



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



Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης
Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ: Β' Περιφερειακό Υποκατάστημα
Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα

Ευγενία Βολουδάκη

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

Αιγάλεω, 2020



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



Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης
Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ: Β' Περιφερειακό Υποκατάστημα
Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα
Ευγενία Βολουδάκη, Α.Μ.:00518

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, 2020



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



Job Burnout Syndrome
The case of e-EFKA: B' Regional Branch of Employees of Attica -
Athens - Central Sector
Evgenia Voloudaki, R.N.:00518

Supervisor: Andreas Alexopoulos, Assistant Professor, University of West Attica, Department
of Accounting and 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, 2020



Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης
Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ: Β' Περιφερειακό Υποκατάστημα
Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 18/03/2021

A/A	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Ανδρέας Αλεξόπουλος	Επίκουρος Καθηγητής Π.Α.Δ.Α.	
2	Θεόδωρος Παπαηλίας	Καθηγητής Π.Α.Δ.Α.	
3	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια Π.Α.Δ.Α.	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

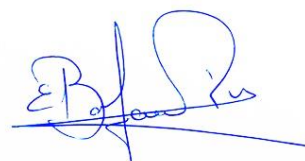
Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ευγενία Βολουδάκη του Ευαγγέλου, με αριθμό μητρώου 00518 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα 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».

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

Η Δηλούσα



*** Όνομα Επώνυμο/Ιδιότητα**

Ψηφιακή Υπογραφή

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

Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ: Β' Περιφερειακό Υποκατάστημα

Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση εμφανίστηκε πριν από περίπου 50 χρόνια στο πεδίο της ψυχολογίας. Στην εποχή μας το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης πλέον θεωρείται ένα πολύ σημαντικό ατομικό αλλά και κοινωνικό πρόβλημα με ιδιαίτερα έντονες επιπτώσεις τόσο στο άτομο όσο και ευρύτερα στην οικονομία.

Στην παρούσα εργασία διερευνάται η ύπαρξη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (job burnout/burnout) των εργαζομένων στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, ενός τομέα που έχει δεχτεί μεγάλη πίεση τα τελευταία έτη με τις αλλαγές στο συνταξιοδοτικό σύστημα και τη δημιουργία του e-ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα, σκοπός και αντικείμενο της έρευνάς μας ήταν να διερευνηθεί το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων και το κατά πόσο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εργασίας το δημιουργούν και το ενισχύουν. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι υπάλληλοι του μεγαλύτερου υποκαταστήματος απονομών συντάξεων της Αττικής του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν αναφορικά με τους τρεις τομείς της επαγγελματικής εξουθένωσης (την συναισθηματική εξάντληση, το επίπεδο κυνισμού και το επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας) παρουσιάζουν σημαντικό ενδιαφέρον.

Σημαντικοί όροι: Επαγγελματική εξουθένωση, ΕΦΚΑ, εξάντληση, κυνισμός

Job Burnout Syndrome
The case of e-EFKA: B' Regional Branch of Employees of Attica -
Athens - Central Sector

ABSTRACT

The term “burnout” emerged almost 50 years ago in the psychology field. In our times, the “burnout” syndrome is considered to be a very important personal and social issue with particularly intense effects on both the individual and the economy.

In the present study, we researched for the existence of job burnout / burnout syndrome of employees in the field of social security, an area that has received great pressure in recent years with the changes in the pension award system and the creation of e-EFKA. The objective of our research was to find out the level of the employees’ burnout and determine whether the employees’ demographic characteristics as well as specific work-related characteristics create it and enhance it. Our sample comprised of the employees of the largest branch of pension awards in Attica, namely B' Regional Branch of Employees of Attica - Athens - Central Sector. Our results in the three areas of burnout (emotional exhaustion, cynicism and inefficacy) are very interesting.

Key Words: Job burnout, EFKA, exhaustion, cynicism

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	xi
ABSTRACT.....	xiii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	xix
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	xxiii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	3
1.1 Ορίζοντας το περιεχόμενο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	3
1.2 Παράγοντες που ευνοούν την εμφάνιση του burnout.....	6
1.3 Οι επιπτώσεις του burnout	7
1.4 Πρόβλεψη του συνδρόμου.....	8
1.5 Πρόληψη και αντιμετώπιση του φαινομένου	10
1.6 Η σημασία του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού στην αντιμετώπιση του φαινομένου.....	12
1.6.1 Πρόληψη και αντιμετώπιση επαγγελματικής εξουθένωσης.....	12
1.6.2 Αξιολόγηση κινδύνου επαγγελματικής εξουθένωσης	13
1.6.3 Πρόληψη επαγγελματικής εξουθένωσης	14
1.6.4 Επίλυση προβλημάτων επαγγελματικής εξουθένωσης.....	15
1.7 Διαδικασία εξέλιξης των σταδίων του burnout	15
1.8 Παγκοσμιοποίηση του burnout.....	16
1.9 Οι διαστάσεις του burnout	16
1.10 Αντιμετώπιση του burnout.....	18
1.11 Η επαγγελματική εξουθένωση στην Ελλάδα.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	23

2.1 Εισαγωγή-Ιστορική Αναδρομή.....	23
2.2 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.).....	24
2.3 Β' Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	29
3.1 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις	29
3.2 Εργαλεία έρευνας και δείγμα.....	29
3.3 Αξιοπιστία.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	33
4.1 Περιγραφική Στατιστική.....	33
4.1.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά	33
4.2 Διερεύνηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα..	41
4.3 Επαγωγική Στατιστική Ανάλυση.....	48
4.3.1 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με το φύλο	48
4.3.2 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με την ηλικία	53
4.3.3 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με τον αριθμό τέκνων.....	57
4.3.4 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν	61

4.3.5 Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και των ετών προϋπηρεσίας στο φορέα	65
4.3.6 Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και των ετών προϋπηρεσίας στο κατάστημα	68
4.3.7 Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της θέσης στο κατάστημα	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	75
5.1 Συμπεράσματα	75
5.2 Προτάσεις	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	81
Ερωτηματολόγιο	81
Αξιοπιστία Στατιστικών - Συντελεστής Cronbach's Alpha.....	88
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	89
Ελληνόγλωσση.....	89
Ξενόγλωσση.....	90

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1 Οριακές τιμές των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	31
Πίνακας 4.1 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει του φύλου.....	33
Πίνακας 4.2 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της ηλικίας	34
Πίνακας 4.3 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της οικογενειακής κατάστασης	35
Πίνακας 4.4 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει του αριθμού τέκνων	36
Πίνακας 4.5 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της εκπαιδευτικής βαθμίδας	37
Πίνακας 4.6 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει των ετών προϋπηρεσίας στον φορέα	38
Πίνακας 4.7 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει των ετών προϋπηρεσίας στο κατάστημα	39
Πίνακας 4.8 Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της θέσης στο κατάστημα.....	40
Πίνακας 4.9 Οριακές τιμές των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	41
Πίνακας 4.10 Μέση τιμή και τυπική απόκλιση των διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων	42
Πίνακας 4.11 Επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης ανά κατηγορία εργαζομένων.....	42
Πίνακας 4.12 Επίπεδο κυνισμού ανά κατηγορία εργαζομένων.....	43

Πίνακας 4.13 Επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας ανά κατηγορία εργαζομένων.....	43
Πίνακας 4.14 Αποτελέσματα ερωτήσεων για την συναισθηματική εξάντληση.....	45
Πίνακας 4.15 Αποτελέσματα ερωτήσεων για τον κυνισμό	46
Πίνακας 4.16 Αποτελέσματα ερωτήσεων για την επαγγελματική ανεπάρκεια	47
Πίνακας 4.17 Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality).....	50
Πίνακας 4.18 Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality).....	52
Πίνακας 4.19 Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	52
Πίνακας 4.20 Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality).....	55
Πίνακας 4.21 Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	56
Πίνακας 4.22 Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality).....	59
Πίνακας 4.23 Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	60
Πίνακας 4.24 Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality).....	64
Πίνακας 4.25 Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	64
Πίνακας 4.26 Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων βάσει των ετών προϋπηρεσίας τους στο φορέα	66
Πίνακας 4.27 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο φορέα	67

Πίνακας 4.28 Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων βάσει των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα	69
Πίνακας 4.29 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα	70
Πίνακας 4.30 Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων βάσει της θέσης τους στο κατάστημα	71
Πίνακας 4.31 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης με τη θέση στο κατάστημα	72

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 4.1 Φύλο	33
Διάγραμμα 4.2 Ηλικία.....	34
Διάγραμμα 4.3 Οικογενειακή κατάσταση.....	35
Διάγραμμα 4.4 Αριθμός τέκνων.....	36
Διάγραμμα 4.5 Εκπαιδευτική βαθμίδα.....	37
Διάγραμμα 4.6 Έτη προϋπηρεσίας στον φορέα.....	38
Διάγραμμα 4.7 Έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα.....	39
Διάγραμμα 4.8 Θέση στο κατάστημα	40
Διάγραμμα 4.9 Θηκόγραμμα για τη συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων με βάση το φύλο τους	49
Διάγραμμα 4.10 Θηκογράμματα για κυνισμό και επαγγελματική ανεπάρκεια βάσει του φύλου	51
Διάγραμμα 4.11 Θηκογράμματα για συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική ανεπάρκεια βάσει ηλικίας	54
Διάγραμμα 4.12 Θηκόγραμμα για τον κυνισμό των εργαζομένων με βάση την ηλικία τους.....	56
Διάγραμμα 4.13 Θηκογράμματα για τη συναισθηματική εξάντληση και την επαγγελματική ανεπάρκεια βάσει του αριθμού τέκνων.....	58
Διάγραμμα 4.14 Θηκόγραμμα για τον κυνισμό των εργαζομένων με βάση τον αριθμό τέκνων.....	60
Διάγραμμα 4.15 Θηκογράμματα βάσει εκπαιδευτικής βαθμίδας.....	63

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση (job burnout) περιγράφει με τον καλύτερο τρόπο τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες που βιώνουν οι εργαζόμενοι στην εποχή μας. Ανταγωνιστικότητα, εξαντλητικά ωράρια, εργασιακή ανασφάλεια, δύσκολες σχέσεις με τους συναδέλφους είναι μερικοί παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασιακή ζωή των ατόμων και τους οδηγούν σε συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα, δηλαδή σε επαγγελματική εξουθένωση.

Η Maslach (1982) περιέγραψε τον συγκεκριμένο όρο ως εξής: «Επαγγελματική εξουθένωση είναι η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για πελάτες ή ασθενείς.»

Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης πλήττει τα περισσότερα επαγγέλματα στις μέρες μας, ενώ παλαιότερα το πεδίο μελέτης του ήταν κυρίως τα επαγγέλματα υγείας και εκπαίδευσης. Η αιτία πρόκλησης του φαινομένου είναι η διάσταση που μπορεί να εμφανιστεί ανάμεσα σε αυτά που προσφέρει ένας εργαζόμενος και σε αυτά που απαιτεί το περιβάλλον εργασίας του και η οποία μπορεί να οδηγήσει σε χρόνια άγχος, το οποίο με τη σειρά του ενδέχεται να οδηγήσει στην ανάπτυξη του εν λόγω φαινομένου.

Το συγκεκριμένο φαινόμενο δεν είναι πρόβλημα μόνο του εργαζόμενου αλλά και ολόκληρου του οργανισμού, γιατί το ζητούμενο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη είναι ένας υγιής, ικανοποιημένος και αποδοτικός εργαζόμενος. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης εξελίσσεται σε αντικείμενο μελέτης πολλών κλάδων της επιστήμης, προσελκύοντας το ενδιαφέρον πολλών οργανισμών και επιχειρήσεων έτσι ώστε να καταστεί δυνατό όχι μόνο να αντιμετωπιστούν οι βλαπτικές συνέπειες του, αλλά και να προβλεφθεί σε πρώιμα στάδια.

Στο 1^ο κεφάλαιο ορίζεται το περιεχόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και οι διαστάσεις της, προσδιορίζονται οι παράγοντες που ευνοούν την εμφάνιση του burnout, παρουσιάζονται οι κίνδυνοι και οι επιπτώσεις του, αλλά και οι τρόποι πρόβλεψης και αντιμετώπισης του φαινομένου. Ακόμη, εξετάζεται ο ρόλος του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού και παρουσιάζονται έρευνες και μελέτες που έχουν διεξαχθεί στην Ελλάδα.

Στο 2^ο κεφάλαιο γίνεται μια ιστορική αναδρομή για την κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα και παρουσιάζεται ο e-ΕΦΚΑ.

Στο 3^ο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία της έρευνας και παρουσιάζονται τα ερευνητικά ερωτήματα και οι υποθέσεις, τα εργαλεία έρευνας και το δείγμα, καθώς και οι συντελεστές αξιοπιστίας Cronbach's Alpha.

Στο 4^ο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας με τη χρήση περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής.

Στο 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας και οι προτάσεις για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Εισαγωγή

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης ερευνάται τα τελευταία 50 χρόνια, από τη δεκαετία του 1970, αρχικά για την εμφάνιση του στους εργαζομένους των επαγγέλμων υγείας και στη συνέχεια στον κλάδο των εκπαιδευτικών. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των συγκεκριμένων κλάδων είναι ότι πρόκειται για κλάδους που στηρίζονται στην διαπροσωπική επαφή των ανθρώπων - σχέση που κάποιος δίνει φροντίδα και κάποιος τη λαμβάνει. Στη συνέχεια η έρευνα σχετικά με το συγκεκριμένο σύνδρομο γενικεύτηκε σε όλους τους επαγγελματικούς κλάδους.

Η σχέση των ανθρώπων με την εργασία τους και οι δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίζουν σε αυτήν έχει πλέον γίνει αποδεκτό ότι επηρεάζουν εν γένει τη ζωή τους. Έχει γίνει πλέον αντιληπτό ότι είναι πολύ σημαντική η αντιμετώπιση του συνδρόμου αυτού καθώς εκτός από την χαμηλή παραγωγικότητα που προκαλεί στους εργαζόμενους έχει κυρίως ψυχολογικές, σωματικές και πνευματικές επιπτώσεις στα άτομα.

Στη χώρα μας οι αναφορές στο θέμα αυτό είναι σχετικά λίγες, διεθνώς όμως οι έρευνες που ξεκίνησαν τη δεκαετία του 1970 συνεχίζονται καθώς το πρόβλημα της εργασιακής κόπωσης ολοένα και αυξάνεται.

Ως αιτίες εμφάνισης του συνδρόμου αναφέρονται μία σειρά παραγόντων όπως οι περιβαλλοντικοί παράγοντες και οι συνθήκες εργασίας, η δικαιοσύνη με την έννοια των ανισοτήτων στην οργανωσιακή δομή του εργασιακού περιβάλλοντος, αλλά και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου και οι προσδοκίες από την εργασία του.

1.1 Ορίζοντας το περιεχόμενο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης ορίζεται κυρίως από τα τρία κύρια συστατικά του: την συναισθηματική εξάντληση, τον κυνισμό και την επαγγελματική ανεπάρκεια (Maslach, 2016).

Η εξάντληση (emotional exhaustion) αφορά στην υπερβολική συναισθηματική και φυσική εξάντληση των πόρων του ατόμου. Οι εργαζόμενοι νιώθουν αποστραγγισμένοι, χωρίς ενέργεια να αντιμετωπίσουν την επόμενη ημέρα. Θεωρούν ότι πια δεν είναι τόσο αποτελεσματικοί στη δουλειά τους και θεωρούν ως λύση την αποχώρηση. Το στοιχείο

αυτό ουσιαστικά αντιπροσωπεύει την διάσταση του άγχους στο σύνδρομο του burnout. Σύμφωνα με τους Cordes & Dougherty (1993) όταν σε έναν επαγγελματικό χώρο υπάρχουν μεγάλες απαιτήσεις από τους εργαζόμενους, αυτό τους δημιουργεί και αυξημένες προσδοκίες όσον αφορά την επαγγελματική τους εξέλιξη και όταν αυτές δεν επιβεβαιωθούν μπορούν να γίνουν το αίτιο δημιουργίας της εξάντλησης.

Η χρήση του όρου του κυνισμού (cynicism), ο οποίος αντικατέστησε την αρχική χρήση του όρου της αποπροσωποποίησης, στην ουσία συνδέεται με την απώλεια της έννοιας του ιδεαλισμού. Αναπτύσσεται σαν αντίδραση στην υπερβολική συναισθηματική εξάντληση και στόχο έχει την προστασία του ίδιου του ατόμου, με υπαρκτό πάντα τον κίνδυνο της αποκτήνωσης. Συνεπώς, πρόκειται για μία αρνητική έως εχθρική αντίδραση και υπερβολικά αποστασιοποιημένη αντιμετώπιση της εργασίας. Το στοιχείο του κυνισμού εκφράζει τη διαπροσωπική διάσταση του burnout.

Το τρίτο συστατικό του burnout δηλαδή η αίσθηση της επαγγελματικής ανεπάρκειας (inefficacy), αποτέλεσμα του συνδυασμού των δύο προηγούμενων παραγόντων, οδηγεί τους εργαζόμενους στο να έχουν χαμηλή παραγωγικότητα και να νιώθουν ανεπαρκείς όσον αφορά στην ικανότητά τους να κάνουν τη δουλειά τους σωστά. Έτσι, ολοκληρώνεται και η δημιουργία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το στοιχείο αυτό αντιπροσωπεύει την πλευρά της αυτο-αξιολόγησης στο burnout.

Σύμφωνα με τη Maslach C. (2001), είναι ένα σύνδρομο ψυχικής, σωματικής και πνευματικής κόπωσης και αποτελεί την αντίδραση του εργαζόμενου στο χρόνιο και διαπροσωπικό στρες που προκαλείται στο πλαίσιο της εργασίας του.

Ως αιτία δημιουργίας του θα μπορούσε να αναφερθεί η διάσταση ανάμεσα σε όσα ζητάει και όσα προσφέρει το εργασιακό περιβάλλον και όσα ζητάει και προσφέρει ο εργαζόμενος. Με την ανάληψη της θέσης εργασίας του, ένα άτομο προσφέρει τις γνώσεις και τις δεξιότητες του και έχει απαιτήσεις όσον αφορά τον μισθό του, την επαγγελματική του αναγνώριση, τις δυνατότητες εξέλιξης του κτλ. Από την άλλη πλευρά υπάρχουν βεβαίως και οι απαιτήσεις του εργοδότη ο οποίος είναι αυτός που παρέχει την αμοιβή. Όταν λοιπόν οι δύο αυτές πλευρές βρεθούν σε διάσταση υπάρχει η πιθανότητα να δημιουργηθεί χρόνιο στρες το οποίο μπορεί να οδηγήσει στην επαγγελματική εξουθένωση (Αναγνωστόπουλος και Παπαδάτου, 1999).

Η πρώτη αναφορά για το σύνδρομο του burn out γίνεται από τον Freudenberger το 1974 ο οποίος πρωτοσυνάντησε τον όρο αυτό στον χώρο των παράνομων ναρκωτικών

ουσιών και αφορούσε στις καταστροφικές συνέπειες της χρόνιας χρήσης ουσιών. Ο ίδιος ο ερευνητής θεωρούσε ότι είχε πάθει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης δύο φορές στη ζωή του και με τον όρο αυτό περιέγραψε την σταδιακά αυξανόμενη συναισθηματική εξουθένωση, την έλλειψη κινήτρου και την μείωση της δέσμευσης προς την εργασία. Περιγράφει τρεις κατηγορίες εργαζομένων ως τους πιθανότερους να νιώσουν εξουθένωση: «τον αφοσιωμένο» (dedicated) ο οποίος αναλαμβάνει πολύ μεγάλο φορτίο δουλειάς, «τον υπερ-δεσμευμένο» (overcommitted) ο οποίος βρίσκει ευχαρίστηση στη ζωή του μόνο στην δουλειά και όχι στις υπόλοιπες πτυχές της ζωής του και τέλος τον «αυταρχικό» (authoritarian) ο οποίος θεωρεί ότι μόνο αυτός μπορεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της δουλειάς (Freudenberger, 1975).

Η Maslach (1976, 1993) ερεύνησε τον όρο αυτόν μέσω συνεντεύξεων με εργαζόμενους κοινωνικούς λειτουργούς στην Καλιφόρνια. Αυτοί αναφέρθηκαν στα συναισθήματα του ως burnout. Συναισθήματα όπως συναισθηματική εξουθένωση, αρνητικές σκέψεις για τη δουλειά τους και τους πελάτες ή ασθενείς τους και αίσθημα επαγγελματικής ανεπάρκειας.

Η Maslach και οι συνεργάτες της ανέπτυξαν μία μέθοδο ανίχνευσης και αξιολόγησης του burnout σαν ένα πολυδιάστατο φαινόμενο και όχι μόνο από την πλευρά της εξουθένωσης (Maslach and Jackson, 1981, Maslach et al., 2008).

«Το Burnout είναι ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξουθένωσης, αποπροσωποποίησης και μειωμένης προσωπικής επιτυχίας που μπορεί να συμβεί σε ανθρώπους οι οποίοι εργάζονται με άλλους ανθρώπους» (Maslach et al., 1996, p. 4).

Προς το τέλος της δεκαετίας του 1980 ο παραπάνω ορισμός γενικεύτηκε για να συμπεριλάβει και εργαζόμενους έκτος του κλάδου των ανθρωπιστικών επαγγελμάτων. Στην γενικότερη του αυτή μορφή το burnout ορίστηκε ως «... μία κατάσταση εξουθένωσης στην οποία κάποιος είναι κυνικός σχετικά με τις αξίες του επαγγέλματος του και αμφιβάλλει για την ικανότητα του να εκτελεί» (Maslach et al., 1996, p. 20)

Οι Pines και Aronson (1988) διατύπωσαν τον εξής ορισμό: «το φαινόμενο του burnout είναι μια φυσική, συναισθηματική και ψυχική κατάσταση, η οποία προκαλείται από μια μακροχρόνια ανάμειξη του ατόμου σε συγκυρίες που απαιτούν συναισθηματική εμπλοκή».

Στις μέρες μας σύμφωνα με τους Schaufeli, Leiter και Maslach οι άνθρωποι δεν τρέφουν αυταπάτες σχετικά με τον χώρο της δουλειάς. Παρόλα αυτά παραμένουν ευάλωτοι στο burnout (Cho et al., 2006, Gellert and Kuipers, 2008).

