9%, «Μερικές φορές το μήνα» 19,1%, «Μία φορά το μήνα» 6,1%, «Μερικές φορές το χρόνο» 16,8% και «Ποτέ» 4,6%. Οι συγκεκριμένες απαντήσεις συνδέονται με την ερώτηση που καταγράφει την συναισθηματική εξάντληση.

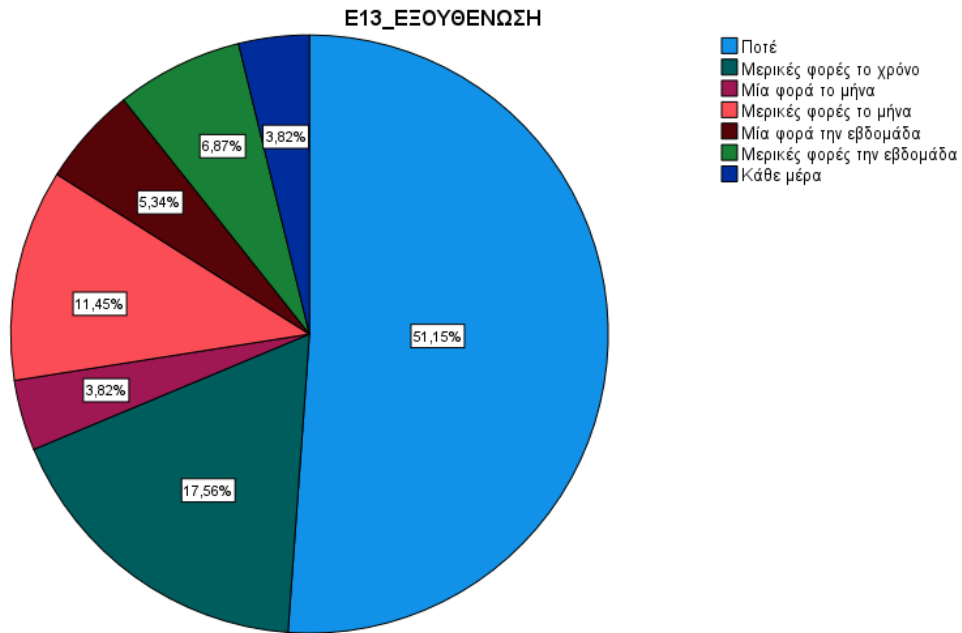


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.13

Ερώτηση 12: «Αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου»

Οι εργαζόμενοι που δηλώνουν, ότι αντιλαμβάνονται τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω τους «Κάθε μέρα», αποτελούν το μικρότερο ποσοστό του συνόλου (2,3%), «Μερικές φορές την εβδομάδα» απαντά επίσης το 2,3%, «Μία φορά την εβδομάδα» το 3,1%, «Μερικές φορές το μήνα» 11,5%, «Μία φορά το μήνα» 6,1%, «Μερικές φορές το χρόνο» 31,3% και «Ποτέ» δηλώνει το 43,5%. Αποτελεί εντυπωσιακό εύρημα το γεγονός, ότι το 43,5% των εργαζομένων παραδέχεται πως ποτέ δεν αντιλαμβάνεται τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι και πάνω από το μέσο της κλίμακας καταγράφονται αθροιστικά 116 άτομα (80,9%). Οι συγκεκριμένες απαντήσεις συνδέονται με την ερώτηση που καταγράφει τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα των εργαζομένων, ως μια διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

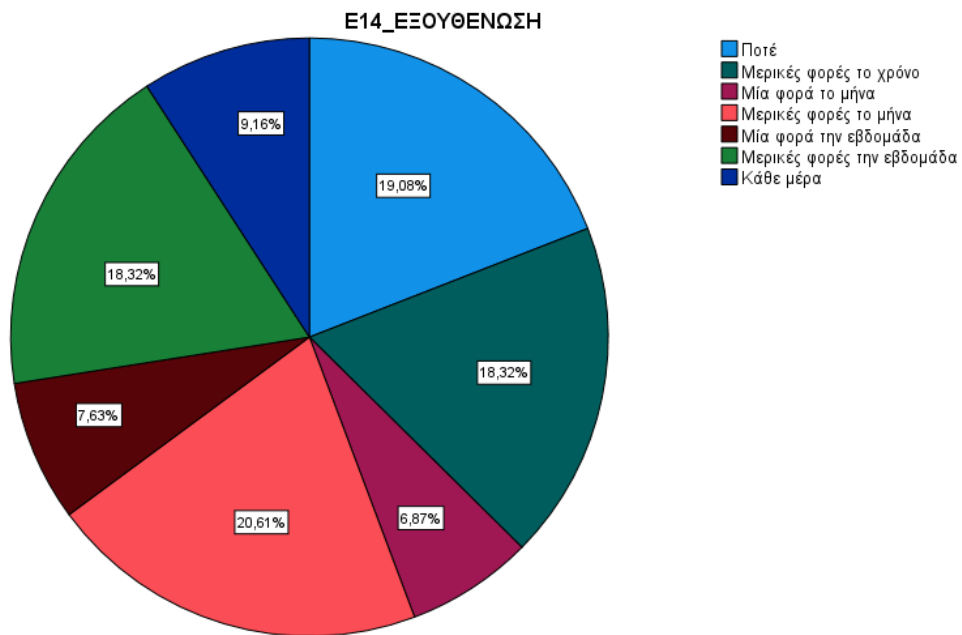


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.14

Ερώτηση 13: «Αισθάνομαι συχνά, ότι μεταχειρίζομαι τους άλλους σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα»

Εκείνοι που απάντησαν πως μεταχειρίζονται συχνά τους άλλους σαν απρόσωπα αντικείμενα «Κάθε μέρα» αποτελούν το 3,8%, «Μερικές φορές τη βδομάδα» είναι το 6,9%, «Μία φορά τη βδομάδα» είναι 5,3%, «Μερικές φορές το μήνα» 11,5%, «Μία φορά το μήνα» 3,8%, «Μερικές φορές το χρόνο» απάντησαν το 17,6% και «Ποτέ» δήλωσαν το 51,1%. Επομένως πολλοί περισσότεροι από τους μισούς συνολικά και αθροιστικά σε ποσοστό 72,5% του δείγματος, εμφανίζουν χαμηλό επίπεδο κυνισμού. Οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους εργαζομένους στην συγκεκριμένη ερώτηση καταγράφουν το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης στην διάσταση της απροσωποποίησης.

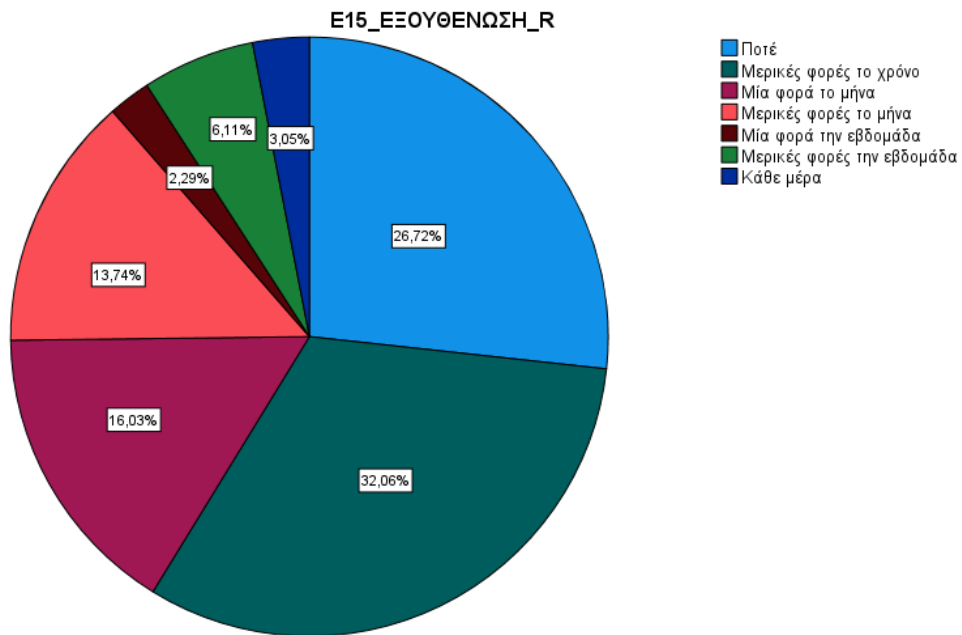


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.15

Ερώτηση 14: «Αισθάνομαι μεγάλη πίεση επειδή εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα»

Οι εργαζόμενοι που απάντησαν, ότι αισθάνονται πίεση δουλεύοντας με ανθρώπους, «Κάθε μέρα» αφορούν στο 9,2% του συνόλου, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι 18,3%, «Μία φορά την εβδομάδα» είναι 7,6%, «Μερικές φορές το μήνα» δήλωσαν το 20,6%, «Μία φορά το μήνα» 6,9%, «Μερικές φορές το χρόνο» 18,3% και «Ποτέ» το 19,1%. Οι απαντήσεις καταγράφουν τη συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων και φανερώνουν το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν.

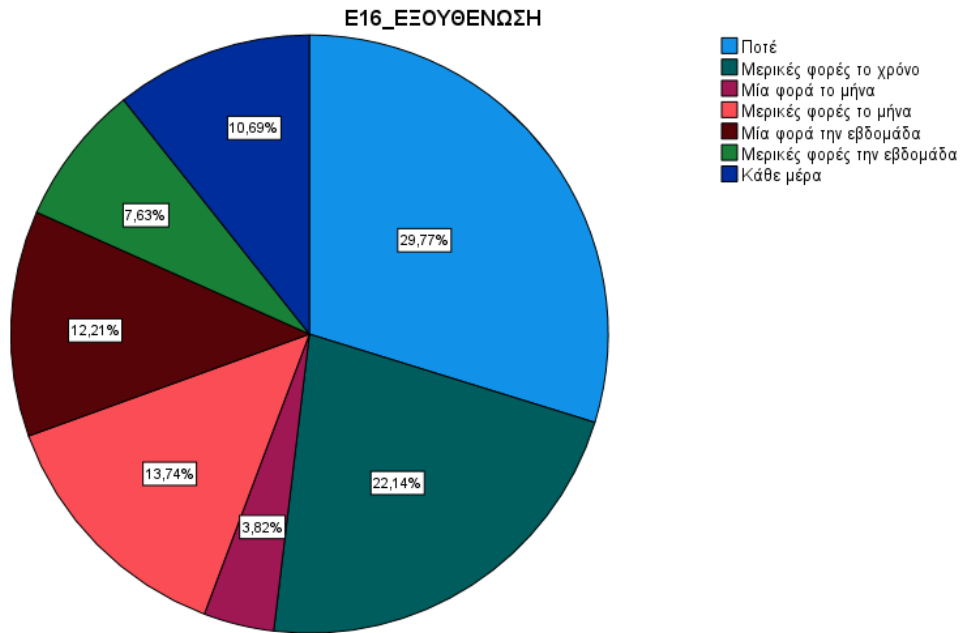


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.16

Ερώτηση 15: «Αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα των άλλων»

Οι συνάδελφοι που απαντούν στην ερώτηση αναφορικά με την πολύ καλή αντιμετώπιση των προβλημάτων των άλλων, είναι εμφανώς λιγότεροι αθροιστικά και ανέρχονται σε ποσοστό 11,5%, ευρισκόμενοι άνω του μέσου της κλίμακας. Στο μέσο της κλίμακας («Μερικές φορές το μήνα») βρίσκεται το 13,7%, ακολουθεί το 16% που απαντά «Μία φορά το μήνα», το 32,1% «Μερικές φορές το χρόνο» και το 26,7% δήλωσε «Ποτέ». Με τις απαντήσεις στη συγκεκριμένη ερώτηση καταγράφεται σε μεγάλο βαθμό η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων από τους εργαζόμενους.

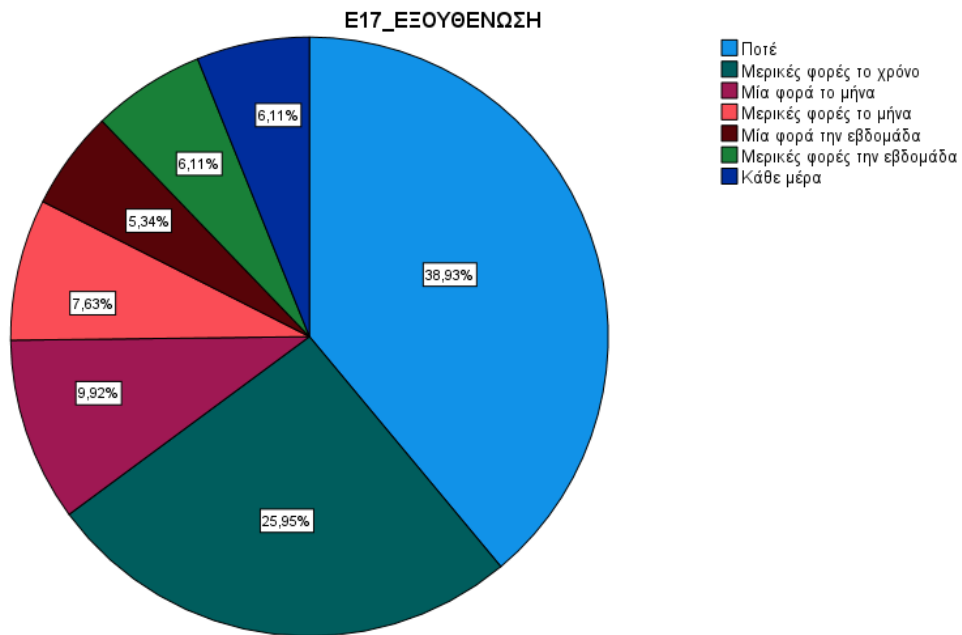


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.17

Ερώτηση 16: «Αισθάνομαι άδειος/α εξαιτίας της δουλειάς μου»

Οι εργαζόμενοι που απάντησαν, ότι νιώθουν άδειοι εξαιτίας της δουλειάς τους «Κάθε μέρα» αποτελούν το 10,7%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» το ποσοστό ανέρχεται σε 7,6%, «Μία φορά την εβδομάδα είναι 12,2%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας και συνολικά αφορά στο 30,5% των εργαζομένων. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» είναι το 13,7% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» 3,8%, «Μερικές φορές το χρόνο» βρίσκεται το 22,1% και «Ποτέ» δήλωσε το 29,8%. Οι συγκεκριμένες απαντήσεις συνδέονται με μία από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και καταγράφουν τη συναισθηματική εξάντληση.

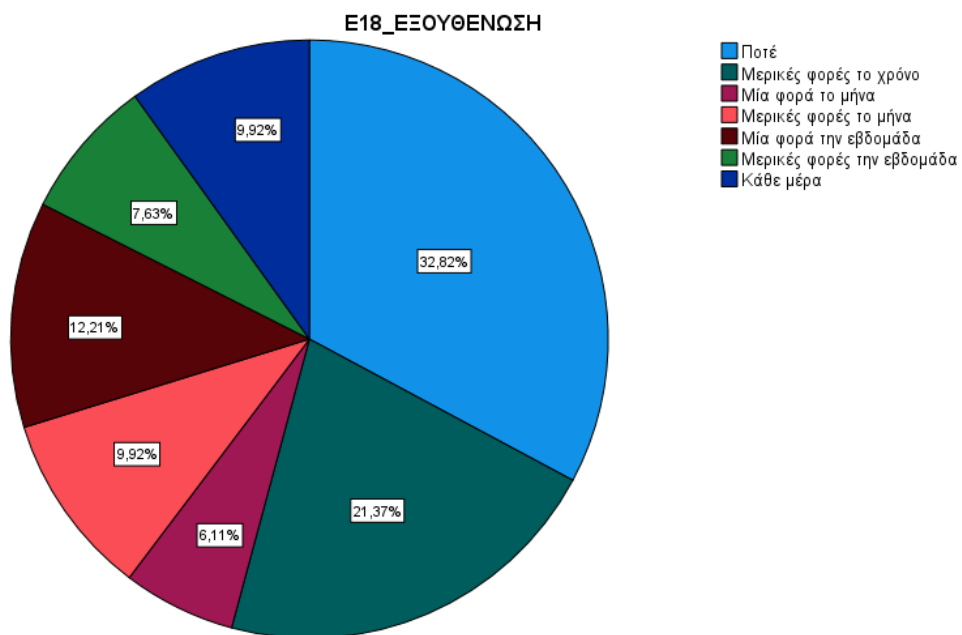


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.18

Ερώτηση 17: «Η εργασία μου είναι σημαντική για τη ζωή των άλλων»

Εκείνοι που απάντησαν, ότι η εργασία τους είναι σημαντική για τη ζωή των άλλων «Κάθε μέρα» ανέρχονται σε 6,1%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» επίσης 6,1% και «Μία φορά την εβδομάδα 5,3%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά σε ποσοστό 17,5%. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» είναι το 7,6% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» 9,9%, «Μερικές φορές το χρόνο» 26,0% και «Ποτέ» δήλωσαν 38,9%. Οι συγκεκριμένες απαντήσεις συνδέονται με τα προσωπικά επιτεύγματα και παρατηρείται αθροιστικά για 98 άτομα (74,8%) αξιοσημείωτη έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Είναι μια σημαντική παράμετρος που φανερώνει υψηλό επίπεδο εξουθένωσης για τους εργαζομένους.

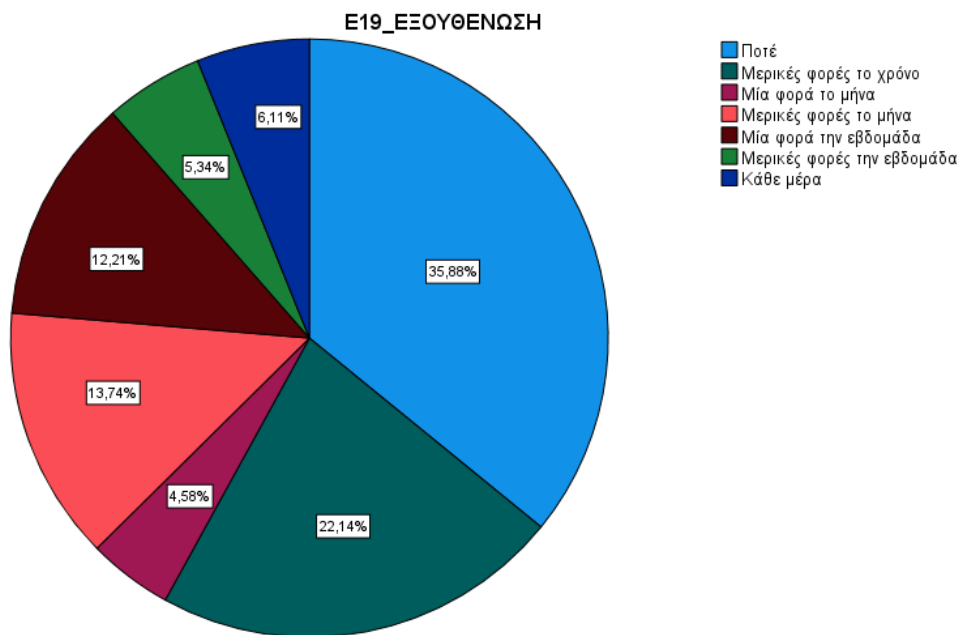


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.19

Ερώτηση 18: «Έχω γίνει σκληρότερος/η προς τους ανθρώπους από τότε που βρίσκομαι σ' αυτή τη δουλειά»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι έχουν γίνει σκληρότεροι προς τους ανθρώπους από τότε που βρίσκονται στη δουλειά τους «Κάθε μέρα» αποτελούν το 9,9% του συνόλου, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 7,6% και «Μία φορά την εβδομάδα» 12,2%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας σε ποσοστό 29,7%. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» είναι το 9,9% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» 6,1%, «Μερικές φορές το χρόνο» 21,4% και «Ποτέ» 32,8%. Οι απαντήσεις αυτές συνδέονται με την απροσωποποίηση και διαπιστώνεται αθροιστικά για το 60,3% του δείγματος υψηλός βαθμός απουσίας κυνισμού. Ασφαλώς η απουσία εκδήλωσης συναισθημάτων κυνισμού για μία σημαντική μερίδα εργαζομένων, εκτιμάται στα πλαίσια εξέτασης αυτής της διάστασης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

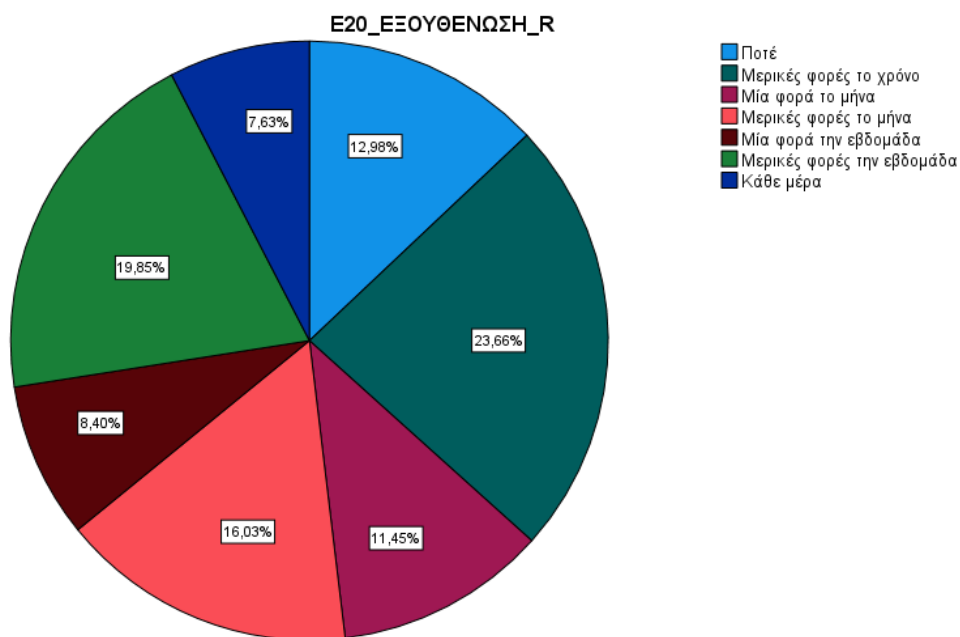


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.20

Ερώτηση 19: «Με προβληματίζει, ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά»

Επιπλέον όσοι από τους εργαζόμενους απάντησαν, πως τους προβληματίζει, ότι η δουλειά τους σκληραίνει συναισθηματικά «Κάθε μέρα» είναι το 6,1% του δείγματος, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 5,3%, «Μία φορά την εβδομάδα είναι το 12,2%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας συνολικά 23,6%. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 13,7% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» 4,6%, «Μερικές φορές το χρόνο» 22,1% και «Ποτέ» 35,9%. Με τις απαντήσεις αυτές διαπιστώνεται το επίπεδο της απουσίας κυνισμού από τη μεριά των εργαζομένων σε ποσοστό 62,6%, ως μια από τις διαστάσεις (απροσωποποίηση) της επαγγελματικής εξουθένωσης.

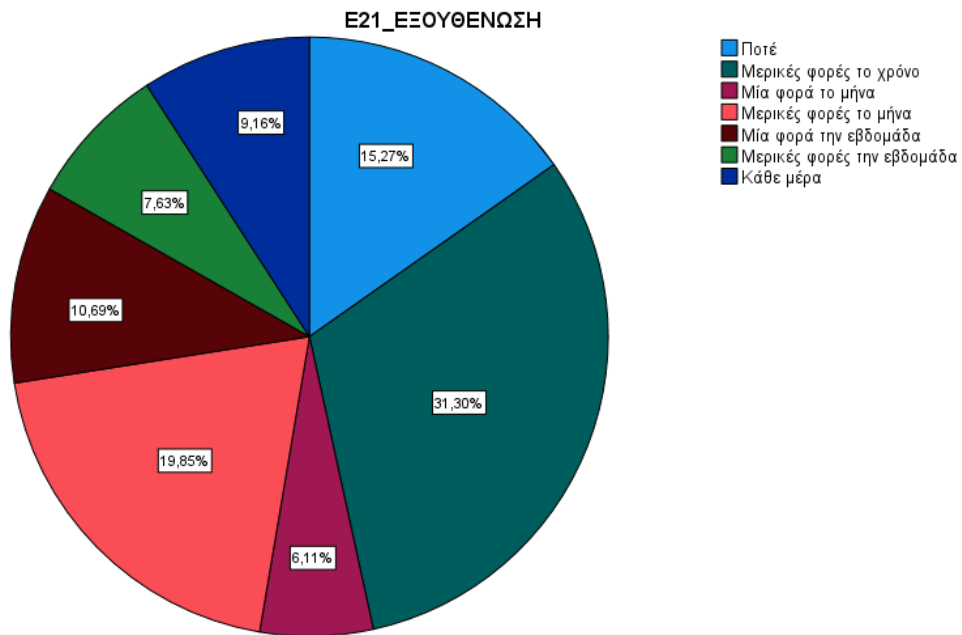


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.21

Ερώτηση 20: «Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός/η»

Εκείνοι που απάντησαν, ότι νιώθουν εξαιρετικά ενεργητικοί «Κάθε μέρα» είναι το 7,6% του συνόλου, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 19,8%, «Μία φορά την εβδομάδα» είναι 8,4%. Αναφερόμαστε σε όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας συνολικά το 35,8% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» τοποθετείται το 16% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» το 11,5%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 23,7% και «Ποτέ» το 13%. Σε αυτή την περίπτωση καταγράφεται η σύνδεση της επαγγελματικής εξουθένωσης με τα προσωπικά επιτεύγματα των υπαλλήλων και παρατηρείται αθροιστικά για ένα ποσοστό 48,2% του δείγματος έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων.

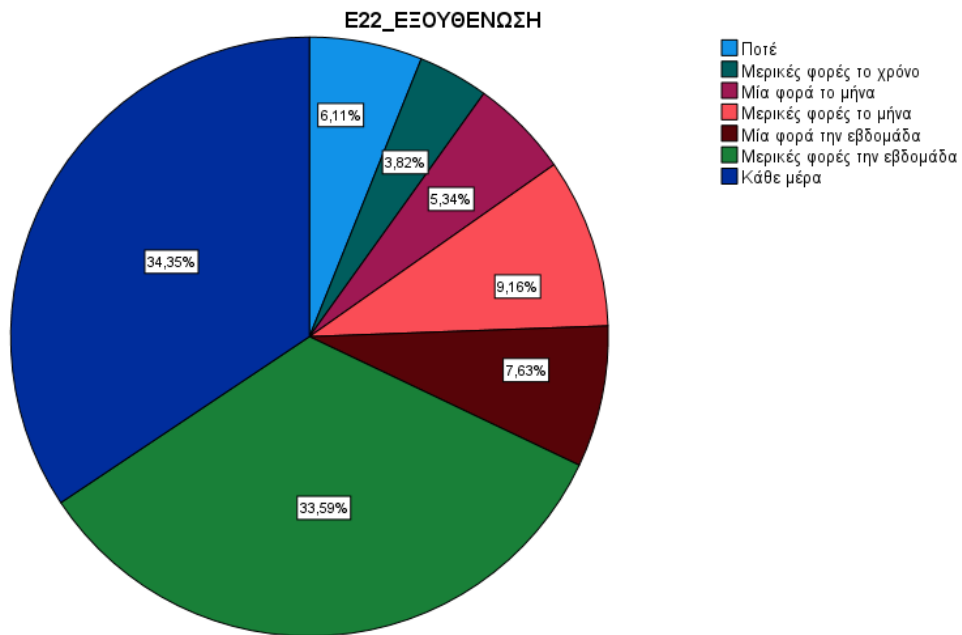


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.22

Ερώτηση 21: «Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι αισθάνονται απογοητευμένοι από τη δουλειά τους «Κάθε μέρα» είναι το 9,2%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 7,6% και «Μία φορά την εβδομάδα είναι το 10,7%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας συνολικά το 27,5% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 19,8% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» το 6,1%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 31,3% και «Ποτέ» το 15,3%. Εδώ έχουμε τη σύνδεση των απαντήσεων με τη διάσταση της εξουθένωσης που αφορά συγκεκριμένα στην καταγραφή της συναισθηματικής εξάντλησης.