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι ερευνητές καταλήγουν σε κάποια κοινά σημεία αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση: ότι μπορεί να επηρεάσει τόσο τα άτομα μεμονωμένα όσο και ολόκληρους οργανισμούς, έχει το χαρακτήρα μιας αρνητικής εμπειρίας, είναι μια εσωτερική κατάσταση του ατόμου που επηρεάζει τα συναισθήματα του, τα κίνητρα και τις προσδοκίες του, μπορεί να επηρεάσει την υγεία του ακόμα και αν αυτό δεν αντιμετωπίζει ήδη θέματα υγείας και επηρεάζει προς το χειρότερο την απόδοση και την παραγωγικότητά του.

1.2 Παράγοντες που ευνοούν την εμφάνιση του burnout

Δύο είναι οι παράγοντες που εξηγούν την δημιουργία και διατήρηση του burnout στην εργασιακή ζωή. Ο πρώτος παράγοντας αφορά στην ανισορροπία ανάμεσα στη ζήτηση και τους διαθέσιμους πόρους (Bakker and Demerouti, 2007). Όταν υπάρχει αύξηση της ζήτησης- για παράδειγμα περισσότεροι αποδέκτες υπηρεσιών με πιο έντονες ανάγκες- οι πόροι αδυνατούν να ανταποκριθούν, δεν επαρκούν. Τα αποθέματα σε προσωπικό, εξοπλισμό, προμήθειες και χώρο δεν επαρκούν για να καλύψουν τη ζήτηση.

Η διάσταση ανάμεσα στις προσωπικές αξίες του εργαζόμενου και εκείνες του οργανισμού αποτελεί τον δεύτερο παράγοντα. Οι εργαζόμενοι στον 21ο αιώνα αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό τις αξίες, τις αποστολές και τα οράματα του οργανισμού (Hemingway and Maclagan, 2004). Η πιθανότητα να υπάρξει διάσταση έως και σύγκρουση αξιών μεταξύ ενός εργαζόμενου και ενός οργανισμού αυξάνεται καθώς μειώνεται η δέσμευση μεταξύ τους.

Μια ακόμη μορφή σύγκρουσης μπορεί να υπάρξει ανάμεσα στις δηλωμένες αξίες του οργανισμού και των αξιών της στην πράξη (Argyris, 1982). Μια διάσταση ανάμεσα σε αυτά τα δύο -τις προθέσεις και την πραγματικότητα- προκαλεί σφοδρή κριτική από την πλευρά των εργαζομένων. Το χαρακτηρίζουν ως εταιρική υποκρισία.

Σύμφωνα με τη Micklevitz (2001) οι παράγοντες που δημιουργούν το σύνδρομο του burnout χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τους εργασιακούς και τους ατομικούς. Η ύπαρξη μεγάλου φόρου εργασίας, όταν οι εργαζόμενοι βρίσκονται σε ένα περιβάλλον που δεν

υποστηρίζει την προσπάθεια τους και η έλλειψη ευκαιριών για την προσωπική τους ανέλιξη είναι κάποιοι από αυτούς.

Σε αντίστοιχη έρευνα τους οι Maslach και Leiter (2001) καταλήγουν σε ένα πλήθος παραγόντων οι οποίοι συνδυαζόμενοι μεταξύ τους ευνοούν την εμφάνιση του συνδρόμου, Τέτοιοι είναι ο υπερβολικός όγκος δουλειάς, η έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης, η αντισυναδελφικότητα, η αίσθηση αδικίας που μπορεί να αισθάνεται ο εργαζόμενος όσον αφορά την αμοιβή του ή την αξιολόγηση της εργασίας που προσφέρει, η σύγκρουση αξιών εργαζόμενου και εργοδότη (Maslach et al., 2001).

Σύμφωνα με τα ευρήματα μελετών (Schaufeli et al., 2007, Potter et al., 2007) οι δημόσιοι οργανισμοί τον 21ο αιώνα συχνά επιδεικνύουν στόχους που υπερβαίνουν κατά πολύ τους πόρους τους. Η ανισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων και των πόρων ενισχύει την εξουθένωση και μειώνει την επαγγελματική αποτελεσματικότητα, ενώ ταυτόχρονα η αποξένωση από τις εταιρικές αξίες μειώνει την ενεργή ενασχόληση τους με την εργασία τους και με την εξυπηρέτηση των πελατών τους (Schaufeli, 2006, Schaufeli and Bakker, 2004).

Μέσα από ένα πλήθος μελετών διεθνώς έχει γίνει προσπάθεια να προσδιοριστούν οι σημαντικότεροι παράγοντες που οδηγούν στο burnout. Χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: τους περιβαλλοντικούς, οι οποίοι αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον και τους ατομικούς, οι οποίοι είναι προσωπικοί και αφορούν στο ίδιο το άτομο (Μεταλληνού, 2000).

Σύμφωνα όμως με τους Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλο (1992) υποστηρίχθηκε η άποψη ότι περιβαλλοντικοί λόγοι ή οι συνθήκες εργασίας δεν συμβάλλουν τόσο στην εμφάνιση και εξέλιξη του συνδρόμου όσο οι ατομικοί και ψυχολογικοί παράγοντες.

Το φαινόμενο του burnout στην πορεία του χρόνου έχει εξελιχθεί από ένας ειδικός επαγγελματικός κίνδυνος σε ένας γενικός διαβρωτικός επαγγελματικός κίνδυνος.

1.3 Οι επιπτώσεις του burnout

Το σύνδρομο του burnout προδίδει συνεχές και διαρκές επαγγελματικό άγχος και έχει αρνητικές επιπτώσεις σε όλο το φάσμα της ζωής ενός ατόμου, τόσο στην επαγγελματική, όσο και στην προσωπική του. Οι συνέπειες του ξεπερνούν το άτομο και έχουν επίδραση σε όλο τον εργασιακό οργανισμό, καθώς η ο ρυθμός εργασίας προχωρά αργά, η απόδοση μειώνεται, η ποιότητα των υπηρεσιών φθίνει, ο αριθμός των απουσιών αυξάνεται και

τέλος ο ρυθμός συνταξιοδοτήσεων επίσης ενισχύεται (Maslach & Jackson 1986, Maslach et al., 2001). Οι επιπτώσεις που μπορούν να εμφανίσουν τα άτομα είναι πνευματικές διαταραχές, ψυχοπαθολογικά και σωματικά συμπτώματα, κόπωση, διαταραχές ύπνου. Επίσης δύναται να εμφανιστεί κατάθλιψη, εξάρτηση από ουσίες ακόμα και αυτοκτονικές τάσεις.

Σύμφωνα με τους Cortes και Dougherty (1993) και Κάντας (1998) το εν λόγω σύνδρομο επιδρά σε τρεις τομείς:

- Ψυχική και σωματική υγεία: Οι επιπτώσεις διαφοροποιούνται από άτομο σε άτομο. Όταν κάποιο άτομο εμφανίσει κάποιο ή κάποια από τα προαναφερθέντα συμπτώματα σημαίνει ότι το άτομο αντιδρά στην εξουθένωση που υφίσταται.
- Διαπροσωπικές σχέσεις: Καθώς το σύνδρομο της εξουθένωσης επιδρά σε κάποιο άτομο, εκείνο παρουσιάζει δυσλειτουργική συμπεριφορά στο κοινωνικό του περιβάλλον, δεν μπορεί να συμμετάσχει όπως πριν στις κοινωνικές και οικογενειακές του υποχρεώσεις, αλλά και στο εργασιακό του περιβάλλον η κόπωση που νιώθει δυσχεραίνει τις σχέσεις του με συναδέλφους και προϊσταμένους και επιβαρύνει το εργασιακό κλίμα με εντάσεις και αντιπαράθεσεις.
- Εργασιακή Συμπεριφορά: τα άτομα με σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν την τάση να απουσιάζουν από την εργασία και φτάνουν να σκέφτονται και την αλλαγή εργασιακού περιβάλλοντος ή και καριέρας. Νιώθουν απογοητευμένοι, είναι κυνικοί και απρόσωποι.

Οι Αντωνίου και Τζαβάρας (2005) εξέφρασαν την άποψη ότι «μεγαλύτερη επικινδυνότητα για την εμφάνιση του συνδρόμου έχουν τα άτομα που είναι αφοσιωμένα στην εργασία τους, που εργάζονται πολλές ώρες για μεγάλο χρονικό διάστημα και όσοι απασχολούνται σε επαγγέλματα που παρέχουν υπηρεσίες σε διαπιστωμένες ανάγκες των ανθρώπων».

1.4 Πρόβλεψη του συνδρόμου

Το burnout είναι μια δυσλειτουργική και δυσάρεστη κατάσταση την οποία οι εργαζόμενοι και οι οργανισμοί θα ήθελαν να αλλάξουν. Επιπρόσθετα, μεγάλο μέρος του ενδιαφέροντος συγκεντρώνεται όχι απλά μόνο στο να καταλάβουμε τι είναι αλλά και τι

να κάνουμε για αυτό (Maslach & Goldberg, 1998). Στις μέρες μας γίνεται προσπάθεια να ανιχνευθούν τα πρώιμα σημάδια της εξουθένωσης. Αν γίνει εφικτό αυτά τα σημάδια να αναγνωριστούν ως έγκυροι δείκτες ανίχνευσης του burnout τότε θα είναι δυνατόν να εντοπίζονται τα άτομα τα οποία θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως «υψηλού κινδύνου» και στα οποία θα γίνονται οι κατάλληλες παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση της εμφάνισης του συνδρόμου (Maslach & Leiter 2008).

Το σύνδρομο της εξουθένωσης δεν είναι εύκολο να ανιχνευθεί, τα συμπτώματα του μοιάζουν με αυτά της κατάθλιψης, του συνδρόμου μετατραυματικού στρες και των αγχωδών διαταραχών σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Διλιντάς, 2010) αλλά δεν σημαίνει πάντα ότι οι εργαζόμενοι που νιώθουν κουρασμένοι πάσχουν από εξουθένωση ή ότι οι πάσχοντες το εκφράζουν έχοντας σαν κύριο παράπονο τους την κόπωση (Διομήδους και συν., 2009). Ουσιαστικά επηρεάζεται όλη η ζωή του ατόμου και σε προσωπικό δηλαδή επίπεδο, τόσο οργανικά όσο και ψυχολογικά. Πολλές φορές το ίδιο το άτομο μπορεί να μην το αποδίδει στην επαγγελματική εξουθένωση καθώς ξεπερνά το εργασιακό στρες.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα συμπτώματα του συνδρόμου μπορούν να είναι σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά. Άγχος, κόπωση, διαταραχές ύπνου, ένταση στις σχέσεις με τα άτομα στο εργασιακό και οικογενειακό περιβάλλον, κατάθλιψη μπορεί να είναι κάποια από αυτά. Η εμφάνιση αυτών των συμπτωμάτων μπορεί μέσα από προσωπικές συνεντεύξεις και παρατήρηση της συμπεριφοράς του εργαζόμενου να οδηγήσει στην ανακάλυψη της ύπαρξης του συνδρόμου της εξουθένωσης.

Αν δεν γίνει εφικτή η πρόληψη τότε η προσπάθεια θεραπείας του μπορεί να είναι η ψυχοθεραπευτική και φαρμακευτική βοήθεια. Σύμφωνα με την Διομήδους και συν. (2009) το σύνδρομο εξελίσσεται σταδιακά σε τρία στάδια. Στο πρώτο στάδιο μειώνεται η λειτουργικότητα του ατόμου, στο δεύτερο το άτομο απομονώνεται από τους άλλους μέσα στον εργασιακό του χώρο με σκοπό να διατηρήσει την ηρεμία του κάτι που όμως έχει σαν αποτέλεσμα να μην αναγνωρίζουν οι υπόλοιποι την εξουθένωση του ατόμου και να μην το υποστηρίζουν και στο τρίτο στάδιο η εξουθένωση κυριαρχεί στο άτομο και λόγω της κόπωσης που βιώνει λειτουργεί είτε με οργή είτε με απάθεια με συνέπεια να κινδυνεύει η θέση του στην εργασία του.

1.5 Πρόληψη και αντιμετώπιση του φαινομένου

Το περιβάλλον γύρω μας, κοινωνικό και εργασιακό συνεχώς μεταβάλλεται. Κατ' αυτόν τον τρόπο μεταβάλλονται και οι παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν άγχος σε έναν εργαζόμενο. Δεδομένου ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια πραγματική απειλή για εργοδότες και εργαζόμενους είναι εξαιρετικά σημαντικό να ελέγχεται το εργασιακό περιβάλλον για την αποφυγή της. Είναι απαραίτητο αυτά τα ζητήματα να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται έτσι ώστε να διασφαλίζεται ένα ισορροπημένο εργασιακό περιβάλλον και να ελαχιστοποιούνται οι όποιες αρνητικές συνέπειες τους.

Η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να επιτευχθεί με ενέργειες είτε ατομικές είτε μέσω της εργασίας.

Από την πλευρά του εργαζόμενου, σε ατομικό δηλαδή επίπεδο μπορούν να χρησιμοποιηθούν γνωστικές τεχνικές δεδομένου ότι παράγοντες που ευνοούν την επαγγελματική εξουθένωση μπορούν να είναι οι υπερβολικές προσδοκίες και ελπίδες. Επιπρόσθετα, μέθοδοι διαχείρισης άγχους και τεχνικές χαλάρωσης θα μπορούσαν να συμβάλουν στην καταπολέμηση του φαινομένου. Τέτοιες είναι η αυτοπαρακολούθηση, μέθοδοι διαχείρισης χρόνου και άγχους, η ισορροπημένη επαγγελματική και προσωπική ζωή, άσκηση και σωστή διατροφή και η ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων. Ακόμα θα είχε σημαντική αρνητική επίδραση στην εμφάνιση του φαινομένου η ρεαλιστική απεικόνιση της φύσης των επαγγελμάτων έτσι ώστε να μην καλλιεργούνται ψευδείς προσδοκίες στους εργαζόμενους κατά την έναρξη του εργασιακού τους βίου. Θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ομάδες βοήθειας μεταξύ των ίδιων των εργαζομένων ή και συμβουλευτικά προγράμματα από ειδικούς.

Όλα τα παραπάνω στηρίζονται αφενός στην ουσιαστική κατανόηση από πλευράς εργαζομένων των εργασιακών τους προβλημάτων και αφετέρου στην ενίσχυση των μεθόδων πρόληψης και αντιμετώπισης τους.

Η πραγματικότητα είναι ότι οι οργανισμοί έχουν σαν πρωταρχικό τους μέλημα την αύξηση της αποδοτικότητας, της παραγωγικότητας και της κερδοφορίας, όμως γνώση ως προς την αντιμετώπιση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει δεδομένου του άμεσου και έμμεσου κόστους που προκαλεί (Schabracq et al., 2003).

Μια άλλη διάκριση σύμφωνα με την Maslach (1998) είναι σε παρεμβάσεις που αφορούν στον άνθρωπο και σε αυτές που αφορούν στην κατάσταση.

Οι πρώτες αφορούν αλλαγές στην εργασία, στην εφαρμογή διαδικασιών πρόληψης και αντιμετώπισης του φαινομένου, στον χαλαρό τρόπο ζωής, στη βελτίωση της προσωπικής υγείας. Αναλυτικότερα, κάποιες παρεμβάσεις θα μπορούσαν να είναι μείωση των ωρών εργασίας, διαλείμματα, ο επανασχεδιασμός των στόχων και των προσδοκιών, συναισθηματική υποστήριξη από συναδέλφους και φίλους, κοινωνικά ενδιαφέροντα για συναισθηματική αποφόρτιση, βελτίωση διατροφής και άσκηση. Σκοπός αυτών των παρεμβάσεων είναι η επίτευξη της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής ζωής και εργασίας, να αναπτύξουν οι εργαζόμενοι τρόπους αντίδρασης απέναντι σε όλους εκείνους τους εργασιακούς παράγοντες που τους προκαλούν άγχος, να εμβαθύνουν οι εργαζόμενοι στις ανάγκες τους και να βελτιώσουν τον τρόπο που αντιμετωπίζουν την εργασία τους.

Οι δεύτερες στοχεύουν στην βελτίωση της εργασίας με τρόπους όπως την αύξηση του ρόλου των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων, με την ενίσχυση και βελτίωση της εκπαίδευσης τους αλλά και την εναλλαγή των εργασιακών θέσεων μεταξύ τους έτσι ώστε να ενισχυθούν οι επαγγελματικές τους δεξιότητες (Maslach, 1998).

Επίσης, οι παρεμβάσεις σύμφωνα με τους Aholo *et al.* (2007) μπορούν να διακριθούν σε ατομικές και επαγγελματικές. Αναλυτικότερα, οι ατομικές περιλαμβάνουν τη συμβουλευτική, την ψυχοθεραπεία, τη φαρμακοθεραπεία ενώ οι επαγγελματικές αφορούν την επαγγελματική εκπαίδευση, τις μεθόδους μείωσης του άγχους, την επαγγελματική αποκατάσταση. Το αποτέλεσμα της έρευνας τους κατέδειξε ότι οι εργαζόμενοι που έπασχαν από το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης προσπαθούσαν να το αντιμετωπίσουν με ατομικούς τρόπους αντιμετώπισης παρά με επαγγελματικούς.

Το 2010 οι Awa *et al.* σε έρευνά τους, που αποτελούνταν από 25 μελέτες παρεμβάσεων κατά της επαγγελματικής εξουθένωσης, τις διακρίνουν σε τρεις κατηγορίες:

- ατομικές, που στόχο έχουν να ενισχυθεί η επάρκεια των εργαζομένων και η ικανότητα τους να αντιμετωπίζουν την εξουθένωση με προσωπική προσπάθεια,
- επαγγελματικές, που αφορούν αναδιάρθρωση των συνθηκών εργασίας, την αξιολόγηση της, την ενίσχυση του ρόλου των εργαζομένων με την αύξηση της συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων

- συνδυαστικές των δύο προαναφερόμενων, που αποδείχθηκαν οι αποτελεσματικότερες σε διάρκεια παρεμβάσεις αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

1.6 Η σημασία του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού στην αντιμετώπιση του φαινομένου

1.6.1 Πρόληψη και αντιμετώπιση επαγγελματικής εξουθένωσης

Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού στην προσπάθεια της πρόληψης και αντιμετώπισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να παρέμβει ως προς τον ανασχεδιασμό της εργασίας, την διαφοροποίηση της εργασιακής θέσης των υπαλλήλων και της εναλλαγής των αρμοδιοτήτων τους, τον επηρεασμό της πολιτικής της καριέρας τους, την επανατοποθέτηση τους έως και την απόλυση τους.

Κάθε οργανισμός, δημόσιος ή ιδιωτικός, οφείλει να χρησιμοποιεί εργαλεία ώστε να εντοπίζονται και να βελτιώνονται οι ικανότητες και δεξιότητες του προσωπικού του, η υγεία του, να καλύπτονται οι ανάγκες του προσωπικές και επαγγελματικές και να εξετάζεται το κατά πόσο κάθε ένας από τους υπαλλήλους ταυτίζεται και συμβαδίζει με την κουλτούρα του οργανισμού.

Σκοπός του οργανισμού θα πρέπει να είναι να διατηρήσει στο δυναμικό του τους καλούς υπαλλήλους, να αξιοποιήσει τα ταλέντα τους, να ενισχύσει τα κίνητρα τους και να συνδράμει στην επαγγελματική τους ανάπτυξη με κάθε πρόσφορο μέσο έτσι ώστε να αποτελέσουν το μέλλον του οργανισμού.

Η παραμονή ενός υπαλλήλου στην ίδια εργασιακή θέση και με το ίδιο αντικείμενο για μεγάλο χρονικό διάστημα μπορεί να αποτελέσει αιτία επαγγελματικής εξουθένωσης και τροχοπέδη στην επαγγελματική του ανέλιξη, συνεπώς η εναλλαγή εργασίας είναι μία μέθοδος αντιμετώπισης τέτοιων φαινομένων καθώς δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να διευρύνουν τις ικανότητες τους και την κατάρτιση τους, να αισθάνονται συνεχώς μπροστά σε μια νέα πρόκληση και να είναι αντιμέτωποι με εργασίες διαφορετικών βαθμών πίεσης και απαιτήσεων.

Τα προγράμματα κατάρτισης και η καθοδήγηση θα πρέπει να είναι εξατομικευμένα και στοχευμένα στις ανάγκες κάθε υπαλλήλου ώστε να συμβάλλουν στην περαιτέρω ανάπτυξη τους. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να τροφοδοτούνται με κίνητρα ώστε να είναι

περισσότερο αποτελεσματικοί και ακόμα και στην περίπτωση που κάποιος θα πρέπει να απομακρυνθεί, αυτό θα είναι καλύτερο να γίνεται με τρόπο που να μην τον μειώνει σαν άνθρωπο και σαν προσωπικότητα ώστε οι υπόλοιποι να αντιλαμβάνονται τον σεβασμό με τον οποίο αντιμετωπίζονται όλοι τους (Schabracq et al., 2003).

1.6.2 Αξιολόγηση κινδύνου επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί μια πηγή κινδύνου για τους εργαζόμενους και τους οργανισμούς. Κάθε οργανισμός θα πρέπει να καταρτίσει πολιτική διαχείρισης του εργασιακού άγχους και της υγείας των υπαλλήλων ώστε να είναι εφικτή η αξιολόγηση του κινδύνου και η έγκαιρη αντιμετώπιση της πηγής του. Με την πολιτική αυτή θα μπορούν να εντοπιστούν και να αξιολογηθούν οι πιθανοί κίνδυνοι του εργασιακού περιβάλλοντος που προκαλούν το εργασιακό άγχος και να αντιμετωπιστούν όπως και όλα τα υπόλοιπα προβλήματα.

Η διαχείριση κινδύνου αποτελεί τη λύση πολλών εργασιακών προβλημάτων και συνδράμει στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Ακολουθούν τα πέντε παρακάτω βήματα:

- Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης και αξιολόγηση του κινδύνου που προκαλείται
- Σχεδιασμός ενός σχεδίου δράσης για τη μείωση του κινδύνου του εργασιακού άγχους
- Εφαρμογή του σχεδίου δράσης
- Αξιολόγησή του σχεδίου δράσης που εφαρμόστηκε
- Μάθηση και κατάρτιση περαιτέρω δράσεων βασισμένη στα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

Η διοίκηση πρέπει να εντοπίσει τις στρεσογόνες αιτίες του εργασιακού περιβάλλοντος και τα τμήματα που αυτές επηρεάζουν, να συλλέξει όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και έτσι να καταστεί δυνατή η επισήμανση των προβλημάτων και των συνεπειών τους. Με τη συνδρομή ειδικών θα καταρτιστεί ένα κατάλληλο σχέδιο δράσης το οποίο θα γνωστοποιηθεί στους εργαζόμενους, θα εφαρμοστεί και στη συνέχεια θα αξιολογηθεί. Τα αποτελέσματα αυτής της αξιολόγησης θα γίνουν αντικείμενο μελέτης

της διοίκησης, θα γίνουν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες και μετέπειτα θα καταρτιστεί ένα βελτιωμένο σχέδιο δράσης (Leka et al., 2004).

1.6.3 Πρόληψη επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να προληφθεί με διάφορους τρόπους. Αρχικά προσπάθεια πρόληψης μπορεί να γίνει μέσω του εργονομικού σχεδιασμού της εργασίας και του περιβάλλοντα χώρου. Στη συνέχεια μέσω της εκπαίδευσης και της συνεχούς επιμόρφωσης των υπαλλήλων. Ακόμα με συστήματα διαχείρισης και βελτίωσης της επαγγελματικής υγείας που είναι απαραίτητα στη σύγχρονη διαχείριση του εργασιακού άγχους. Στην εποχή μας ένας καλός εργοδότης δρα προληπτικά ώστε να αποφευχθούν οι συνήθεις αιτίες που προκαλούν άγχος και τα προβλήματα που οφείλονται σε αυτό.

Η εργασία που έχει οργανωθεί με ορθό τρόπο περιλαμβάνει κατάλληλα επιλεγμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό και με κατανομή αντικειμένων που ταιριάζει με το προφίλ κάθε υπαλλήλου, τις δεξιότητες και τις γνώσεις του. Η περιγραφή της εργασίας πρέπει να είναι λεπτομερής, να αναφέρεται στη στρατηγική και τους σκοπούς του οργανισμού και να βοηθά τους εργαζόμενους να κατανοήσουν τις απαιτήσεις της θέσης τους ώστε να την εκτελούν όσο το δυνατόν καλύτερα. Είναι μείζονος σημασίας να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων των διαφόρων βαθμίδων και οι υποσχέσεις προς το προσωπικό να μην διαψεύδονται. Ένα περιβάλλον με ενισχυμένο πνεύμα ομαδικής εργασίας είναι παραγωγικό.

Είναι αναμενόμενο ότι όλα τα παραπάνω δεν τηρούνται πάντα, συνεπώς είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται οι διαφορές αυτές όπου υπάρχουν, να αναπτύσσεται διάθεση αλλαγής και αυτή να πραγματοποιείται έτσι ώστε να μειώνεται ο κίνδυνος του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Leka et al., 2004).

Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, όντας αρμόδιο για την αποτροπή του φαινομένου της εξουθένωσης, καταρτίζει τον κώδικα ηθικής του οργανισμού με στόχο να ενισχύσει την ηθική συμπεριφορά των εργαζομένων, τη συνεργασία μεταξύ τους, να αποθαρρύνει τις ακατάλληλες συμπεριφορές, οι οποίες θα πρέπει να είναι καθορισμένες και να περιγράφει αναλυτικά τις επιπτώσεις τους προσωπικές και επαγγελματικές (Cassito et al., 2003).

1.6.4 Επίλυση προβλημάτων επαγγελματικής εξουθένωσης

Η πρώτη στρατηγική αντιμετώπισης των επιπτώσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης που επιλέγεται είναι ο ανασχεδιασμός της εργασίας. Εξετάζεται το ενδεχόμενο να διαμοιραστεί διαφορετικά ο φόρτος της εργασίας και να μεταβληθεί ο τρόπος εκτέλεσης της. Να ενισχυθούν οι γνώσεις και δεξιότητες των υπαλλήλων μέσω σεμιναρίων και παρακολούθησης της εξέλιξής τους. Συνεχής και βελτιούμενη υποστήριξη των εργαζομένων μέσω της ενθάρρυνσης της ομαδικής συνεργασίας, της εκπαίδευσης σχετικά με τη διαχείριση άγχους και χρόνου, του εκσυγχρονισμού του τεχνολογικού εξοπλισμού. Επίσης σημαντική μπορεί να γίνει η συμβολή των προϊσταμένων στη διαχείριση του εργασιακού άγχους και στην δημιουργία ενός φιλικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος.

Είναι ουσιαστικής σημασίας να μπορούν οι εργοδότες να αντιληφθούν τα προβλήματα εν τη γενέσει τους και ιδανικά να τα προλαμβάνουν. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ανά τακτά χρονικά διαστήματα παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των εργαζομένων, με την ύπαρξη ομάδας υποστήριξης από ειδικούς των εργαζομένων όταν συντρέχουν σοβαροί λόγοι αλλά και εντός των κόλπων του οργανισμού από την πλευρά της διοίκησης προς τους εργαζόμενους. Κάθε μέτρο που λαμβάνεται θα πρέπει μετά από ένα εύλογο χρονικό διάστημα να αξιολογείται το κατά πόσο υπήρξε αποτελεσματικό και ανάλογα να διατηρείται ή και να τροποποιείται (Leka et al., 2004).

1.7 Διαδικασία εξέλιξης των σταδίων του burnout

Ένα ερώτημα που υπάρχει είναι ποιος τύπος υπαλλήλου παθαίνει επαγγελματική εξουθένωση; Κάποιοι υποστηρίζουν οι ευσυνείδητοι υπάλληλοι που βλέπουν τις προσπάθειες τους να μην καταλήγουν στα επιθυμητά αποτελέσματα, άλλοι υποδεικνύουν τους παλαιότερους που διανύουν το μεγαλύτερο μέρος της επαγγελματικής τους ζωής σε αγχώδεις καταστάσεις. Σύμφωνα με τη Maslach η αιτία μπορεί να είναι είτε ο υπερβολικός φόρτος εργασίας είτε αντίθετα η υποαπασχόληση (Maslach et al., 2001).

Ένα επιπλέον ερώτημα είναι με ποια σειρά εξελίσσεται το σύνδρομο της εξουθένωσης. Μία άποψη αναφέρεται στη διαδοχικότητα των φάσεων, αρχικά εμφανίζεται η εξάντληση, ακολουθεί ο κυνισμός και στο τέλος επαγγελματική ανεπάρκεια (Leiter & Maslach 1988). Μια άλλη άποψη διατυπώνουν οι Golembiewski, Munzenrider & Stevenson (1986) με το αρχικό στάδιο να είναι ο κυνισμός, στη συνέχεια

η επαγγελματική ανεπάρκεια και στο τελικό στάδιο η εξάντληση. Διαφορετική άποψη εκφράζεται από τους Lee & Ashforth (1993) υποστηρίζουν την ταυτόχρονη και ανεξάρτητη ανάπτυξη των τριών συστατικών της εξουθένωσης. Γενικότερα οι έρευνες υποστηρίζουν μία αλληλουχία όπου η εξάντληση εξελίσσεται σε κυνισμό και παράλληλα με αυτές αναπτύσσεται η επαγγελματική ανεπάρκεια και όχι διαδοχικά (Tarris et al., 2005).

1.8 Παγκοσμιοποίηση του burnout

Το φαινόμενο αυτό έχει συγκεντρώσει την παγκόσμια προσοχή τα τελευταία χρόνια. Έχει ξεφύγει πλέον από τα όρια της Βόρειας Αμερικής όπου αρχικά ερευνήθηκε και δεν θεωρείται πλέον φαινόμενο μόνο του Δυτικού Κόσμου. Σύμφωνα με την Pines (2003) παρά το διαφορετικό σύστημα αξιών το σύνδρομο παρατηρείτε στους Εβραίους και στους Άραβες Ισραηλινούς. Στη δεκαετία του 1980 παρατηρήθηκε στη δυτική Ευρώπη (Ηνωμένο Βασίλειο, Ολλανδία, Βέλγιο, Γερμανία), ενώ στην επόμενη δεκαετία ερευνήθηκε στην υπόλοιπη Ευρώπη, Ασία, Μέση Ανατολή, Λατινική Αμερική, Αυστραλία και Νέα Ζηλανδία, για να ακολουθήσουν η Αφρική, η Κίνα και η Ινδία. Παρατηρούμε ότι η εξάπλωση του φαινομένου καθώς και η επακόλουθη διερεύνηση του ακολουθούν τη σειρά οικονομικής ανάπτυξης των ανωτέρω περιοχών.

1.9 Οι διαστάσεις του burnout

Πολύς λόγος γίνεται σχετικά με το εάν το burnout θα πρέπει να θεωρείται απλά εξουθένωση και τίποτε παραπάνω. Οι περισσότερες επιστημονικές έρευνες το παρουσιάζουν με τη μορφή των 3 πυλώνων: εξουθένωση, κυνισμός και επαγγελματική ανεπάρκεια, έτσι όπως εξετάζεται και στο «ερωτηματολόγιο εξουθένωσης της Maslach» (MBI – Maslach and Jackson, 1981). Το MBI ουσιαστικά κυριαρχεί στο πεδίο της έρευνας του συγκεκριμένου τομέα.

Ένα παρόμοιο ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε είναι το Copenhagen Burnout Inventory (Kristensen et al., 2005) με θεωρούμενη ως κύρια διάσταση την εξουθένωση. Αποτελείται από τρεις κατηγορίες συνολικά 19 ερωτήσεων σχετικές με το πώς ένα άτομο βιώνει την εξουθένωση, είτε εργάζεται είτε όχι, μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον

αλλά και όταν εκείνο γίνεται δέκτης εξυπηρέτησης. Οι απαντήσεις παίρνουν τιμές από 0-100 και οι τιμές είναι 0, 25, 50, 75, 100.

Η Demerouti και οι συνεργάτες της ανέπτυξαν το Oldenburg Burnout Inventory (Demerouti et al., 2002) το οποίο εξετάζει την εξουθένωση και την αποδέσμευση από την εργασία δηλαδή τους δύο πρώτους παράγοντες του burnout θεωρώντας την επαγγελματική ανεπάρκεια ως συνέπεια του συνδρόμου. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από οχτώ ερωτήσεις, τέσσερις με θετική διατύπωση και τέσσερις με αρνητική. Είναι συμβατό για να χρησιμοποιηθεί και από άτομα που απασχολούνται τόσο σε σωματική εργασία όσο και σε πνευματική. Λαμβάνει υπόψη εκτός από τη συναισθηματική εξουθένωση και την σωματική και γνωστική πλευρά της.

Παρόλο που έχουν εμφανιστεί και άλλα παρόμοια ερωτηματολόγια το «ερωτηματολόγιο εξουθένωσης της Maslach»-MBI παραμένει το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο στην αξιολόγηση του burnout.

Είναι λοιπόν ευρέως αποδεκτό ότι το MBI υπερέχει ως εργαλείο αξιολόγησης του φαινομένου έναντι των άλλων, παρόλα αυτά εξακολουθεί να υπάρχει διαμάχη σχετικά με τη φύση του. Η διαμάχη σχετίζεται με δύο θέματα, το ένα είναι η διάσταση του φαινομένου και το δεύτερο το πεδίο εφαρμογής του. Υπάρχουν ερευνητές που θεωρούν ότι το burnout είναι συνώνυμο της εξουθένωσης και δεν είναι ένα φαινόμενο με πολλές διαστάσεις (Pines and Aronson, 1981, Kristensen et al., 2005, Shirom and Melamed, 2005). Αυτοί θεωρούν ότι το μόνο εγγυημένο στοιχείο του burnout είναι η εξουθένωση.

Διάφοροι τύποι εξουθένωσης είναι αποδεκτοί, φυσική, συναισθηματική, διανοητική (Pines and Aronson, 1981) ή φυσική και ψυχολογική (Kristensen et al., 2005) ή φυσική κόπωση, συναισθηματική εξόντωση, νοητική κόπωση (Shirom and Melamed, 2005). Θεωρούν λοιπόν κάποιοι ερευνητές ότι τα συμπεράσματα που προκύπτουν με την ανάλυση παραγόντων με τη χρήση εργαλείων όπως το MBI είναι υποδεέστερα από τα συμπεράσματα των θεωρητικών προσεγγίσεων. Οι ερευνητές αυτοί παραγνωρίζουν το γεγονός ότι η Maslach και οι συνεργάτες της ανέπτυξαν το MBI μέσα από επαναλαμβανόμενες, εκτεταμένες και σε βάθος συνεντεύξεις (Maslach and Schaufeli, 1993), τα αποτελέσματα των οποίων επαληθεύτηκαν στατιστικά. Δεν υπάρχει λόγος συνεπώς να χρησιμοποιείται ο όρος burnout όταν αναφερόμαστε απλά σε εξουθένωση.

Όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής του, κάποιοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι είναι ένα φαινόμενο που μπορεί να το συναντήσουμε και έξω από το εργασιακό περιβάλλον. Το

2005 οι Kristensen *et al.* πρότειναν τη διάκριση του burnout που οφείλεται στην εργασία με αυτό που σχετίζεται με την εξυτηρέτηση πελατών και με το προσωπικό burnout «... φυσική και ψυχολογική κόπωση και εξουθένωση του ατόμου». Οι υπέρμαχοι της θεωρίας αυτής θεωρούν ότι burnout μπορεί να νιώσουν και άνθρωποι εκτός εργασίας, όπως νέοι, άνεργοι συνταξιούχοι ή νοικοκυρές, η οπτική όμως αυτή, του burnout ως γενικό φαινόμενο, είναι εξ ορισμού ασύμβατη με την πολυδιάστατη προσέγγιση του MBI. Συμπερασματικά λοιπόν θα μπορούσαμε να πούμε ότι η μεγάλη πλειονότητα των ερευνητών χρησιμοποιεί την ιδέα των 3 πυλώνων του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης παρόλα αυτά υπάρχει διάσταση στο τι εννοούν όταν αναφέρονται στον όρο burnout.

Αναφέρθηκε παραπάνω ότι τα αποτελέσματα του MBI στηρίζονται σε στατιστικές αναλύσεις. Οι επαγγελματίες της υγείας δεν ασχολούνται όμως με αυτό αλλά με τη διάκριση αυτών που πάσχουν από burnout και αυτών που δεν πάσχουν. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο στηρίζεται σε στατιστικά και διαγνωστικά κριτήρια ώστε να είναι δυνατό με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια να αναγνωριστούν οι περιπτώσεις στις οποίες ένα άτομο υφίσταται burnout. Επιπρόσθετη έρευνα (Brenninkmeijer and Van Yperen, 2003, Roelofs *et al.*, 2005) έχει επιβεβαιώσει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων του MBI, με το συνδυασμό των αποτελεσμάτων των 3 διαστάσεων του και την ύπαρξη αλληλεπίδρασης και αλληλεξάρτησης μεταξύ τους.

1.10 Αντιμετώπιση του burnout

Το γεγονός ότι πολλοί εργαζόμενοι δεν μπορούν έγκαιρα να αντιληφθούν ότι πάσχουν από το burnout καθιστά πλέον σημαντικό στοιχείο τη δυνατότητα έγκαιρης αναγνώρισης του από τα άτομα. Είναι κρίσιμη η αναζήτηση βοήθειας όταν οι συνθήκες γίνονται ιδιαίτερα πιεστικές και μη αντιμετωπίσιμες. Είναι καλύτερο να μπορούμε να το προβλέψουμε πριν καν εμφανισθεί (Wood & McCarthy 2004, Hogan & McKnight 2007).

Συνεπώς, το σημαντικότερο βήμα προς της πρόληψη και αποφυγή του φαινομένου είναι να αναγνωριστούν τα σημάδια πριν της εμφάνιση των τριών στοιχείων του, της εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και της ανεπάρκειας. Η δυνατότητα κάθε ατόμου να ξεπεράσει το σύνδρομο είναι διαφορετική, η ταχύτητα καθώς και οι επιδράσεις της, το σίγουρο είναι ότι οι δράσεις πρόληψης αφορούν τόσο τα άτομα όσο και τους οργανισμούς εν γένει.

Οι δράσεις σχετικά με την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης συμπεριλαμβάνουν αρχικά την μείωση των αιτιών στρες και εξουθένωσης, στη συνέχεια την διαχείριση της εξουθένωσης και τέλος την συμβουλευτική στο χώρο εργασίας. Δεν είναι πάντα το άτομο υπεύθυνο για το πρόβλημα, ενδεχομένως πολλές φορές μπορεί να προέρχεται από δυσλειτουργίες του ίδιου του οργανισμού. Τέτοιες δράσεις θα ήταν ο επανασχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος, τα ελαστικά ωράρια, οι δίκαιες πολιτικές με συμμετοχή και των εργαζομένων, συμβουλευτική για τη διαχείριση της εργασιακής συμπεριφοράς, προγράμματα οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου, βοήθεια ειδικών για την επανένταξη των ατόμων και τη θεραπεία της ψυχικής τους υγείας.

Εν κατακλείδι, από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα φαινόμενο που μπορεί να οφείλεται σε πολλούς παράγοντες, κάποιες από τις θεωρίες δίνουν βαρύτητα στις σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους αλλά και με τον ίδιο τον οργανισμό, άλλες στις υψηλές εργασιακές απαιτήσεις σε συνδυασμό με το χαμηλό βαθμό υποστήριξης των εργαζομένων και άλλες στη διάσταση μεταξύ των εργασιακών εμπειριών και των συναισθηματικών χαρακτηριστικών των υπαλλήλων.

Συνεπώς είναι εξαιρετικά σημαντικό να εντοπιστούν και να αντιμετωπιστούν τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης, ιδεατά θα ήταν επιθυμητό να λαμβάνονταν μέτρα μόνο για την πρόληψη της αλλά η πραγματικότητα είναι ότι το φαινόμενο αυτό είναι υπαρκτό και άρα πρέπει να καταπολεμηθεί. Οι οργανισμοί άρα οφείλουν να οργανώνουν πλήρη επιχειρησιακά σχέδια με στόχο την ατομική και ομαδική υγεία που με την σειρά τους θα συμβάλουν στην υγεία ολόκληρου του οργανισμού.

Οι εργαζόμενοι είναι θεμιτό να εργάζονται σε ένα περιβάλλον σεβασμού, στο οποίο θα αναγνωρίζεται η αξία και η προσπάθεια τους, οι δε προϊστάμενοι από την πλευρά τους θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα πρώιμα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης και να έρχονται σε επικοινωνία με τους αντίστοιχους υπαλλήλους και να προσπαθούν να διορθώσουν τα προβλήματα ώστε να αποτρέψουν την εξέλιξη του φαινομένου. Η οργανωσιακή κουλτούρα του οργανισμού θα πρέπει να συμπεριλάβει όλες αυτές τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν στον οργανισμό και που η οργάνωση τους κοστίζει σε χρόνο και χρήματα έτσι ώστε να είναι αποδοτικές. Είναι θεμελιώδους σημασίας η δέσμευση της διοίκησης προς αυτόν τον σκοπό. Η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης αφορά, πέρα από την ανθρώπινη ψυχική υγεία, τη μείωση του κόστους και μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας στους οργανισμούς.

1.11 Η επαγγελματική εξουθένωση στην Ελλάδα

Σε μελέτη που πραγματοποιήθηκε από τους Αναγνωστόπουλο και Παπαδάτου (1992) σε 443 νοσηλεύτριες οι οποίες εργάζονταν σε έξι δημόσια νοσοκομεία του νομού Αττικής, τα αποτελέσματα εμφάνισαν έντονη επαγγελματική κόπωση. Το 27% του ποσοστού των νοσηλευτριών ανέφεραν ότι επέλεξαν οι ίδιες τη θέση εργασίας τους, ενώ η πλειοψηφία τους (σε ποσοστό 64%) υποστήριξε ότι η συγκεκριμένη θέση εργασίας δεν ήταν επιλογή τους και τέλος το 11% δήλωσαν ότι στην απόφαση τους επηρεάστηκαν από κάποιον άλλο. Τα ανωτέρω εξηγούν γιατί ένιωθαν επαγγελματική εξουθένωση και τη δυσφορία τους αναφορικά με τη θέση εργασίας τους καθώς πρόκειται για μια επίπονη δουλειά με σωματική και ψυχολογική κόπωση και η επιβάρυνση που προκαλεί γίνεται εντονότερη στα άτομα που δεν την έχουν επιλέξει τα ίδια.

Ο Κάντας (1995) πραγματοποίησε μια πρώτη προσπάθεια διερεύνησης του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής κόπωσης στο πεδίο των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα. Τα αποτελέσματα έδειξαν υψηλότερη εργασιακή κόπωση για τους διοικητικούς δημοσίου υπαλλήλους σε σχέση με εργαζόμενους του ιδιωτικού ή δημόσιου τομέα άλλων κλάδων εργασίας: υψηλότερη συναισθηματική εξάντληση από τους γιατρούς, υψηλότερο βαθμό αποπροσωποποίησης από τους δασκάλους, τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους καθηγητές και χαμηλότερο αίσθημα προσωπικής επίτευξης από τους κοινωνικούς λειτουργούς, τους γιατρούς και τους δασκάλους. Ο χώρος του δημόσιου τομέα είναι ιδιαίτερα δύσκολο να διερευνηθεί καθώς συνήθως απαιτείται σχετική άδεια και οι υπάλληλοι διστάζουν να απαντήσουν με ειλικρίνεια. Τα αποτελέσματα της έρευνας δεν θεωρούνται πλήρως αντιπροσωπευτικά γιατί η διεξαγωγή της οφείλεται στην πραγματοποίηση κάποιων σεμιναρίων.