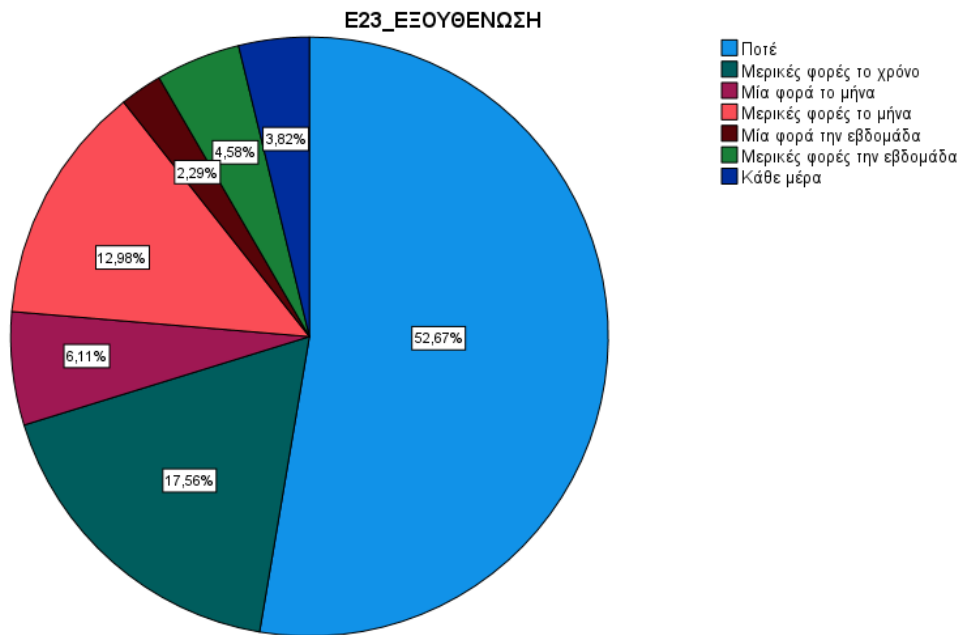


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.23

Ερώτηση 22: «Νιώθω, ότι εργάζομαι πολύ σκληρά»

Όσοι εργαζόμενοι απάντησαν πως νιώθουν, ότι εργάζονται σκληρά «Κάθε μέρα» αποτελούν το 34,4%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» το 33,6%, «Μία φορά την εβδομάδα» το 7,6%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά αναφερόμαστε στο 75,6% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» τοποθετείται το 9,2% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» το 5,3%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 3,8% και «Ποτέ» το 6,1%. Ένα μεγάλο μέρος λοιπόν των εργαζομένων εκτιμά, ότι εργάζεται σκληρά, συνθήκη που αναμφίβολα επιφέρει συναισθηματική εξάντληση και κατά συνέπεια μπορεί να οδηγήσει στην εμφάνιση συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

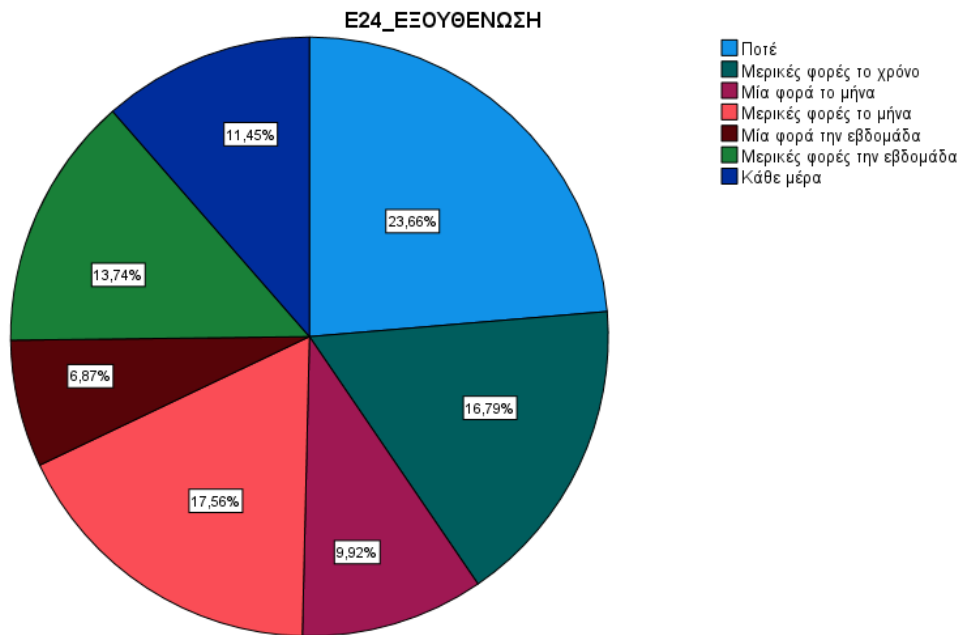


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.24

Ερώτηση 23: «Δε νοιάζομαι πραγματικά για ό,τι συμβαίνει σε μετανάστες και πρόσφυγες»

Οι εργαζόμενοι που απάντησαν, πως δε νοιάζονται πραγματικά για ό,τι συμβαίνει σε μετανάστες και πρόσφυγες «Κάθε μέρα» αποτελούν το 3,8%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» το 4,6%, «Μια φορά την εβδομάδα» το 2,3%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά το 10,7% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκουμε το 13% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» το 6,1%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 17,6% και «Ποτέ» το 52,7%. Αναφορικά με την εκδήλωση συναισθημάτων κυνισμού και στάσης απροσωποποίησης εκ μέρους των εργαζομένων, καταγράφεται με βάση τις συγκεκριμένες απαντήσεις χαμηλό επίπεδο για το 76,4% του δείγματος.

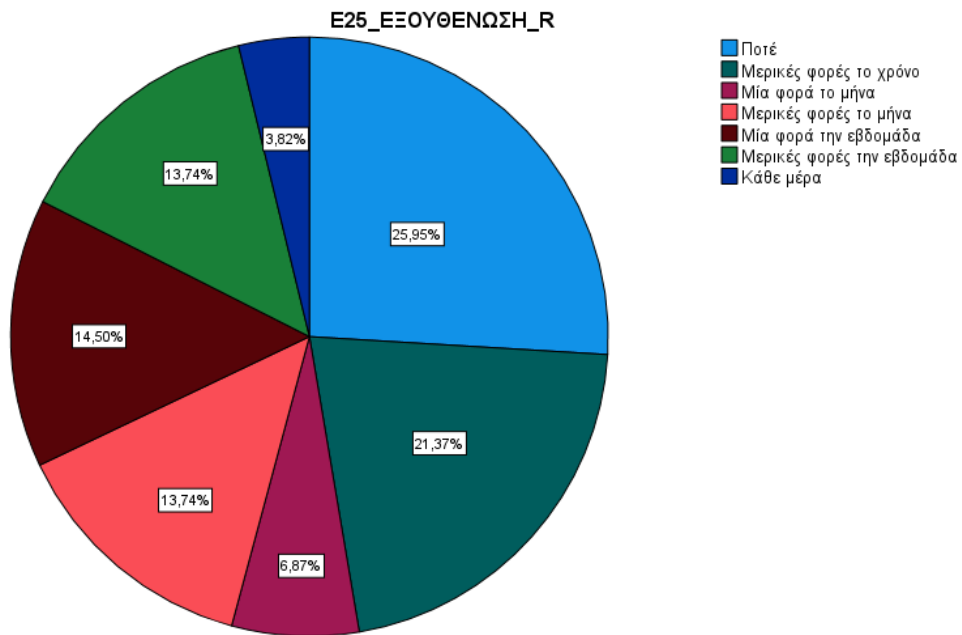


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.25

Ερώτηση 24: «Νιώθω έντονο άγχος, επειδή στην εργασία μου έχω άμεση σχέση με ανθρώπους»

Από τους εργαζόμενους εκείνοι που απάντησαν πως νιώθουν έντονο άγχος «Κάθε μέρα», επειδή στην εργασία τους έχουν άμεση επαφή με ανθρώπους αποτελούν το 11,5%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» το 13,7% και «Μια φορά την εβδομάδα» το 6,9%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά αναφερόμαστε στο 32,1% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 17,6% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» το 9,9%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 16,8% και «Ποτέ» το 23,7%. Εξετάζοντας τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, διαπιστώνουμε, ότι ο παράγοντας του εργασιακού άγχους επιδρά σε μεγάλο βαθμό, για τουλάχιστον έναν στους τρεις εργαζόμενους, ώστε να νιώσει πολύ συχνά συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης.

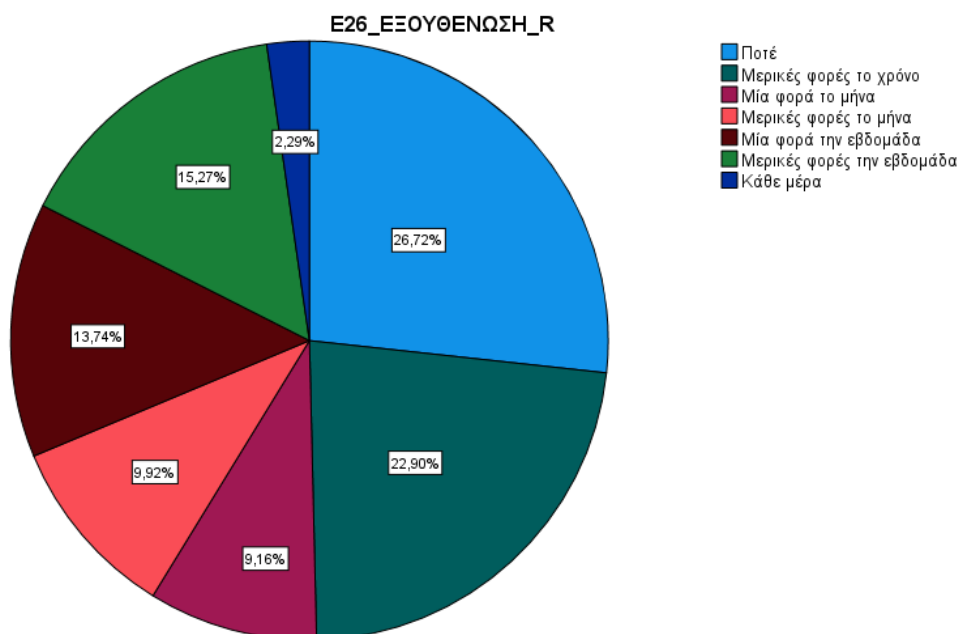


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.26

Ερώτηση 25: «Έχω τη δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους γύρω μου»

Εκείνοι που δήλωσαν, ότι έχουν δυνατότητα να διαμορφώσουν άνετη ατμόσφαιρα με τους γύρω τους «Κάθε μέρα» αποτελούν το 3,8%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» το 13,7% και «Μία φορά την εβδομάδα» το 14,5%. Αναφερόμαστε σε όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά στο 32% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 13,7% και στη συνέχεια «Μία φορά το μήνα» το 6,9%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 21,4% και «Ποτέ» το 26%. Στις συγκεκριμένες απαντήσεις έχουμε σύνδεση με την διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης που αφορά στα προσωπικά επιτεύγματα των υπαλλήλων και παρατηρείται για περισσότερους από τους μισούς (54,2%) υψηλό επίπεδο έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων.

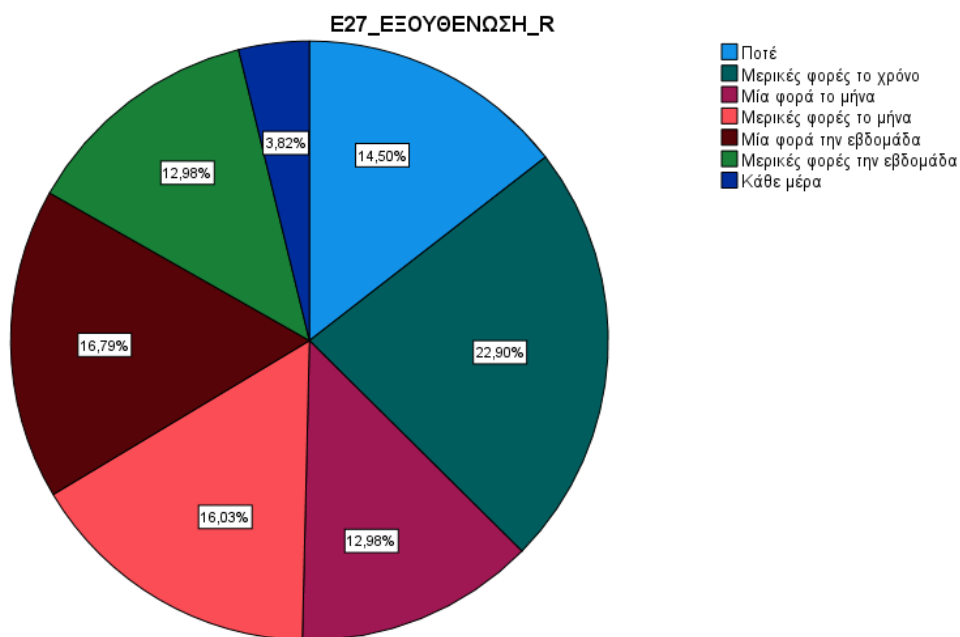


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.27

Ερώτηση 26: «Αισθάνομαι πολύ δυνατός μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι αισθάνονται πολύ δυνατοί μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους «Κάθε μέρα» ανέρχονται μόλις στο 2,3%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» απάντησε το 15,3% και «Μία φορά την εβδομάδα» το 13,7%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά το 31,3%. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 9,9%, «Μία φορά το μήνα» το 9,2%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 22,9% και «Ποτέ» το 26,7%. Όπως και στην προηγούμενη ερώτηση που συνδέεται με τα προσωπικά επιτεύγματα, ως διάσταση της καταγεγραμμένης επαγγελματικής εξουθένωσης, έτσι κι εδώ παρατηρείται για παραπάνω από τους μισούς εργαζόμενους και συγκεκριμένα για το 58,8% του δείγματος, υψηλό επίπεδο έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων.

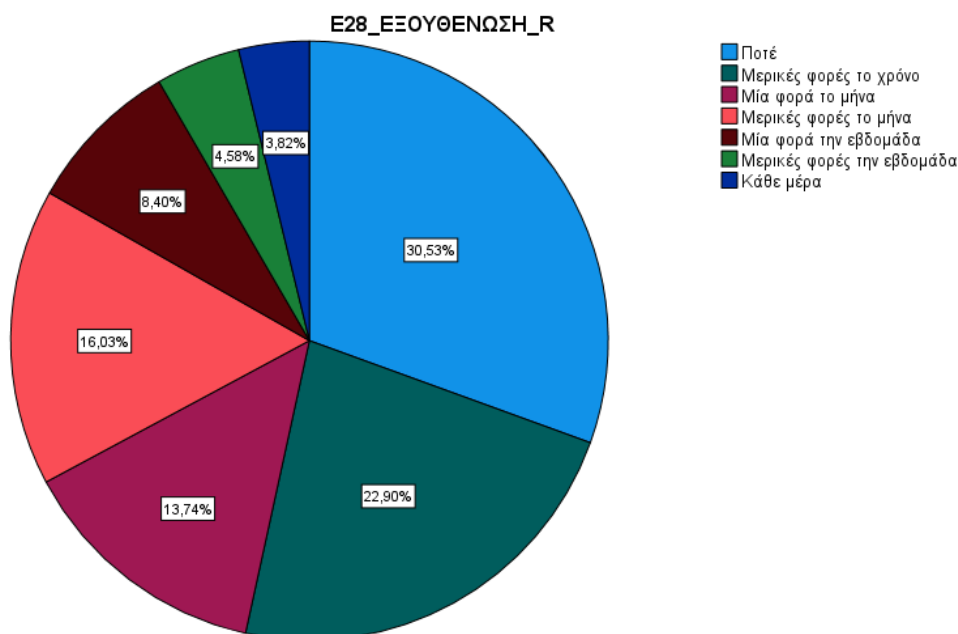


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.28

Ερώτηση 27: «Έχω καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά μου»

Όσοι εκ των ερωτώμενων δήλωσαν, ότι έχουν καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά τους «Κάθε μέρα» είναι το 3,8% του συνόλου, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 13% και «Μία φορά την εβδομάδα είναι το 16,8%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά το 33,6%. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» τοποθετείται το 16%, «Μία φορά το μήνα» το 13%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 22,9% και «Ποτέ» το 14,5%. Βλέπουμε στο σημείο αυτό τη σύνδεση της επαγγελματικής εξουθένωσης, με την καταγραφή υψηλού βαθμού έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων για το 50,4% του δείγματος.

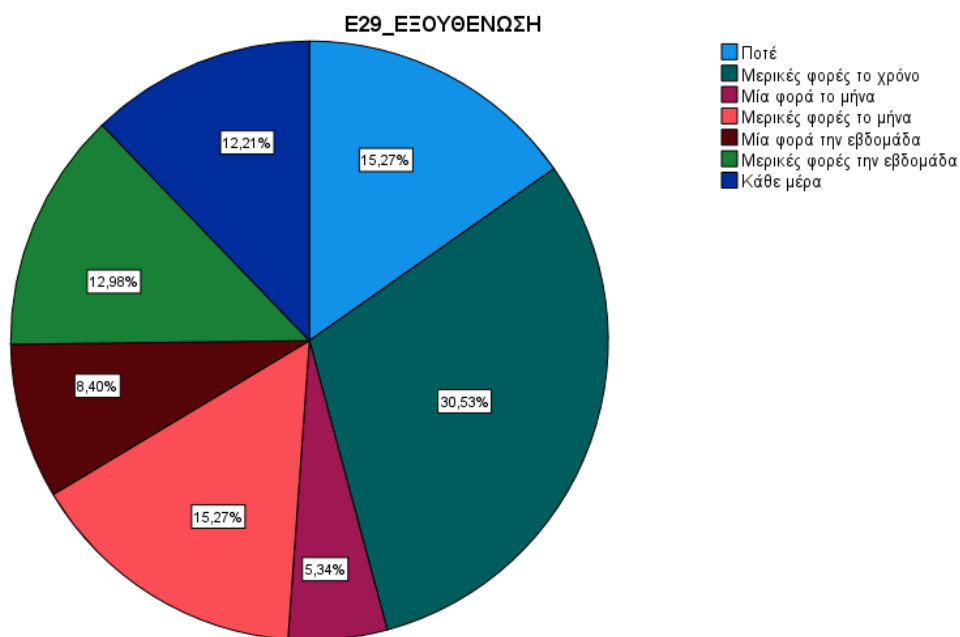


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.29

Ερώτηση 28: «Αντιμετωπίζω ψύχραιμα τα προβλήματα στη δουλειά μου»

Εκείνοι που δήλωσαν, πως αντιμετωπίζουν ψύχραιμα τα προβλήματα στη δουλειά τους «Κάθε μέρα» είναι το 3,8% των εργαζομένων, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 4,6% και «Μία φορά την εβδομάδα είναι το 8,4%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας, συνολικά το 16,8% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 16%, «Μία φορά το μήνα» το 13,7%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 22,9% και «Ποτέ» το 30,5%. Στην καταγραφή αυτών των απαντήσεων, διαπιστώνεται από τα μέχρι στιγμής δεδομένα, υψηλό επίπεδο έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων για τους περισσότερους εργαζόμενους. Συγκεκριμένα για το 67,2% των υπαλλήλων έχουμε αξιοσημείωτη απουσία προσωπικών επιτευγμάτων, που σύμφωνα με τη θεωρία οδηγεί στην εκτίμηση για υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης.

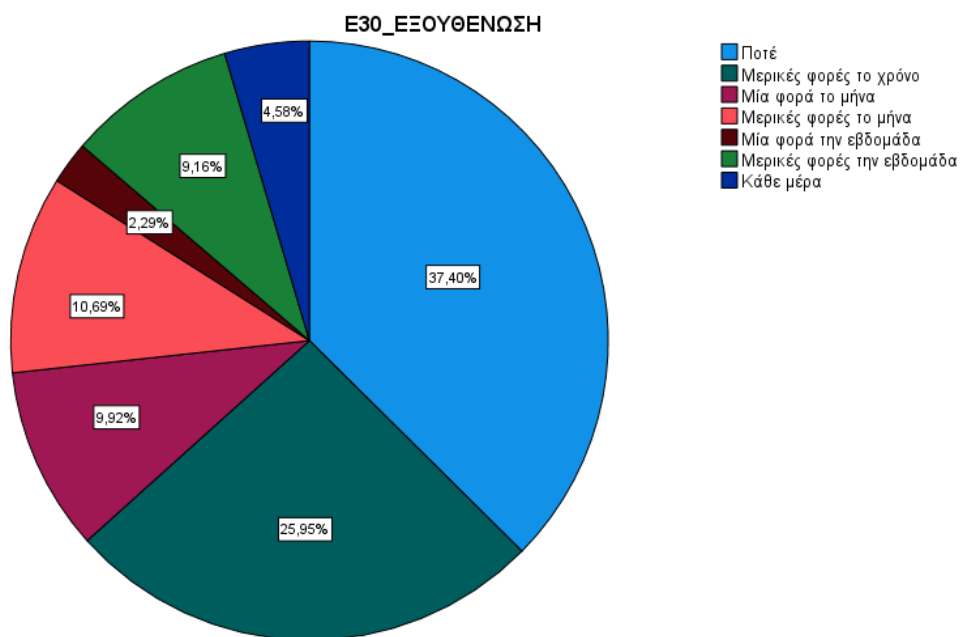


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.30

Ερώτηση 29: «Νιώθω σα να έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά»

Όσοι εργαζόμενοι δήλωσαν πως νιώθουν σα να έχουν φτάσει στα όρια της αντοχής τους στη δουλειά «Κάθε μέρα» είναι το 12,2%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» είναι το 13% και «Μία φορά την εβδομάδα είναι το 8,4%. Αθροιστικά όσοι βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας είναι το 33,6% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» βρίσκεται το 15,3%, «Μία φορά το μήνα» 5,3%, «Μερικές φορές το χρόνο» 30,5% και «Ποτέ» 15,3%. Οι συγκεκριμένες απαντήσεις συνδέονται με τη συναισθηματική εξάντληση και καταγράφουν υψηλό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης στην διάσταση αυτή για το 33,6 % του συνόλου των εργαζομένων.

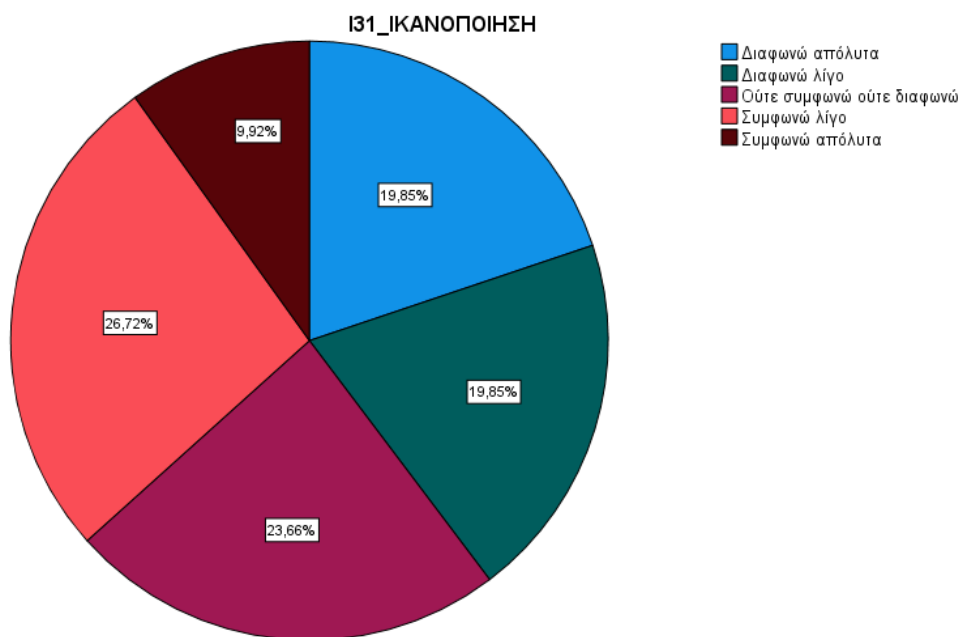


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.31

Ερώτηση 30: «Αισθάνομαι, ότι οι γύρω μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους»

Οι εργαζόμενοι που απάντησαν, πως αισθάνονται, ότι οι γύρω τους κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους «Κάθε μέρα» αποτελούν το 4,6%, «Μερικές φορές την εβδομάδα» το 9,2% και «Μία φορά την εβδομάδα» το 2,3%. Αυτοί που βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας είναι το 15,8% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Μερικές φορές το μήνα» τοποθετείται το 10,7%, «Μία φορά το μήνα» το 9,9%, «Μερικές φορές το χρόνο» το 26% και «Ποτέ» το 37,4%. Διαπιστώνουμε, ότι το επίπεδο απροσωποποίησης βρίσκεται χαμηλά για τους περισσότερους (73,3 %) και μόνο για το 15,8 % του δείγματος συνδέεται με υψηλό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης.

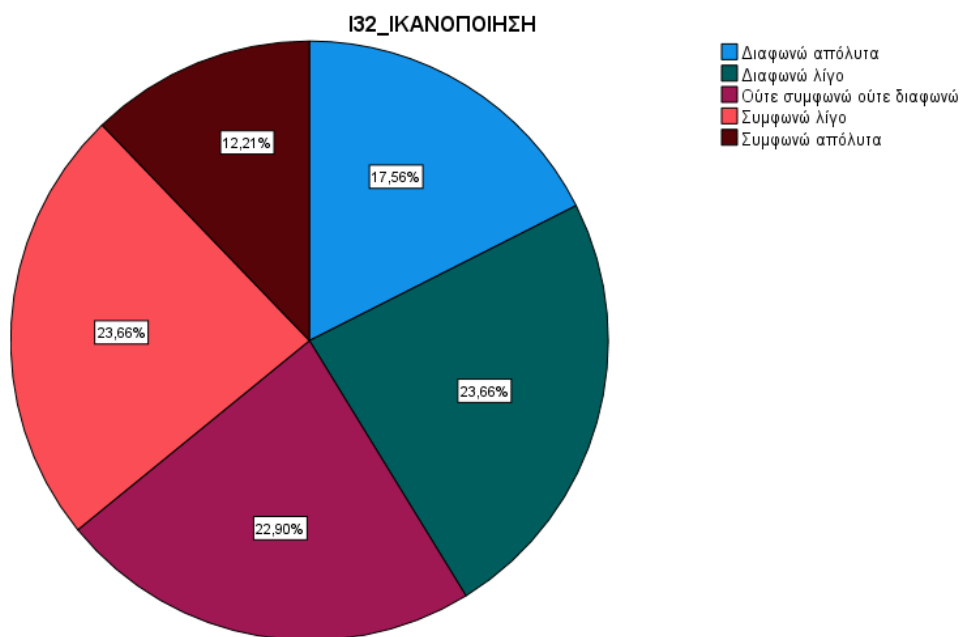


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.32

Ερώτηση 31: «Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου»

Όσοι από τους ερωτώμενους δήλωσαν ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίες τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν το 9,9% και «Συμφωνώ λίγο» το 26,7%. Συνολικά, όσοι βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας είναι το 36,6% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 23,7%. Κάτω του μέσου της κλίμακας, επιλέγοντας την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» τοποθετείται το 19,8% και «Διαφωνώ απόλυτα» το 19,8%, αθροιστικά πρόκειται για το 39,7% του δείγματος. Οι απαντήσεις αυτές καταγράφουν το επίπεδο ικανοποίησης αναφορικά με τις εργασιακές συνθήκες, που για ένα ποσοστό πλησίον του 40 % λογίζεται ως ιδιαίτερα χαμηλό.