Μία έρευνα που έχει γίνει για την Επαγγελματική Εξουθένωση των Κόκκινος και Δαβάζογλου (2005), για τους εκπαιδευτικούς ειδικής και γενικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης δείχνει ότι το αίσθημα της εξουθένωσης επηρεάζεται κατά κύριο λόγο από το πλαίσιο εκπαίδευσης και όχι τόσο από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών (Κόκκινος. & Δαβάζογλου, 2005).

Το 2010 ο Διλιντάς διεξήγαγε έρευνα σε τυχαίο δείγμα 218 επαγγελματιών υγείας, υπαλλήλων του Γενικού Νοσοκομείου Ηρακλείου με σκοπό τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης τους και τις επιπτώσεις της στην επικοινωνία τους με τους

ασθενείς και στην ποιότητα των υπηρεσιών. Ακόμα διερευνήθηκε η σχέση της εξουθένωσης με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων, με τη διοίκηση του νοσοκομείου και καταγράφηκαν και προτάσεις στήριξης των υπαλλήλων. Τα αποτελέσματα κατέγραψαν μέτριου βαθμού επαγγελματική εξουθένωση σε όλες τις διαστάσεις.

Το νοσηλευτικό προσωπικό σε σχέση με το υπόλοιπο παρουσίαζε μεγαλύτερου βαθμού συναισθηματική εξάντληση και κυνισμό. Το στοιχείο του κυνισμού έδειξε να έχει μεγαλύτερη σχέση με την ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο. Επίσης το εργασιακό και διοικητικό περιβάλλον του νοσοκομείου εμφανίστηκαν να συμβάλλουν τόσο θετικά όσο και αρνητικά στις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Διλιντάς, 2010).

Ο τραπεζικός κλάδος σε έρευνα του 2013 (Μπελιάς et al., 2013) παρουσίασε υψηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης οφειλομένη σε μεγάλο εργασιακό άγχος και πίεση. Οι απαιτητικοί ρυθμοί εργασίας, η επικοινωνία με τους πελάτες, το βάρος επίτευξης επαγγελματικών στόχων σχετιζόμενων με τα τραπεζικά συμφέροντα, προκαλούν μεγάλη συναισθηματική εξάντληση και άγχος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Εισαγωγή-Ιστορική Αναδρομή

Το κοινωνικό σύστημα στη χώρα μας αποτελείται από τρεις πυλώνες:

- την κοινωνική ασφάλιση, το σύστημα κύριας και επικουρικής ασφάλισης που στηρίζεται στην καταβολή εισφορών από εργοδότες και εργαζόμενους με σκοπό τη στήριξη τους στην περίπτωση μείωσης του εισοδήματός τους από την εργασία.
- την κοινωνική πρόνοια, προγράμματα προστασίας αδύναμων πληθυσμιακών ομάδων μέσω χορήγησης επιδομάτων, παροχών σε είδος και υπηρεσιών φροντίδας.
- το εθνικό σύστημα υγείας, δηλαδή ιατροφαρμακευτική και νοσηλευτική κάλυψη όλων των ατόμων που μένουν μόνιμα στη χώρα.

Η κοινωνική ασφάλιση έχει δημόσιο και υποχρεωτικό χαρακτήρα και χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό και τις εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων. Ουσιαστικά αποτελεί το μέσο έκφρασης και πραγματοποίησης της κοινωνικής πολιτικής των κρατών και με τον ανταποδοτικό της χαρακτήρα ενισχύει την σύνδεση των γενεών.

Από τους τρεις αυτούς πυλώνες που προαναφέρθηκαν το ενδιαφέρον μας για τους σκοπούς της έρευνας μας εστιάζεται στον πρώτο.

Το 1861 ιδρύεται το Ν.Α.Τ. (Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο) που είχε ξεκινήσει να λειτουργεί το 1836, με αυτόν τον τρόπο εισάγεται ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης στη Ελλάδα και παράλληλα την ίδια εποχή ξεκινάει και η ασφάλιση των δημοσίων υπαλλήλων. Στη συνέχεια ιδρύεται ένας αριθμός αλληλοβοηθητικών και επαγγελματικών ταμείων συνέπεια της σταδιακής εκβιομηχάνισης της χώρας.

Το 1922 ψηφίζεται ο πρώτος ασφαλιστικός νόμος της Ελλάδας «περί υποχρεωτικής ασφαλίσεως των εργατών και των ιδιωτικών υπαλλήλων» ο νόμος 2868/1922 (Τσαλίκης Γ., 2008).

Το 1935 δημιουργήθηκε ο φορέας κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα που θα αποτελέσει τη μεγαλύτερη μεταβολή στην κοινωνική ασφάλιση μέχρι τις μέρες μας. Το Ι.Κ.Α. (Ιδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων) άρχισε τη λειτουργία του το 1937 και ανέλαβε την υποχρεωτική ασφάλιση όλων των μισθωτών και το 1940 ξεκίνησε η λειτουργία του

Τ.Ε.Β.Ε. (Ταμείο Επαγγελματιών Βιοτεχνών Ελλάδας) και του Τ.Α.Ε. (Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων). Ο Ο.Γ.Α. (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων) ιδρύθηκε το 1961.

2.2 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ε-Ε.Φ.Κ.Α.)

Μια ριζική μεταρρύθμιση πραγματοποιήθηκε με την ενοποίηση σε ένα ταμείο όλων των ασφαλιστικών ταμείων της χώρας. Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) ιδρύθηκε με το νόμο 4387/2016 (ΦΕΚ 85/Τεύχος Α'/12.05.2016) και η λειτουργία του ξεκίνησε την 01/01/2017. Όλα τα ταμεία κύριας κοινωνικής ασφάλισης της χώρας εντάχθηκαν αυτοδίκαια σε αυτόν όσον αφορά την ασφαλιστική τους δραστηριότητα. Επίσης, στον νεοσύστατο αυτό φορέα εντάχθηκε και ένας μεγάλος αριθμός ταμείων επικουρικής ασφάλισης (ΕΤΕΑΜ, ΤΑΥΤΕΚΩ κτλ.) και τα Κέντρα Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.).

Είναι η μεγαλύτερη ασφαλιστική μεταρρύθμιση που πραγματοποιήθηκε στη χώρα μας. Το προεδρικό διάταγμα 8/2019 - ΦΕΚ 8/ Τεύχος Α'/23.01.2019 στο πρώτο του άρθρο καθορίζει την αποστολή του οργανισμού ως εξής:

Αποστολή του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) είναι η δημιουργία ενός πρότυπου, αποτελεσματικού και βιώσιμου μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, με γνώμονα τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος και την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας θέτοντας ίσους κανόνες για όλους.

Για την επίτευξη των παραπάνω ο Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί:

1. Την προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, την εξάλειψη της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, την ασφάλεια και υγεία στην εργασία.
2. Τη χορήγηση κύριας σύνταξης, λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου καθώς και των λοιπών παροχών που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία.
3. Την προσφορά ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών.

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού του περιλαμβάνει μόνιμους δημοσίους υπαλλήλους και πολύ λιγότερους Ι.Δ.Α.Χ. (Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου), νομικούς συμβούλους και Δικηγόρους και Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό Ι.Δ.Ο.Χ. (Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου) υπαλλήλους.

Με το άρθρο 79 οι οργανικές θέσεις προσωπικού του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) ανέρχονται συνολικά σε 7.315. Επιπλέον στον Φορέα έχουν συσταθεί 1.187 προσωποπαγείς θέσεις. Οι θέσεις αυτές αναλύονται ως εξής:

α. Οργανικές θέσεις μονίμων υπαλλήλων: 6.982

β. Οργανικές θέσεις υπαλλήλων με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου: 333

γ. Προσωποπαγείς θέσεις μονίμων υπαλλήλων: 91

δ. Προσωποπαγείς θέσεις υπαλλήλων με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου: 1.096

Ο νόμος 4670/2020 «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ε-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις» τροποποιεί τον ιδρυτικό νόμο του Ε.Φ.Κ.Α. καθώς από 01/03/2020 τον μετονομάζει σε «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης» (ε-Ε.Φ.Κ.Α.) και εντάσσει σε αυτόν από την ίδια ημερομηνία το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) απορροφώντας τις υποχρεώσεις, την περιουσία τους και το προσωπικό τους.

Συνεπώς αυτή τη στιγμή ο ε-ΕΦΚΑ περιλαμβάνει όλα τα ταμεία κύριας και επικουρικής ασφάλισης πλην ορισμένων επαγγελματικών ταμείων.

Το π.δ. 8/23.01.2019 ορίζει την διάρθρωση του οργανισμού ως εξής:

1. Τη Διοίκηση, που αποτελείται από το Διοικητή και τέσσερις Υποδιοικητές.
2. Τη Κεντρική Υπηρεσία που αποτελείται από δώδεκα (12) Γενικές Διευθύνσεις στις οποίες περιλαμβάνονται 41 Διευθύνσεις και Υποδιευθύνσεις και 187 Τμήματα.
3. Το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) και
4. Από 212 Περιφερειακές Διευθύνσεις και Υποδιευθύνσεις και 1468 Τοπικά και Περιφερειακά Τμήματα και Γραφεία.

Προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα σε μια από τις κύριες αποστολές του, αυτής της απονομής συντάξεων ο ε-ΕΦΚΑ προχώρησε σε αναδιάρθρωση του οργανογράμματος του δημιουργώντας τη Γενική Διεύθυνση Συντάξεων. Στο άρθρο 62 (Ν. 4670/20) αναφέρεται ότι ο σκοπός της είναι ο σχεδιασμός της πολιτικής των συντάξεων γήρατος, αναπηρίας και λόγω θανάτου, η ορθή εφαρμογή της αντίστοιχης νομοθεσίας, η βελτίωση των διαδικασιών που διέπουν την απονομή τους ώστε να διεκπεραιώνονται έγκαιρα και να προλαμβάνονται περιπτώσεις απάτης και διαφθοράς.

Η Γενική Διεύθυνση Συντάξεων διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης ως εξής:

- α) Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων.
- β) Διεύθυνση Α' Απονομής Συντάξεων.
- γ) Διεύθυνση Β' Απονομής Συντάξεων
- δ) Διεύθυνση Γ' Απονομής Συντάξεων.
- ε) Διεύθυνση Δ' Απονομής Συντάξεων.
- στ) Διεύθυνση Ε' Απονομής Συντάξεων.
- ζ) Διεύθυνση ΣΤ' Απονομής Συντάξεων Αναπηρίας, Ατυχημάτων και Αποκατάστασης.
- η) Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας (Ν. 4670/20).

Η Α' Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων (γήρατος και θανάτου), όταν θα ξεκινήσει επίσημα η λειτουργία της, θα αναλάβει τις αντίστοιχες εργασίες του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα, την επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων του οποίου θα εξετάσουμε στην παρούσα εργασία.

Πηγές χρηματοδότησης του οργανισμού αποτελούν οι ασφαλιστικές εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων, οι πρόσοδοι περιουσίας, τα αποθεματικά του ταμείου και η επιχορήγηση που λαμβάνει από τον κρατικό προϋπολογισμό.

Στη σημερινή εποχή λοιπόν οι προκλήσεις και τα προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει ο οργανισμός είναι αρκετά και σημαντικά δεδομένου του κοινωνικού χαρακτήρα του έργου που επιτελεί. Η διοίκηση του φορέα ασκείται κεντρικά, είναι θεωρητικά αυτόνομος αλλά με διοίκηση που διορίζεται από τον Υπουργό Εργασίας και με χρηματοδότηση που στηρίζεται βασικά στον κρατικό προϋπολογισμό.

Η υποστελέχωση των υπηρεσιών του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, καθώς και η έλλειψη σε υλικοτεχνικές υποδομές δυσχεραίνουν το επιβαρημένο έργο των εργαζομένων. Το προσωπικό του φορέα έχει μέσο όρο ηλικίας τα 48 έτη, αναφερόμαστε συνεπώς σε ένα έμπειρο αλλά γερασμένο προσωπικό με μειούμενη αποδοτικότητα και μικρότερη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες. επίσης, είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι το προσωπικό του φορέα ήταν στην πρώτη θέση στις αιτήσεις του συστήματος κινητικότητας δημοσίων υπαλλήλων των ετών 2017 και 2018, για τους οποίους έχουν δημοσιοποιηθεί στοιχεία, δείγμα της χαμηλής ικανοποίησης των εργαζομένων και για αυτό το λόγο το υπουργείο Εργασίας τους έχει αποκλείσει από το σύστημα κινητικότητας με νομοθετική ρύθμιση η οποία ανανεώνεται ανά διαστήματα.

Ακόμη, γίνεται προσπάθεια μεταφοράς εργασιών μεταξύ των ταμείων, κυρίως από τα υπόλοιπα ταμεία προς τα υποκαταστήματα του πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ με ταυτόχρονη μεταστέγαση των υποκαταστημάτων χωρίς ταυτόχρονη μετακίνηση προσωπικού. Η ενοποίηση των φορέων είναι επιφανειακή καθώς οι υπηρεσίες εξακολουθούν να λειτουργούν όπως και πριν την ίδρυση του e-ΕΦΚΑ, οι υπηρεσίες δεν λειτουργούν υπό ένα κοινό πληροφοριακό σύστημα και τα μητρώα των ασφαλισμένων είναι ξεχωριστά για κάθε φορέα. Ταυτόχρονα εξακολουθεί σε μεγάλο μέρος των υποκαταστημάτων να γίνεται χρήση αλληλογραφίας με κλητήρα, οι ψηφιακές υπογραφές δεν χρησιμοποιούνται σε όλες τις υπηρεσίες του φορέα και δεν έχουν όλοι οι υπάλληλοι υπηρεσιακή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και πρόσβαση στο διαδίκτυο. Υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση στην απονομή συντάξεων σε όλα τα ταμεία που συνενώθηκαν, ζήτημα που έχει προκαλέσει εκτεταμένη συζήτηση τα τελευταία χρόνια.

2.3 Β' Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα

Το κύριο αντικείμενο εργασιών του Υποκαταστήματος είναι η απονομή συντάξεων όλων των κατηγοριών (γήρατος, αναπηρίας, θανάτου με κοινές διατάξεις) για τον κύριο και επικουρικό φορέα, η απονομή συντάξεων διεθνών σχέσεων και διμερών συμβάσεων και η γνωστοποίηση χρόνου διαδοχικής ασφάλισης για κύρια και επικουρική σύνταξη. Στο εν λόγω υποκατάστημα του e-ΕΦΚΑ υπηρετούν συνολικά 91 υπάλληλοι όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων.

Το Υποκατάστημα οργανωτικά αποτελείται από το τμήμα Πρωτοκόλλου και Πληροφόρησης Κοινού με αντικείμενο την παραλαβή των αιτήσεων συνταξιοδότησης και δικαιολογητικών των ασφαλισμένων και πληροφόρηση σχετικά με την πορεία των συνταξιοδοτικών αιτήσεων, το τμήμα Μητρώου που ασχολείται με τη διεκπεραίωση των συνταξιοδοτικών αποφάσεων μετά την έκδοσή τους (κοινοποίηση στον ασφαλισμένο και στο υποκατάστημα της περιοχής κατοικίας του), το τμήμα Διοικητικών Μέσων Θεραπείας με αντικείμενο την εξέταση των ενστάσεων των ασφαλισμένων κατά συνταξιοδοτικών αποφάσεων.

Η Υποδιεύθυνση Διαδοχικής Ασφάλισης αποτελείται από το τμήμα της κύριας διαδοχικής ασφάλισης και το τμήμα επικουρικής διαδοχικής ασφάλισης, κάθε μία είναι αρμόδια για την γνωστοποίηση του χρόνου ασφάλισης του αντίστοιχου κλάδου σε άλλα

ασφαλιστικά ταμεία. Υπάρχει τμήμα Αρχείου στο οποίο παραμένουν οι συνταξιοδοτικοί φάκελοι ασφαλισμένων.

Η Υποδιεύθυνση Διεθνών Σχέσεων εκδίδει συνταξιοδοτικές αποφάσεις σε ασφαλισμένους με χρόνο ασφάλισης στην Ελλάδα και ευρωπαϊκές χώρες, ενώ η υποδιεύθυνση Διμερών Συμβάσεων με χρόνο ασφάλισης στην Ελλάδα και χώρες που υπάρχει διμερής συμφωνία (όπως ο Καναδάς, οι ΗΠΑ, η Αυστραλία). Η έκδοση συνταξιοδοτικών αποφάσεων για τους ασφαλισμένους με χρόνο ασφάλισης στην Ελλάδα (συνταξιοδότηση με κοινές διατάξεις) πραγματοποιείται από τις τρεις υποδιευθύνσεις απονομής συντάξεων.

Τέλος, στο Υποκατάστημα υπάρχει τμήμα Διοικητικής Μέριμνας με αντικείμενο την τήρηση των καρτών ωραρίου, μητρώου αδειών, εξυπηρέτηση αιτημάτων εργαζομένων κτλ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις

Ο κύριος σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ και πιο συγκεκριμένα:

1. Η διερεύνηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα.

2. Η εξέταση της διαφοροποίησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους (το φύλο, την ηλικία, τον αριθμό τέκνων) και το μορφωτικό τους επίπεδο.

3. Ο έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα και των εργασιακών τους χαρακτηριστικών (έτη προϋπηρεσίας στο φορέα, έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα και θέση στο κατάστημα).

Δεδομένου ότι στην εποχή μας οι συνθήκες εργασίας σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα είναι αγχώδεις και πιεστικές υποθέτουμε ότι οι εργαζόμενοι θα παρουσιάσουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Συγκεκριμένα τα έτη εργασίας θεωρούμε ότι όσο αυξάνονται θα επιβαρύνουν περισσότερο την εξουθένωση των εργαζομένων όπως επίσης ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία υπάλληλοι θα έχουν το αίσθημα αυτό ανεπτυγμένο.

3.2 Εργαλεία έρευνας και δείγμα

Συνολικά διανεμήθηκαν 87 ερωτηματολόγια στους εργαζόμενους του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα καθώς 4 υπάλληλοι απουσίαζαν με μακροχρόνια άδεια από τους 91 συνολικά. Από αυτά επεστράφησαν 12 ασυμπλήρωτα, λόγω μη διάθεσης συμμετοχής από ορισμένους εργαζόμενους, με το τελικό δείγμα να αποτελείται από $N=75$ και το ποσοστό ανταπόκρισης να ανέρχεται σε 86,2% επί των παρόντων. Το υποκατάστημα αυτό είναι το μεγαλύτερο υποκατάστημα με αντικείμενο την απονομή συντάξεων της Αττικής. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε προσωπικά από την ερευνήτρια και για να διασφαλιστεί η ανωνυμία των

ερωτώμενων παραδόθηκαν στο τμήμα προσωπικού του υποκαταστήματος από τους ίδιους όπου και παρέμειναν μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία συλλογής τους.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο MBI-Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1981), ευρέως διαδεδομένο και αποδεκτό σε έρευνες αυτού του είδους. Συμπεριλαμβάνει 22 ερωτήσεις χωρισμένες σε τρεις κατηγορίες έτσι ώστε να είναι εφικτό να εξεταστούν οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, 9 αφορούν τη συναισθηματική εξάντληση, 5 αφορούν τον κυνισμό ή αποπροσωποποίηση και 8 αφορούν την επαγγελματική ανεπάρκεια ή προσωπικά επιτεύγματα.

Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης αντιπροσωπεύει το επίπεδο συναισθηματικής φόρτισης και εξάντλησης του ατόμου από την εργασία του. Αντιμετωπίζεται σαν το βασικότερο συστατικό του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και σαν τη βάση του ερωτηματολογίου (Maslach et al., 2001).

Η διάσταση της αποπροσωποποίησης ή κυνισμού αποτυπώνει τη στάση των εργαζομένων απέναντι στα άτομα που αποτελούν τους πελάτες τους και το βαθμό που εκείνη μπορεί να χαρακτηριστεί μηχανική, κυνική, αποστασιοποιημένη.

Τέλος, η διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας ή προσωπικών επιτευγμάτων αποτυπώνει τη διάσταση ανάμεσα στην αίσθηση μειωμένης παραγωγικότητας που νιώθει ο εργαζόμενος και στα αναμενόμενα από τον ίδιο αποτελέσματα. Η ονομασία των δύο τελευταίων διαστάσεων άλλαξε στη συνέχεια από την ερευνήτρια (Maslach et al., 2001).

Η αποπροσωποποίηση μετονομάστηκε κυνισμός ώστε να αποτυπώσει καλύτερα όλα τα αρνητικά συναισθήματα και εμπειρίες που βιώνει το άτομο στον εργασιακό χώρο (μειωμένη εμπιστοσύνη, απογοήτευση). Η μειωμένη προσωπική επίτευξη μετατράπηκε σε μειωμένη αποτελεσματικότητα/επαγγελματική ανεπάρκεια και αφορά το προσωπικό αίσθημα του εργαζόμενου ότι είναι αναποτελεσματικός, με μειωμένη παραγωγικότητα και ανίκανος να ανταποκριθεί σε οτιδήποτε του ανατεθεί (Leiter & Maslach, 2001).

Για τις απαντήσεις των ερωτώμενων χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert, η οποία αποτελείται από επτά πιθανές απαντήσεις που εκφράζουν πόσο συχνά νιώθει ο εργαζόμενος το αντίστοιχο συναίσθημα ξεκινώντας από το «ποτέ δε μου συμβαίνει» μέχρι «κάθε μέρα μου συμβαίνει», στη συνέχεια η άθροιση των αποτελεσμάτων των ερωτήσεων κάθε κατηγορίας και το μέγεθος στο οποίο θα ανέλθει θα μας δείξει το επίπεδο κάθε μίας επιμέρους κατηγορίας συγκριτικά και με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 3.1

Οριακές τιμές των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης

ΥΠΟΚΛΙΜΑΚΑ	ΧΑΜΗΛΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΥΨΗΛΗ
Συναισθηματική Εξάντληση	≤ 20	21-30	≥ 31
Επαγγελματική ανεπάρκεια	≥ 42	41-36	≤ 35
Κυνισμός	≤ 5	6-10	≥ 11

Πηγή: Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου (1992), σ. 197 (ιδία επεξεργασία)

Να σημειωθεί ότι αναφορικά με την διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας, όσο μεγαλύτερο είναι το αποτέλεσμα, τόσο μικρότερο είναι το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης για τη διάσταση αυτή.

3.3 Αξιοπιστία

Η εγκυρότητα των ερωτημάτων (validity) και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου (reliability) της Maslach δεν αμφισβητείται καθώς στηρίζεται σε διεθνή ερωτηματολόγια που έχουν αξιολογηθεί.

Για την αξιολόγηση της στατιστικής αξιοπιστίας του στην παρούσα έρευνα εκτιμήθηκε ο συντελεστής Cronbach's Alpha, ο οποίος είχε τιμή $\alpha=0,796$ για όλες τις μεταβλητές, για την συναισθηματική εξάντληση βρέθηκε $\alpha=0,928$, για τον κυνισμό $\alpha=0,819$ και την επαγγελματική ανεπάρκεια $\alpha=0,833$. Η αποδεκτή τιμή για να θεωρηθεί ικανοποιητική η εσωτερική αξιοπιστία του ερωτηματολογίου είναι $\alpha>0,7$ και όπως δείχνουν οι δείκτες αυτό επιτυγχάνεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

4.1 Περιγραφική Στατιστική

4.1.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

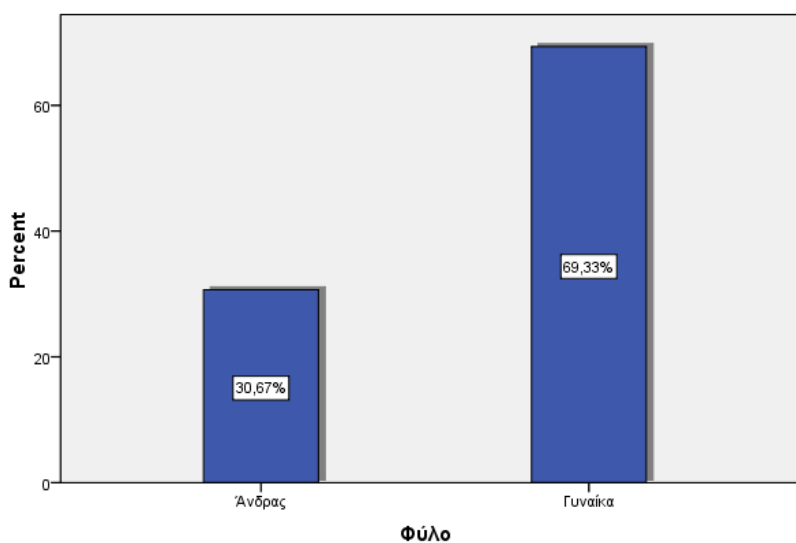
Στο συγκεκριμένο δείγμα οι γυναίκες αποτελούν την πλειοψηφία με ποσοστό 69,3% ενώ οι άνδρες αποτελούν το 30,7% του δείγματος.

Πίνακας 4.1

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει του φύλου

Φύλο	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άνδρας	23	30,7
Γυναίκα	52	69,3
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.1

Φύλο

Σχετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων, δεν υπάρχει κανένας εργαζόμενος κάτω των 30 ετών ενώ η πλειοψηφία ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 50 έως 59 έτη σε ποσοστό

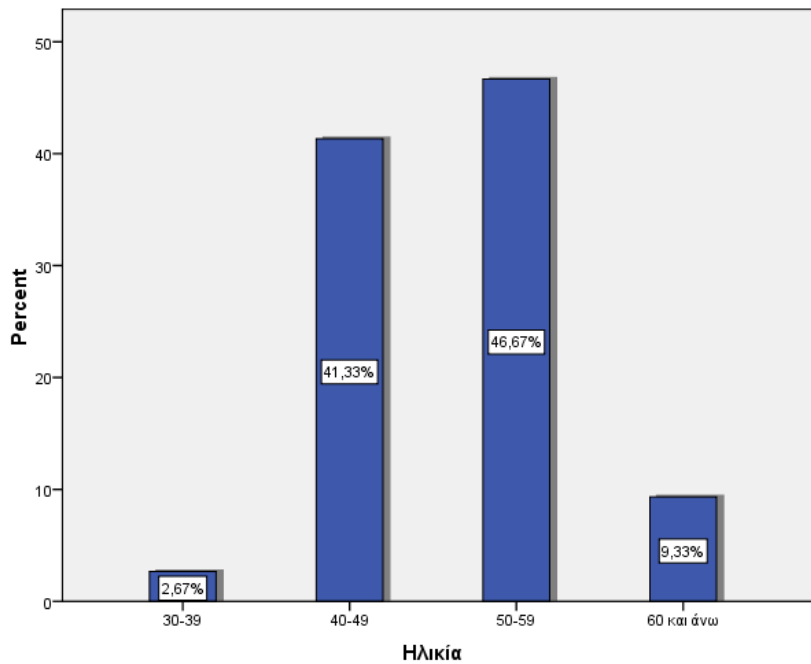
46,7%. Ηλικία από 40 έως 49 έτη έχει το 41,3%, από 60 και πάνω το 9,3% και μόνο το 2,7% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 30 έως 39 έτη.

Πίνακας 4.2

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της ηλικίας

Ηλικία	Συχνότητα	Ποσοστό %
30-39	2	2,7
40-49	31	41,3
50-59	35	46,7
60 και άνω	7	9,3
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.2

Ηλικία

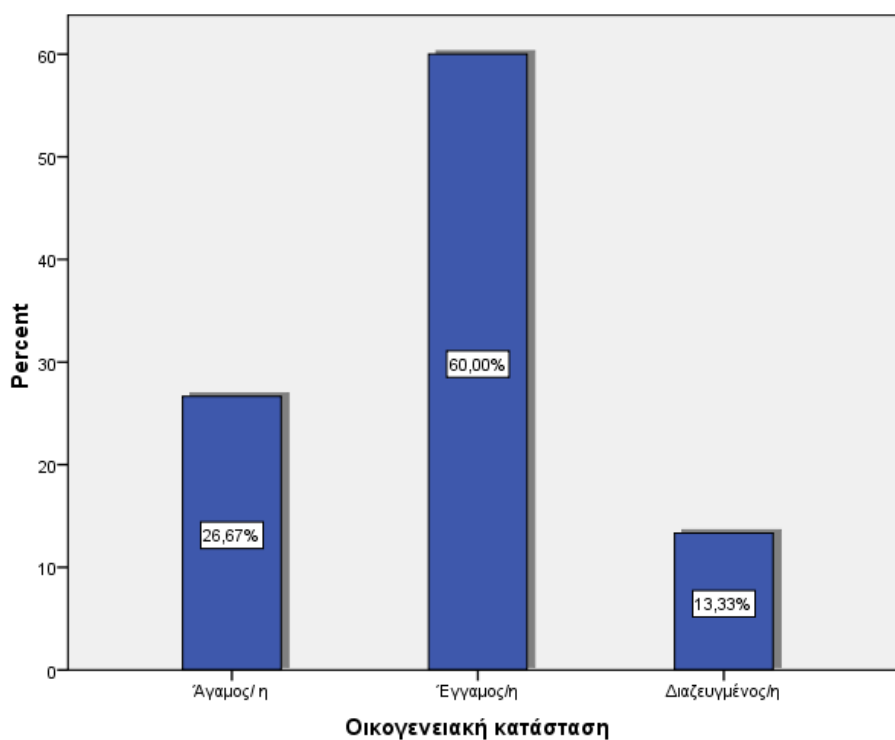
Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων η πλειοψηφία είναι έγγαμοι σε ποσοστό 60,0%. Ακολουθούν οι άγαμοι σε ποσοστό 26,7%, οι διαζευγμένοι αποτελούν το 13,3% ενώ δεν υπάρχει κανείς σε κατάσταση χηρείας.

Πίνακας 4.3

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της οικογενειακής κατάστασης

Οικογενειακή κατάσταση	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άγαμος/ η	20	26,7
Έγγαμος/η	45	60,0
Διαζευγμένος/η	10	13,3
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.3

Οικογενειακή κατάσταση

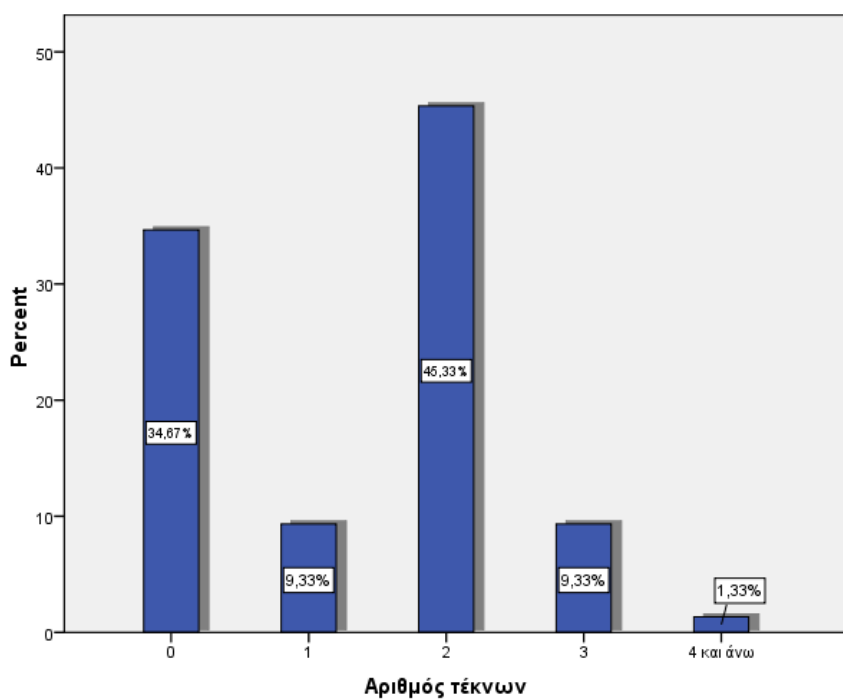
Όσον αφορά τον αριθμό τέκνων η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 45,3% έχει 2 παιδιά, ακολουθούν σε ποσοστό 34,7% αυτοί που δεν έχουν καθόλου παιδιά, στο ίδιο ποσοστό 9,3% βρίσκονται όσοι έχουν 1 παιδί και όσοι έχουν 3 παιδιά, ενώ οι πολύτεκνοι με 4 παιδιά και πάνω αποτελούν μόνο το 1,3% του δείγματος.

Πίνακας 4.4

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει του αριθμού τέκνων

Αριθμός τέκνων	Συχνότητα	Ποσοστό %
0	26	34,7
1	7	9,3
2	34	45,3
3	7	9,3
4 και άνω	1	1,3
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.4

Αριθμός τέκνων

Όσον αφορά την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν οι εργαζόμενοι παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία σε ποσοστό 50,7% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, σε ποσοστό 28,0% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και μόνο ένας υπάλληλος είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης σε ποσοστό 1,3%. Ακόμη το 20% των

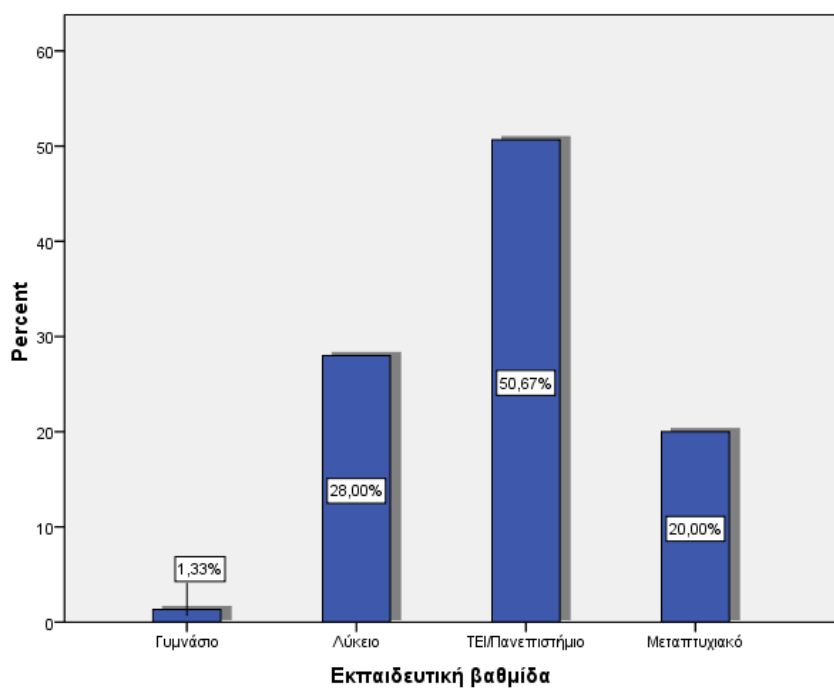
ερωτηθέντων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος ενώ δεν υπάρχει εργαζόμενος ο οποίος να είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

Πίνακας 4.5

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της εκπαιδευτικής βαθμίδας

Εκπαιδευτική βαθμίδα	Συχνότητα	Ποσοστό %
Γυμνάσιο	1	1,3
Λύκειο	21	28,0
ΤΕΙ/Πανεπιστήμιο	38	50,7
Μεταπτυχιακό	15	20,0
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.5

Εκπαιδευτική βαθμίδα

Σχετικά με την προϋπηρεσία στον φορέα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει 26 ή περισσότερα έτη σε ποσοστό 37,3%, ακολουθούν όσοι έχουν προϋπηρεσία από 11 έως

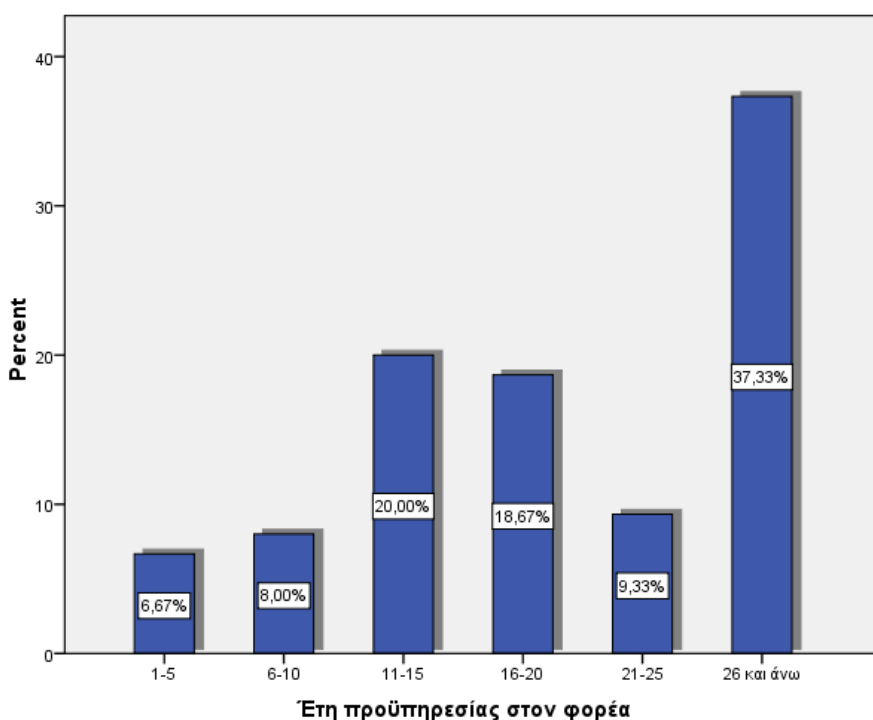
15 έτη σε ποσοστό 20,0% και εκείνοι με προϋπηρεσία από 16 έως 20 χρόνια σε ποσοστό 18,7%. Στις υπόλοιπες κλίμακες προϋπηρεσίας με 21 έως 25 έτη, 6 έως 10 και 1 έως 5, τα ποσοστά ανέρχονται σε 9,3%, 8% και 6,7% αντίστοιχα.

Πίνακας 4.6

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει των ετών προϋπηρεσίας στον φορέα

Έτη	Συχνότητα	Ποσοστό %
1-5	5	6,7
6-10	6	8,0
11-15	15	20,0
16-20	14	18,7
21-25	7	9,3
26 και άνω	28	37,3
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.6

Έτη προϋπηρεσίας στον φορέα

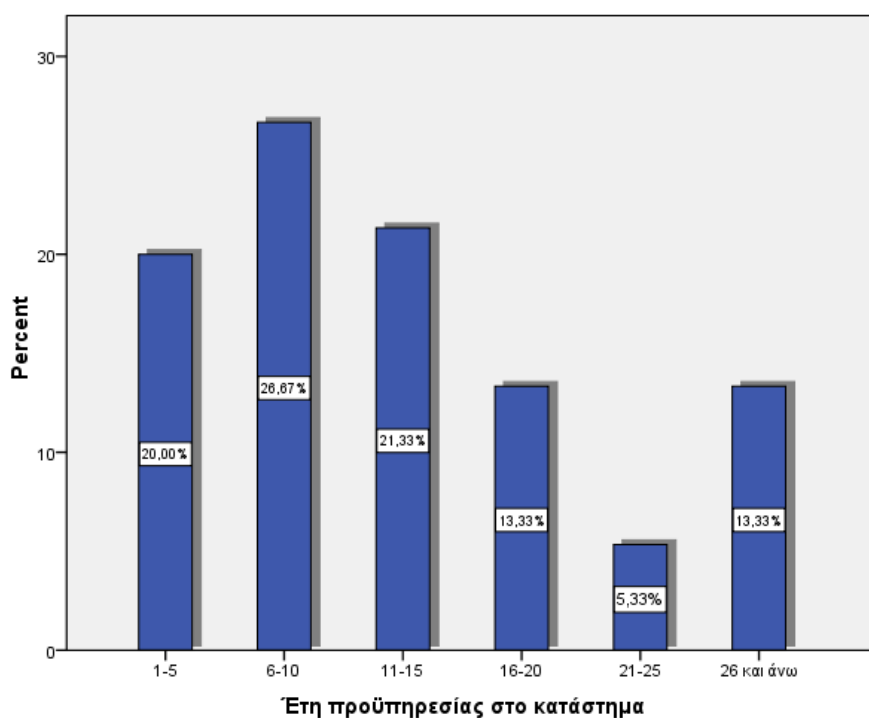
Όσον αφορά τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο υποκατάστημα, οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 20,0% έχουν 1 έως 5 έτη, σε ποσοστό 26,7% έχουν από 6 έως 10 χρόνια, το 21,3% του δείγματος έχει από 11 έως 15 έτη, το 13,3% έχει από 16 έως 20 έτη, το 5,3% έχει 21 έως 25 έτη, ενώ 26 ή περισσότερα έτη έχει το 13,3%.

Πίνακας 4.7

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει των ετών προϋπηρεσίας στο κατάστημα

Έτη	Συχνότητα	Ποσοστό %
1-5	15	20,0
6-10	20	26,7
11-15	16	21,3
16-20	10	13,3
21-25	4	5,3
26 και άνω	10	13,3
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.7

Έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα

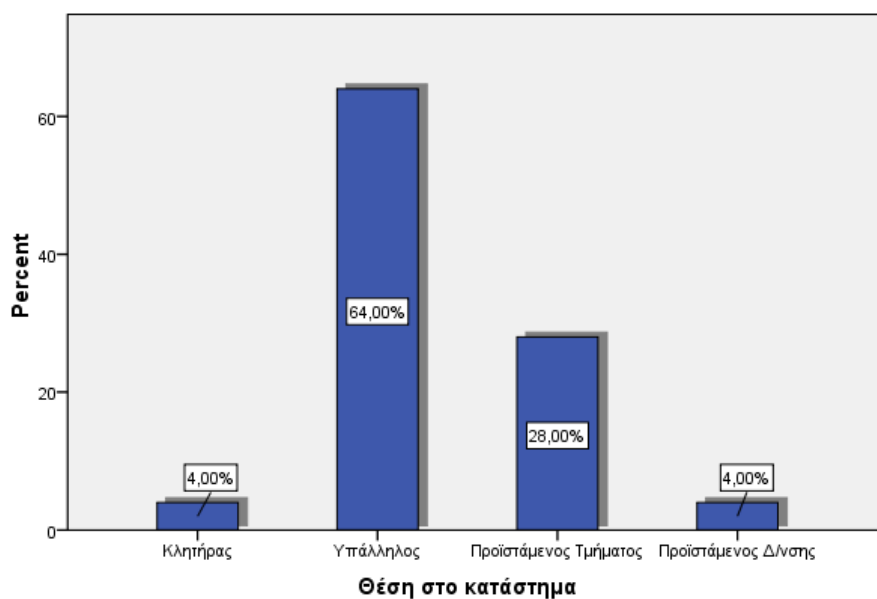
Σχετικά με τη θέση των εργαζομένων στο κατάστημα η πλειοψηφία σε ποσοστό 64,0% είναι υπάλληλοι, οι Προϊστάμενοι Τμήματος αποτελούν το 28% και οι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης αποτελούν το 4,0%. Τέλος, υπάρχουν 3 κλητήρες με ποσοστό 4,0%.

Πίνακας 4.8

Ποσοστιαία σύνθεση ερωτηθέντων βάσει της θέσης στο κατάστημα

Θέση	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κλητήρας	3	4,0
Υπάλληλος	48	64,0
Προϊστάμενος Τμήματος	21	28,0
Προϊστάμενος Δ/νσης	3	4,0
Σύνολο	75	100,0

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.8

Θέση στο κατάστημα

4.2 Διερεύνηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω το ερωτηματολόγιο MBI-Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1981), συμπεριλαμβάνει 22 ερωτήσεις χωρισμένες σε τρεις κατηγορίες για να εξεταστούν οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις απαντήσεις διατυπωμένες σε κλίμακα Likert με επιλογές και βαθμολογία ως εξής: «Ποτέ»=0, «Μερικές φορές το χρόνο»=1, «Μια φορά το μήνα»=2, «Μερικές φορές το μήνα»=3, «Μια φορά την εβδομάδα»=4, «Μερικές φορές την εβδομάδα»=5, «Κάθε μέρα»=6. Οι 9 πρώτες ερωτήσεις αφορούν τη συναισθηματική εξάντληση, οι επόμενες 5 αφορούν τον κυνισμό και οι τελευταίες 8 αφορούν την επαγγελματική ανεπάρκεια.