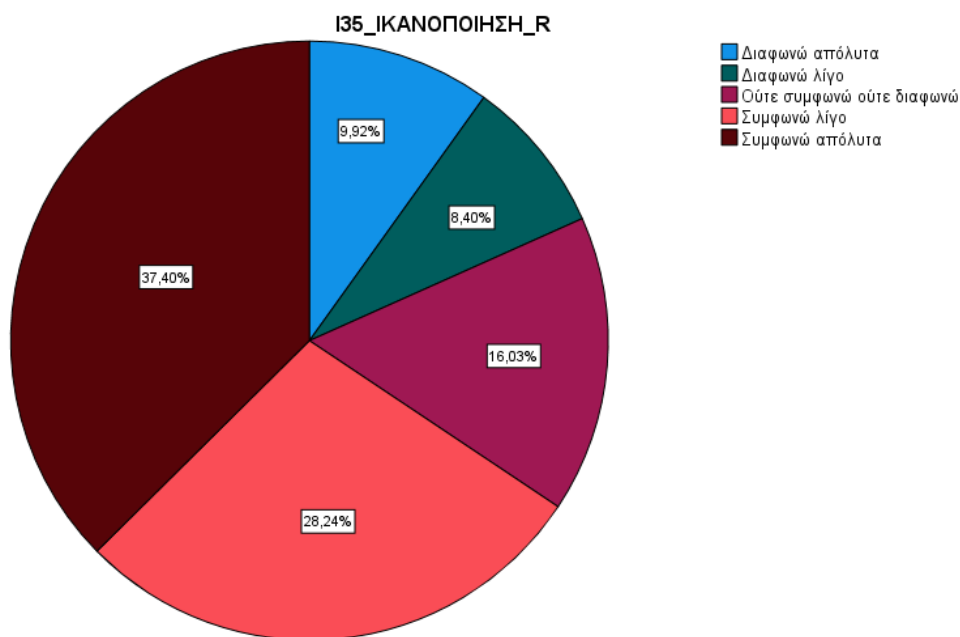


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.33

Ερώτηση 32: «Ο χώρος που εργάζομαι μου είναι ευχάριστος»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι ο χώρος που εργάζονται τους είναι ευχάριστος, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» υπολογίζονται στο 12,2% και «Συμφωνώ λίγο» στο 23,7%. Πρόκειται για όσους βρίσκονται άνω του μέσου της κλίμακας συνολικά 35,9% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» εντοπίζεται το 22,9%. Κάτω του μέσου της κλίμακας, επιλέγοντας την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» βρίσκεται το 23,7% και «Διαφωνώ απόλυτα» το 17,6%, δηλαδή συνολικά το 41,2% του δείγματος. Με τις απαντήσεις αυτές πραγματοποιείται η καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες, για τις οποίες άνω του 40% οι εργαζόμενοι εκφράζουν δυσαρέσκεια.

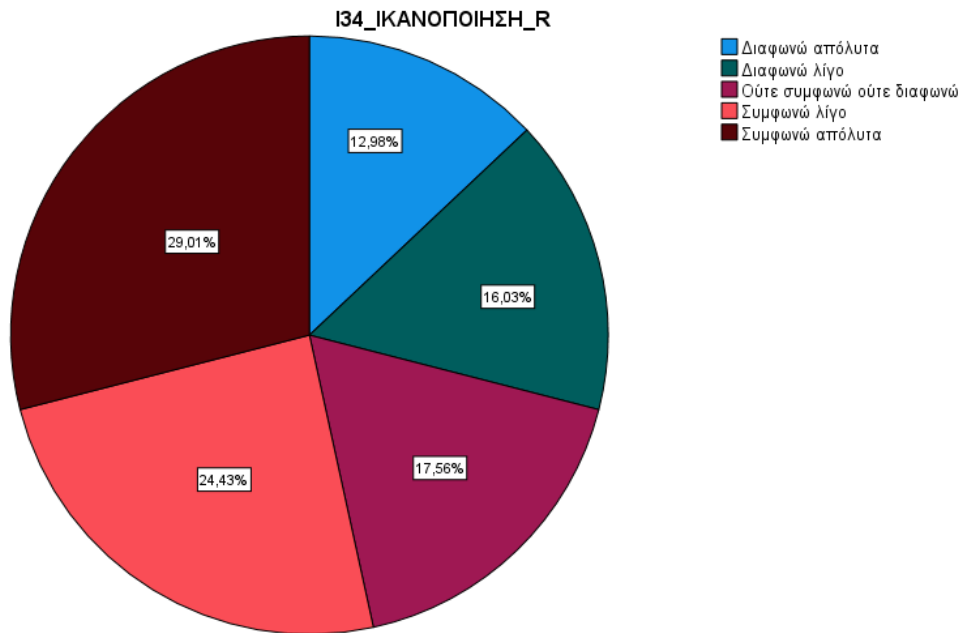


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.34

Ερώτηση 33: «Οι συνθήκες εργασίας μου είναι επικίνδυνες για την υγεία μου»

Όσοι δήλωσαν, ότι οι συνθήκες εργασίας τους είναι επικίνδυνες για την υγεία τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν το 18,3% και «Συμφωνώ λίγο» το 22,1%, πρόκειται για συνολικά το 40,4% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 16%. Ακολουθώντας, επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 22,9% και «Διαφωνώ απόλυτα» το 19,8%, δηλαδή το 42,7% του συνόλου. Αντίστοιχα παρατηρούμε πως οι απαντήσεις αυτές που συνδέονται με τις εργασιακές συνθήκες, φανερώνουν για μια σημαντική μερίδα των εργαζομένων (40,4 %) πολύ χαμηλό βαθμό ικανοποίησης.

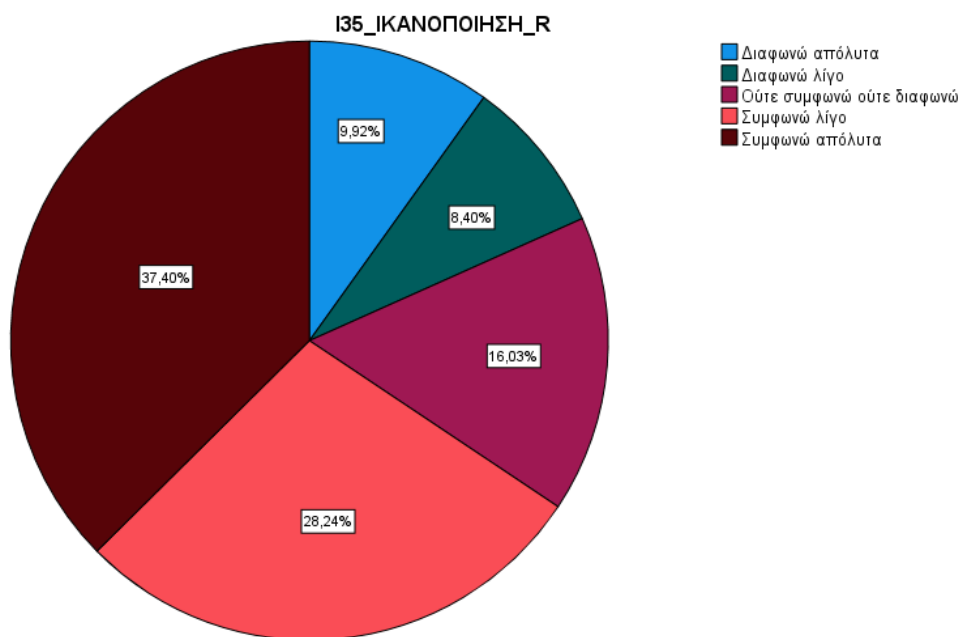


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.35

Ερώτηση 34: «Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας μου»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 29% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 24,4%, πρόκειται για το 53,4% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 17,6%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 16% και «Διαφωνώ απόλυτα» το 13%, δηλαδή συνολικά το 29% του δείγματος. Οι απαντήσεις αυτές συνδέονται με τις εργασιακές συνθήκες, για τις οποίες οι περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους εκφράζουν πολύ χαμηλό βαθμό ικανοποίησης.

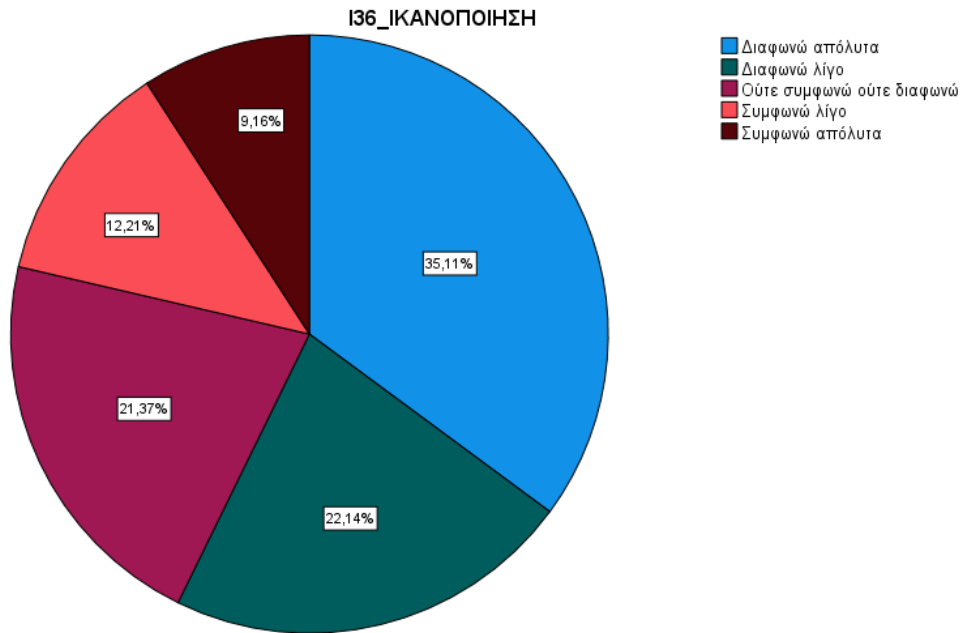


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.36

Ερώτηση 35: «Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας μου»

Εκείνοι οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν το 37,4% και «Συμφωνώ λίγο» το 28,2%, πρόκειται για συνολικά το 65,6% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται 16%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 8,4% και «Διαφωνώ απόλυτα» το 9,9%, αθροιστικά πρόκειται για το 18,3% του συνόλου των υπαλλήλων. Οι συγκεκριμένες απαντήσεις συνδέονται με τις εργασιακές συνθήκες, για τις οποίες οι περισσότεροι εργαζόμενοι (65,6%) εκφράζουν σε μεγάλο βαθμό έλλειψη ικανοποίησης.

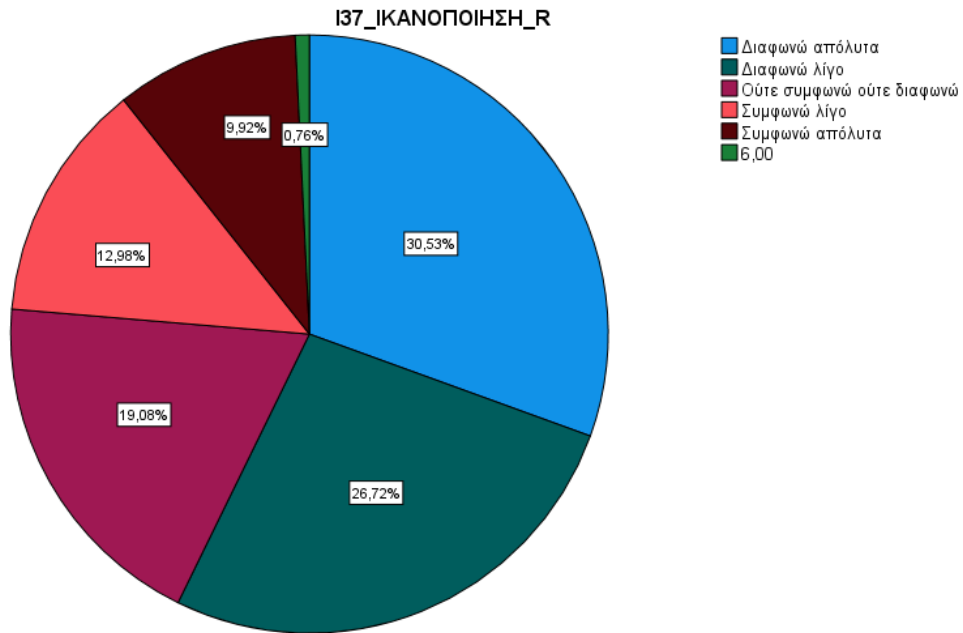


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.37

Ερώτηση 36: «Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός σε σχέση με τη δουλειά που προσφέρω»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι ο μισθός τους είναι ικανοποιητικός σε σχέση με τη δουλειά που προσφέρουν, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 9,2% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 12,2%, αναφερόμαστε συνολικά στο 21,4%. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 21,4%. Επιλέγεται η απάντηση «Διαφωνώ λίγο» από το 22,1% και «Διαφωνώ απόλυτα» από το 35,1%, αθροιστικά πρόκειται για το 57,3% του δείγματος. Οι απαντήσεις αυτές καταγράφουν για περισσότερους από τους μισούς πολύ χαμηλή ικανοποίηση αναφορικά με τον μισθό που λαμβάνουν.

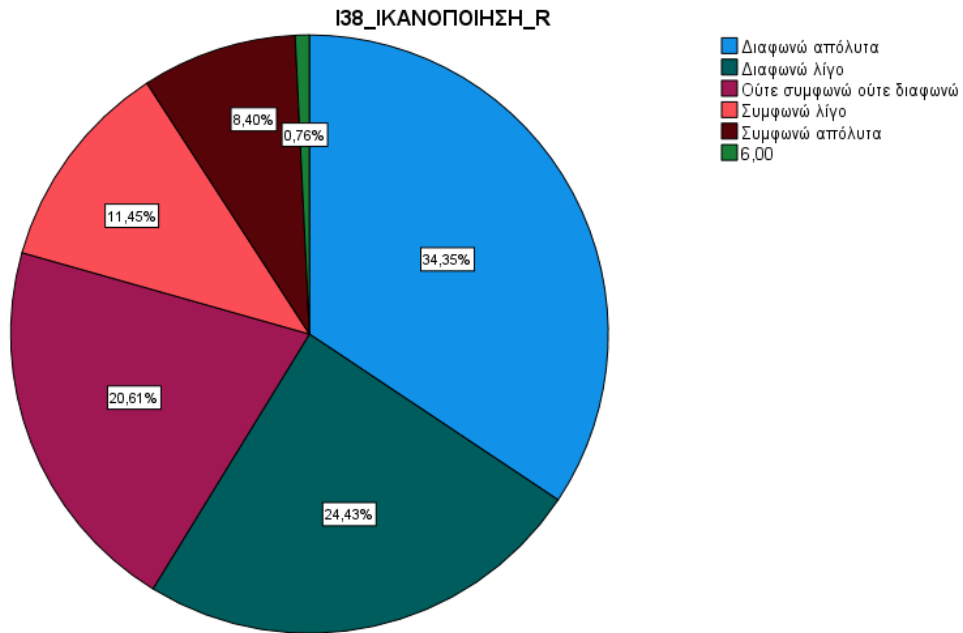


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.38

Ερώτηση 37: «Νιώθω ανασφάλεια με το μισθό μου»

Αυτοί που δήλωσαν, ότι νιώθουν ανασφάλεια με τον μισθό τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 9,9% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 13%, πρόκειται για συνολικά το 22,9% του συνόλου. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 19,1%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 26,7% και «Διαφωνώ απόλυτα» το 30,5%, αθροιστικά αναφερόμαστε στο 57,3%. Οι απαντήσεις αυτές συνδέονται επίσης με τον μισθό και την ικανοποίηση που λαμβάνουν αντίστοιχα οι εργαζόμενοι και διαπιστώνεται εδώ υψηλός βαθμός ικανοποίησης αναφορικά με τον μισθό για το 57,3% του δείγματος.

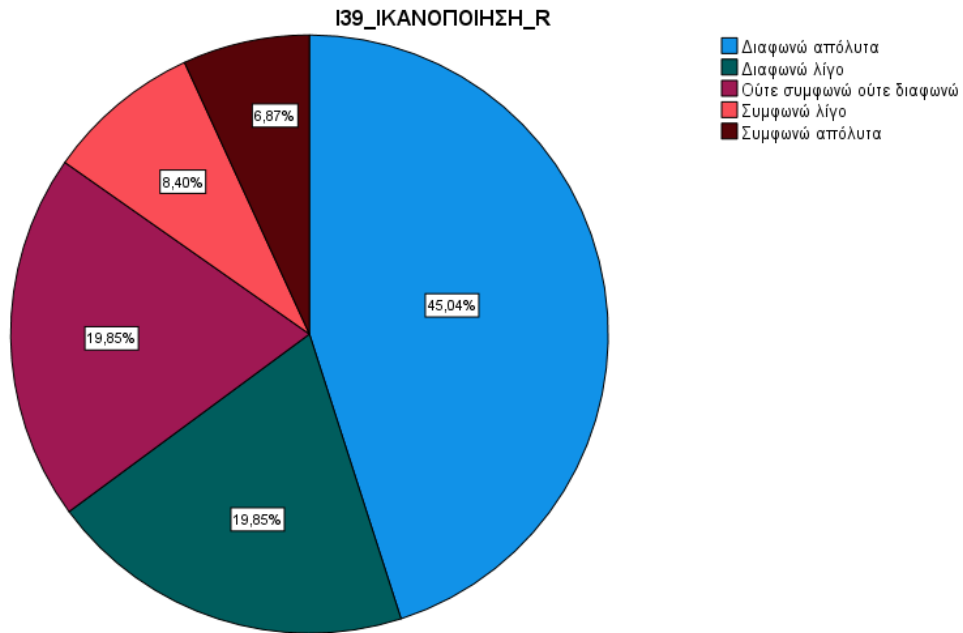


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.39

Ερώτηση 38: «Ο μισθός μου φτάνει ίσα ίσα για να ζήσω»

Όσοι υπάλληλοι δήλωσαν, ότι ο μισθός τους φτάνει ίσα ίσα για να επιβιώσουν, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 8,4% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 11,5%, πρόκειται δηλαδή για το 19,9% συνολικά. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκουμε το 20,6%. Αυτοί που επέλεξαν την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» αποτελούν το 24,4 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 34,4%, συνεπώς το 58,8% του δείγματος διαπιστώνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη παροχή από την εργασία τους.

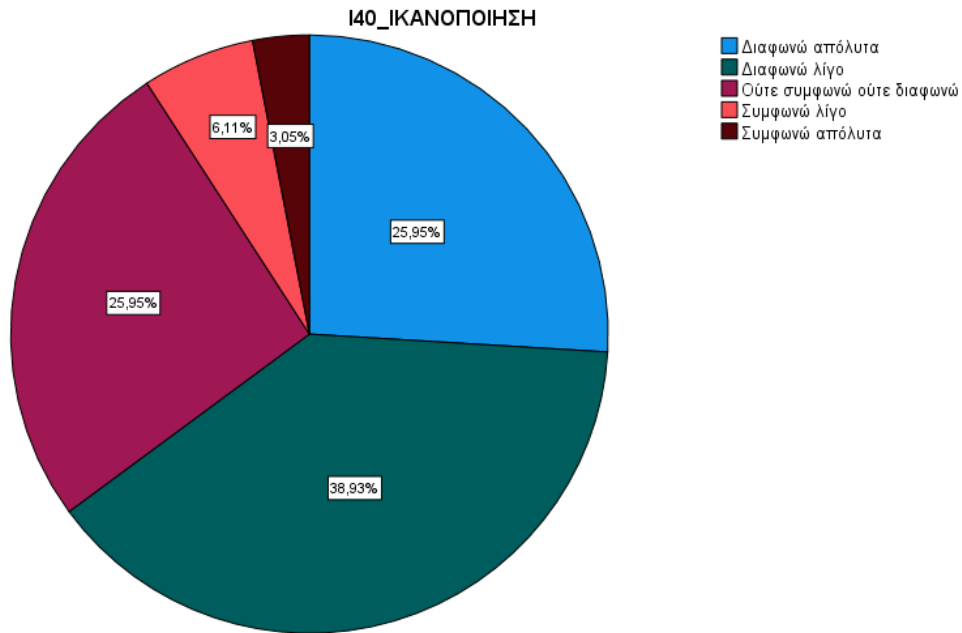


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.40

Ερώτηση 39: «Αμείβομαι πολύ λιγότερο απ' όσο αξίζω»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι αμείβονται πολύ λιγότερο απ' όσο αξίζουν, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 6,9% και «Συμφωνώ λίγο» το 8,4%, συνολικά αναφερόμαστε στο 15,3%. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 19,8%. Ακολουθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 19,8 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 45%, αθροιστικά πρόκειται για το 64,9% του δείγματος που εκφράζει υψηλό βαθμό ικανοποίησης για την υποκατηγορία του μισθού.

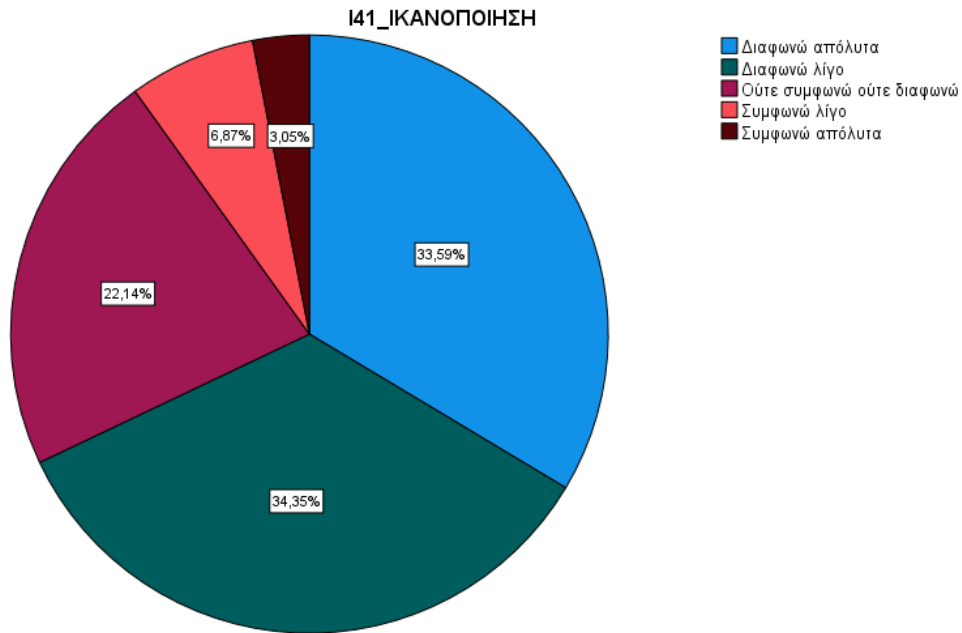


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.41

Ερώτηση 40: «Στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη»

Όσοι υπάλληλοι δήλωσαν, ότι στην εργασία τους υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 3,1% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 6,1%, πρόκειται για το 9,2% του συνόλου των εργαζομένων. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 26%. Στη συνέχεια επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 38,9 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 26%, αθροιστικά πρόκειται για το 64,9% του δείγματος, που εκφράζει μέσα από τις συγκεκριμένες απαντήσεις πολύ χαμηλό βαθμό ικανοποίησης, για τις προοπτικές προαγωγής του.

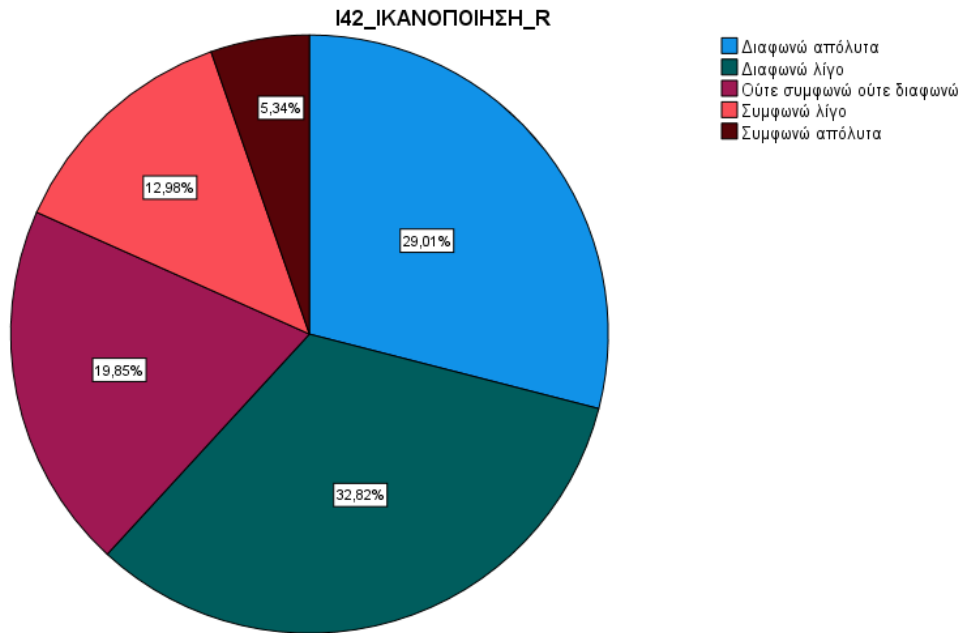


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.42

Ερώτηση 41: «Όσο καλύτερα τα καταφέρνω στη δουλειά μου τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή»

Οι εργαζόμενοι που απάντησαν, ότι όσο καλύτερα τα καταφέρνουν στην δουλειά τους τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν το 3,1% και «Συμφωνώ λίγο» το 6,9%, δηλαδή αναφερόμαστε στο 10% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» τοποθετείται το 22,1%. Στη συνέχεια επιλέγεται η απάντηση «Διαφωνώ λίγο» από το 34,4% και «Διαφωνώ απόλυτα» από το 33,6%, αθροιστικά υπολογίζεται στο 67,9% του δείγματος. Επομένως για ένα πολύ μεγάλο μέρος των εργαζομένων (67,9%) διαπιστώνεται ιδιαίτερα χαμηλός βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με τις πιθανότητες προαγωγής τους.

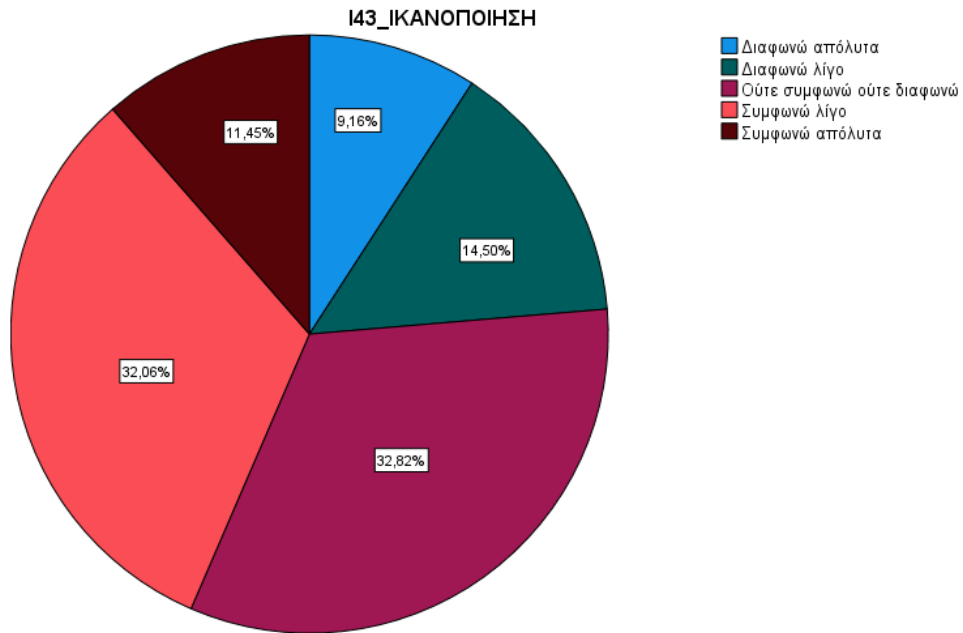


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.43

Ερώτηση 42: «Οι προοπτικές να προαχθεί κανείς στη δουλειά μου είναι πολύ περιορισμένες»

Όσοι δήλωσαν, ότι οι προοπτικές να προαχθεί κανείς στην δουλειά τους είναι περιορισμένες, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 5,3% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 13%, πρόκειται για συνολικά 18,3%. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» τοποθετείται το 19,8%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 32,8 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 29%, επομένως το 61,8% του δείγματος εμφανίζεται με βάση τις συγκεκριμένες απαντήσεις ικανοποιημένο από τις προοπτικές προαγωγής.

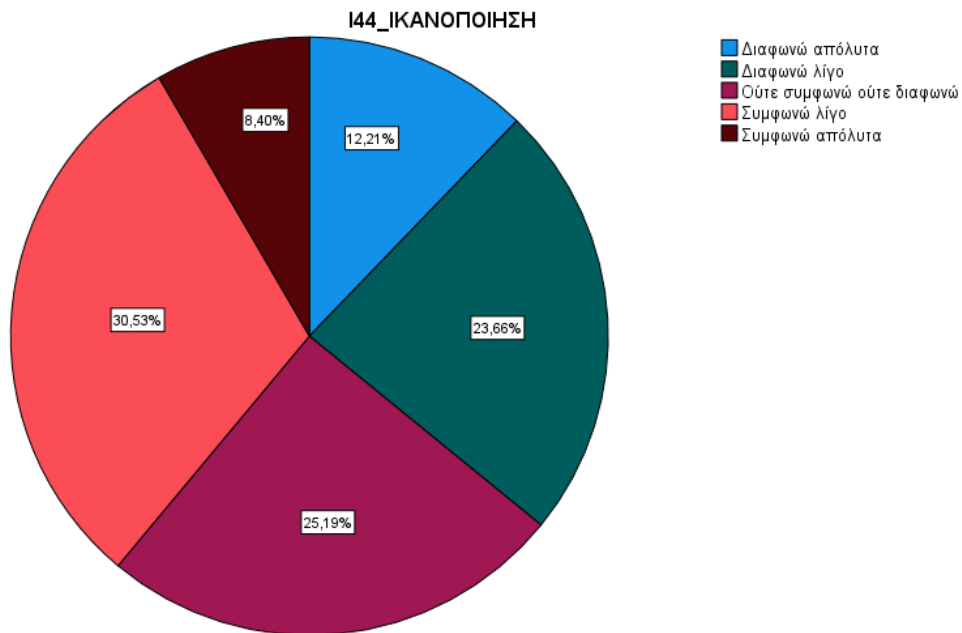


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.44

Ερώτηση 43: «Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα και αξιόλογη»

Οι συνάδελφοι που απάντησαν, ότι η δουλειά τους είναι ενδιαφέρουσα και αξιόλογη, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 11,5% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 32,1%, πρόκειται για συνολικά 43,6% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 32,8%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 14,5 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 9,2%. Συνεπώς το 43,6 % του συνόλου των εργαζομένων διατυπώνει την άποψη, ότι αντλεί υψηλό βαθμό ικανοποίησης, εξαιτίας της φύσης της εργασίας του, βρίσκοντας την ενδιαφέρουσα.

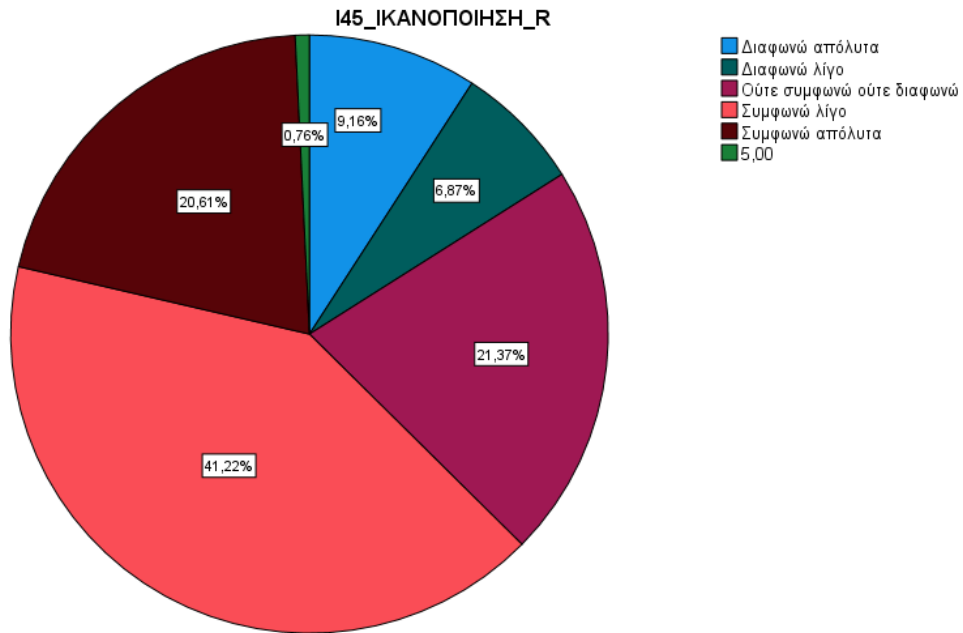


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.45

Ερώτηση 44: «Αντλώ ικανοποίηση από την εργασία μου»

Εκείνοι που δήλωσαν, ότι αντλούν ικανοποίηση από την εργασία τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 8,4% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 30,5%, πρόκειται για το 38,9% συνολικά. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» τοποθετείται το 25,2%. Εν συνεχεία επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 23,7 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 12,2%, αθροιστικά αναφερόμαστε στο 35,9%. Κατά συνέπεια ένας στους τρεις εργαζόμενους αισθάνεται χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία του, μέσα από τις συγκεκριμένες απαντήσεις που δίνονται και σχετίζονται με την υποκατηγορία «φύση της εργασίας».

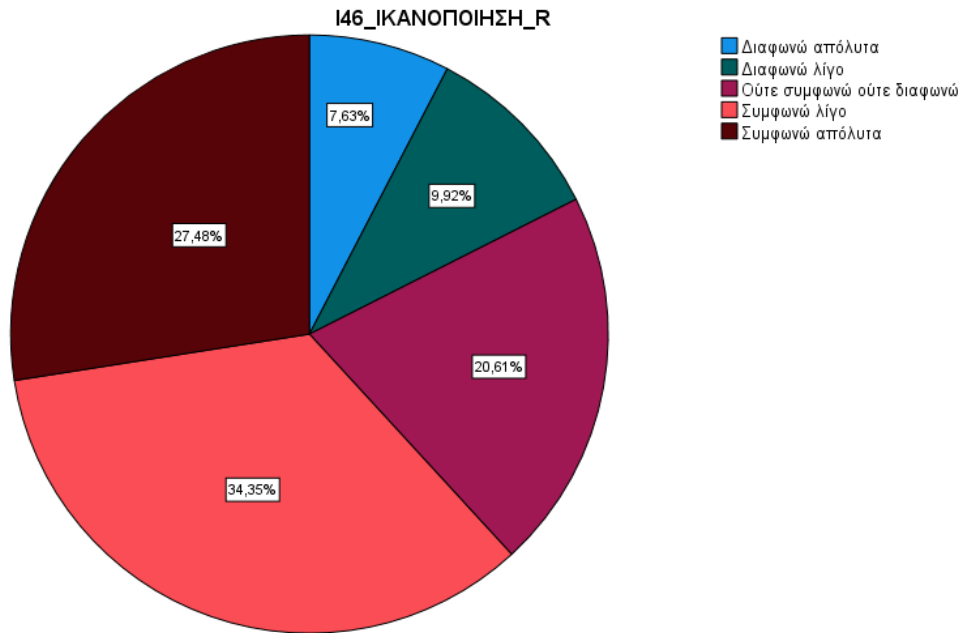


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.46

Ερώτηση 45: «Η δουλειά μου είναι βαρετή και μονότονη»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι η δουλειά τους είναι βαρετή και μονότονη, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 20,6% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 41,2%, πρόκειται για το 61,8% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 21,4%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 6,9 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 9,2%, αθροιστικά είναι το 16% του συνόλου. Από τις απαντήσεις αυτές καταγράφεται πολύ χαμηλός βαθμός ικανοποίησης για το 62% των εργαζομένων, οι οποίοι εκφράζουν ότι νοιώθουν ανία και μονοτονία για τη φύση της εργασίας τους.

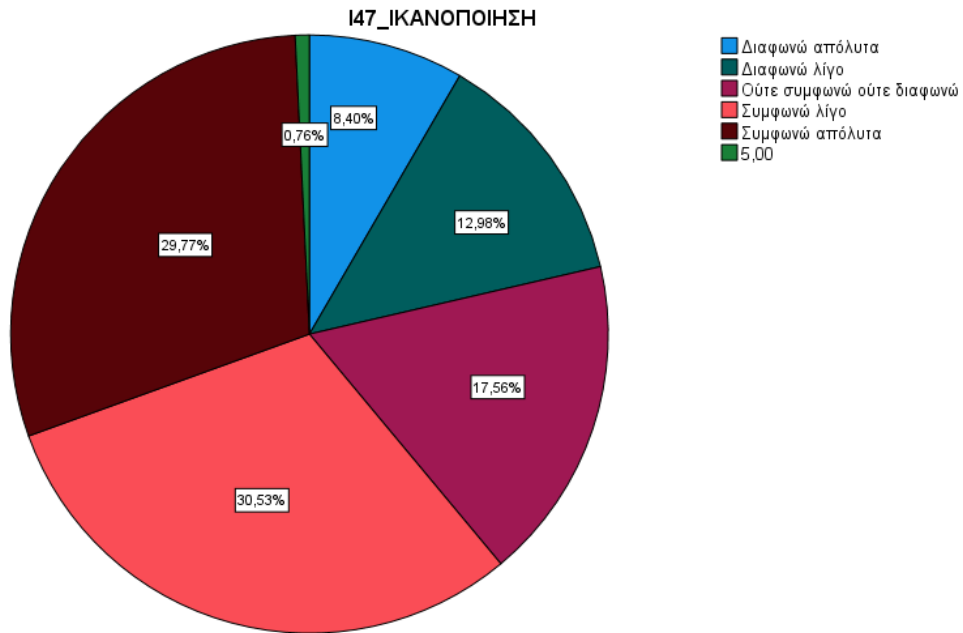


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.47

Ερώτηση 46: «Η δουλειά μου δεν παρουσιάζει κανένα ενδιαφέρον»

Όσοι δήλωσαν, ότι η δουλειά τους δεν παρουσιάζει κανένα ενδιαφέρον, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 27,5% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 34,4%, πρόκειται για το 61,8% του συνόλου. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκουμε το 20,6%. Η απάντηση «Διαφωνώ λίγο» επιλέχτηκε από το 9,9 % και «Διαφωνώ απόλυτα από το 7,6%, δηλαδή από το 17,6% του δείγματος. Οι απαντήσεις αυτές συνδέονται επίσης με την φύση της εργασίας και οι περισσότεροι εργαζόμενοι (62%) εκφράζουν κατ' αυτόν τον τρόπο έλλειψη ενδιαφέροντος και χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης.

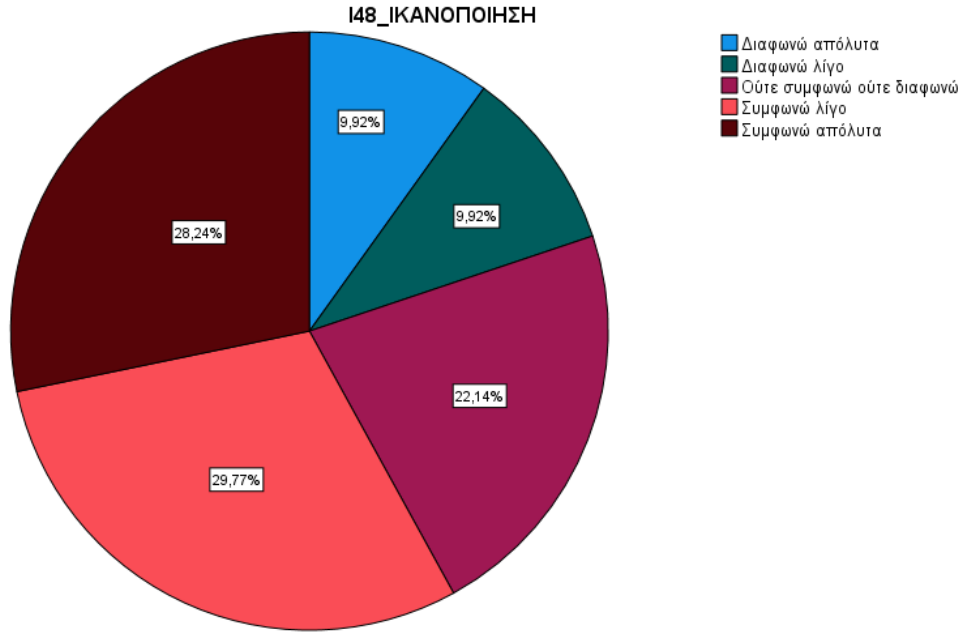


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.48

Ερώτηση 47: «Ο προϊστάμενος μου παρέχει υποστήριξη, όταν χρειάζομαι κάτι»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι ο προϊστάμενος τους παρέχει υποστήριξη, όταν χρειάζονται κάτι, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 29,8% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 30,5%, αθροιστικά αφορά στο 60,3% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 17,6%. Στη συνέχεια επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 13 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 8,4%, αθροιστικά πρόκειται για το 21,4%. Από τις απαντήσεις που δίνουν οι εργαζόμενοι διαφαίνεται, ότι για το 60 % του δείγματος υπάρχει υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την παρουσία του προϊσταμένου στην εργασία τους.

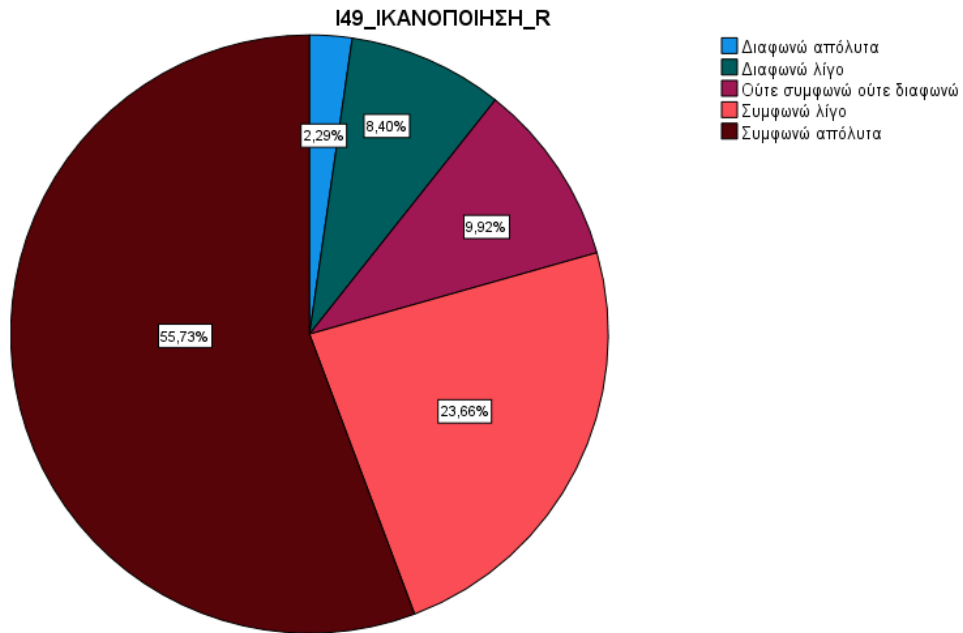


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.49

Ερώτηση 48: «Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματα μου»

Εκείνοι που δήλωσαν, ότι ο προϊστάμενος τους κατανοεί τα προβλήματα τους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν το 28,2% και «Συμφωνώ λίγο» το 29,8%, πρόκειται για το 57,9% συνολικά. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 22,1%. Εν συνεχεία επιλέχτηκε η απάντηση «Διαφωνώ λίγο» από το 9,9 % και «Διαφωνώ απόλυτα από το 9,9%, δηλαδή αθροιστικά από το 19,8%. Διαπιστώνεται σύμφωνα με τις απαντήσεις που δίνονται, ότι το 58% του δείγματος εμφανίζει υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την στάση και την παρουσία του άμεσου προϊσταμένου του.

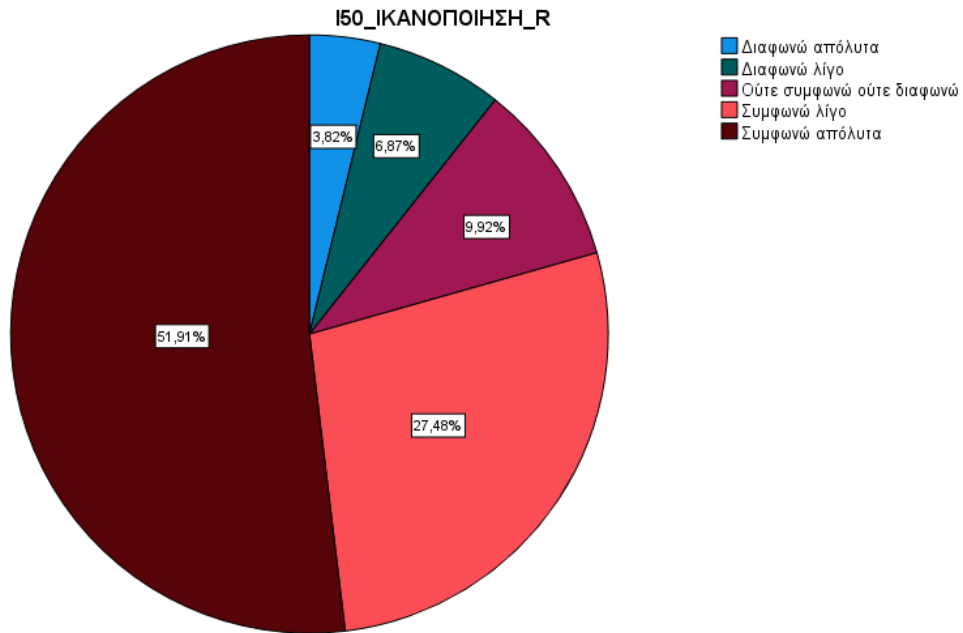


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.50

Ερώτηση 49: «Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής»

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν, ότι ο προϊστάμενος τους είναι αγενής, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 55,7% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 23,7%, πρόκειται για το 79,4% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» τοποθετείται το 9,9%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 8,4 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 2,3%, επομένως υπολογίζεται σε 10,7%. Από τις απαντήσεις αυτές για ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων (80%), εκφράζεται πολύ χαμηλός βαθμός ικανοποίησης, σε σχέση με τη συμπεριφορά του προϊσταμένου.

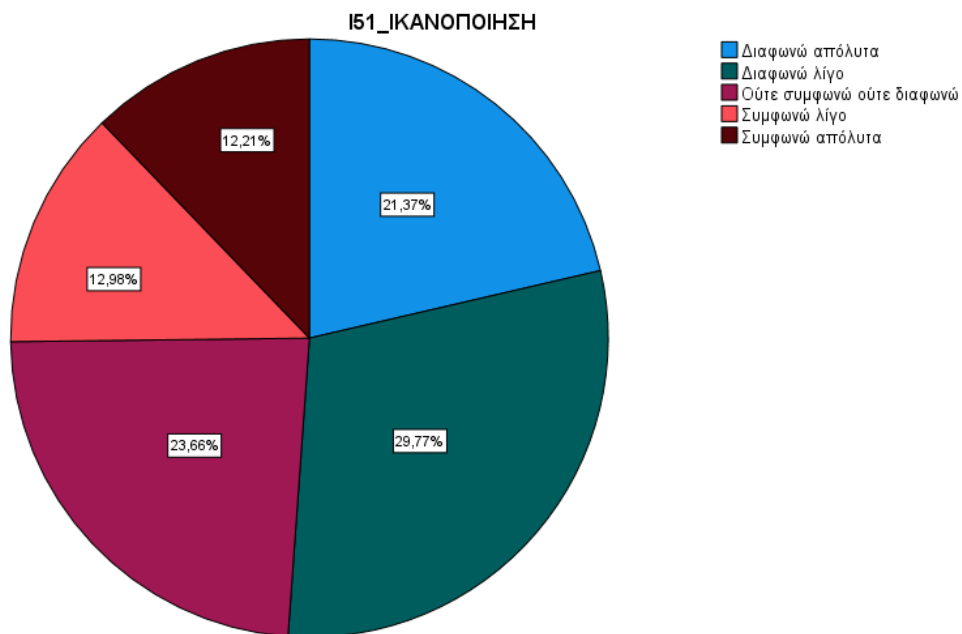


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.51

Ερώτηση 50: «Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός»

Όσοι από τους εργαζόμενους δήλωσαν, ότι ο προϊστάμενος τους είναι ενοχλητικός, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν το 51,9% και «Συμφωνώ λίγο» το 27,5%, πρόκειται για το 79,4% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκουμε το 9,9%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 6,9 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 3,8%. Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης και των απαντήσεων, μέσω των οποίων καταγράφεται το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων, για τη συμπεριφορά του προϊσταμένου, ως αρνητικός παράγοντας στο χώρο εργασίας, διαπιστώνουμε πως για το 80% του δείγματος, υπάρχει πολύ χαμηλός βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης.

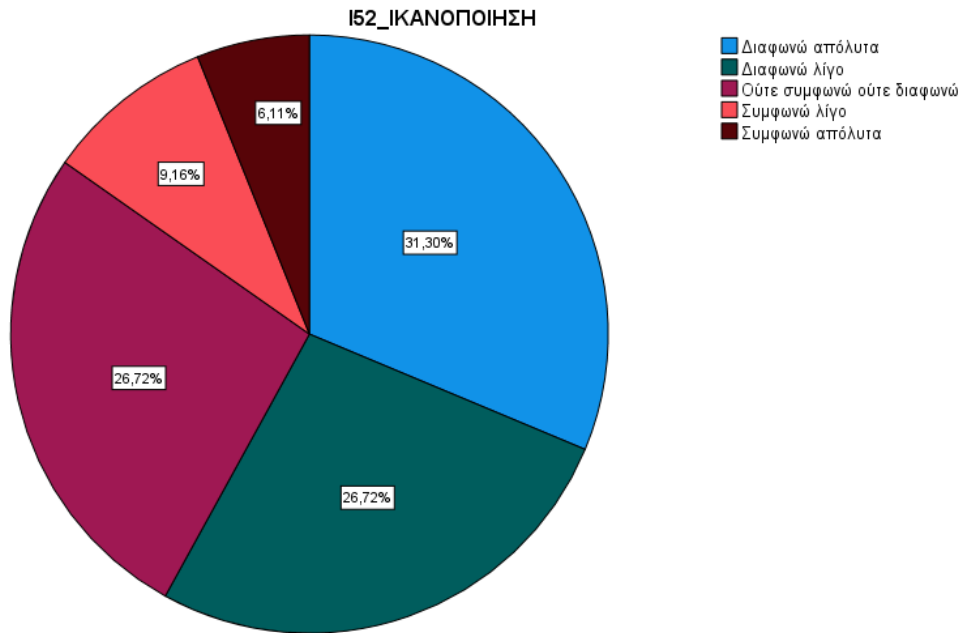


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.52

Ερώτηση 51: «Η υπηρεσία μου ενδιαφέρεται για τους εργαζομένους της»

Οι υπάλληλοι που δήλωσαν, ότι η υπηρεσία τους ενδιαφέρεται για τους εργαζομένους της, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 12,2% και «Συμφωνώ λίγο» το 13%. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 23,7%. Ακολούθως επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» το 29,8 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 21,4%, αθροιστικά είναι το 51,1% του δείγματος. Από τις συγκεκριμένες απαντήσεις διαπιστώνουμε, ότι περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενοι νιώθουν πολύ χαμηλή ικανοποίηση από τον φορέα τους.

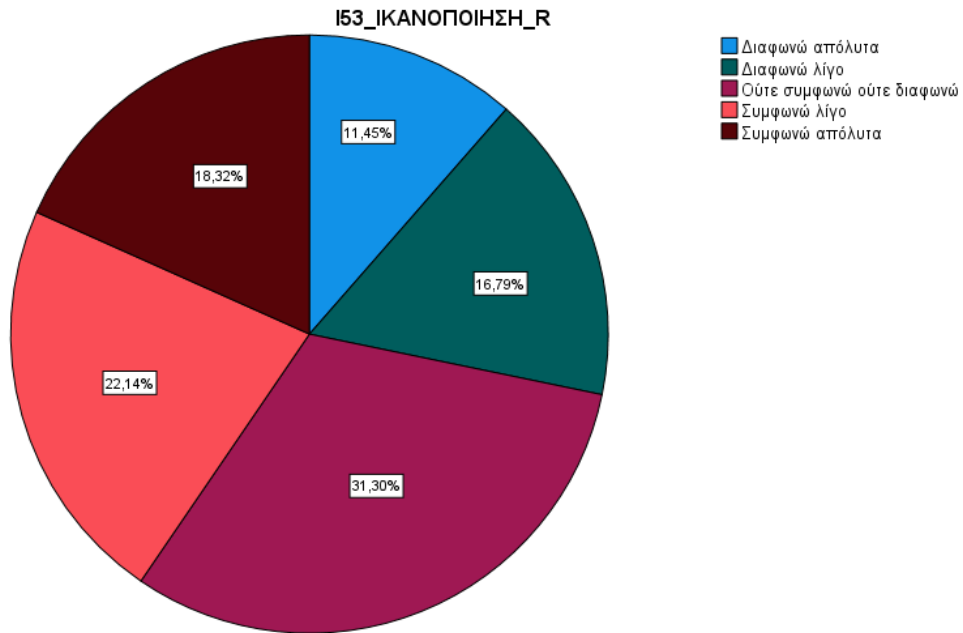


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.53

Ερώτηση 52: «Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος απ' όλες τις απόψεις»

Όσοι δήλωσαν, ότι ο φορέας που εργάζονται είναι ο καλύτερος απ' όλες τις απόψεις, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 6,1% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 9,2%. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» τοποθετείται το 26,7%. Η απάντηση «Διαφωνώ λίγο» επιλέχτηκε από το 26,7 % και «Διαφωνώ απόλυτα» από το 31,3%, πρόκειται για το 58% του δείγματος. Με βάση τις απαντήσεις αυτές οι περισσότεροι εργαζόμενοι (58%) διαπιστώνεται, ότι αντλούν ιδιαίτερα χαμηλή ικανοποίηση από το γεγονός, ότι εργάζονται στον συγκεκριμένο φορέα.