Η συνολική βαθμολογία των συμμετεχόντων στα ερωτήματα της συναισθηματικής εξάντλησης είναι 26,67, στα ερωτήματα του κυνισμού είναι 4,97 και στα ερωτήματα της επαγγελματικής ανεπάρκειας είναι 35,12 (Πίνακας 4.10). Με βάση αυτά τα αποτελέσματα και τις οριακές τιμές των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης σύμφωνα με τον Πίνακα 4.9, το δείγμα εμφανίζει μέτρια συναισθηματική εξάντληση, υψηλό επίπεδο στη διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας, ενώ η διάσταση του κυνισμού είναι σε χαμηλό επίπεδο.

Πίνακας 4.9

Οριακές τιμές των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης

ΥΠΟΚΛΙΜΑΚΑ	ΧΑΜΗΛΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΥΨΗΛΗ
Συναισθηματική Εξάντληση	≤ 20	21-30	≥ 31
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	≥ 42	41-36	≤ 35
Κυνισμός	≤ 5	6-10	≥ 11

Πηγή: Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου (1992), σ. 197 (ιδία επεξεργασία)

Πίνακας 4.10

Μέση τιμή και τυπική απόκλιση των διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων

Διαστάσεις επαγγελματικής εξουθένωσης	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Συναισθηματική εξάντληση	26,667	16,050
Κυνισμός	4,973	6,107
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	35,120	9,532

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Εξετάζοντας την συναισθηματική εξουθένωση ανά διάσταση και ανά κατηγορία εργαζομένων με βάση τη θέση εργασίας στο κατάστημα, προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα (Πίνακες 4.11, 4.12, 4.13).

Όπως φαίνεται στον πίνακα 4.11, για τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης οι εργαζόμενοι ως κλητήρες συγκέντρωσαν βαθμολογία 15,33 (χαμηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης), οι εργαζόμενοι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης και εκτός των κλητήρων είχαν μέση βαθμολογία 30,83 (υψηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης), οι Προϊστάμενοι Τμήματος συγκέντρωσαν βαθμολογία 21,24 (μέτριο επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης), ενώ οι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης είχαν τη μικρότερη μέση βαθμολογία με τιμή 9,33 (χαμηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης).

Πίνακας 4.11

Επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης ανά κατηγορία εργαζομένων

Θέση στο κατάστημα	Μέση Τιμή	Πλήθος	Τυπική Απόκλιση	Συναισθηματική εξάντληση
Κλητήρας	15,3333	3	17,24336	Χαμηλή
Υπάλληλος	30,8333	48	15,97249	Υψηλή
Προϊστάμενος Τμήματος	21,2381	21	13,61949	Μέτρια
Προϊστάμενος Δ/νσης	9,3333	3	3,78594	Χαμηλή
Σύνολο	26,6667	75	16,05003	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τη διάσταση του κυνισμού οι εργαζόμενοι ως κλητήρες συγκέντρωσαν μέση βαθμολογία 5,00 (χαμηλό επίπεδο κυνισμού), οι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης και εκτός των κλητήρων είχαν βαθμολογία 5,90 (μέτριο επίπεδο κυνισμού), οι Προϊστάμενοι Τμήματος συγκέντρωσαν βαθμολογία 3,33 (χαμηλό επίπεδο κυνισμού), ενώ οι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης είχαν τη μικρότερη μέση βαθμολογία με τιμή 1,67 (χαμηλό επίπεδο κυνισμού) (Πίνακας 4.12).

Πίνακας 4.12
Επίπεδο κυνισμού ανά κατηγορία εργαζομένων

Θέση στο κατάστημα	Μέση Τιμή	Πλήθος	Τυπική Απόκλιση	Κυνισμός
Κλητήρας	5,0000	3	7,00000	Χαμηλή
Υπάλληλος	5,8958	48	6,22021	Μέτρια
Προϊστάμενος Τμήματος	3,3333	21	5,93577	Χαμηλή
Προϊστάμενος Δ/νσης	1,6667	3	2,08167	Χαμηλή
Σύνολο	4,9733	75	6,10709	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 4.13
Επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας ανά κατηγορία εργαζομένων

Θέση στο κατάστημα	Μέση Τιμή	Πλήθος	Τυπική Απόκλιση	Επαγγελματική Ανεπάρκεια
Κλητήρας	35,0000	3	9,84886	Υψηλή
Υπάλληλος	33,2708	48	9,82342	Υψηλή
Προϊστάμενος Τμήματος	38,1429	21	8,33838	Μέτρια
Προϊστάμενος Δ/νσης	43,6667	3	3,78594	Χαμηλή
Σύνολο	35,1200	75	9,53225	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όσον αφορά τη διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας, όπως φαίνεται και στον Πίνακα 4.13, οι εργαζόμενοι ως κλητήρες συγκέντρωσαν μέση βαθμολογία 35,00 (υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας), οι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης και εκτός των κλητήρων είχαν βαθμολογία 33,27 (υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας), οι Προϊστάμενοι Τμήματος συγκέντρωσαν βαθμολογία 38,14 (μέτριο επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας), ενώ οι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης είχαν τη μεγαλύτερη μέση βαθμολογία με τιμή 43,67 (χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ανεπάρκειας).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων στα 9 ερωτήματα του ερωτηματολογίου της Maslach που αντιστοιχούν στην συναισθηματική εξάντληση φαίνονται παρακάτω (Πίνακας 4.14). Στην πρώτη ερώτηση το 29,3% των υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνει ότι «νιώθει ψυχικά εξαντλημένο από τη δουλειά του μερικές φορές το χρόνο». Σε ποσοστό 20% αναφέρει ότι «νιώθει εξαντλημένο το πρωί όταν ξυπνάει μερικές φορές την εβδομάδα» και σε ποσοστό 29,3% ότι «μερικές φορές το χρόνο είναι κουραστικό να δουλεύει όλη την ημέρα με ανθρώπους». Αξιοσημείωτο είναι ότι το 21,3% «νιώθει εξουθενωμένο από τη δουλειά του μερικές φορές το μήνα» αλλά και ένα 20% «νιώθει εξουθενωμένο από τη δουλειά του μερικές φορές την εβδομάδα». Επίσης το 36% του δείγματος δηλώνει «ότι μερικές φορές το χρόνο «νιώθει απογοητευμένο από τη δουλειά του». Ακόμη οι υπάλληλοι σε ποσοστό 41,3% «νιώθουν ότι εργάζονται πολύ σκληρά κάθε μέρα». Το 32% αναφέρει ότι τους «δημιουργείται μεγάλη ένταση/στρες μερικές φορές τον χρόνο όταν εργάζονται στενά με άλλους συναδέλφους/ή και ασφαλισμένους». Σε ποσοστό 50,7% οι υπάλληλοι δηλώνουν ότι μερικές φορές το χρόνο «νιώθουν ότι βρίσκονται στα όρια της αντοχής τους». Τέλος το 32% δηλώνει ότι πότε «δεν νιώθει άδειος/α μετά από μια μέρα στη δουλειά».

Όσον αφορά τα ερωτήματα που σχετίζονται με την υποκλίμακα του κυνισμού, η ανάλυση έδειξε τα αποτελέσματα που φαίνονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 4.15). Το 68% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι ποτέ «δεν νιώθουν ότι συμπεριφέρονται σε μερικούς συναδέλφους ή/και ασφαλισμένους απρόσωπα». Σε ποσοστό 48% αναφέρουν ότι δεν έχουν επ' ουδενί «γίνει σκληρότεροι με τους ανθρώπους από τότε που άρχισαν αυτή τη δουλειά» και σε ποσοστό 60% ότι ποτέ «δεν ανησυχούν μήπως γίνουν σκληρότεροι από αυτή τη δουλειά». Επίσης το 56% του δείγματος «ποτέ δεν αισθάνεται ότι οι συνάδελφοι τους κατηγορούν για μερικά από τα δικά τους προβλήματα». Τέλος το 52% των υπαλλήλων που συμμετείχαν δήλωσαν ότι «πάντα ενδιαφέρονται για το τι

συμβαίνει στην πραγματικότητα σε μερικούς από τους συναδέλφους ή/και ασφαλισμένους».

Πίνακας 4.14

Αποτελέσματα ερωτήσεων για την συναισθηματική εξάντληση

Ερώτηση	Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.	4% N=3	29,3% N=22	4% N=3	26,7% N=20	1,3% N=1	18,7% N=14	16% N=12
Νιώθω εξαντλημένος /η το πρωί όταν ξυπνάω και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μία μέρα στη δουλειά	9,3% N=7	34,7% N=26	2,7% N=2	24% N=18	2,7% N=2	20% N=15	6,7% N=5
Είναι κουραστικό για εμένα να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα (επαφή και συνεργασία με συναδέλφους/ασφαλισμένους)	20% N=15	29,3% N=22	2,7% N=2	14,7% N=11	6,7% N=5	18,7% N=14	8% N=6
Νιώθω εξουθενωμένος /η από την δουλειά μου	4% N=3	37,3% N=28	2,7% N=2	21,3% N=16	4% N=3	20% N=15	10,7% N=8
Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου	14,7% N=11	36% N=27	4% N=3	13,3% N=10	2,7% N=2	14,7% N=11	14,7% N=11
Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου	5,3% N=4	21,3% N=16	4% N=3	9,3% N=7	1,3% N=1	17,3% N=13	41,3% N=31
Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση /στρες το να εργάζομαι στενά με άλλους συναδέλφους/ή και ασφαλισμένους	25,3% N=19	32% N=24	4% N=3	18,7% N=14	5,3% N=4	10,7% N=8	4% N=3
Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου	9,3% N=7	50,7% N=38	2,7% N=2	12% N=9	8% N=6	13,3% N=10	4% N=3
Νιώθω άδειος/άδεια μετά από μία μέρα στη δουλειά	32% N=24	25,3% N=19	5,3% N=4	9,3% N=7	1,3% N=1	20% N=15	6,7% N=5

Πίνακας 4.15

Αποτελέσματα ερωτήσεων για τον κυνισμό

Ερώτηση	Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι σε μερικούς συναδέλφους ή/και ασφαλισμένους απρόσωπα σαν να είναι αντικείμενα	68% N=51	14,7% N=11	2,7% N=2	8% N=6	1,3% N=1	4% N=3	1,3% N=1
Έχω γίνει περισσότερο σκληρός με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την δουλειά	48% N=36	28% N=21	4% N=3	8% N=6	1,3% N=1	6,7% N=5	4% N=3
Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει περισσότερο σκληρό/η	60% N=45	20% N=15	2,7% N=2	6,7% N=5	1,3% N=1	8% N=6	1,3% N=1
Αισθάνομαι ότι οι συνάδελφοι μου κατηγορούν εμένα για μερικά από τα προβλήματα τους	56% N=42	0% N=0	29,3% N=22	8% N=6	2,7% N=2	2,7% N=2	1,3% N=1
Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναδέλφους ή/και ασφαλισμένους μου	52% N=39	29,3% N=22	2,7% N=2	2,7% N=2	1,3% N=1	6,7% N=5	5,3% N=4

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 4.16

Αποτελέσματα ερωτήσεων για την επαγγελματική ανεπάρκεια

Ερώτηση	Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι συναδέλφοι μου	1,3% N=1	12% N=9	2,7% N=2	17,3% N=13	1,3% N=1	24% N=1	41,3% N=31
Αντιμετωπίζω τα προβλήματα που ανακύπτουν στη δουλειά πολύ αποτελεσματικά	0% N=0	4% N=3	4% N=3	10,7% N=8	4% N=3	29,3% N=22	48% N=36
Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων (συναδέλφων ή/και ασφαλισμένων)	6,7% N=5	12% N=9	4% N=3	14,7% N=11	4% N=3	20% N=15	38,7% N=29
Νιώθω μεγάλη ενεργητικότητα	2,7% N=2	6,7% N=5	1,3% N=1	20% N=15	4% N=3	38,7% N=29	26,7% N=20
Μπορώ να δημιουργήσω μία άνετη ατμόσφαιρα με συναδέλφους	0% N=0	6,7% N=5	0% N=0	16% N=12	1,3% N=1	32% N=24	44% N=33
Έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	4% N=3	16% N=12	5,3% N=4	17,3% N=13	4% N=3	33,3% N=25	20% N=15
Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	1,3% N=1	8% N=6	1,3% N=1	17,3% N=13	4% N=3	24% N=18	44% N=33
Νιώθω αναζωογονημένος/η όταν δουλεύω με συναδέλφους	6,7% N=5	12% N=9	1,3% N=1	21,3% N=16	5,3% N=4	24% N=18	29,3% N=22

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τις απαντήσεις στα ερωτήματα για την υποκλίμακα της επαγγελματικής ανεπάρκειας (Πίνακας 4.16) αναδείχθηκαν τα παρακάτω. Το 41,3% δήλωσε ότι «κάθε

μέρα μπορεί εύκολα να καταλάβει πώς αισθάνονται οι συνάδελφοι». Ακόμη το 48% των ερωτηθέντων απάντησε ότι «καθημερινά αντιμετωπίζει τα προβλήματα που ανακύπτουν στην δουλειά πολύ αποτελεσματικά». Επίσης σε ποσοστό 38,7% οι συμμετέχοντες «νιώθουν ότι καθημερινά επηρεάζουν θετικά τις ζωές συναδέλφων ή/και ασφαλισμένων με την εργασία τους». Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σύμφωνα με τις απαντήσεις τους το 38,7% «νιώθει μεγάλη ενεργητικότητα μερικές φορές την εβδομάδα» και το 26,7% κάθε μέρα. Επιπλέον το 44% του δείγματος θεωρεί ότι «μπορεί να δημιουργήσει μία άνετη ατμόσφαιρα με συναδέλφους κάθε μέρα». Επίσης οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 33,3% δήλωσαν ότι «μερικές φορές την εβδομάδα έχουν καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά». Το 44% δηλώνει ότι «καθημερινά αντιμετωπίζει ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά. Τέλος, «νιώθει κάθε μέρα αναζωογονημένο όταν δουλεύει με συναδέλφους» το 29,3% του δείγματος.

4.3 Επαγωγική Στατιστική Ανάλυση

Για τον έλεγχο της διαφοροποίησης της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα οι εξαρτημένες μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν ήταν οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, ήτοι συναισθηματική εξάντληση, κυνισμός και επαγγελματική ανεπάρκεια και οι ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν το φύλο, η ηλικία, τα τέκνα και η εκπαιδευτική βαθμίδα. Οι στατιστικοί έλεγχοι έγιναν σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

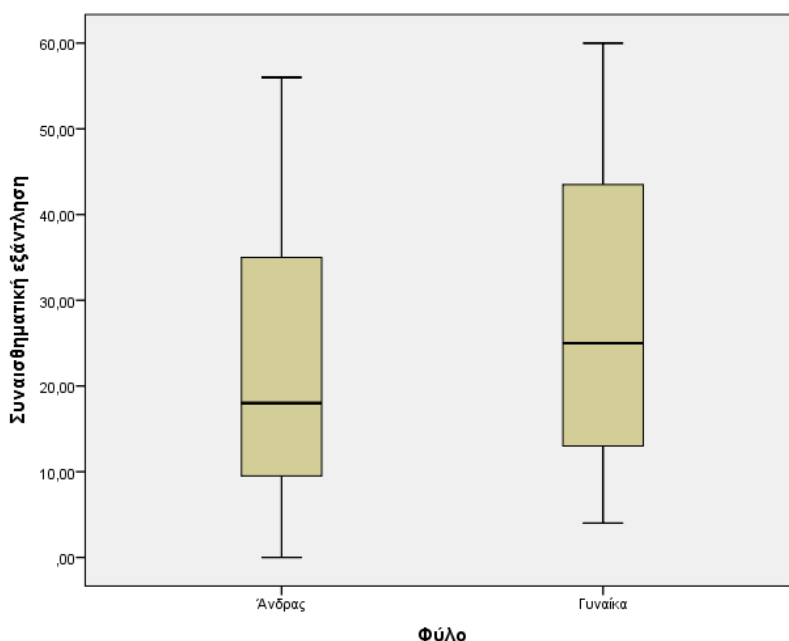
4.3.1. Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με το φύλο

Κριτήριο για την εκτίμηση του φύλου των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (Β. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 1). Η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση το φύλο τους καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.1).

Για τον έλεγχο της διαφοροποίησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα των επιπέδων α) συναισθηματικής εξάντλησης, β) κυνισμού και γ)

επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα με βάση το φύλο τους εφαρμόστηκε ο έλεγχος μέσω των τιμών Mann-Whitney test αφού πρώτα:

Για τη μεταβλητή συναισθηματική εξάντληση αν και διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχουν ακραίες παρατηρήσεις, διαπιστώθηκε ότι η κατανομή του πληθυσμού, από τον οποίο προήλθε το κάθε τυχαίο δείγμα δεν είναι η κανονική κατανομή. Ο έλεγχος της κανονικότητας έγινε με το στατιστικό τεστ των Shapiro-Wilk (αφού $n < 50$). (Διάγραμμα 4.9, Πίνακας 4.17)



Διάγραμμα 4.9

Θηκόγραμμα για τη συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων με βάση το φύλο τους

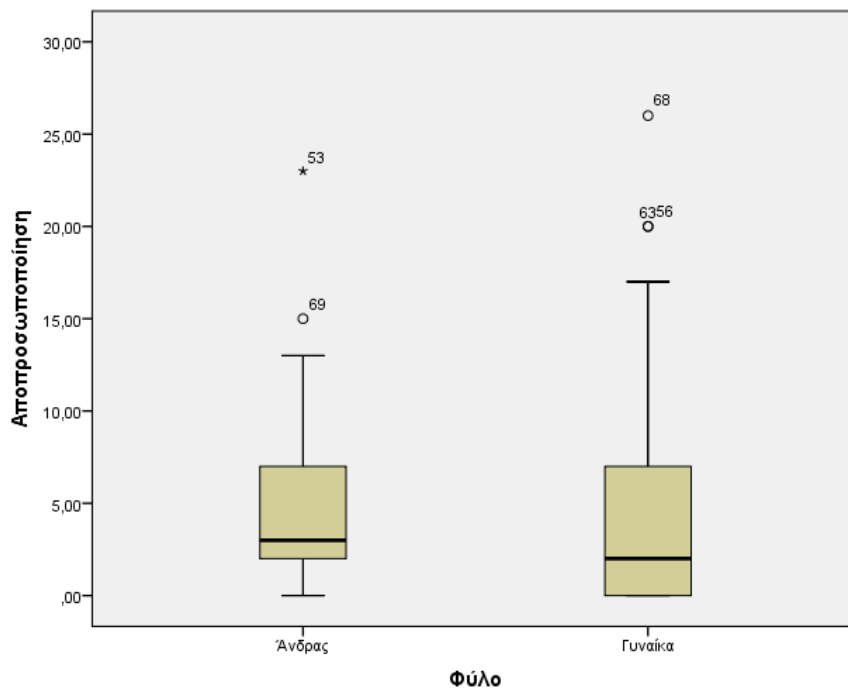
Ειδικότερα για τη συναισθηματική εξάντληση των συμμετεχόντων ανδρών και γυναικών, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.086 > 0.05$ για τους άνδρες και $p=0.004 < 0.05$ για τις γυναίκες), συμπεραίνουμε ότι δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση μόνο για τους άνδρες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Πίνακας 4.17
Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality)

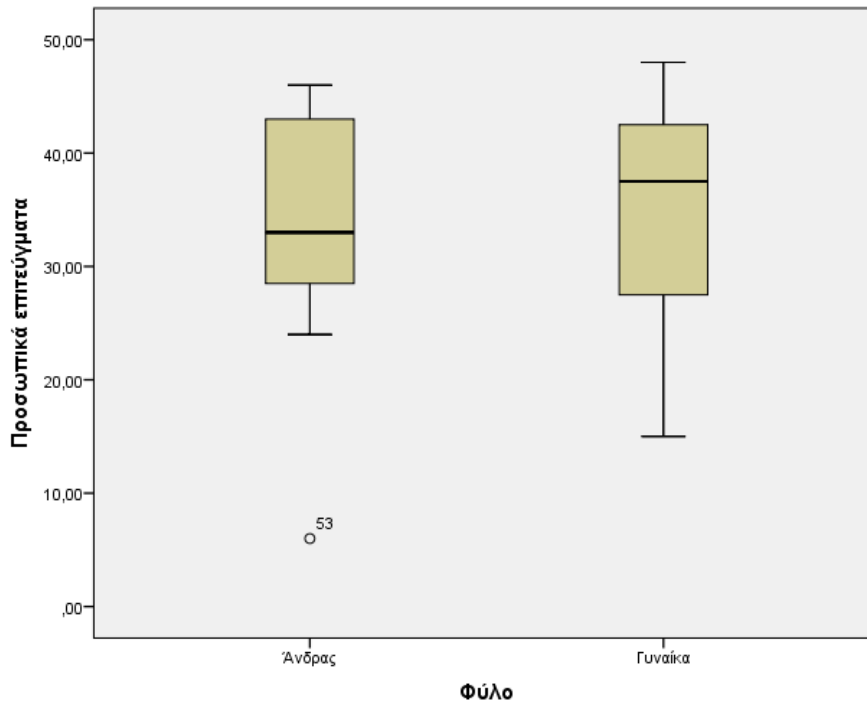
	Φύλο	Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	Άνδρας	,925	23	,086
	Γυναίκα	,929	52	,004

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τις μεταβλητές του κυνισμού και της επαγγελματικής ανεπάρκειας αν και διαπιστώθηκε η ύπαρξη ακραίων παρατηρήσεων, το ποσοστό αυτών δεν ξεπερνά το 10%. Ωστόσο διαπιστώθηκε ότι η κατανομή του πληθυσμού, από τον οποίο προήλθε το κάθε τυχαίο δείγμα δεν είναι η κανονική κατανομή. Ο έλεγχος της κανονικότητας έγινε με το στατιστικό τεστ των Shapiro-Wilk (αφού $n < 50$). (Διάγραμμα 4.10 α, β, Πίνακας 4.18)



(α) Θηκόγραμμα για τον κυνισμό των εργαζομένων με βάση το φύλο τους.