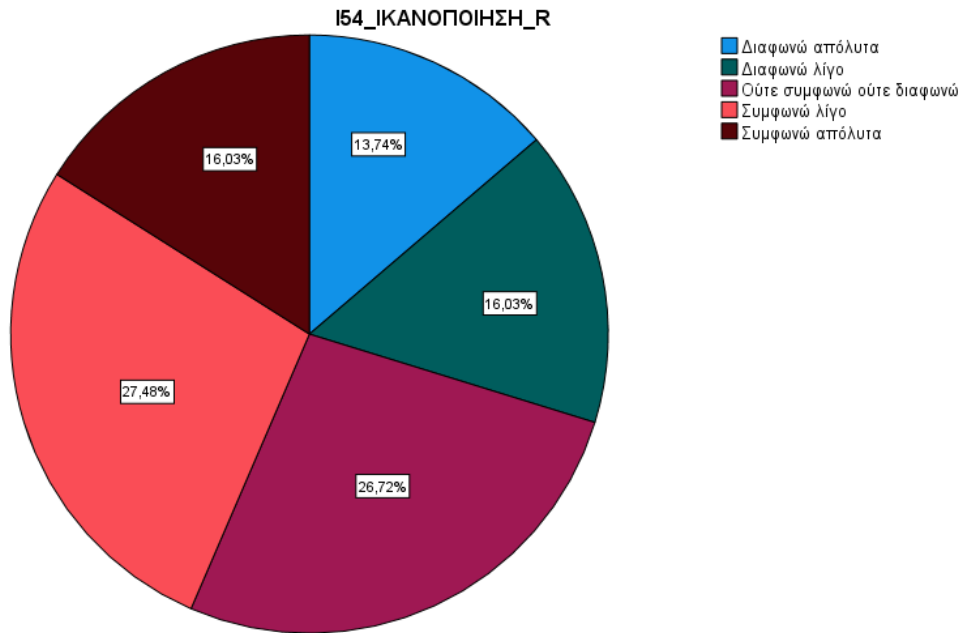


Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.54

Ερώτηση 53: «Στην υπηρεσία μου κυριαρχεί η αδικία και η αναξιοκρατία»

Οι συνάδελφοι που δήλωσαν, ότι στην υπηρεσία τους κυριαρχεί η αδικία και η αναξιοκρατία, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» αποτελούν 18,3% και «Συμφωνώ λίγο» το 22,1%, πρόκειται για το 40,4% του συνόλου. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 31,3%. Στη συνέχεια επιλέχτηκε η απάντηση «Διαφωνώ λίγο» από το 16,8 % και «Διαφωνώ απόλυτα από το 11,5%. Συνεπώς το 40% του δείγματος εκφράζει δυσαρέσκεια ως προς την αξιοκρατία που επικρατεί στον οργανισμό στοιχείο που αναδεικνύει χαμηλή ικανοποίηση τους σε σχέση με τον φορέα.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.55

Ερώτηση 54: «Η υπηρεσία μου κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους»

Από τους ερωτώμενους εκείνοι που δήλωσαν, ότι η υπηρεσία τους κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους, επιλέγοντας την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» είναι το 16% και «Συμφωνώ λίγο» είναι το 27,5%, πρόκειται για το 43,5% του δείγματος. Στο μέσο της κλίμακας «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» βρίσκεται το 26,7%. Όσοι επέλεξαν την απάντηση «Διαφωνώ λίγο» αποτελούν το 16 % και «Διαφωνώ απόλυτα» το 13,7%. Σε σχέση με τις απαντήσεις στην συγκεκριμένη ερώτηση, οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 43,5% φανερώνουν ιδιαίτερα χαμηλό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης, λόγω των διακρίσεων που συναντώνται στον φορέα της εργασίας τους.

6.2 Επαγωγική στατιστική

Η επαγωγική στατιστική μας επιτρέπει να προχωρήσουμε στον προσδιορισμό, δηλαδή στην εκτίμηση των χαρακτηριστικών των παραμέτρων του πληθυσμού που εξετάζουμε, με βάση τα στατιστικά του επιλεγμένου δείγματος των υπαλλήλων στις συγκεκριμένες υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου. Κατ' αυτόν τον τρόπο είναι εφικτό να ελεγχθούν υποθέσεις και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα για μια ή περισσότερες παραμέτρους (Μάρκος, 2016).

6.2.1 Ανάλυση σημαντικών συσχετίσεων

Οι συσχετίσεις που ακολουθούν γίνονται με την μέθοδο της απλής γραμμικής παλινδρόμησης. Σύμφωνα με τον Χαλικιά (2010) η μέθοδος της απλής γραμμικής παλινδρόμησης χρησιμοποιείται για να διαπιστωθεί η συσχέτιση ή μη μεταξύ ζευγών μεταβλητών της έρευνας. Στην περίπτωση μας ανεξάρτητες μεταβλητές είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, ο αριθμός των παιδιών, η προϋπηρεσία, η διοικητική θέση, η συναλλαγή με το κοινό και εξαρτημένες μεταβλητές είναι η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση.

Στον έλεγχο που γίνεται θα διαπιστωθεί ή όχι η συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις τρεις διαστάσεις της:

- συναισθηματική εξάντληση
- απροσωποποίηση
- έλλειψη επιτευγμάτων

Επίσης ερευνάται η συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις έξι υποκλίμακες που την απαρτίζουν:

- συνθήκες εργασίας
- φύση εργασίας
- προαγωγή
- μισθός
- προϊστάμενος
- φορέας.

Τέλος διερευνάται η συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης.

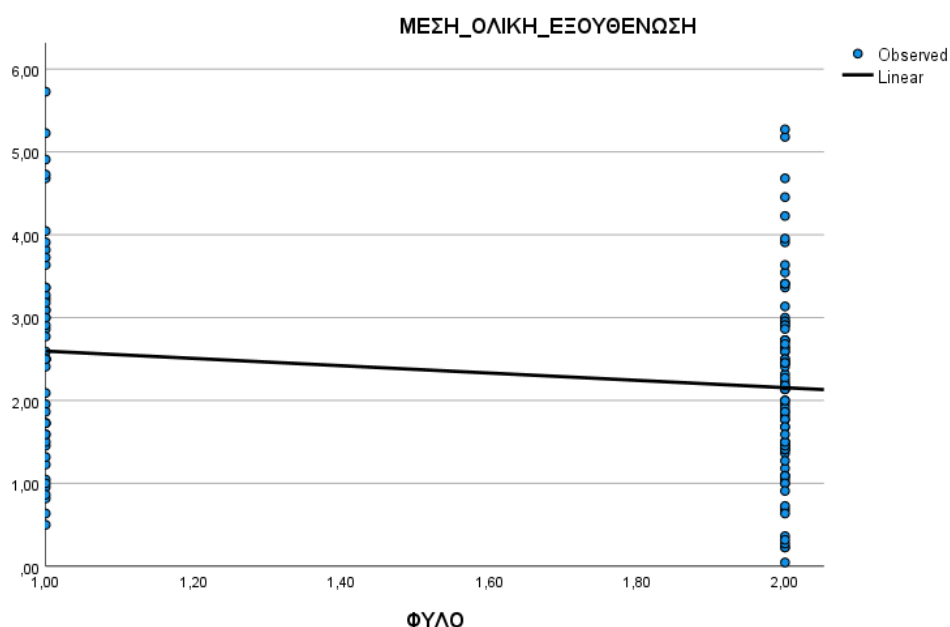
Πίνακας 6.3

Φύλο και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,179	,032	,024	1,182

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.56

Φύλο και επαγγελματική εξουθένωση

Στο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση του φύλου στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (μικρή αρνητική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ του φύλου και της εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις

επιδράσεις του φύλου.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ του φύλου και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα το φύλο δεν επιδρά σημαντικά στον βαθμό της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα 3,2% των μεταβολών (μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στη μεταβολή από το φύλο. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω, αν και στις γυναίκες παρουσιάζεται λίγο μικρότερη η τάση για επαγγελματική εξουθένωση, το φύλο δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

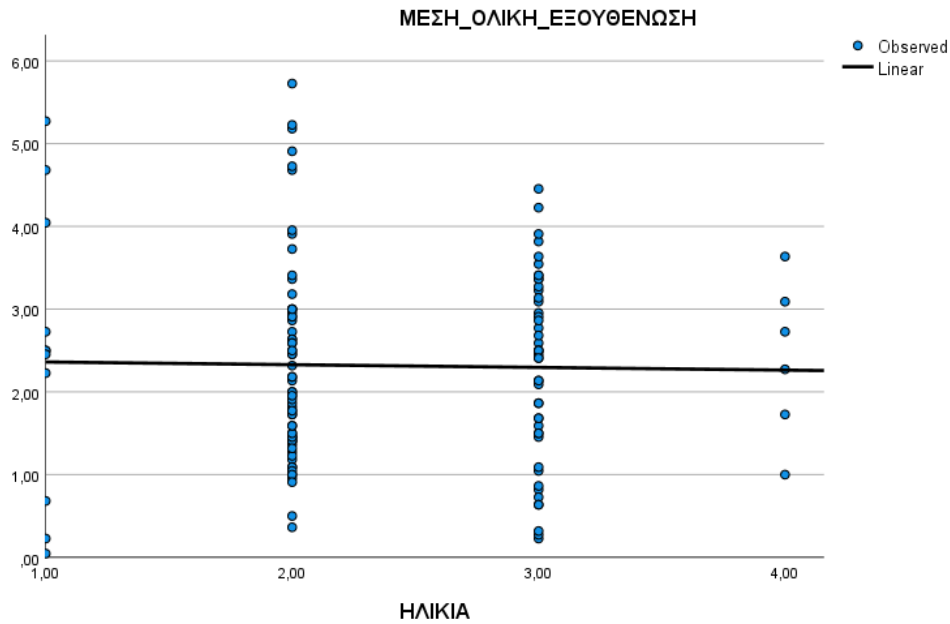
Πίνακας 6.4

Ηλικία και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,019	,000	-,007	1,201

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.57

Ηλικία και επαγγελματική εξουθένωση

Στο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση της ηλικίας στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ ηλικίας και εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της ηλικίας.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα η ηλικία δεν επιδρά στην εξουθένωση που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει την τιμή (0) στην μεταβολή της εξουθένωσης, η οποία οφείλεται στη μεταβολή από την ηλικία. Συνεπώς η ηλικία δεν επηρεάζει καθόλου την εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

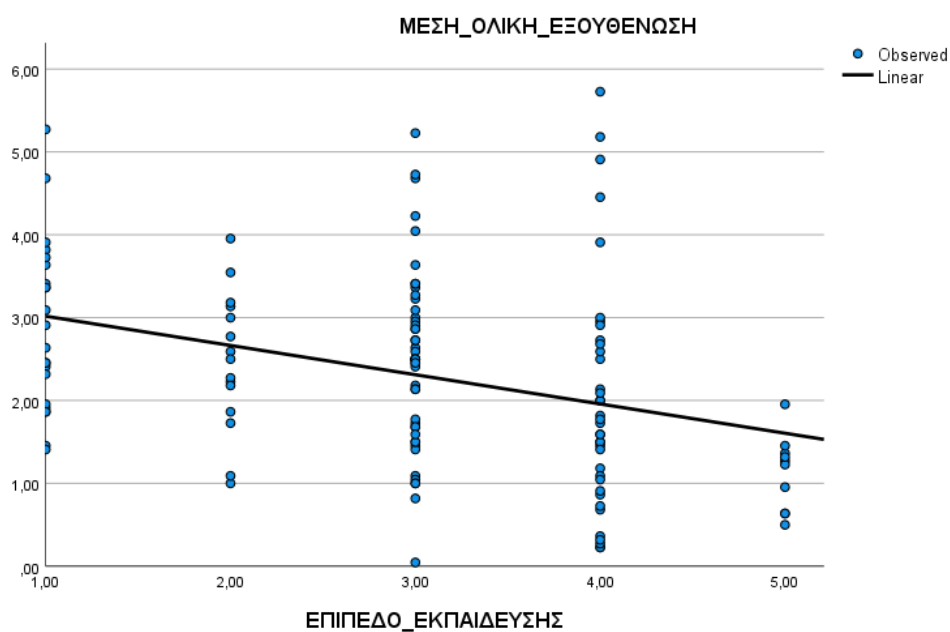
Πίνακας 6.5

Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,347	,121	,114	1,126

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.58

Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική εξουθένωση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (αρνητική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την

προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις του επιπέδου εκπαίδευσης.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα το επίπεδο εκπαίδευσης μεταβάλλει το βαθμό της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα 12,1% των μεταβολών (μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στη μεταβολή από το επίπεδο εκπαίδευσης. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω εμφανίζεται μεγαλύτερη επίδραση στην τάση για επαγγελματική εξουθένωση όσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης. Αντιθέτως οι υπάλληλοι με το υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο (5: Κάτοχοι Διδακτορικού) είναι λιγότερο επιρρεπείς να εμφανίσουν υψηλά επίπεδα εξουθένωσης.

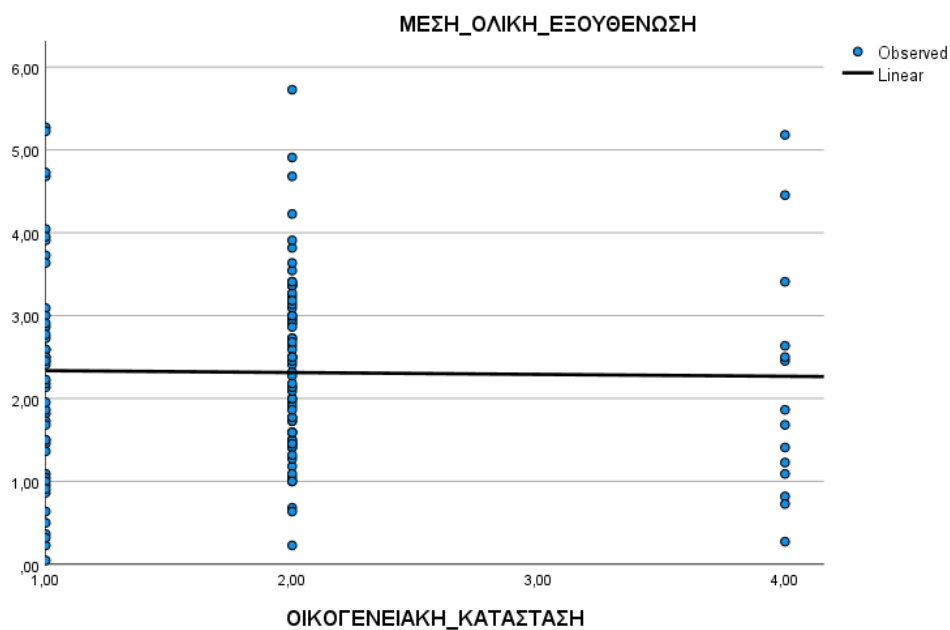
Πίνακας 6.6

Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,017	,000	-,007	1,201

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.59

Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική εξουθένωση

Στο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ οικογενειακής κατάστασης και εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της ηλικίας.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα η οικογενειακή κατάσταση δεν μεταβάλλει την εξουθένωση που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει την τιμή (0) στην μεταβολή της εξουθένωσης, η οποία οφείλεται στη μεταβολή από την οικογενειακή κατάσταση. Συνεπώς η οικογενειακή κατάσταση δεν επηρεάζει καθόλου την εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

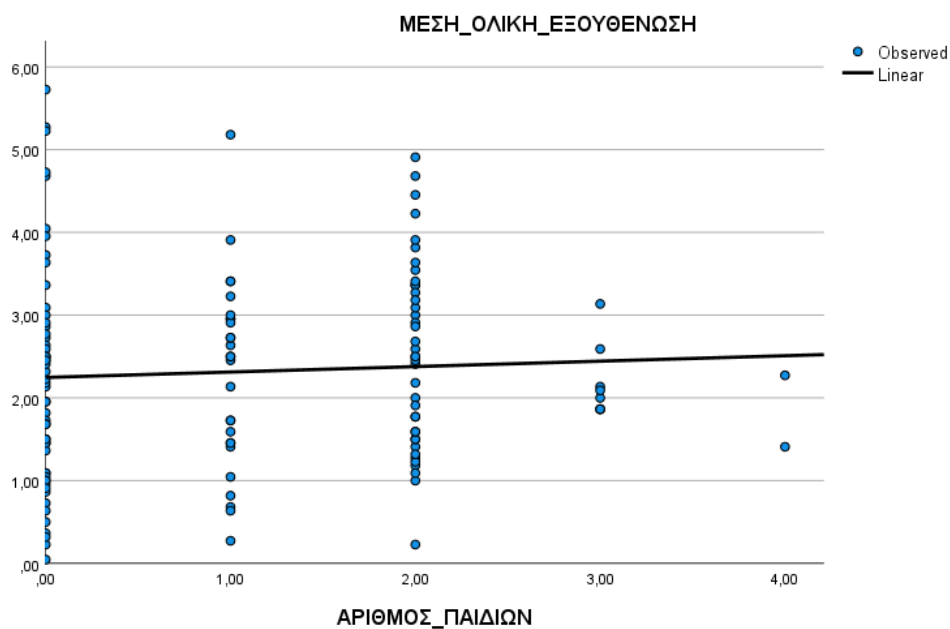
Πίνακας 6.7

Αριθμός παιδιών και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,058	,003	-,004	1,199

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.60

Αριθμός παιδιών και επαγγελματική εξουθένωση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση του αριθμού των παιδιών στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (μικρή θετική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ αριθμού παιδιών και εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις από τον αριθμό των παιδιών.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των παιδιών και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα ο αριθμός των παιδιών που έχουν οι εργαζόμενοι μεταβάλουν σε πολύ μικρό βαθμό την εξουθένωση που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει ότι σε ποσοστό 0,3% υπάρχει μεταβολή της εξουθένωσης (αύξηση), η οποία οφείλεται στην απειροελάχιστη επιρροή από τον αριθμό των παιδιών. Συνεπώς ο αριθμός των παιδιών δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

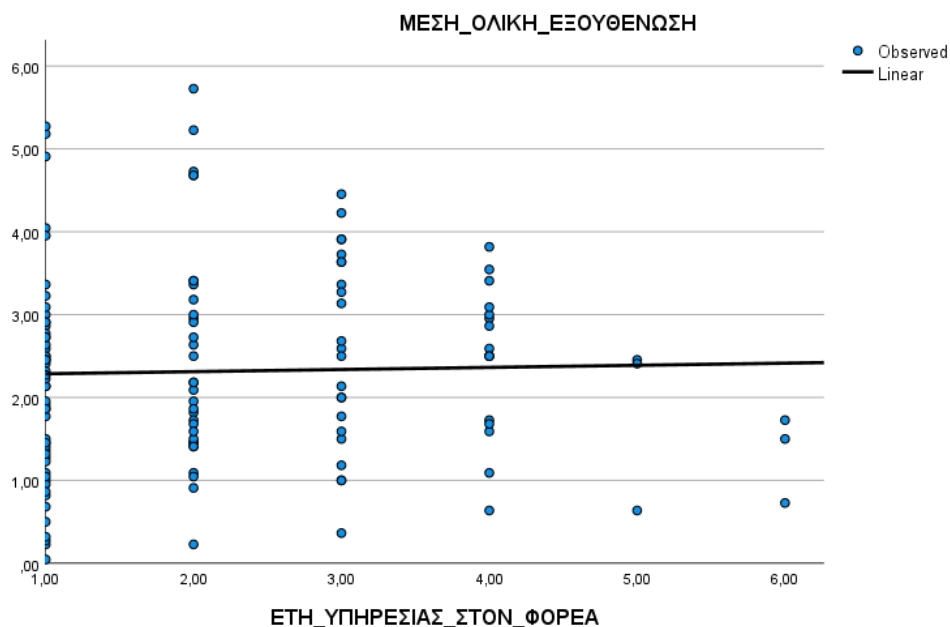
Πίνακας 6.8

Προϋπηρεσία και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,027	,001	-,007	1,201

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.61

Προϋπηρεσία και επαγγελματική εξουθένωση

Στο διάγραμμα παρατηρούμε την επίδραση της προϋπηρεσίας στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ προϋπηρεσίας και εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις από την προϋπηρεσία.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της προϋπηρεσίας και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα η προϋπηρεσία δεν μεταβάλλει την εξουθένωση που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δίνει τιμή κοντά στο μηδέν (,001) η οποία οφείλεται στη μεταβολή των ετών προϋπηρεσίας. Συνεπώς η προϋπηρεσία δεν επηρεάζει την εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

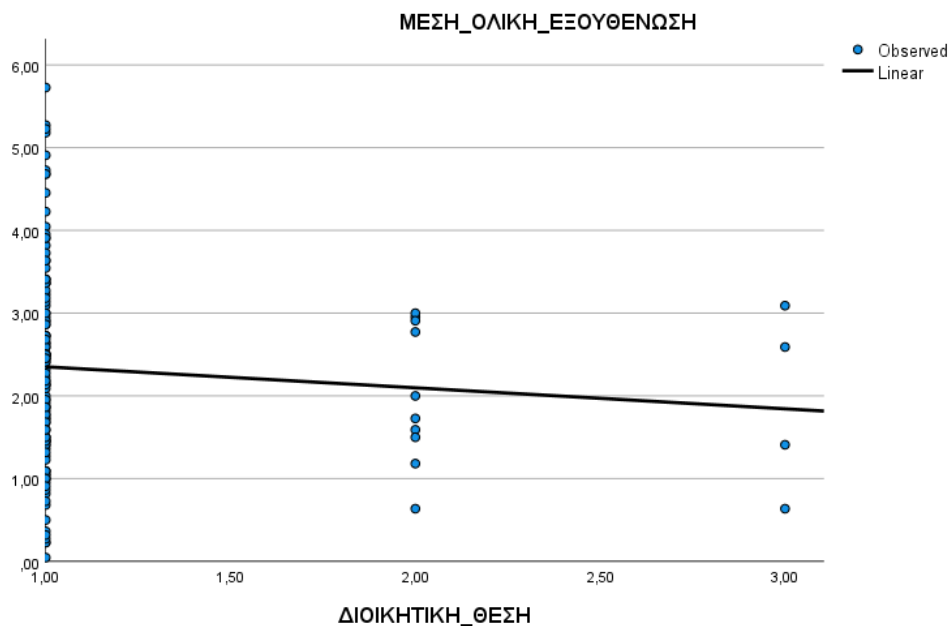
Πίνακας 6.9

Διοικητική θέση και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,090	,008	,000	1,196

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.62

Διοικητική θέση και επαγγελματική εξουθένωση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση της διοικητικής θέσης στην εξουθένωση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (αρνητική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της διοικητικής θέσης και της εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της διοικητικής θέσης που κατέχουν οι εργαζόμενοι.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της διοικητικής θέσης και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα η διοικητική θέση μεταβάλλει το βαθμό της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα 0,8% των μεταβολών (μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στη μεταβολή από την διοικητική θέση. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω εμφανίζεται μεγαλύτερη επίδραση στην τάση για επαγγελματική εξουθένωση όσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο διοικητικής θέσης. Αντιθέτως οι υπάλληλοι με την υψηλότερη θέση

διοίκησης (π.χ. «3:Προϊστάμενος Διεύθυνσης») δείχνουν μειωμένη ροπή προς υψηλά επίπεδα εξουθένωσης.

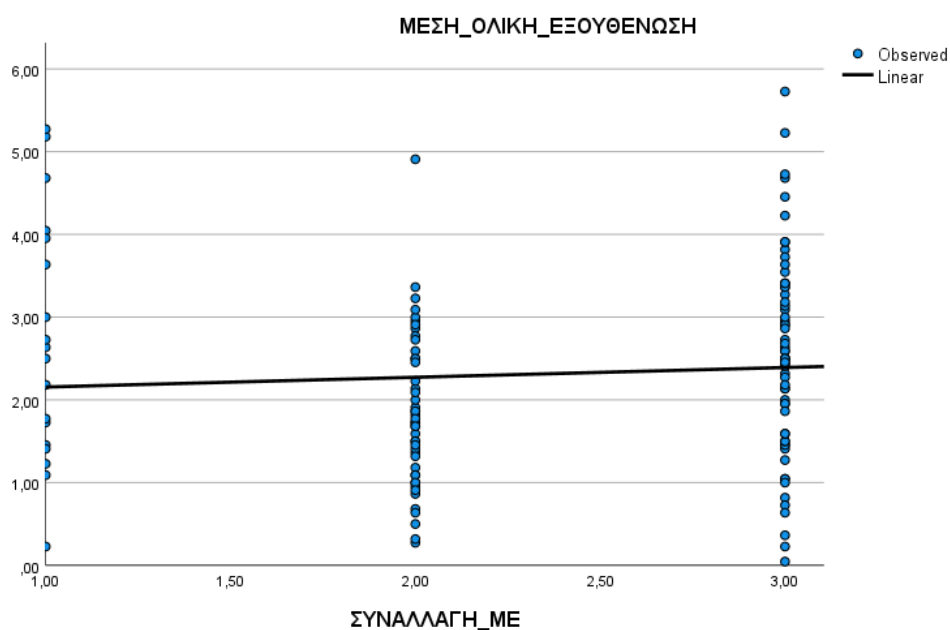
Πίνακας 6.10

Συναλλαγή με το κοινό και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,071	,005	-,003	1,198

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.63

Συναλλαγή με το κοινό και επαγγελματική εξουθένωση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα παρατηρείται η επίδραση της συναλλαγής με το κοινό στην εξουθένωση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (μικρή θετική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της συναλλαγής

με το κοινό και εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις από την συναλλαγή με το κοινό.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της συναλλαγής με το κοινό και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα η συναλλαγή με το κοινό που έχουν οι εργαζόμενοι μεταβάλει σε πολύ μικρό βαθμό την εξουθένωση που βιώνουν. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει, ότι σε ποσοστό 0,5% υπάρχει μεταβολή της εξουθένωσης (αύξηση), η οποία οφείλεται στη μεταβολή από την συναλλαγή των εργαζομένων με το κοινό. Συνεπώς η συναλλαγή με το κοινό δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

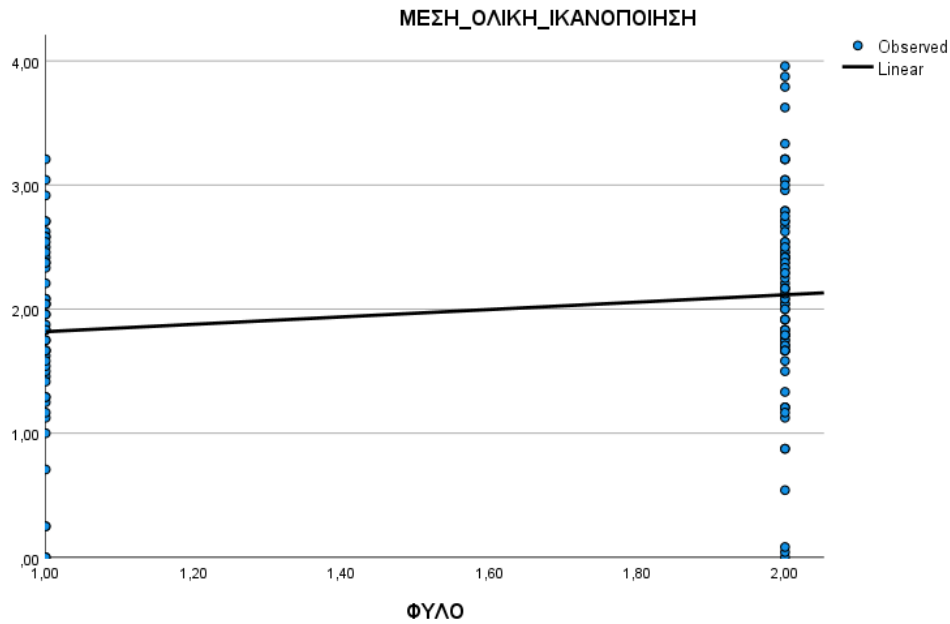
Πίνακας 6.11

Φύλο και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,183	,033	,026	,777

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.64

Φύλο και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα αυτό φαίνεται η επίδραση του φύλου στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (θετική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ του φύλου και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις του φύλου.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ του φύλου και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα το φύλο δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα 3,3% των μεταβολών (αύξηση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή από το φύλο. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω, αν και στις γυναίκες παρουσιάζεται λίγο μεγαλύτερη η τάση για επαγγελματική ικανοποίηση, το φύλο δεν επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

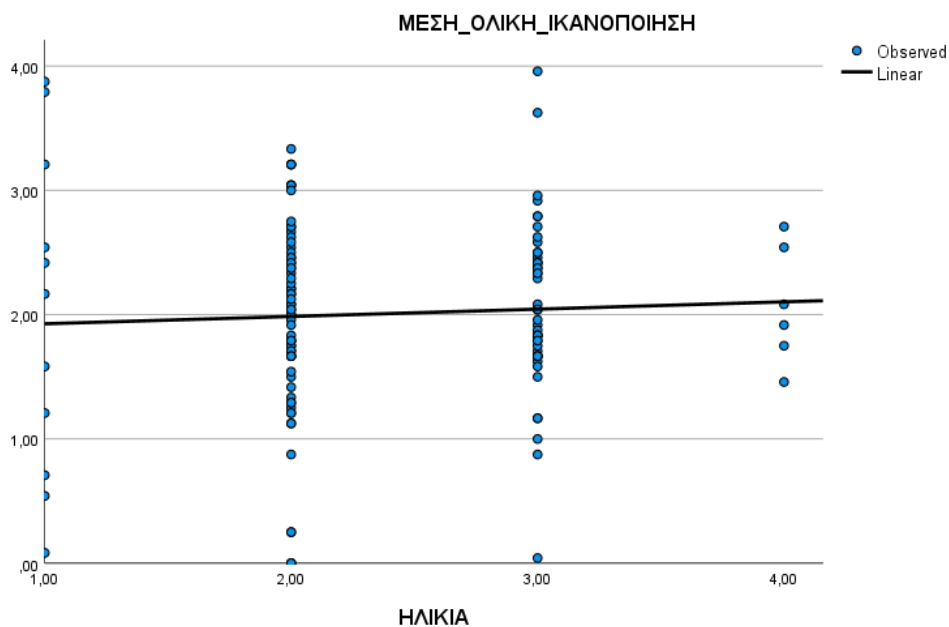
Πίνακας 6.12

Ηλικία και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,053	,003	-,005	,789

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.65

Ηλικία και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα αυτό παρατηρούμε την επίδραση της ηλικίας στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της ηλικίας και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις της ηλικίας.

Το διάγραμμα συνεπώς μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα η ηλικία δεν μεταβάλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R² μας δείχνει πως ένα αμελητέο 0,3% των μεταβολών (αύξηση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή (αύξηση) της ηλικίας των εργαζομένων. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω η ηλικία δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

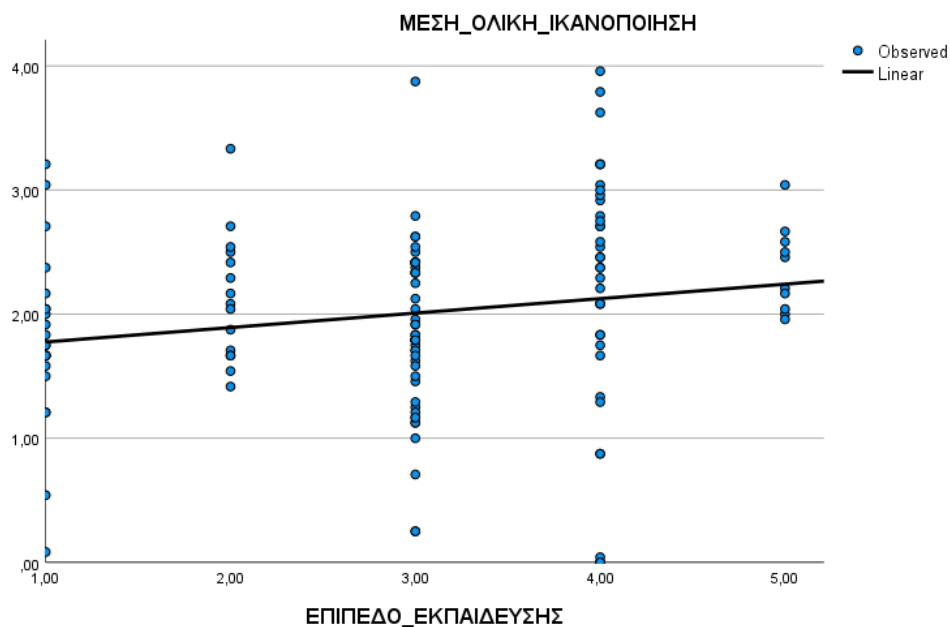
Πίνακας 6.13

Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,174	,030	,023	,778

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.66

Επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Από τα στοιχεία του μοντέλου παρουσιάζουν ενδιαφέρον οι τιμές του συντελεστή R και του R². Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R² μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις του επιπέδου εκπαίδευσης.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της εκπαίδευσης και της ικανοποίησης. Το επίπεδο εκπαίδευσης μεταβάλλει σε μικρό βαθμό την ικανοποίηση που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R² μας δείχνει πως ένα 3% των μεταβολών (αύξηση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή των εργαζομένων αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης τους. Συνεπώς όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μεγαλύτερη ικανοποίηση αντλούν οι εργαζόμενοι.

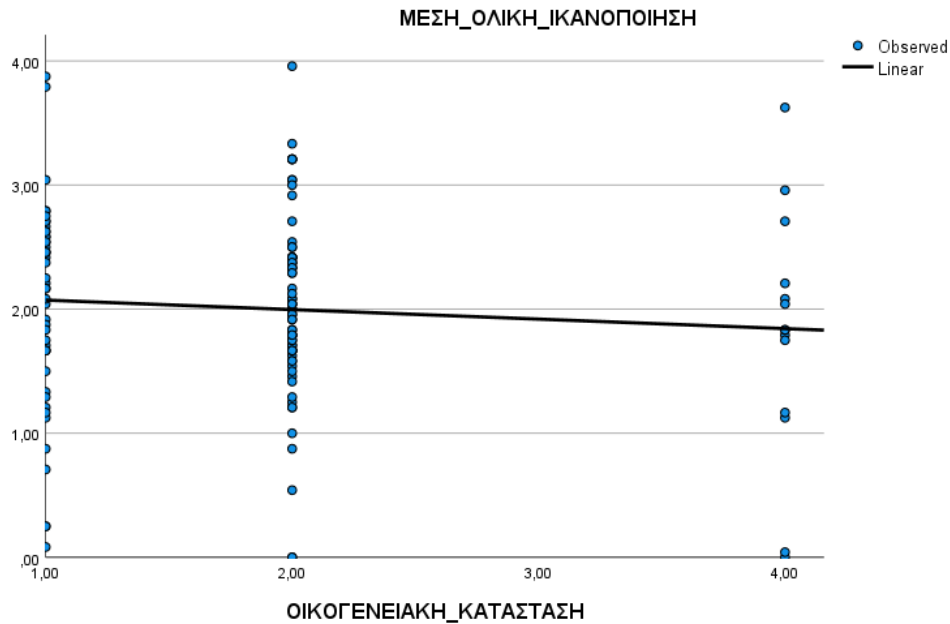
Πίνακας 6.14

Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,085	,007	,000	,788

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.67

Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα ανωτέρω παρατηρούμε την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις της οικογενειακής κατάστασης.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα η οικογενειακή κατάσταση δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα αμελητέο 0,7% των μεταβολών (μείωση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή των εργαζομένων από την οικογενειακή τους κατάσταση. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω η οικογενειακή κατάσταση δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

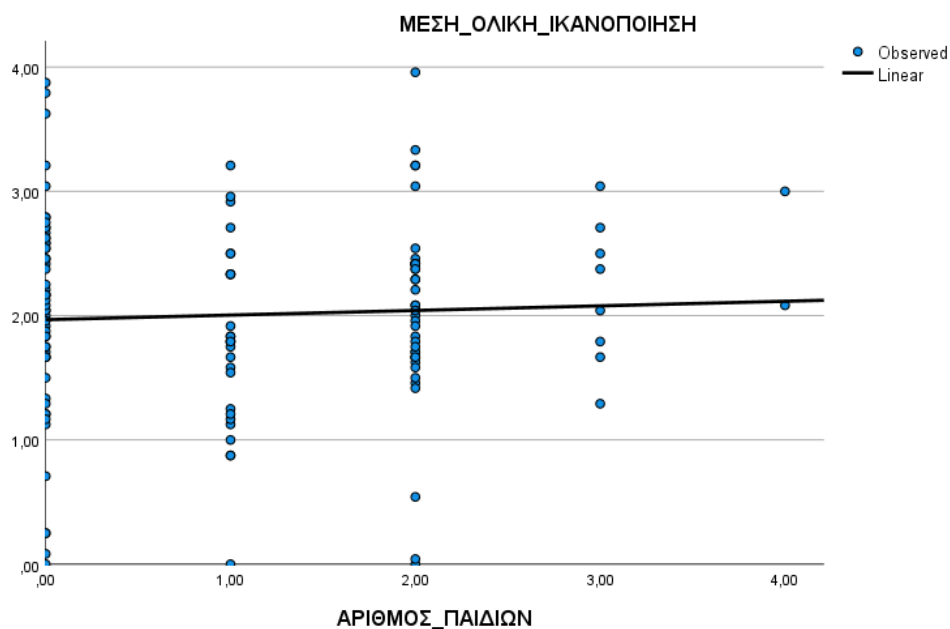
Πίνακας 6.15

Αριθμός παιδιών και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,049	,002	-,005	,789

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.68

Αριθμός παιδιών και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε την επίδραση του αριθμού των παιδιών στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ των παιδιών και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις

επιδράσεις του αριθμού των παιδιών.

Το διάγραμμα αυτό μας παρουσιάζει την συσχέτιση μεταξύ των παιδιών και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα ο αριθμός παιδιών δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα αμελητέο 0,2% των μεταβολών (αύξηση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή (αύξηση) για την συγκεκριμένη ανεξάρτητη μεταβλητή. Συνεπώς ο αριθμός των παιδιών που έχουν δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

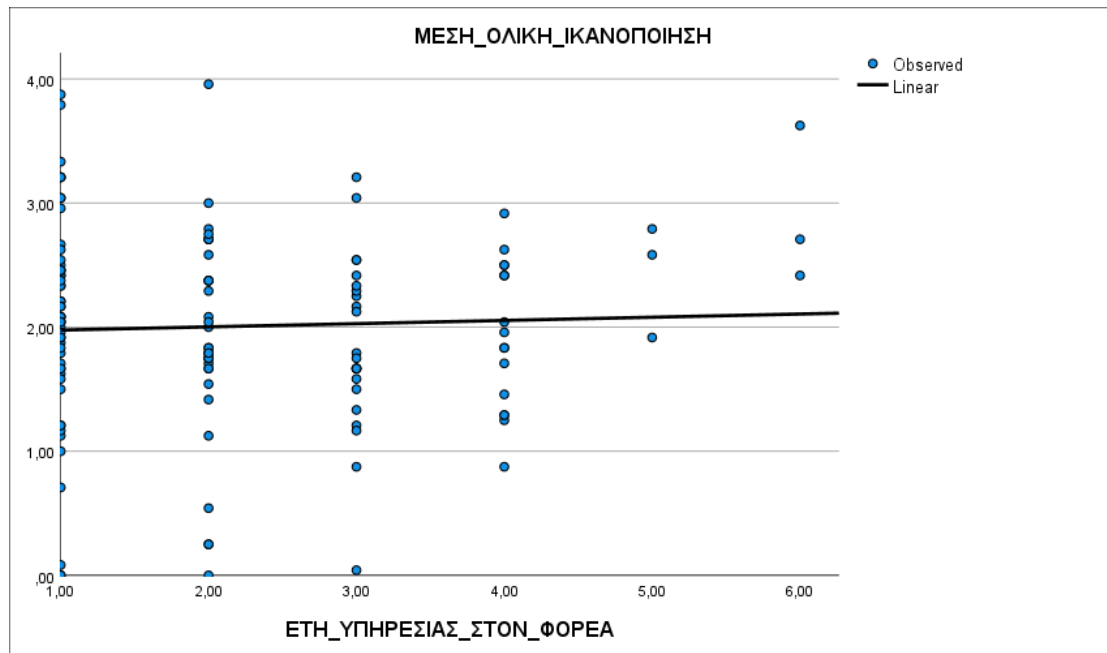
Πίνακας 6.16

Προϋπηρεσία και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,042	,002	-,006	,790

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.69

Προϋπηρεσία και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε την επίδραση της προϋπηρεσίας στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της προϋπηρεσίας και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις της προϋπηρεσίας.

Το διάγραμμα συνεπώς μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της προϋπηρεσίας και της ικανοποίησης. Η προϋπηρεσία δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα αμελητέο 0,2% των μεταβολών (αύξηση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή (αύξηση) των εργαζομένων από την προϋπηρεσία τους. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω, η επαγγελματική ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι, δεν επηρεάζεται από την προϋπηρεσία στον φορέα υπηρεσίας.

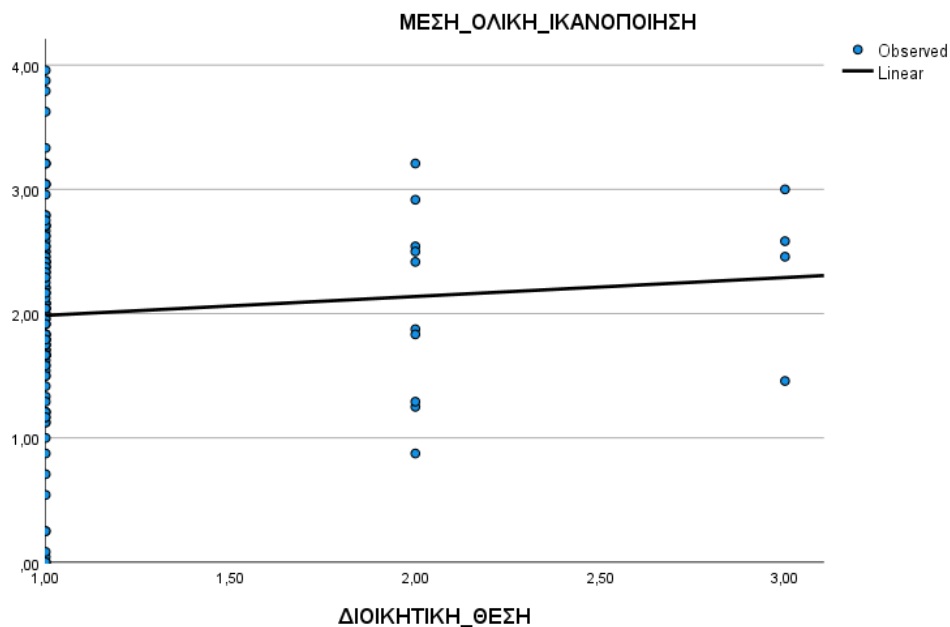
Πίνακας 6.17

Διοικητική θέση και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,082	,007	-,001	,788

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.70

Διοικητική θέση και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα εδώ παρατηρούμε την επίδραση της διοικητικής θέσης στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της διοικητικής θέσης και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις

επιδράσεις της διοικητικής θέσης.

Το διάγραμμα αυτό μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της διοικητικής θέσης και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα η διοικητική θέση δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R² μας δείχνει πως ένα αμελητέο 0,7% των μεταβολών (αύξηση) της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή των απόψεων των εργαζομένων για την διοικητική θέση. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω, η θέση εργασίας που κατέχει κάποιος εργαζόμενος στην συγκεκριμένη υπηρεσία, δεν επηρεάζει σημαντικά την επαγγελματική του ικανοποίηση.

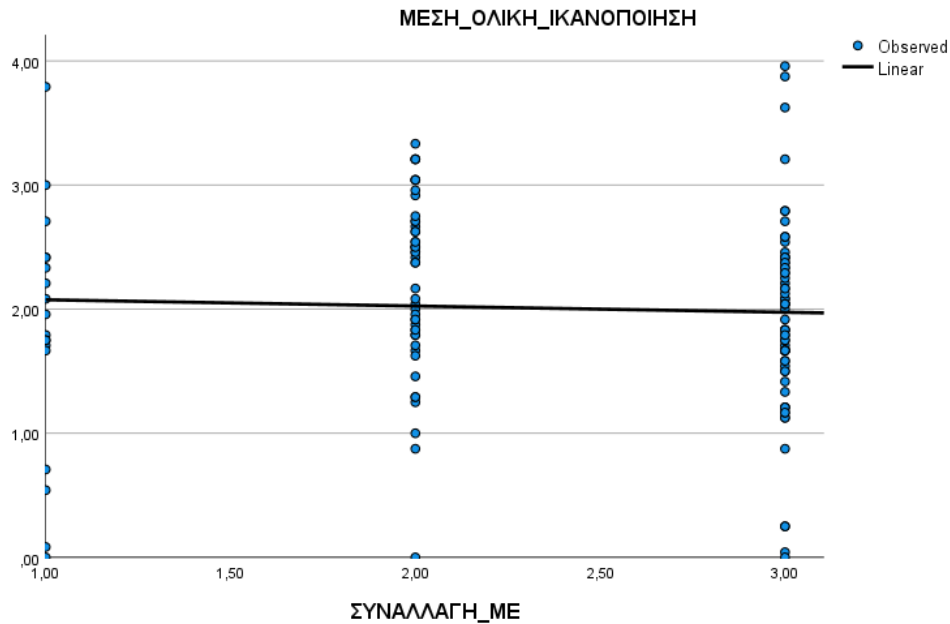
Πίνακας 6.18

Συναλλαγή με το κοινό και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,046	,002	-,006	,790

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.71

Συναλλαγή με το κοινό και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση της συναλλαγής με το κοινό στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της συναλλαγής με το κοινό και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης των εργαζομένων οφείλεται στις επιδράσεις της συναλλαγής τους με το κοινό.

Το διάγραμμα επομένως μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ της συναλλαγής με το κοινό και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα η συναλλαγή με το κοινό δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως ένα αμελητέο 0,2% των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή των απόψεων των εργαζομένων για την συναλλαγή με το κοινό. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω η συναλλαγή με το κοινό δεν επηρεάζει την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

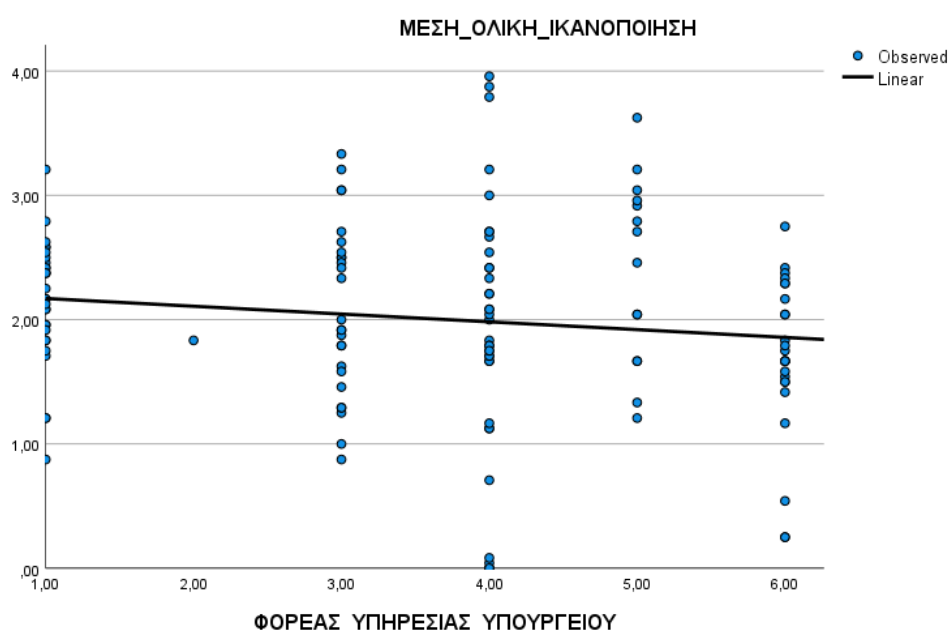
Πίνακας 6.19

Φορέας υπηρεσίας και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,137	,019	,011	,783

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.72

Φορέας υπουργείο και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε την επίδραση του φορέα του υπουργείου στην ικανοποίηση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης, και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ του φορέα της υπηρεσίας και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος, δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις του φορέα.

Το διάγραμμα μας δείχνει την συσχέτιση μεταξύ του φορέα και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα ο φορέας του Υπουργείου δεν μεταβάλλει σημαντικά το βαθμό της ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες του Υπουργείου. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως μόνο το 1,9% των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή των απόψεων των εργαζομένων για τον φορέα. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω ο φορέας του υπουργείου είναι αδιάφορος ως προς την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι.

6.2.2 Ανάλυση τριών διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης

Όπως αναφέρει ο Χαλικιάς (2010) στο μοντέλο του για την απλή γραμμική παλινδρόμηση και την συσχέτιση, ο πιο απλός τρόπος για να διαπιστώσουμε, εάν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών, είναι να κατασκευάσουμε διάγραμμα διασποράς σε σύστημα κάθετων αξόνων. Οι τιμές μεταβάλλονται συστηματικά γύρω από μια ευθεία γραμμή. Θετική συσχέτιση ανάμεσα σε δύο μεταβλητές (X και Y) παρατηρείται όσο αυξάνει η X και ανάλογα η Y, αντιστρόφως μείωση της X προκαλεί μείωση της Y.

Αρνητική συσχέτιση διαπιστώνεται, όταν η αύξηση της X προκαλεί μείωση της Y ή αλλιώς μείωση της X συνοδεύεται από αύξηση της Y. Στο εν λόγω υπόδειγμα η θετική συσχέτιση διακρίνεται σε ασθενή θετική συσχέτιση ($r=+0,7$), έντονη θετική συσχέτιση ($r=+0,9$) και τέλεια θετική συσχέτιση ($r=+1,0$). Η αρνητική συσχέτιση διακρίνεται σε ασθενή αρνητική συσχέτιση ($r=-0,7$), έντονη αρνητική συσχέτιση ($r=-0,9$) και τέλεια αρνητική συσχέτιση ($r=-1,0$).

Στα πλαίσια της παρούσας ανάλυσης θα καταγράψουμε τη συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως εξαρτημένης μεταβλητής με τις τρεις διαστάσεις της, ως ανεξάρτητες μεταβλητές, δηλαδή την συναισθηματική εξάντληση, την απροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα των εργαζομένων.

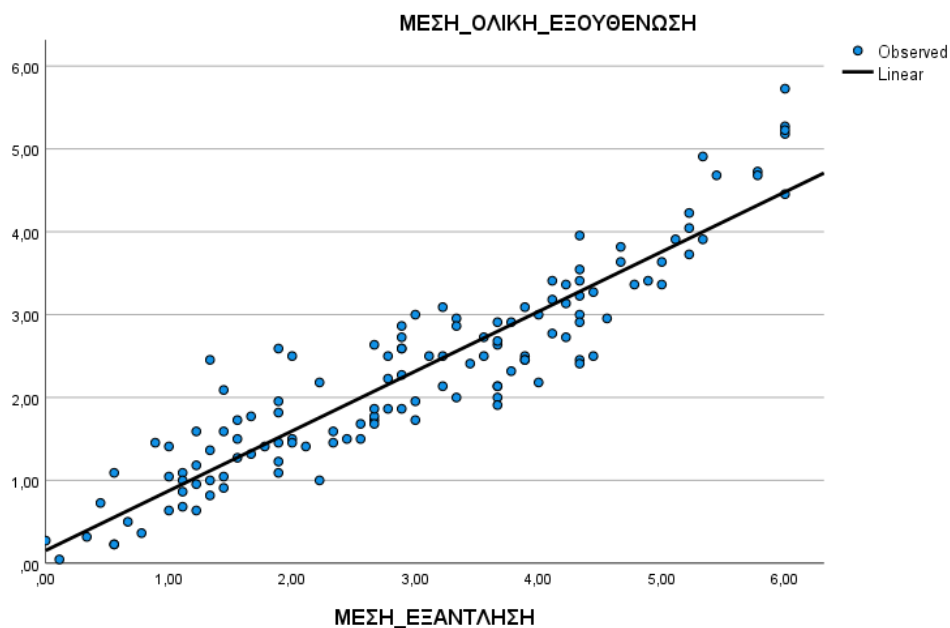
Πίνακας 6.20

Συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,925	,856	,855	,456

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.73

Συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική εξουθένωση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση της συναισθηματικής εξάντλησης στην επαγγελματική εξουθένωση. Από τα στοιχεία του μοντέλου εστιάζουμε στις τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης που είναι έντονα θετική ($R=+0,9$) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης και της εξουθένωσης. Η καμπύλη έχει ανοδική κλίση, έτσι όσο αυξάνει ο βαθμός συναισθηματικής εξάντλησης, τόσο αυξάνει ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας

δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος στον πληθυσμό, άρα και στο σύνολο των εργαζομένων του Υπουργείου. Διαπιστώνεται τι ποσοστό των μεταβολών της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της συναισθηματικής εξάντλησης.

Πιο συγκεκριμένα οι θετικές μεταβολές της συναισθηματικής εξάντλησης οδηγούν σε αύξηση της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως το 85,6% των μεταβολών (αύξηση) στην εξουθένωση οφείλεται στη μεταβολή (αύξηση) της συναισθηματικής εξάντλησης. Συνεπώς όσο πιο έντονα αποτυπώνεται η συναισθηματική εξάντληση τόσο πιο εξουθενωμένοι αισθάνονται οι εργαζόμενοι.