(β) Θηκόγραμμα για την επαγγελματική ανεπάρκεια των εργαζομένων με βάση το φύλο τους

Διάγραμμα 4.10

Θηκογράμματα για κυνισμό και επαγγελματική ανεπάρκεια βάσει του φύλου

Ειδικότερα για την υποκλίμακα του κυνισμού των συμμετεχόντων ανδρών και γυναικών, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.000<0.05$ αμφότερα για τους άνδρες και τις γυναίκες), συμπεραίνουμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση για τους άνδρες και για τις γυναίκες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Όσον αφορά την υποκλίμακα της επαγγελματικής ανεπάρκειας των συμμετεχόντων ανδρών και γυναικών, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.011<0.05$ για τους άνδρες και $p=0.011<0.05$ για τις γυναίκες), συμπεραίνουμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση για τους άνδρες και για τις γυναίκες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Πίνακας 4.18**Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality)**

	Φύλο	Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.
Κυνισμός	Άνδρας	,781	23	,000
	Γυναίκα	,774	52	,000
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	Άνδρας	,881	23	,011
	Γυναίκα	,933	52	,006

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Εφόσον δεν ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις για να κάνουμε χρήση του παραμετρικού ελέγχου t-test, κάναμε χρήση του μη παραμετρικού ελέγχου μέσω των τιμών Mann-Whitney U.

Στον Πίνακα 4.19 παρουσιάζεται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση για κάθε μια από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης των δύο ομάδων (ανδρών, γυναικών) καθώς και τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U test.

Πίνακας 4.19**Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης**

	Φύλο	Πλήθος	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Mann-Whitney U	Z	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	Άνδρας	23	22,609	16,096	455,00	-1,644	,100
	Γυναίκα	52	28,461	15,853			
Κυνισμός	Άνδρας	23	5,261	5,754	505,000	-1,083	,279
	Γυναίκα	52	4,846	6,30			
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	Άνδρας	23	34,87	9,90	417,500	-,029	,977
	Γυναίκα	52	35,231	9,461			

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τα αποτελέσματα του έλεγχου Mann-Whitney U (Πίνακας 4.16) έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους άνδρες και τις γυναίκες για κάθε μία από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν είναι στατιστικά σημαντική ($p > 0.05$ σε κάθε περίπτωση). Όπως φαίνεται στον Πίνακα 4.19 οι άνδρες εμφανίζουν χαμηλότερη μέση τιμή στις διαστάσεις συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική ανεπάρκεια

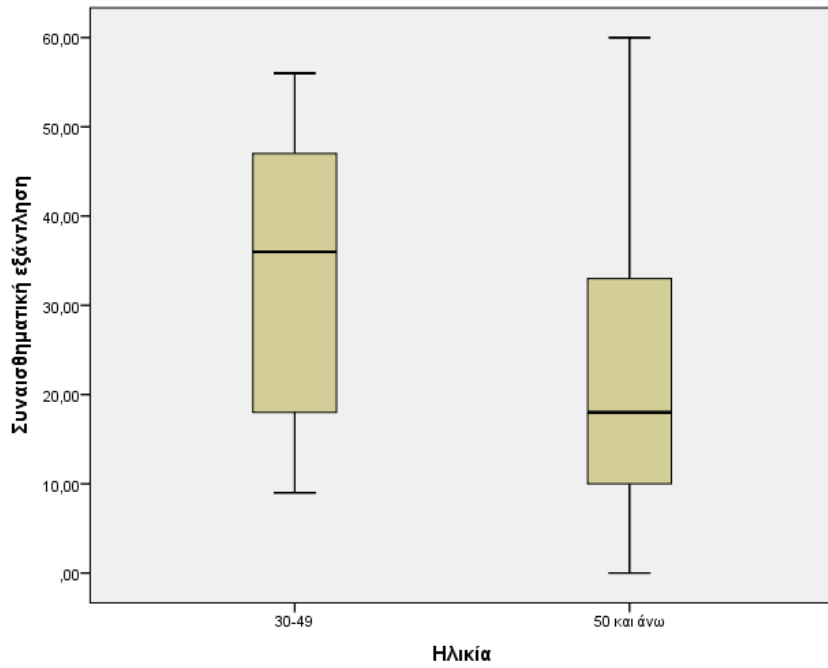
(22,609 και 34,87 αντίστοιχα) σε σχέση με αυτή των γυναικών (28,461 και 35,231 αντίστοιχα) ενώ εμφανίζουν υψηλότερη μέση τιμή στη διάσταση του κυνισμού (5,261) σε σχέση με τις γυναίκες (4,846), ωστόσο οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικά σημαντικές.

4.3.2 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με την ηλικία

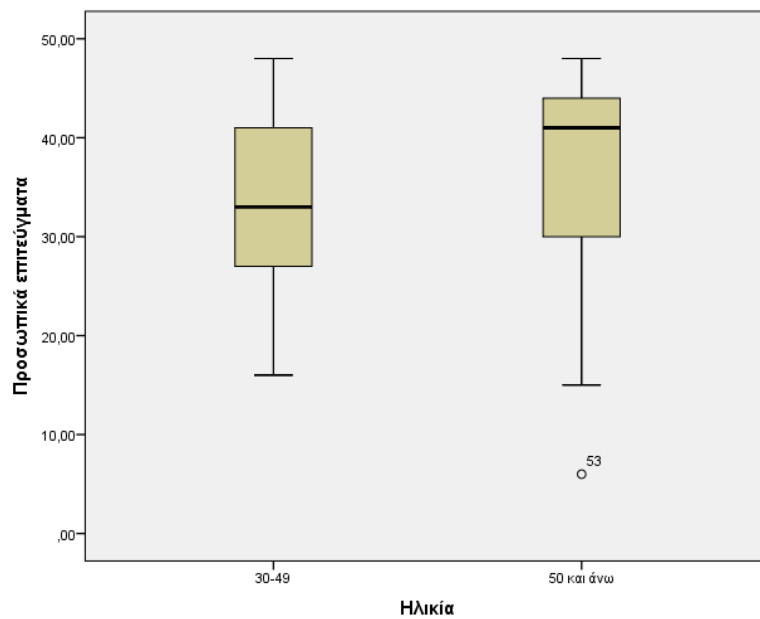
Κριτήριο για την εκτίμηση της ηλικίας των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (B. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 2). Η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση την ηλικία τους καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.2).

Για τον έλεγχο της διαφοροποίησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα των επιπέδων α) συναισθηματικής εξάντλησης, β) κυνισμού και γ) επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα με βάση την ηλικία τους εφαρμόστηκε ο έλεγχος μέσων τιμών Mann-Whitney test αφού πρώτα:

Για τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της επαγγελματικής ανεπάρκειας της επαγγελματικής εξουθένωσης αν και διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχουν ακραίες παρατηρήσεις οι οποίες να ξεπερνούν σε ποσοστό το 10% του δείγματος, διαπιστώθηκε ότι η κατανομή του πληθυσμού, από τον οποίο προήλθε το κάθε τυχαίο δείγμα δεν είναι η κανονική κατανομή. Ο έλεγχος της κανονικότητας έγινε με το στατιστικό τεστ των Shapiro-Wilk (αφού $n < 50$). (Διάγραμμα 4.11 α, β, Πίνακας 4.20)



α) Θηκόγραμμα για τη συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων με βάση την ηλικία τους



β) Θηκόγραμμα για την επαγγελματική ανεπάρκεια των εργαζομένων με βάση την ηλικία τους

Διάγραμμα 4.11

Θηκογράμματα για συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική ανεπάρκεια βάσει ηλικίας

Ειδικότερα για τη συναισθηματική εξάντληση των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.008<0.05$ για τους συμμετέχοντες με ηλικία έως 49 ετών και $p=0.009<0.05$ για τους συμμετέχοντες με ηλικία 50 και άνω), συμπεραίνουμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και για τις δύο ομάδες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Ενώ όσον αφορά τα προσωπικά επιτεύγματα των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.321>0.05$ για τους συμμετέχοντες με ηλικία έως 49 ετών και $p=0.001<0.05$ για τους συμμετέχοντες με ηλικία 50 και άνω), συμπεραίνουμε ότι δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση μόνο για τους συμμετέχοντες με ηλικία έως 49 ετών. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Πίνακας 4.20
Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality)

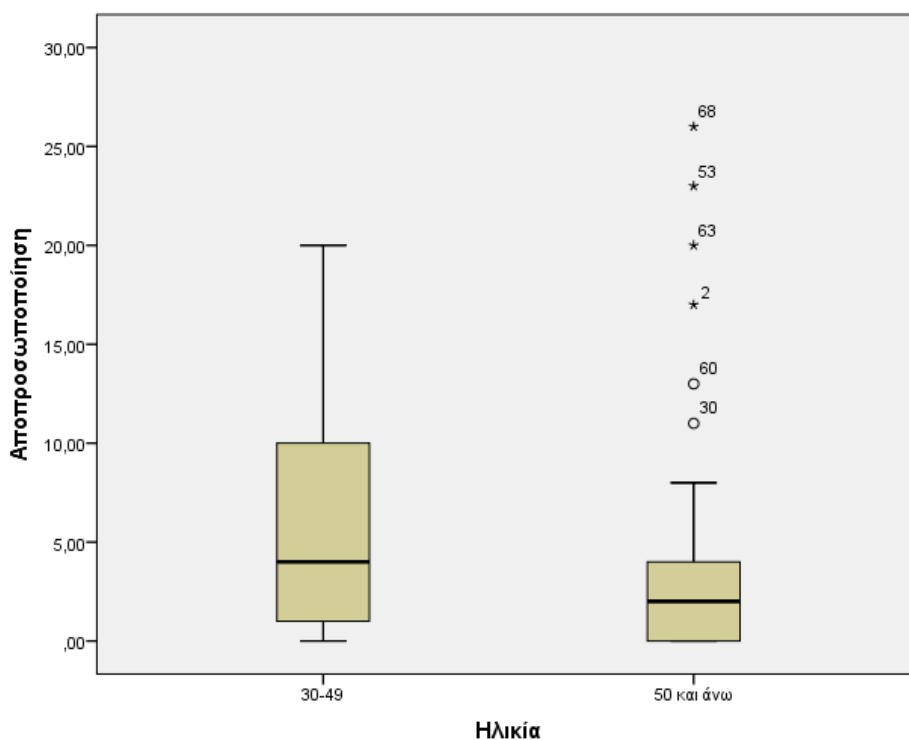
	Ηλικία	Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	30-49	,907	33	,008
	50 και άνω	,926	42	,009
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	30-49	,963	33	,321
	50 και άνω	,885	42	,001

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τη μεταβλητή του κυνισμού διαπιστώθηκε η ύπαρξη ακραίων παρατηρήσεων για την ομάδα των συμμετεχόντων με ηλικία 50 και άνω και το ποσοστό των αυτών ξεπερνά το 10% και δεν διορθώνεται με κάποιο μετασχηματισμό. (Διάγραμμα 4.12)

Εφόσον δεν ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις για να κάνουμε χρήση του παραμετρικού ελέγχου t-test, κάναμε χρήση του μη παραμετρικού ελέγχου μέσω των Mann-Whitney U.

Στον Πίνακα 4.21 παρουσιάζεται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση για κάθε μια από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης των δύο ομάδων (ηλικία 30-49 ετών, ηλικία 50 ετών και άνω) καθώς και τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U test.



Διάγραμμα 4.12

Θηκόγραμμα για τον κυνισμό των εργαζομένων με βάση την ηλικία τους

Πίνακας 4.21

Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης

	Ηλικία	Πλήθος	Μέση τιμή	Τοπική απόκλιση	Mann-Whitney U	Z	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	30-49	33	33,788	15,368	365,00	-3,503	,000
	50 και άνω	42	21,071	14,413			
Κυνισμός	30-49	33	5,879	5,661	545,000	-1,601	,109
	50 και άνω	42	4,261	6,413			
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	30-49	33	33,607	8,485	540,000	-1,635	,102
	50 και άνω	42	36,310	10,223			

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U (Πίνακας 4.18) για τη διάσταση συναισθηματική εξάντληση έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους συμμετέχοντες της ηλικιακής ομάδας 30-49 ετών με την ηλικιακή ομάδα 50 ετών και άνω είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,000<0,05$). Ενώ για τις υπόλοιπες δύο διαστάσεις τα

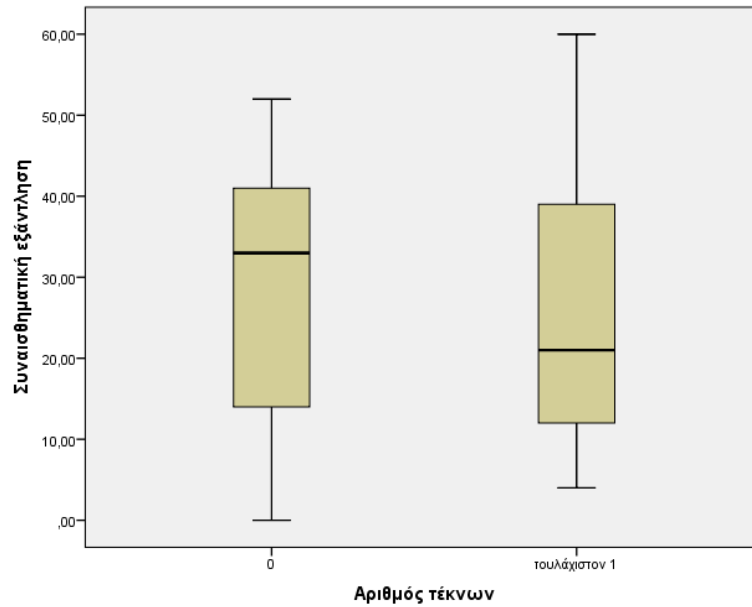
αποτελέσματα του ελέγχου έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους συμμετέχοντες της ηλικιακής ομάδας 30-49 ετών με την ηλικιακή ομάδα 50 ετών και άνω δεν είναι στατιστικά σημαντική. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 4.18, τα άτομα της ηλικιακής ομάδας 30 έως 49 ετών εμφανίζουν υψηλότερη μέση τιμή στις διαστάσεις συναισθηματική εξάντληση και κυνισμό (33,788 και 5,879 αντίστοιχα) σε σχέση με αυτή των 50 ετών και άνω (21,071 και 4,261 αντίστοιχα) ενώ εμφανίζουν υψηλότερη μέση τιμή στη διάσταση επαγγελματική ανεπάρκεια (36,310) σε σχέση με τα άτομα της ηλικιακής ομάδας 30 έως 49 ετών (33,607), ωστόσο οι διαφορές αυτές είναι στατιστικά σημαντικές μόνο για τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης.

4.3.3 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με τον αριθμό τέκνων

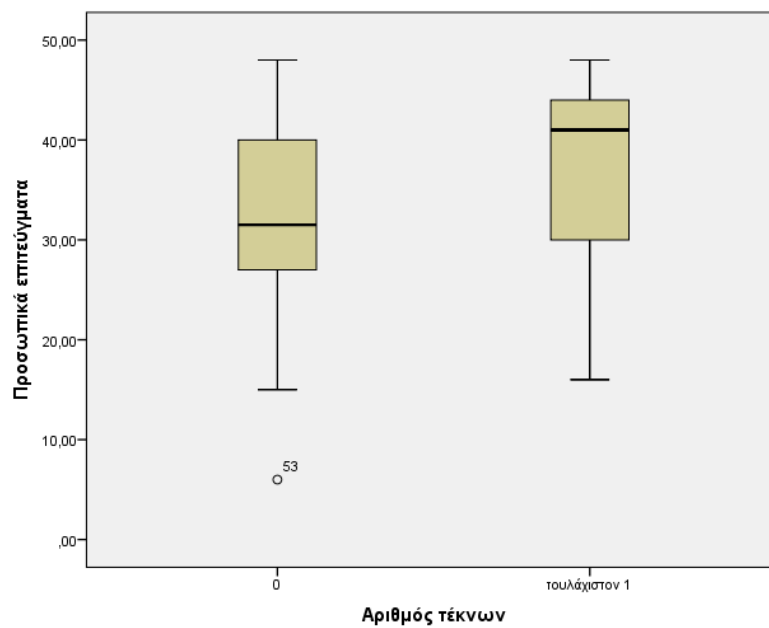
Κριτήριο του πλήθους των τέκνων των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (B. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 3). Η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση τον αριθμό των τέκνων τους καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.4).

Για τον έλεγχο της διαφοροποίησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα των επιπέδων α) συναισθηματικής εξάντλησης, β) κυνισμού και γ) επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα με βάση το πλήθος των τέκνων εφαρμόστηκε ο έλεγχος μέσω των τιμών Mann-Whitney U test αφού πρώτα:

για τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της επαγγελματικής ανεπάρκειας της επαγγελματικής εξουθένωσης αν και διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχουν ακραίες παρατηρήσεις οι οποίες να ξεπερνούν σε ποσοστό το 10% του δείγματος, διαπιστώθηκε ότι η κατανομή του πληθυσμού, από τον οποίο προήλθε το κάθε τυχαίο δείγμα δεν είναι η κανονική κατανομή. Ο έλεγχος της κανονικότητας έγινε με το στατιστικό τεστ των Shapiro-Wilk (αφού $n < 50$). (Διάγραμμα 4.13 α, β, Πίνακας 4.22)



α) Θηκόγραμμα για τη συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων με βάση τον αριθμό τέκνων



β) Θηκόγραμμα για την επαγγελματική ανεπάρκεια των εργαζομένων με βάση τον αριθμό τέκνων

Διάγραμμα 4.13

Θηκογράμματα για τη συναισθηματική εξάντληση και την επαγγελματική ανεπάρκεια βάσει του αριθμού τέκνων

Ειδικότερα για τη συναισθηματική εξάντληση των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.107>0.05$ για τους συμμετέχοντες με κανένα τέκνο και $p=0.001<0.05$ για τους συμμετέχοντες με τουλάχιστον 1 τέκνο), όσο και για την επαγγελματική ανεπάρκεια των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.266>0.05$ για τους συμμετέχοντες με κανένα τέκνο και $p=0.000<0.05$ για τους συμμετέχοντες με τουλάχιστον ένα τέκνο) συμπεραίνουμε ότι δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση μόνο για την ομάδα των συμμετεχόντων με κανένα τέκνο. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Πίνακας 4.22
Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality)

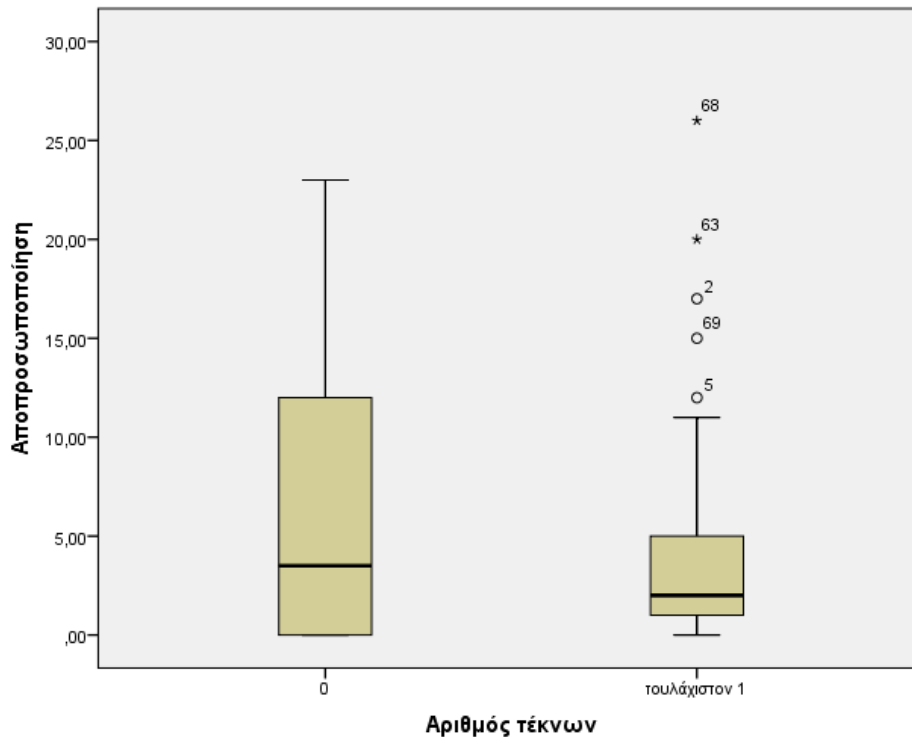
	Αριθμός τέκνων	Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	0	,936	26	,107
	τουλάχιστον 1	,908	49	,001
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	0	,953	26	,266
	τουλάχιστον 1	,898	49	,000

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τη μεταβλητή του κυνισμού διαπιστώθηκε η ύπαρξη ακραίων παρατηρήσεων για την ομάδα των συμμετεχόντων με τουλάχιστον 1 τέκνο και το ποσοστό αυτών ξεπερνά το 10% και δεν διορθώνεται με κάποιο μετασχηματισμό. (Διάγραμμα 4.14)

Εφόσον δεν ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις για να κάνουμε χρήση του παραμετρικού ελέγχου t-test, κάναμε χρήση του μη παραμετρικού ελέγχου μέσω των τιμών Mann-Whitney U.

Στον Πίνακα 4.23 παρουσιάζεται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση για κάθε μια από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης των δύο ομάδων (με κανένα τέκνο, τουλάχιστον 1 τέκνο) καθώς και τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U test.