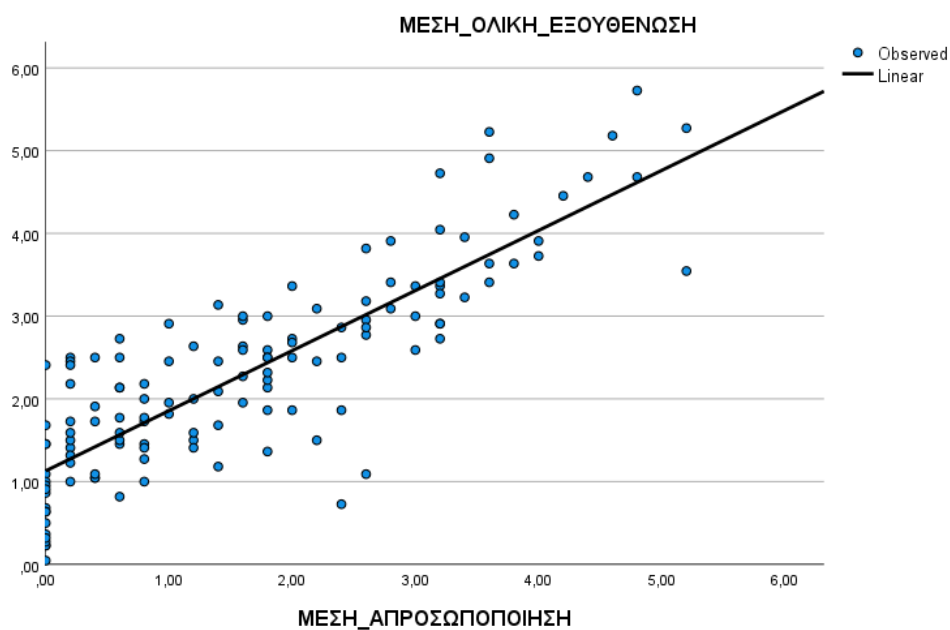
Πίνακας 6.21

Απροσωποποίηση και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,843	,710	,708	,647

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.74

Απροσωποποίηση και επαγγελματική εξουθένωση

Στο διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε την επίδραση της απροσωποποίησης (κυνισμός) στην επαγγελματική εξουθένωση. Από τα στοιχεία του μοντέλου μας ενδιαφέρουν οι τιμές του συντελεστή R και του R^2 . Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της απροσωποποίησης και της εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος σε όρους πληθυσμού, δηλαδή στο σύνολο των εργαζομένων του Υπουργείου. Παρατηρούμε λοιπόν, τι ποσοστό των μεταβολών της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της απροσωποποίησης.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει έντονη θετική συσχέτιση μεταξύ της απροσωποποίησης και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα οι θετικές μεταβολές της απροσωποποίησης οδηγούν σε αύξηση της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση της εξουθένωσης την οποία αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο χώρο οφείλεται κατά 71% σε λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις της απροσωποποίησης.

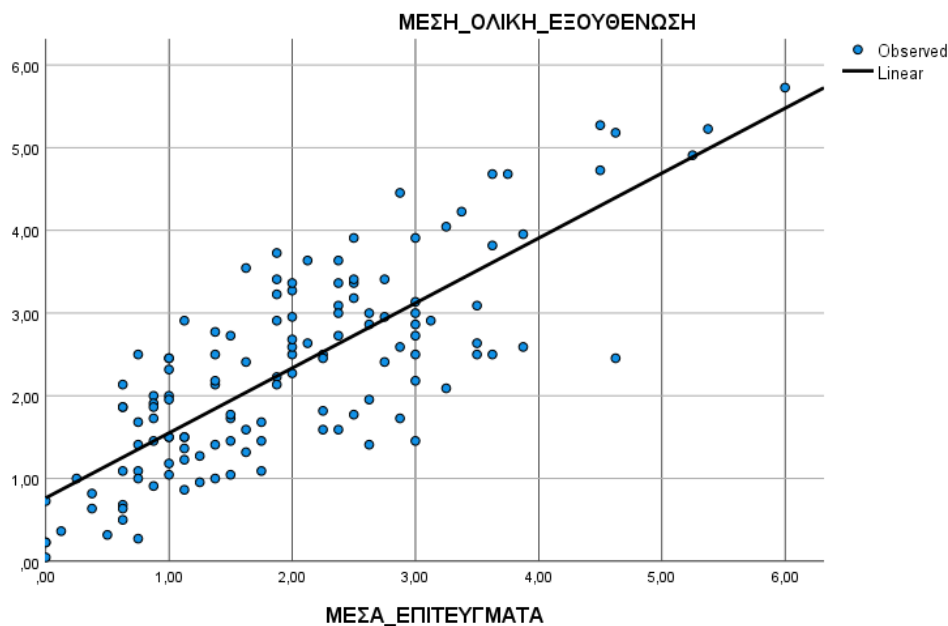
Πίνακας 6.22

Προσωπικά επιτεύγματα και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,795	,632	,629	,729

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.75

Προσωπικά επιτεύγματα και επαγγελματική εξουθένωση

Στο διάγραμμα αυτό βλέπουμε την επίδραση της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων στην επαγγελματική εξουθένωση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης 0,79 που είναι έντονη θετική και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων και της εξουθένωσης. Έτσι όσο αυξάνει το επίπεδο έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων, τόσο αυξάνει ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Δηλαδή, τι ποσοστό των μεταβολών της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της έλλειψης επιτευγμάτων.

Οι θετικές μεταβολές της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων οδηγούν σε αύξηση της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως το 63,2% των μεταβολών (αύξηση) στην εξουθένωση οφείλεται στη μεταβολή (αύξηση) της έλλειψης επιτευγμάτων. Συνεπώς στο παρόν υπόδειγμα όσο πιο έντονα αποτυπώνεται η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, τόσο πιο εξουθενωμένοι αισθάνονται οι εργαζόμενοι.

6.2.3 Ανάλυση υποκατηγοριών επαγγελματικής ικανοποίησης

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης ανάλυσης συσχετίζεται η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων με τις έξι καταγεγραμμένες υποκατηγορίες της, που αφορούν στις εργασιακές συνθήκες, τη φύση της εργασίας, τον μισθό, την προαγωγή, τον προϊστάμενο και τον φορέα, ως ολότητα.

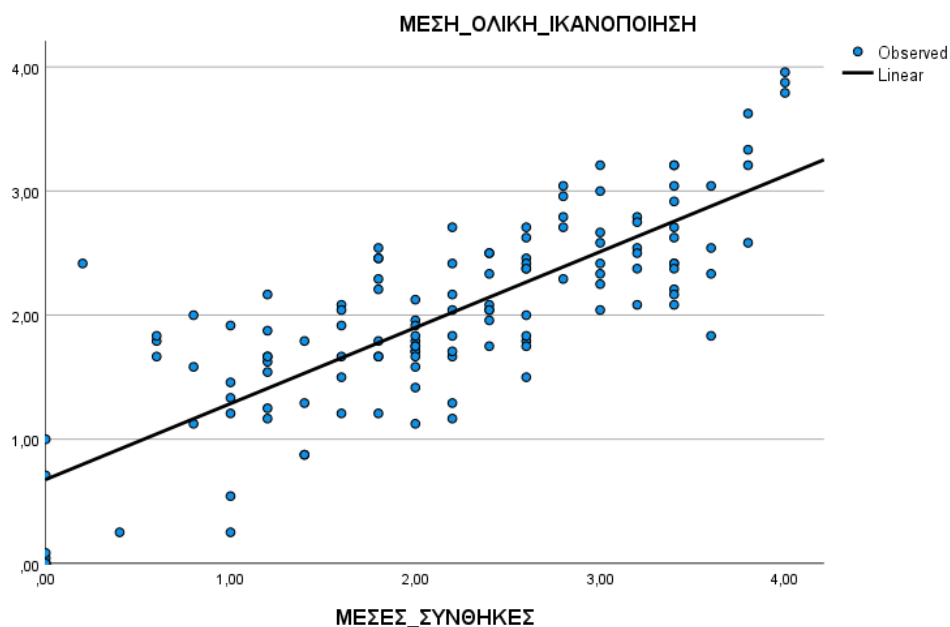
Πίνακας 6.23

Εργασιακές συνθήκες και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,801	,641	,638	,473

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.76

Εργασιακές συνθήκες και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση των συνθηκών εργασίας στην επαγγελματική ικανοποίηση. Στην προκειμένη περίπτωση ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ των εργασιακών συνθηκών και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Παρατηρούμε λοιπόν, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις των συνθηκών εργασίας.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει έντονη θετική συσχέτιση μεταξύ των συνθηκών εργασίας και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα οι θετικές μεταβολές των συνθηκών εργασίας οδηγούν σε αύξηση της ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οφείλεται κατά 64,1% σε λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις των συνθηκών εργασίας.

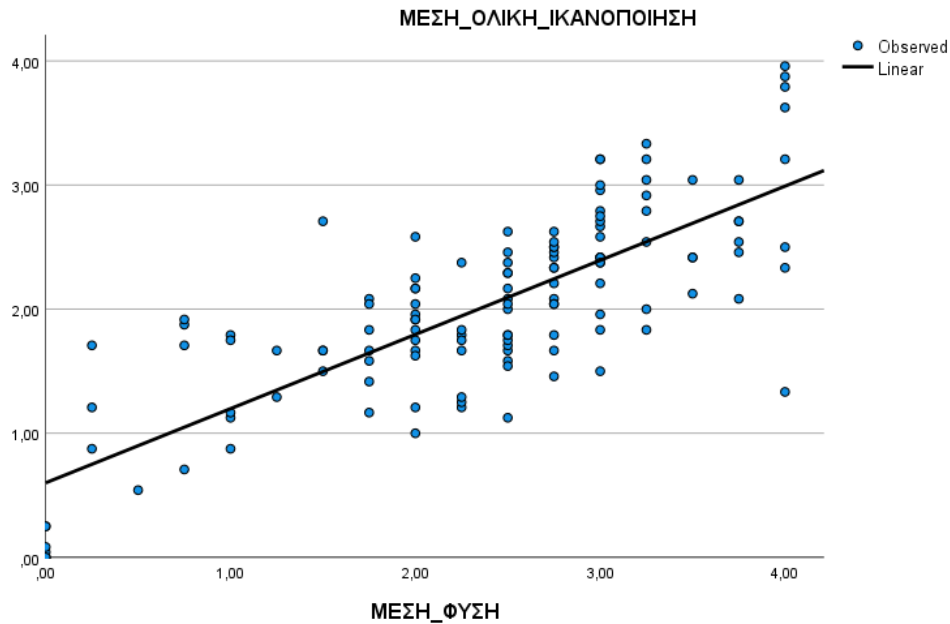
Πίνακας 6.24

Φύση εργασίας και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,788	,620	,617	,487

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.77

Φύση εργασίας και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση της φύσης της εργασίας στην επαγγελματική ικανοποίηση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ φύσης εργασίας και ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Παρατηρούμε λοιπόν, τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις της φύσης της εργασίας.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει έντονη θετική συσχέτιση μεταξύ της φύσης της εργασίας και της ικανοποίησης. Οι θετικές μεταβολές της φύσης της εργασίας οδηγούν σε αύξηση της ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οφείλεται κατά 62% σε λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις της φύσης της εργασίας. Με τον όρο φύση της εργασίας αναφερόμαστε στο εργασιακό αντικείμενο καθαυτό (ενδιαφέρον, ποικιλία, μονοτονία, ανία κ.α).

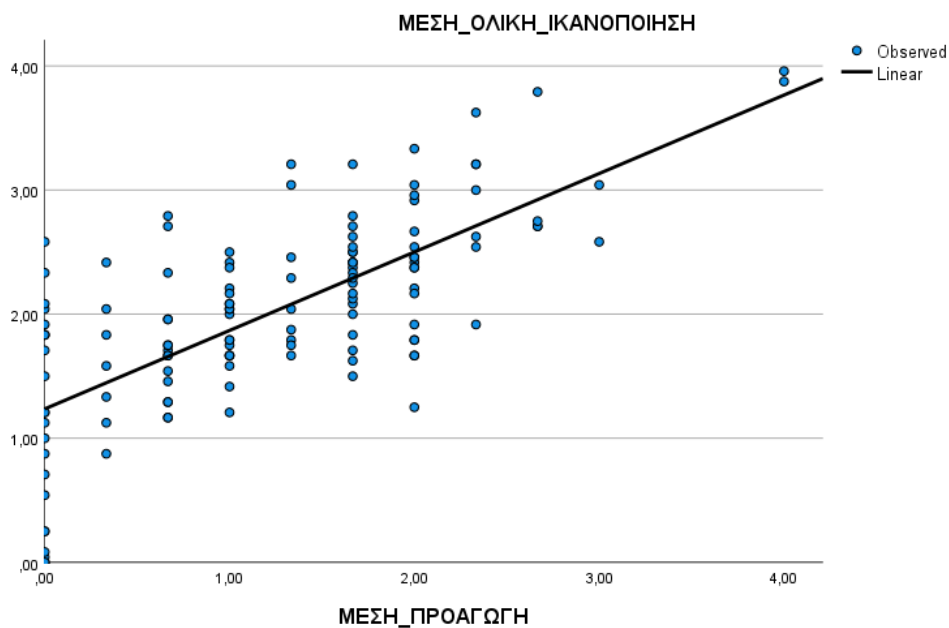
Πίνακας 6.25

Προαγωγή και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,711	,506	,502	,556

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.78

Προαγωγή και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα παρατηρούμε την επίδραση της προαγωγής στην επαγγελματική ικανοποίηση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ προαγωγής και ικανοποίησης. Ο συντελεστής

προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Βλέπουμε τι ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις των προοπτικών της προαγωγής.

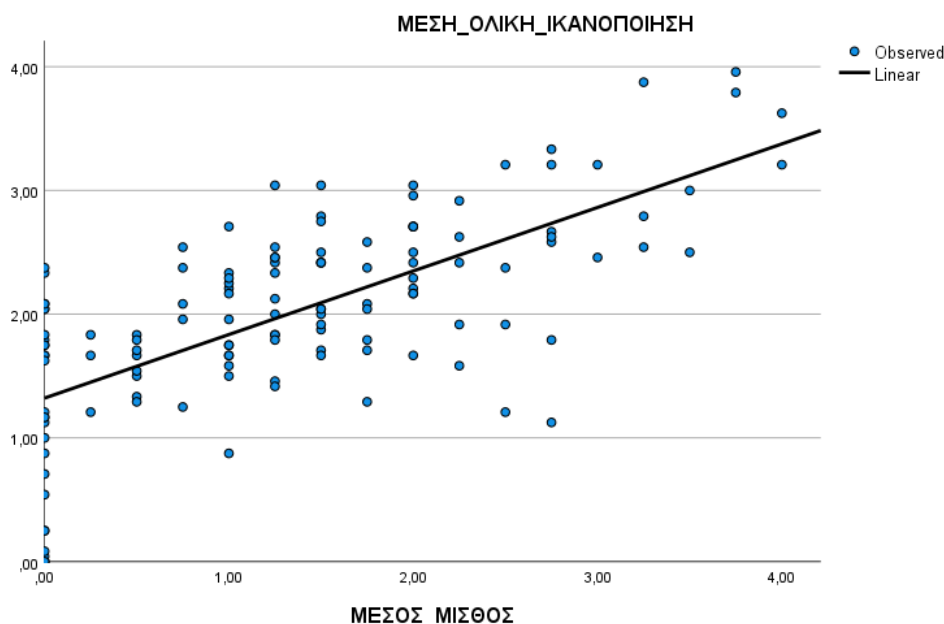
Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει έντονη θετική συσχέτιση μεταξύ της προαγωγής και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα οι θετικές μεταβολές της προαγωγής οδηγούν σε αύξηση της ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οφείλεται κατά 50,6% σε λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις της προαγωγής στην εργασία τους.

Πίνακας 6.26

Μισθός και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,688	,474	,469	,574



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.79

Μισθός και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα παρατηρούμε την επίδραση του μισθού στην επαγγελματική ικανοποίηση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ μισθού και ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Παρατηρούμε λοιπόν, τι ποσοστό στις μεταβολές της ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις του μισθού.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει ασθενής θετική συσχέτιση μεταξύ του μισθού και της ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα οι θετικές μεταβολές του μισθού οδηγούν σε αύξηση της ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οφείλεται κατά 47,4% σε λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις του μισθού που λαμβάνουν για την εργασία τους.

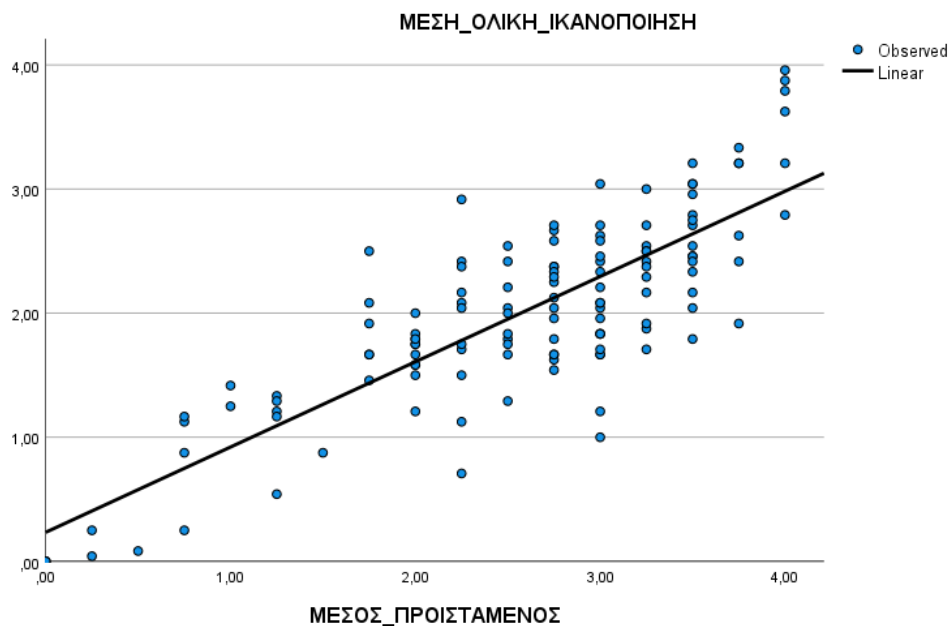
Πίνακας 6.27

Προϊστάμενος και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,821	,674	,671	,451

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.80 Προϊστάμενος και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε την επίδραση του άμεσου προϊσταμένου στην επαγγελματική ικανοποίηση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ προϊσταμένου και ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Βλέπουμε το ποσοστό των μεταβολών της ικανοποίησης που οφείλεται στις επιδράσεις του προϊσταμένου.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει έντονη θετική συσχέτιση μεταξύ του προϊσταμένου και της ικανοποίησης. Οι θετικές μεταβολές των απόψεων για τον προϊστάμενο οδηγούν σε αύξηση της ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, οφείλεται κατά 67,4% σε λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις από την παρουσία του προϊσταμένου, ο οποίος δημιουργεί ή επηρεάζει τις συνθήκες εργασίας που διαμορφώνονται.

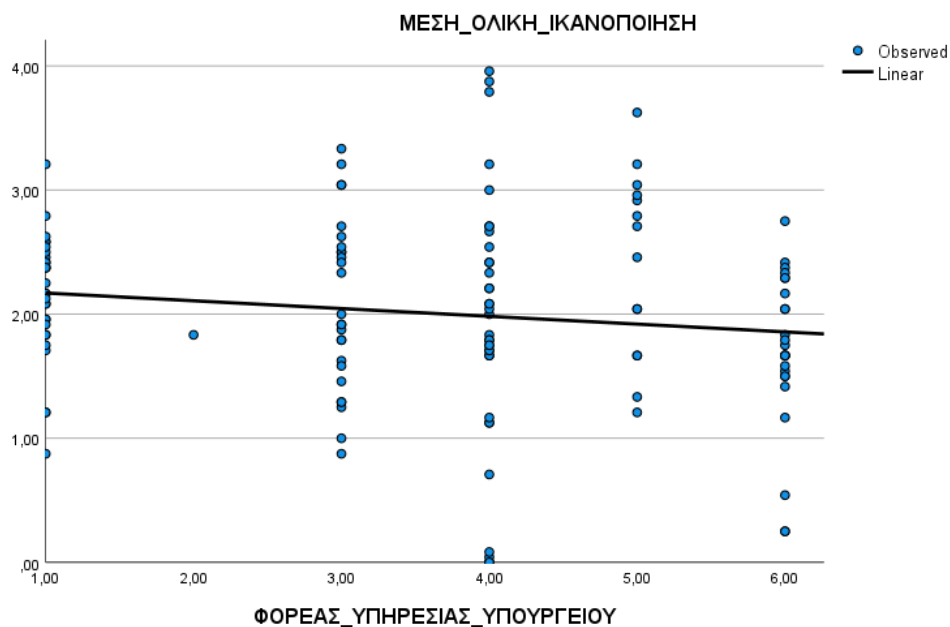
Πίνακας 6.28

Φορέας και επαγγελματική ικανοποίηση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,137	,019	,011	,783

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.81

Φορέας και επαγγελματική ικανοποίηση

Στο διάγραμμα αυτό βλέπουμε την επίδραση του φορέα, ως ολότητα στην επαγγελματική ικανοποίηση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (13,7%) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ του φορέα, ως ολότητα και της ικανοποίησης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Παρατηρούμε λοιπόν, τι ποσοστό των μεταβολών (1,9%) της

ικανοποίησης οφείλεται στις επιδράσεις του φορέα.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει ασθενής αρνητική συσχέτιση ($R=-0,7$) μεταξύ του φορέα και της ικανοποίησης. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση των απόψεων για τον φορέα προκαλεί μείωση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι. Μόνο το 1,9% των μεταβολών της ικανοποίησης οφείλεται στη μεταβολή των απόψεων των εργαζομένων για τον φορέα. Συνεπώς με βάση τα παραπάνω ο φορέας, όπως αντιμετωπίζεται στην ολότητα του από τους εργαζόμενους είναι αδιάφορος ως προς την ικανοποίηση που εκείνοι νιώθουν.

6.2.4 Συσχέτιση επαγγελματικής ικανοποίησης & εξουθένωσης

Στην παρούσα περίπτωση εξετάζεται η συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης, ως ανεξάρτητης μεταβλητής και της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως εξαρτημένης μεταβλητής.

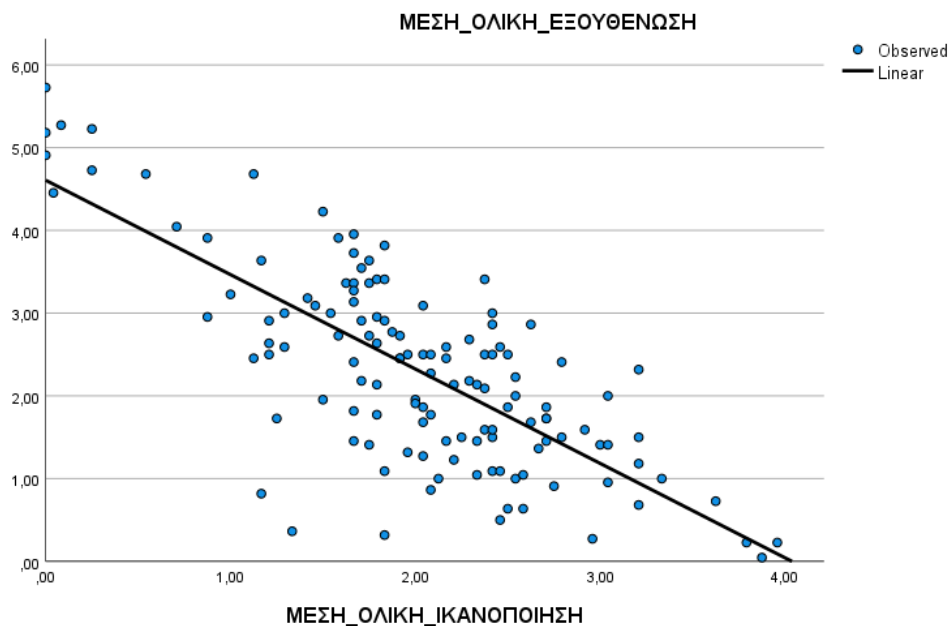
Πίνακας 6.29

Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,751	,564	,560	,793

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Διάγραμμα 6.82

Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα παρατηρούμε την επίδραση της επαγγελματικής ικανοποίησης στην επαγγελματική εξουθένωση. Ο συντελεστής R μας δίνει την κλίση της καμπύλης (αρνητική) και συνεπώς το βαθμό συσχέτισης μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο συντελεστής προσδιορισμού R^2 μας δίνει την προβλεπτική ικανότητα του υποδείγματος. Παρατηρούμε λοιπόν, τι ποσοστό των μεταβολών (αύξηση ή μείωση) της εξουθένωσης οφείλεται στις επιδράσεις της ικανοποίησης εκ μέρους των εργαζομένων.

Το διάγραμμα μας δείχνει πως υπάρχει έντονη αρνητική συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα οι θετικές μεταβολές της επαγγελματικής ικανοποίησης οδηγούν σε μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και αντίθετα οι αρνητικές μεταβολές της επαγγελματικής ικανοποίησης προκαλούν αύξηση της επαγγελματικής εξουθένωσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο Υπουργείο. Στο διμεταβλητό υπόδειγμα ο συντελεστής R^2 μας δείχνει πως η αύξηση του βαθμού της εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι, οφείλεται κατά 56,4% σε

λόγους που απαντώνται στις επιδράσεις της ικανοποίησης που λαμβάνουν για την εργασία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

7.1 Συζήτηση-Αποτελέσματα

Στο πλαίσιο αυτό και με βάση τις αναλύσεις παλινδρόμησης στα διμεταβλητά υποδείγματα, καταβάλλεται προσπάθεια να εντοπιστεί η προέλευση των προβλημάτων που προκαλούν υψηλή επαγγελματική εξουθένωση και χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση στους εργαζομένους.

Διαπιστώνουμε λοιπόν, ότι η εξουθένωση σχετίζεται άμεσα με την συναισθηματική εξάντληση που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον οργανισμό (διάγραμμα 6.73). Εκ πρώτης όψεως το συμπέρασμα αυτό φαίνεται απλοϊκό, αφού ποιος φαντάζεται χαμηλά επίπεδα εξουθένωσης με υψηλή εξάντληση. Βλέπουμε όμως έναν οργανισμό, όπου η αθροιστική συχνότητα των απαντήσεων που παραπέμπουν σε ψυχική εξάντληση τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, είναι στο εντυπωσιακό 48,86% (διάγραμμα 6.10). Αντιστοίχως ενδεικτικό είναι, πως το 41,97% (διάγραμμα 6.11) των ερωτηθέντων, δήλωσαν πως τουλάχιστον μια φορά τη βδομάδα νιώθουν κουρασμένοι, όταν ξυπνάνε για δουλειά και το 53,43% (διάγραμμα 6.12) φεύγουν κουρασμένοι από τη δουλειά. Με λίγα λόγια βλέπουμε πως ακόμη κι όσοι ξυπνούν με μεγαλύτερο κέφι για δουλειά καταλήγουν να επιστρέφουν σπίτι εξαντλημένοι.

Ένα πρωτοφανές ποσοστό 75,75% (διάγραμμα 6.23), δηλώνουν, ότι εργάζονται πολύ σκληρά τουλάχιστο μία φορά τη βδομάδα, παρόλο που στην αντίστοιχη αθροιστική συχνότητα αναφέρουν, ότι έχουν εξαντλήσει τα ψυχικά αποθέματά τους και βρίσκονται στα όριά τους σε ποσοστό 33,59% (διάγραμμα 6.30). Από την άλλη το πολύ ενδιαφέρον εύρημα είναι, πως ποσοστό αθροιστικής συχνότητας γύρω από το 30% (αποτελεί τη μειοψηφία 1 στους 3) αφορά τους εργαζόμενους που αισθάνονται πίεση, λόγω επαφής στην εργασία τους με ανθρώπους (διαγράμματα 6.15 & 6.25), καθώς και αισθήματα απογοήτευσης, «κενού» από την εργασία (διαγράμματα 6.17 & 6.22). Τα δεδομένα επαληθεύονται επίσης και από τα στοιχεία του πίνακα 6.10 της ανάλυσης

παλινδρόμησης, όπου φαίνεται ξεκάθαρα η απουσία συσχέτισης μεταξύ της εξουθένωσης και της συναλλαγής με το κοινό.

Αυτό βρίσκεται σε αντίθεση με τη θεωρία που αναπτύσσεται στην θέση, πως όταν κανείς στην εργασία του συναναστρέφεται με ανθρώπους και μάλιστα ευάλωτους, όπως στην προκειμένη περίπτωση είναι οι πρόσφυγες και μετανάστες, εμφανίζει υψηλό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μια σημαντική διάσταση του εργασιακού άγχους, που αναπτύσσεται στους εργαζομένους του συγκεκριμένου Υπουργείου, αφορά την φύση των εργασιών, οι οποίες απαρτίζονται από πιστή παρακολούθηση των καθιερωμένων διαδικασιών, εφαρμογή και τήρηση της νομοθεσίας, γραφειοκρατία και άκαμπτες διαδικασίες.

Στα διαγράμματα 6.46 και 6.47 το 83,20% και το 82,44% των υπαλλήλων αντίστοιχα, νιώθουν ιδιαίτερα χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, βρίσκοντας την εργασία τους από ουδέτερη έως εξαιρετικά βαρετή και χωρίς κανένα ενδιαφέρον, πράγμα που επιβεβαιώνει τη μηχανιστικό χαρακτήρα και τη διαχρονική φθορά από την επαναληψιμότητα των εργασιών.

7.2 Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν ερωτήσεις αυτοπροσδιορισμού και υποκειμενικής αντίληψης, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι νιώθουν, αν και σε ποιο βαθμό βιώνουν εξουθένωση κατά την επαγγελματική τους δραστηριότητα.

Συμπεραίνουμε πως έχουν αναπτύξει την τάση ή βιώνουν ήδη υψηλή επαγγελματική εξουθένωση και χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση. Εμφανίζουν υψηλή συναισθηματική εξάντληση και σε αντιδιαστολή πολύ χαμηλά προσωπικά επιτεύγματα με ταυτόχρονη απουσία κυνισμού.

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, η διοικητική θέση και η

προϋπηρεσία δεν ασκούν σημαντική επίδραση ούτε στο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ούτε στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης. Επιβεβαιώνεται έτσι η αμφίσημη επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων στις σχετικές έρευνες που άλλοτε δείχνουν επίδραση κι άλλοτε, όπως την περίπτωση μας, μικρή ή καθόλου.

Τέλος υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και εξουθένωσης, όπως καταγράφεται στα αποτελέσματα, ως μια αρνητική σχέση, όπου η μείωση της επαγγελματικής ικανοποίησης οδηγεί σε αύξηση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

7.3 Προτάσεις

Έχοντας υπόψη τα δεδομένα της έρευνας, όπως αυτά καταγράφονται αναλυτικά, είμαστε σε θέση να προβούμε σε κάποιες σημαντικές επισημάνσεις, καθώς και να διαπιστώσουμε σε τι είδους συμπεράσματα κατέληξε, σε ποιο βαθμό καλύφθηκαν οι επί μέρους στόχοι και αν απαντήθηκαν τα σχετικά ερευνητικά ερωτήματα.

Είναι σύνηθες στις έρευνες και τις μελέτες να γίνεται προσπάθεια ανάδειξης των καλών πρακτικών και εντοπισμού των παθογενειών και των προβληματικών «περιοχών» κάθε οργανισμού. Έτσι τα δεδομένα της περιγραφικής στατιστικής οδηγούν την έρευνα σε μία από αυτές τις δύο κατευθύνσεις.

Στο παρόν κεφάλαιο τα συμπεράσματα αποτελούν συνοπτική και περιεκτική ανάλυση των διαγραμμάτων της περιγραφικής στατιστικής καθώς και των συσχετίσεων των βασικών εννοιών της επαγωγικής στατιστικής, στα πλαίσια της προσπάθειας να ερμηνευτούν τα φαινόμενα που ξεχωρίζουν.

Η διερεύνηση του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης, στην περίπτωση που αυτή είναι υψηλή στον οργανισμό, μπορεί να μας δώσει ευκαιρία για καταγραφή και καθιέρωση των καλών πρακτικών που ακολουθούνται. Ωστόσο στην περίπτωση μας από την καταγραφή των δεδομένων της έρευνας, προκύπτει χαμηλή ικανοποίηση κι έτσι μας δίνεται η ευκαιρία να διερωτηθούμε και να ερευνήσουμε το γιατί πρόσωπα που στελεχώνουν τις υπηρεσίες του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου,

διαπνέονται από χαμηλή ικανοποίηση στην εργασία τους, με τις αρνητικές συνέπειες που συνδέονται με αυτή τη συνθήκη.

Αντιστοίχως η διερεύνηση του βαθμού της επαγγελματικής εξουθένωσης, θα μας κατευθύνει στο να εντοπίσουμε τις κακές πρακτικές ή συνθήκες που οδηγούν σε αυτό το φαινόμενο, με απώτερο στόχο να προτείνουμε πρακτικές λύσεις. Οι λύσεις αυτές δεν στοχεύουν να μετασχηματιστεί ριζικά ένας «άκαμπος» οργανισμός, όπως ένα Υπουργείο. Οφείλουν όμως να αποτελέσουν οδηγό για μικρές στοχευμένες παρεμβάσεις, οι οποίες θα δημιουργήσουν τάση για αντιστροφή του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης που παρατηρείται στον συγκεκριμένο φορέα, καθώς επίσης και την ανάδειξη των ευκαιριών αποτελεσματικότητας που καλλιεργούνται σ' ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- Η επαφή με τους ανθρώπους δεν οδηγεί τους εργαζομένους του Υπουργείου σε εξάντληση.
- Υπάρχει αίσθηση της υπερβολικής εργασίας μεν που δεν φτάνει το προσωπικό στα όρια του δε.
- Υφίσταται υψηλός βαθμός έλλειψης ενδιαφέροντος και αίσθηση κούρασης που επιτείνουν το εργασιακό άγχος, ειδικά μετά το τέλος της μέρας.
- Η γραφειοκρατική λειτουργία της υπηρεσίας και ο μηχανιστικός τρόπος εργασίας οδηγούν σε εξάντληση τους εργαζομένους.

Οι προτάσεις που μπορούμε να κάνουμε για τον περιορισμό των φαινομένων αυτών είναι:

- Ψηφιοποίηση και απλούστευση διαδικασιών
- Εναλλαγή καθηκόντων του προσωπικού (job rotation) και αξιοκρατία
- Ολιστική εκτέλεση καθηκόντων, ώστε να αυξηθεί ο βαθμός των προσωπικών επιτευγμάτων των εργαζομένων και κατά συνέπεια το ενδιαφέρον και η ικανοποίηση
- Εφαρμογή τηλεργασίας, χορήγηση αδειών, ρεπό, ευελιξία ωραρίου σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων

- Δημιουργία ομάδων εργασίας (workgroups) με την ευρύτερη δυνατή συμμετοχή των εργαζομένων και αξιοποίηση του μεγάλου ποσοστού προσωπικού με αυξημένα τυπικά προσόντα (μεταπτυχιακά, διδακτορικά)
- Διάγνωση και εκρίζωση αναχρονιστικών μεθόδων management και εσφαλμένων αντιλήψεων (πίεση προϊσταμένων, ενοχλητική συμπεριφορά, αγένεια)
- Προγράμματα επιμόρφωσης των προϊσταμένων σε σχέση με τις σύγχρονες μεθόδους διοίκησης
- Εκσυγχρονισμός του οργανισμού του Υπουργείου με καλύτερη λειτουργία διευθύνσεων και τμημάτων, καθώς και υιοθέτηση καλών πρακτικών Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Επιτέλεση κατάλληλων προγραμμάτων διαχείρισης στρες με την αρωγή ειδικών για το προσωπικό (εκπαίδευση σε τεχνικές διαχείρισης χρόνου, ευεξίας, μείωσης στρες, κ.α.)

Ανακεφαλαιώνοντας, προτείνεται μία μελλοντική έρευνα, εστιασμένη σε περισσότερους εργαζομένους είτε μόνιμους είτε συμβασιούχους ορισμένου χρόνου κι από άλλους όμορους χώρους που δραστηριοποιούνται επαγγελματικά στο μεταναστευτικό και προσφυγικό ζήτημα, όπως είναι οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών κ.α.. Στο πλαίσιο αυτό η έρευνα θα μπορούσε επιπλέον να έχει και ποιοτικό προσανατολισμό με διεξαγωγή συνεντεύξεων, ώστε να μελετηθεί ενδελεχώς και σε βάθος το φαινόμενο του εργασιακού στρες στην διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, που είναι ένα φαινόμενο το οποίο θα μας απασχολήσει στο μέλλον ακόμη περισσότερο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Αξιότιμη/ε συνάδελφε.

Στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής» Πανεπιστημίου Δυτική Αττικής, εκπονώ τη διπλωματική μου εργασία με θέμα:

«Όψεις και διαστάσεις του εργασιακού στρες. Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου».

Το παρόν ερωτηματολόγιο θα εξυπηρετήσει αποκλειστικά και μόνο το σκοπό αυτής της έρευνας, η οποία δεν μπορεί να διεξαχθεί χωρίς τη δική σας συμβολή. Οι απαντήσεις σας θα οδηγήσουν σε πολύτιμα συμπεράσματα σχετικά με τους παράγοντες που προσδιορίζουν την ανάπτυξη εργασιακού στρες στις υπηρεσίες μετανάστευσης και ασύλου, κυρίως στα πλαίσια εξέτασης των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, των οποίων η αναζήτηση είναι και ο στόχος της εργασίας.

Όπως θα διαπιστώσετε και από το ίδιο το ερωτηματολόγιο δε ζητούνται στοιχεία που να αποκαλύπτουν την ταυτότητα του ερωτώμενου. Αυτό σημαίνει, ότι θα διατηρηθεί ανωνυμία κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και τα στοιχεία που θα συλλεγούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τις ανάγκες και την ολοκλήρωση της εργασίας.

Ευχαριστώ θερμά εκ προοιμίου

για την πολύτιμη συμβολή σας!

Με εκτίμηση,

Πέτρος Λυμπέρης

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

1.ΦΥΛΟ:

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

2.ΗΛΙΚΙΑ:

24-34

35-45

46-55

> 56

3.ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ (ΔΕ)

ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΤΕΙ (ΤΕ)

ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ (ΠΕ)

ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ

ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ

4.ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:

ΑΓΑΜΟΣ/Η

ΕΓΓΑΜΟΣ/Η

ΧΗΡΟΣ/Α

ΔΙΑΖΕΥΤΜΕΝΟΣ/Η

ΣΥΜΦΩΝΟ ΣΥΜΒΙΩΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ:

ΕΝΑ (1) /ΔΥΟ (2) /ΤΡΙΑ (3) /ΑΠΟ ΤΕΣΣΕΡΑ ΚΑΙ ΑΝΩ

5.ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΦΟΡΕΑ:

< 5

5-10

11-15

16-20

21-25

>25

6.ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΘΕΣΗ:

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΤΜΗΜΑΤΟΣ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

7.ΕΧΕΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ:

ΚΟΙΝΟ*

ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

ΚΟΙΝΟ* & ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

(ΚΟΙΝΟ*: ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ, ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ, ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ, ΜΕΛΗ ΜΚΟ)

8.ΦΟΡΕΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ & ΑΣΥΛΟΥ:

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΕΣ

ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΕΣ

Γ.Δ.Δ.Ο.Υ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΣΥΛΟΥ

ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ

ΥΠΥΤ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (MBI):

Οι παρακάτω ερωτήσεις βασίζονται στην ελληνική εκδοχή του ερωτηματολογίου MBI, Maslach Burnout Inventory. Επιλέξτε για κάθε ερώτηση μόνο μια απάντηση με (X), σύμφωνα με την επταβάθμια 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

	0	1	2	3	4	5	6
9. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.							
10. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί για να πάω στη δουλειά μου.							
11. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από τη δουλειά μου.							
12. Αντιλαμβάνομαι τι θέλουν και πως αισθάνονται οι άλλοι γύρω μου.							
13. Αισθάνομαι συχνά, ότι μεταχειρίζομαι τους άλλους σα να είναι απρόσωπα αντικείμενα.							
14. Αισθάνομαι μεγάλη πίεση επειδή εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα.							
15. Αντιμετωπίζω πολύ καλά τα προβλήματα των άλλων.							
16. Νιώθω "άδειος/α" εξαιτίας της δουλειάς μου.							
17. Η εργασία μου είναι σημαντική για την ζωή των άλλων.							
18. Έχω γίνει σκληρότερος/η προς τους ανθρώπους από τότε που βρίσκομαι σ' αυτή τη δουλειά.							

19. Με προβληματίζει, ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά.								
20. Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός/η.								
21. Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.								
22. Νιώθω, ότι εργάζομαι πολύ σκληρά.								
23. Δε νοιάζομαι πραγματικά για ό,τι συμβαίνει σε μετανάστες και πρόσφυγες.								
24. Νιώθω έντονο άγχος, επειδή στην εργασία μου έχω άμεση σχέση με ανθρώπους.								
25. Έχω τη δυνατότητα να διαμορφώσω άνετη ατμόσφαιρα με τους γύρω μου.								
26. Αισθάνομαι πολύ δυνατός μετά από μια καλή συνεργασία με τους άλλους.								
27. Έχω καταφέρει κάποια σημαντικά επιτεύγματα στη δουλειά μου.								
28. Αντιμετωπίζω ψύχραιμα τα προβλήματα στη δουλειά μου.								
29. Νιώθω σα να έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου στη δουλειά.								
30. Αισθάνομαι, ότι οι γύρω μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους.								

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (ESI)

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν 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
31. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου.					
32. Ο χώρος που εργάζομαι μου είναι ευχάριστος.					
33. Οι συνθήκες εργασίας μου είναι επικίνδυνες για την υγεία μου.					
34. Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας μου.					
35. Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στον χώρο εργασίας μου.					
36. Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός σε σχέση με την δουλειά που προσφέρω.					
37. Νιώθω ανασφάλεια με τον μισθό μου.					
38. Ο μισθός μου φτάνει ίσα ίσα για να επιβιώσω.					
39. Αμείβομαι πολύ λιγότερο απ' όσο αξίζω.					
40. Στην εργασία μου υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη.					
41. Όσο καλύτερα τα καταφέρνω στην δουλειά μου τόσο αυξάνονται οι προοπτικές για προαγωγή.					
42. Οι προοπτικές να προαχθεί κανείς στην δουλειά μου είναι πολύ περιορισμένες.					
43. Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα και αξιόλογη.					
44. Αντλώ ικανοποίηση από την εργασία μου.					
45. Η δουλειά μου είναι βαρετή και μονότονη.					
46. Η δουλειά μου δεν παρουσιάζει κανένα ενδιαφέρον.					
47. Ο προϊστάμενος μου παρέχει υποστήριξη, όταν χρειάζομαι κάτι..					
48. Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματα μου.					
49. Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής.					
50. Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός.					
51. Η υπηρεσία μου ενδιαφέρεται για τους εργαζομένους της.					
52. Ο φορέας που εργάζομαι είναι ο καλύτερος απ' όλες τις απόψεις.					

53. Στην υπηρεσία μου κυριαρχεί η αδικία και η αναξιοκρατία.					
54. Η υπηρεσία μου κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους.					

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Αντωνίου, Α.Σ., 2008. *Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης*. Θεσσαλονίκη University Studio Press, σ. 67-105

Αραμπατζή, Ζ., 2009. «*Απόψεις και στάσεις των εκπαιδευτικών των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας για τη συμβολή της Διεύθυνσης στην επαγγελματική τους ικανοποίηση*».

Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Θεοφίλου, Π., 2009. *ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ*. e-Περιοδικό Επιστήμης και Τεχνολογίας, 4(4), σ.41-44

Καλανδατζής, Θ., 2018. *ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ*.

Μεταπτυχιακή Διατριβή. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Κάντας, Α., 1998. *Οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Κυριαζόπουλος, Π. και Σαμαντά, Ε., 2014. *Εισαγωγή στην Οργανωσιακή Συμπεριφορά*.

Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική

Κωνσταντόπουλος, Ν., 2020. *Το Εργασιακό (Οργανωσιακό) Στρες και η Διαχείρισή του*.

Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Μάρκος, Α., 2012. *Οδηγός Ανάλυσης Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας Ψυχομετρικών Κλιμάκων με το SPSS*. Αλεξανδρούπολη, Σημειώσεις του μαθήματος «Πολυμεταβλητή Στατιστική

Ανάλυση» Π.Τ.Δ.Ε., Δ.Π.Θ.

Martin, O., 2008. *Η Ανάλυση Ποσοτικών Δεδομένων*. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος

Μαυρολεύτερος, Γ., 2015. *Εργασιακό Άγχος: Πηγές, Ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι και Διαχείριση*.

Σχολή Κοινωνικών Επιστημών Τμήμα Ψυχολογίας: European University Cyprus

N4375/2016. *Οργάνωση και λειτουργία Υπηρεσίας Ασύλου, Αρχής Προσφυγών, Υπηρεσίας*

Υποδοχής και Ταυτοποίησης και άλλες διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 51/Α/2-4-2016)

N4662/2020. *Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Κινδύνων,*

αναδιάρθρωση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση συστήματος

εθελοντισμού πολιτικής προστασίας, αναδιοργάνωση του Πυροσβεστικού και άλλες διατάξεις.

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 27/Α/7-2-2020)

- Παπαδάτου, Δ. και Αναγνωστόπουλος, Φ., 2012. *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*. Επανεκδόση Ελληνικά Γράμματα 1995 Αθήνα. Ελληνικά Γράμματα
- Παπαδάτου, Δ., Τσελέπη, Ν., Μανατού, Ε., Καμπέρη, Ε. και Γιαννοπούλου, Ι., 2018. *Ψυχοκοινωνική υποστήριξη για παιδιά και οικογένειες που παίρνουν τους δρόμους της προσφυγιάς*. «Μέριμνα»
- Παπαδάτου, Δ., Τσελεπή, Ν., Βαλλίδης, Α., Χατζηθανάσση, Β., Καζάκου, Μ., Δελβερίδης, Χ., Αρβανιτάκη, Δ., Παπαστυλιανού, Δ., Λαμπροπούλου, Ε. και Vahedi, Μ., 2019. *Κατευθυντήριες οδηγίες για καλές πρακτικές: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣ για εργαζόμενους που στηρίζουν ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες και μετανάστες*. «Μέριμνα»
- Παρούτης, Σ., 2005. *Ικανοποίηση από την εργασία: αναγκαιότητα ή πολυτέλεια*; Πρακτικά συνεδρίου από το 1^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων «Διοικητική Θεωρία και Πράξη: Διοίκηση και Κοινωνία», Πανεπιστήμιο Αθηνών, 6-7 Οκτωβρίου 2005
- Π.Δ. 123/2016. *Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού, σύσταση Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 208/Α/4-11-2016)
- Π.Δ. 81/2019. *Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους-Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 119/Α/8-7-2019)
- Π.Δ. 4/2020. *Σύσταση Υπουργείου Μεταναστευσης και Ασύλου, καθορισμός των αρμοδιοτήτων του και ανακατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 4/Α/15-1-2020)
- Π.Δ 122/2017. *Οργανισμός Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 149/Α/ 21-9-2017)
- Robin, M. and Leslie, R.M., 2006. *Εισαγωγή στην Ψυχολογία της Υγείας*. Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα: Αθήνα
- Τριανταφύλλου, Ε., 2013. *Η Επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της ψυχικής υγείας: Συγκριτική αξιολόγηση της Επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών υγείας σε διαφορετικού τύπου ψυχιατρικές δομές*. Διδακτορική Διατριβή: Ιατρική Σχολή. Αθήνα
- Χαλικιάς, Ι., 2010. *Στατιστική Μέθοδοι Ανάλυσης για Επιχειρηματικές Αποφάσεις*. Εκδόσεις: Rosili: Αθήνα

Ξενογλώσση

Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A. And Lovvovist, J., 2008. *Burnout in Relation to Age in the Adult Working*. Population Journal Occupation Health, 50, pp. 362-365

Cherniss, C., 1980. *“Professional burnout in human service organizations”*, New York: Preager Publisher

Edelwich, J. and Brodsky, A., 1980. *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.

Freudenberger, H.J., 1975. *The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions*. Psychotherapy: Theory, Research and Practice

Garner, B.R., Knight, K. and Simpson, D.D., 2007. *Bournout among corrections-based drug treatment staff: impact of individual and organizational factors*. International journal of offender therapy and comparative criminology, 51(5), pp. 510-532

Hellesoy O., Gronhaug, K. and Kvitastein, O., 2000. *Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting*. Scandinavian journal of management, 16, pp. 233-247

Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B., 1959. *The Motivation to Work*. New Brunswick (USA) & London (UK): Transaction Publishers

Hogan, R.L. and Mcknight, M.A., 2007. *Exploring burnout among university online instructors: An initial investigation*. The internet and Higher Education, 10(2), pp. 24-32

Jackens, L., Houdmont, J. and Thomas, R., 2019. *Effort-reward imbalance and burnout among humanitarian aid workers*. Disasters, 43(1), pp. 67-87. Overseas Development Institute

Koustelios, A., Theothorakis, N. and Goulimaris, D., 2004. Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. International Journal of Educational Management, 18(2), pp. 87-92

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

Kristensen, T.S., Boritz, M., Villadsen, E. and Christensen, K.B., 2005. The CopenHagen Burnout Inventory: a new tool for the assessment of burnout. Work & Stress, 19(3), pp. 192-206

- Lazarous, R.S. and Folkman, S., 1984. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer
- Locke, E.A., 1976. *The nature and causes of job satisfaction*. In M.D. Durette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1297-1349
- Maslach, C., 1976. *Burned-Out*. *Human Behavior*, 5, pp.16-22
- Maslach, C., 1978. *Job burn-out: How people cope*. *Public Welfare*, 36(2), pp. 56-58
- Maslach, C., 1982. *Burnout-The Cost of Caring*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall
- Maslach, C. and Jackson, S.E., 1986. *MBI: Maslach Burnout Inventory Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., Schaufeli, W. and Leiter, P.M., 2001. "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422.
- Maslow, A.H., 1970. *Motivation and personality*. New York: Harper and Row
- Mitchell, T.R. and Larson, S.R., 1987. *People in organizations: An introduction to organizational behavior*, New York: McGraw-Hill
- Pines, A.M. and Aronson, E., 1988. *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press London, New York
- Porter, W.L. and Lawer, E.E., 1968. *Managerial Attitudes and Performance*, Irwin-Dorsey
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. and Maslach, C., 2008. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), pp. 204-220.
- Shirom, A. and Ezrachi, Y., 2003. *On the discriminant validity of burnout, Depression and Anxiety: A re-examination of Burnout Measure*. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 16(1), pp. 83-98
- Smucker, M.K. and Kent, A., 2004. *The influence of referent selection on pay, promotion, supervision, work and co-worker satisfaction across three distinct sport industry segments*, *International Sports Journal*, pp. 27-43
- Spector, P.E., 2000. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice* (Second edition). New York: John Wiley and Sons, Inc
- Van Saane, N., Sluiter, J.K., Verbeek, J.H.A.M. and Frings-Dresen, M.H.W., 2003. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction-a systematic review. *Occupational medicine*, 53(3), pp. 191-200
- Vroom, V.H., 1964. *Work and motivation*. Oxford, England: Wiley

Ηλεκτρονικές πηγές

e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας, 2009. ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ [online] Διαθέσιμο στο: http://e-jst.teiath.gr/issues/issue_13_2009/Theofilou_13.pdf [Ανακτήθηκε στις 02 Δεκεμβρίου 2020]

Hyz, A., 2010. Job Satisfaction and Employee Performance of Greek Banking Staff: An Empirical Investigation. *Folia Oeconomica* 239 [online] Available at: https://www.researchgate.net/publication/263653444_JOB_SATISFACTION_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE_OF_GREEK_BANKING_STAFF [Accessed 09 November 2020]

Καμπουρίδης, Γ., 2017. Υποκίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού [online] Διαθέσιμο στο: <https://slideplayer.gr/slide/13622385> [Ανακτήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 2020]

Κοϊνης, Α. και Σαρίδη, Μ., 2014. Εργασιακό στρες και η επίδραση του στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των Επαγγελματιών Υγείας. ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΟΥ ΑΣΚΛΗΠΙΟΥ, Τόμος 13, Τεύχος 4 (Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2014), σελ. 304. [online] Διαθέσιμο στο: http://www.vima-asklipiou.gr/volumes/2014/VOLUME%2004_14/VA_REV_1_13_04_14.pdf [Ανακτήθηκε στις 2 Δεκεμβρίου 2020]

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>

[Ανακτήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 2020]

Μάρκος, Α., 2016. Δειγματοληψία-Θεωρητικές Κατανομές-Εκτιμητική-Έλεγχοι Υποθέσεων. [online] Διαθέσιμο στο: www.amarkos.gr/material/Inferential/1.pdf

[Ανακτήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 2020]

Μάρκος, Α., 2020. Εκπαιδευτική Έρευνα: Μέθοδοι Συλλογής και Ανάλυσης Δεδομένων Εβδομάδες #3 και #4 ΔΠΘ [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.amarkos.gr/material/Week3-4.pdf> [Ανακτήθηκε στις 17 Νοεμβρίου 2020]

Micklevitz, S., 2001. *Professional Burnout. A study explores the level of burnout in the park and recreation profession and shares ideas for reducing stress in the workplace.* [online] Available at: <https://www.lib.niu.edu/2001/ip010725.html> [Accessed 05 December 2020]

Οδηγία 2013/32/ΕΕ/ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 26^{ης} Ιουνίου 2013 σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση) [online] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=IT> [Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου 2020]

Πολλαλής, Ι., 2019. Το Οργανωσιακό& Επιχειρησιακό Κόστος από το Burnout! [online] Διαθέσιμο στο: <https://ifaacademy.eu/%CF%84%CE%BF-%CE%BF%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CE%BA%CF%8C%CF%83%CF%84%CE%BF/?locale=el> [Ανακτήθηκε 05 Δεκεμβρίου 2020]

Welton-Mitchell, C., 2013. UNHCR'S MENTAL HEALTH AND PSYCHOSOCIAL SUPPORT FOR STAFF. Geneva:UNHCR. [online] Available at: <https://www.unhcr.org/afr/51f67bdc9.pdf> [Accessed 05 December 2020]

World Health Organization, 2019. *Burn-out an “occupational phenomenon”*: International Classification of Diseases[online] Available at:<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>[Accessed 02 Δεκεμβρίου 2020]

Van den Broek, K., Kudas, F. and Hupke, M., 2020. Psychosocial risks and workers health. [online] Available at: https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health [Accessed 05 December 2020]