Διάγραμμα 4.14

Θηκόγραμμα για τον κυνισμό των εργαζομένων με βάση τον αριθμό τέκνων

Πίνακας 4.23

Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης

	Αριθμός τέκνων	Πλήθος	Μέση τιμή	Τοπική απόκλιση	Mann-Whitney U	Z	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	0	26	29,230	16,430	544,500	-1,030	,303
	τουλάχιστον 1	49	25,306	15,846			
Κυνισμός	0	26	6,577	6,970	561,000	-0,858	,391
	τουλάχιστον 1	49	4,122	5,483			
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	0	26	32,307	9,641	461,500	-1,956	,049
	τουλάχιστον 1	49	36,612	9,223			

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U (Πίνακας 4.23) για τη διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους συμμετέχοντες με κανένα τέκνο με τους συμμετέχοντες με τουλάχιστον 1 τέκνο είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,049<0,05$). Ενώ για τις υπόλοιπες δύο διαστάσεις τα

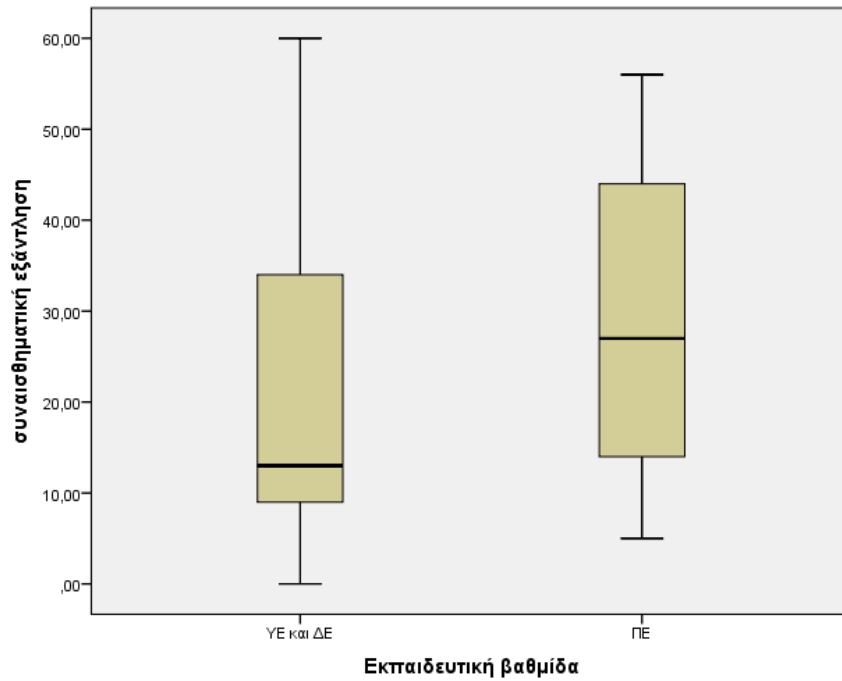
αποτελέσματα του ελέγχου έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους συμμετέχοντες με κανένα τέκνο με τους συμμετέχοντες με τουλάχιστον 1 τέκνο δεν είναι στατιστικά σημαντική. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 4.23, τα άτομα με κανένα τέκνο εμφανίζουν υψηλότερη μέση τιμή στις διαστάσεις συναισθηματική εξάντληση και κυνισμού (29,230 και 6,577 αντίστοιχα) σε σχέση με αυτή με τουλάχιστον 1 τέκνο (25,306 και 4,122 αντίστοιχα) ενώ εμφανίζουν χαμηλότερη μέση τιμή στη διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας (32,307) σε σχέση με τα άτομα με τουλάχιστον ένα τέκνο (36,612), ωστόσο οι διαφορές αυτές είναι στατιστικά σημαντικές μόνο για τη διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας.

4.3.4 Επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα σε συνάρτηση με την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν

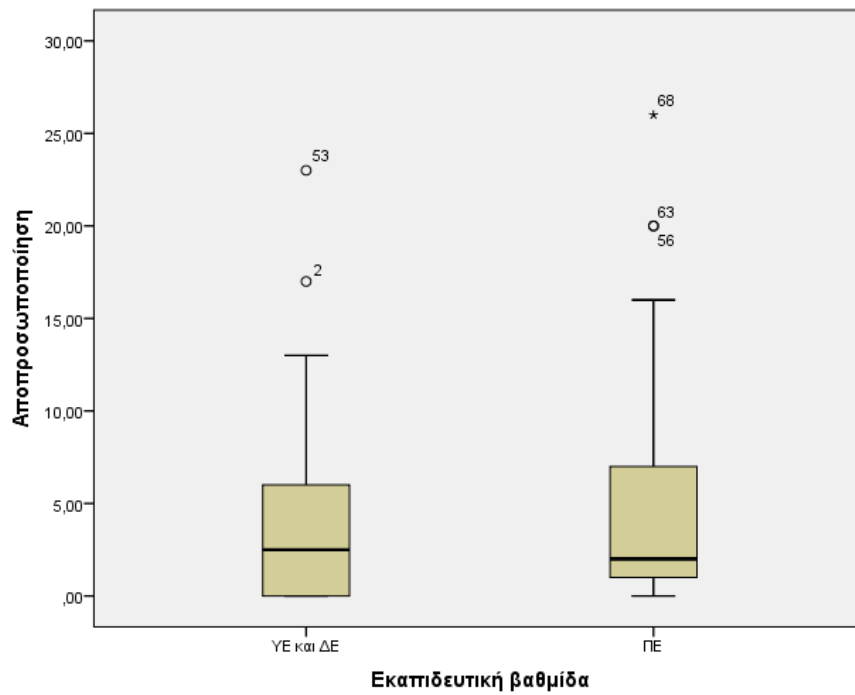
Κριτήριο για την εκτίμηση της εκπαιδευτικής βαθμίδας των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (B. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 5). Η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.5).

Για τον έλεγχο της διαφοροποίησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα των επιπέδων α) συναισθηματικής εξάντλησης, β) κυνισμού και γ) επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζόμενων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα με βάση την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν εφαρμόστηκε ο έλεγχος μέσω των τιμών Mann-Whitney test αφού πρώτα:

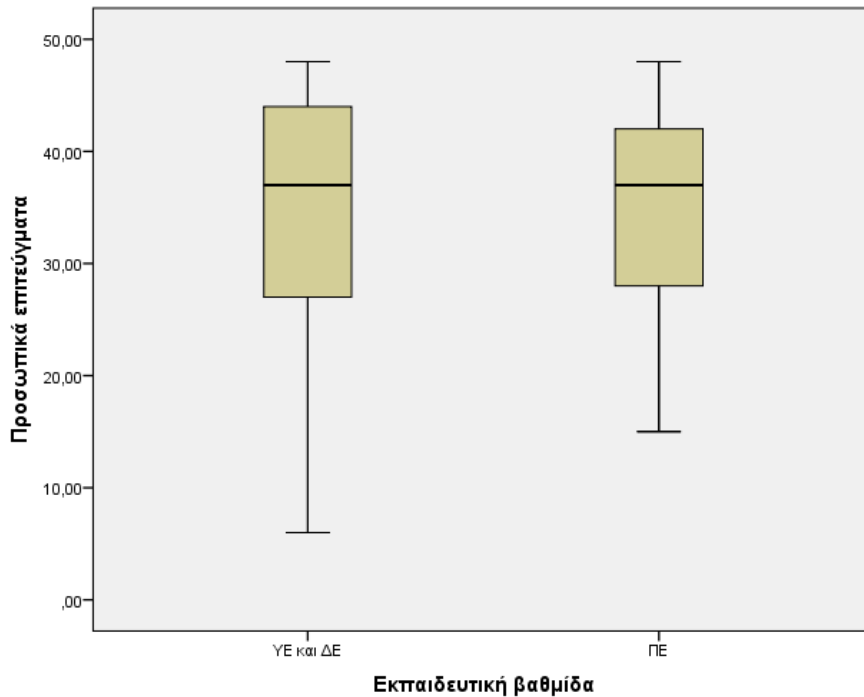
για όλες τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης αν και διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχουν ακραίες παρατηρήσεις οι οποίες να ξεπερνούν σε ποσοστό το 10% του δείγματος, διαπιστώθηκε ότι η κατανομή του πληθυσμού, από τον οποίο προήλθε το κάθε τυχαίο δείγμα δεν είναι η κανονική κατανομή για όλα τα δείγματα. Ο έλεγχος της κανονικότητας έγινε με το στατιστικό τεστ των Shapiro-Wilk (αφού $n < 50$). (Διάγραμμα 4.15 α, β, γ Πίνακας 4.24)



α) Θηκόγραμμα για τη συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων με βάση την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν



β) Θηκόγραμμα για τον κυνισμό των εργαζομένων με βάση την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν



γ) Θηκόγραμμα για την επαγγελματική ανεπάρκεια των εργαζομένων με βάση την εκπαιδευτική βαθμίδα στην οποία ανήκουν

Διάγραμμα 4.15

Θηκογράμματα βάσει εκπαιδευτικής βαθμίδας

Ειδικότερα για τη συναισθηματική εξάντληση των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.027 < 0.05$ για τους συμμετέχοντες ΥΕ και ΔΕ και $p=0.009 < 0.05$ για τους συμμετέχοντες ΠΕ), συμπεραίνουμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και για τις δύο ομάδες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Όσον αφορά την υποκλίμακα του κυνισμού των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.000 < 0.05$ και τις δύο ομάδες), συμπεραίνουμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και για τις δύο ομάδες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Ενώ όσον αφορά την υποκλίμακα της επαγγελματικής ανεπάρκειας των συμμετεχόντων, από την τιμή του στατιστικού τεστ των Shapiro-Wilk ($p=0.040 < 0.05$ για τους συμμετέχοντες ΥΕ και ΔΕ $p=0.011 < 0.05$ για τους συμμετέχοντες ΠΕ)

συμπεραίνουμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και για τις δύο ομάδες. Δηλαδή, η κατανομή του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται το κάθε δείγμα μας δεν είναι προσεγγιστικά κανονική και για τα δύο δείγματα.

Πίνακας 4.24

Έλεγχος κανονικότητας (Tests of Normality)

	Εκπαιδευτική βαθμίδα	Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	ΥΕ και ΔΕ	,898	22	,027
	ΠΕ	,924	53	,002
Κυνισμός	ΥΕ και ΔΕ	,777	22	,000
	ΠΕ	,786	53	,000
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	ΥΕ και ΔΕ	,907	22	,040
	ΠΕ	,941	53	,011

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Εφόσον δεν ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις για να κάνουμε χρήση του παραμετρικού ελέγχου t-test, κάναμε χρήση του μη παραμετρικού ελέγχου μέσω των τιμών Mann-Whitney U.

Στον Πίνακα 4.25 παρουσιάζεται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση για κάθε μια από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης των δύο ομάδων (ομάδα ΥΕ και ΔΕ και ομάδα ΠΕ) καθώς και τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U test.

Πίνακας 4.25

Έλεγχος Mann-Whitney U για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Διάσταση	Εκπαιδευτική βαθμίδα	Πλήθος	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Mann-Whitney U	Z	Sig.
Συναισθηματική εξάντληση	ΥΕ και ΔΕ	22	20,727	16,516	381,500	-2,346	,019
	ΠΕ	53	29,132	15,340			
Κυνισμός	ΥΕ και ΔΕ	22	4,818	6,178	559,000	-0,165	,869
	ΠΕ	53	5,038	6,136			
Επαγγελματική Ανεπάρκεια	ΥΕ και ΔΕ	22	34,545	11,534	569,500	-0,157	,875
	ΠΕ	53	35,359	8,683			

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U (Πίνακας 4.25) για τη διάσταση συναισθηματική εξάντληση έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους συμμετέχοντες ΥΕ και ΔΕ με την ομάδα ΠΕ είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,019<0,05$). Ενώ για τις υπόλοιπες δύο διαστάσεις τα αποτελέσματα του ελέγχου έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των τιμών για τους συμμετέχοντες της ομάδας ΥΕ και ΔΕ με την ομάδα ΔΕ δεν είναι στατιστικά σημαντική. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 5.25 τα άτομα της ομάδας ΥΕ και ΔΕ εμφανίζουν χαμηλότερη μέση τιμή στις διαστάσεις συναισθηματική εξάντληση, κυνισμός και επαγγελματική ανεπάρκεια (20,727, 4,818 και 34,545 αντίστοιχα) σε σχέση με την ομάδα ΠΕ (29,132, 5,038 και 35,359 αντίστοιχα) ωστόσο οι διαφορές αυτές είναι στατιστικά σημαντικές μόνο για τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης.

4.3.5 Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και των ετών προϋπηρεσίας στο φορέα

Κριτήριο για την εκτίμηση των ετών προϋπηρεσίας στο φορέα των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (Β. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 6). Η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση τα έτη προϋπηρεσίας τους στον φορέα καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.6), ενώ τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων βάσει των ετών προϋπηρεσίας τους στον φορέα παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα (Πίνακας 4.26).

Όσον αφορά τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων και ειδικότερα της συναισθηματικής εξάντλησης, υψηλή συναισθηματική εξάντληση σημείωσαν οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία 16-20 έτη ($m=35,429$, $s.d.=13,780$) ενώ ακολουθούν οι εργαζόμενοι με 1-5 έτη και 11-15 έτη ($m=34,600$, $s.d.=18,366$ και $m=34,400$, $s.d.=16,070$ αντίστοιχα). Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι σημείωσαν μέτρια συναισθηματική εξάντληση με τους εργαζόμενους με προϋπηρεσία από 21 έως 25 έτη να βρίσκονται στο άνω όριο ($m=30,517$, $s.d.=8,580$), ενώ για τους εργαζόμενους με 26 έτη και άνω και 6 έως 10 έτη προϋπηρεσίας οι μέσες τιμές υπολογίστηκαν σε $m=18,036$, $s.d.=13,946$ και $m=16,000$ και $s.d.=12,394$ αντίστοιχα.

Σχετικά με τον κυνισμό, την υψηλότερη τιμή σημείωσε η ομάδα των εργαζομένων με προϋπηρεσία 16 έως 20 έτη ($m=7,000$, $s.d.=6,089$) ενώ ακολουθούν με μικρή διαφορά

οι ομάδες με 21 έως 25 έτη και 11 έως 15 έτη προϋπηρεσίας ($m=6,714$, $s.d.= 8,159$ και $m=6,533$, $s.d.= 6,739$ αντίστοιχα) οι οποίες όμως ανήκουν στα μέτρια επίπεδα. Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι σημείωσαν χαμηλό επίπεδο στην υποκλίμακα του κυνισμού με τους εργαζόμενους με 1 έως 5 έτη κυνισμού να βρίσκονται στο άνω όριο ($m=5,000$, $s.d.= 4,301$) και να τους ακολουθούν οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία 26 έτη και άνω ($m=3,143$, $s.d.= 5,655$) ενώ την χαμηλότερη τιμή κυνισμού σημείωσε η ομάδα με προϋπηρεσία 6 έως 10 έτη ($m=2,833$, $s.d.= 3,710$).

Πίνακας 4.26

Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων βάσει των ετών προϋπηρεσίας τους στο φορέα

Έτη προϋπηρεσίας στο φορέα		Συναισθηματική εξάντληση	Κυνισμός	Προσωπικά επιτεύγματα
1-5	Μέση τιμή	34,600	5,000	33,200
	Τυπική απόκλιση	18,366	4,301	11,692
6-10	Μέση τιμή	16,000	2,833	33,333
	Τυπική απόκλιση	12,394	3,710	11,911
11-15	Μέση τιμή	34,400	6,533	34,267
	Τυπική απόκλιση	16,070	6,739	6,984
16-20	Μέση τιμή	35,429	7,000	34,429
	Τυπική απόκλιση	13,780	6,089	8,492
21-25	Μέση τιμή	30,517	6,714	30,000
	Τυπική απόκλιση	8,580	8,159	14,617
26 και άνω	Μέση τιμή	18,036	3,143	37,929
	Τυπική απόκλιση	13,946	5,655	8,831

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τέλος, όσον αφορά την επαγγελματική ανεπάρκεια οι τιμές όλων των ομάδων βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα με εξαίρεση τους συμμετέχοντες με προϋπηρεσία άνω των

26 ετών ($m= 37,929$, $s.d.= 8,831$) όπου οι τιμές τους βρίσκονται σε μέτρια επίπεδα. Ειδικότερα το χαμηλότερο σκορ σημείωσαν οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 21 έως 25 έτη ($m= 30,000$, $s.d.= 14,617$) και ακολουθούν με μικρές διαφορές μεταξύ τους οι ομάδες των εργαζομένων με προϋπηρεσία 1 έως 5 έτη και 6 έως 10 έτη ($m=33,200$, $s.d.= 11,692$ και $m=33,333$, $s.d.= 11,911$ αντίστοιχα) και οι ομάδες με 11 έως 15 έτη και 16-20 έτη προϋπηρεσία ($m=34,267$, $s.d.= 6,984$ και $m=34,429$, $s.d.= 8,492$ αντίστοιχα).

Για τον έλεγχο της ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα α) της συναισθηματικής εξάντλησης, β) του κυνισμού και γ) της επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζομένων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα και των ετών προϋπηρεσίας τους στο φορέα υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman (Πίνακας 4.27).

Ειδικότερα τα αποτελέσματα αποκάλυψαν την ύπαρξη χαμηλής αρνητικής συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης των εργαζομένων και των ετών προϋπηρεσίας τους στο φορέα η οποία είναι στατιστικά σημαντική ($r(75)= -0,318$, $p=0,005<0,05\%$). Επομένως, οι εργαζόμενοι με περισσότερα έτη προϋπηρεσίας στο φορέα θα σημειώνουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξάντλησης.

Επιπλέον, τα αποτελέσματα αποκάλυψαν επίσης χαμηλή αρνητική συσχέτιση μεταξύ του κυνισμού των εργαζομένων και των ετών προϋπηρεσίας τους στο φορέα η οποία όμως δεν είναι στατιστικά σημαντική ($r(75)= -0,206$, $p=0,076>0,05\%$). Τέλος, μεταξύ της επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζομένων και των ετών προϋπηρεσίας τους στο φορέα αποκαλύφθηκε χαμηλή θετική συσχέτιση η οποία όμως επίσης δεν είναι στατιστικά σημαντική ($r(75)= 0,195$, $p=0,094>0,05\%$).

Πίνακας 4.27

Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο φορέα

		Συναισθηματική εξάντληση	Κυνισμός	Επαγγελματική Ανεπάρκεια
Έτη προϋπηρεσίας στο φορέα	Spearman	-,318	-,206	,195
	Sig.	,005	,076	,094

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

4.3.6 Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και των ετών προϋπηρεσίας στο κατάστημα

Κριτήριο για την εκτίμηση των ετών προϋπηρεσίας στο κατάστημα των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (B. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 7). Η κατανομή των συμμετεχόντων βάσει των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.7) ενώ τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων με βάση τα έτη προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα (Πίνακας 4.28).

Όσον αφορά τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων και ειδικότερα της συναισθηματικής εξάντλησης, υψηλή συναισθηματική εξάντληση σημείωσαν μόνο οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία 16 έως 20 έτη ($m=33,300$, $s.d.=14,697$). Οι υπόλοιπες ομάδες εργαζομένων σημείωσαν μέτρια συναισθηματική εξάντληση με την ομάδα με εξαίρεση την ομάδα των εργαζομένων με 26 έτη και άνω προϋπηρεσίας στο κατάστημα ($m=12,500$ και $s.d.=11,336$) η οποία σημείωσε χαμηλή συναισθηματική εξάντληση. Ειδικότερα οι εργαζόμενοι με 21 έως 25 έτη προϋπηρεσίας ($m=30,500$, $s.d.=8,580$) βρίσκονται στο άνω όριο της μέτριας συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ ακολουθούν οι εργαζόμενοι με 11 έως 15 έτη ($m=29,500$, $s.d.=15,227$) και οι εργαζόμενοι με 1 έως 5 έτη και 6 έως 10 έτη ($m=27,600$, $s.d.=16,978$ και $m=26,700$, $s.d.=15,815$ αντίστοιχα) με μικρή διαφορά μεταξύ τους.

Σχετικά με την υποκλίμακα του κυνισμού, την υψηλότερη τιμή σημείωσε η ομάδα των εργαζομένων με προϋπηρεσία στο κατάστημα 21 έως 25 έτη ($m=7,750$, $s.d.=12,176$) ενώ ακολουθεί η ομάδα με 11 έως 15 έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα ($m=6,375$, $s.d.=7,464$) οι οποίες όμως ανήκουν στα μέτρια επίπεδα. Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι σημείωσαν χαμηλό βαθμό κυνισμού με τους εργαζόμενους με 16 έως 20 έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα να βρίσκονται στο άνω όριο ($m=5,800$, $s.d.=6,088$) και να τους ακολουθούν οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία στο κατάστημα 1 έως 5 έτη και 6 έως 10 έτη ($m=4,533$, $s.d.=4,224$ και $m=4,100$, $s.d.=5,310$ αντίστοιχα) ενώ την χαμηλότερη τιμή κυνισμού σημείωσε η ομάδα με προϋπηρεσία 26 έτη και άνω ($m=3,200$, $s.d.=5,181$).

Τέλος, όσον αφορά την επαγγελματική ανεπάρκεια οι τιμές των ομάδων που βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα, είναι των εργαζομένων με προϋπηρεσία στο κατάστημα άνω των 26 ετών ($m=33,900$, $s.d.=10,071$), και ακολουθούν των εργαζομένων με 11 έως

15 έτη και 6 έως 10 έτη ($m=34,313$, $s.d.=11,074$ και $m=34,400$, $s.d.=9,8111$ αντίστοιχα) με μικρή διαφορά μεταξύ τους. Όλες οι υπόλοιπες ομάδες σημείωσαν μέτρια επίπεδα επαγγελματικής ανεπάρκειας. Ειδικότερα το υψηλότερο σκορ σημείωσαν οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 21 έως 25 έτη ($m=40,500$, $s.d.=6,455$) και ακολουθούν με μικρές διαφορές μεταξύ τους οι ομάδες των εργαζομένων με προϋπηρεσία στο κατάστημα 1 έως 5 έτη και 16 έως 20 έτη ($m=35,933$, $s.d.=8,811$ και $m=35,700$, $s.d.=9,226$ αντίστοιχα).

Πίνακας 4.28

Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων βάσει των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα

Ετη προϋπηρεσίας στο κατάστημα		Συναισθηματική εξάντληση	Κυνισμός	Επαγγελματική Ανεπάρκεια
1-5	Μέση τιμή	27,600	4,533	35,933
	Τυπική απόκλιση	16,978	4,224	8,811
6-10	Μέση τιμή	26,700	4,100	34,400
	Τυπική απόκλιση	15,815	5,310	9,811
11-15	Μέση τιμή	29,500	6,375	34,313
	Τυπική απόκλιση	15,227	7,464	11,074
16-20	Μέση τιμή	33,300	5,800	35,700
	Τυπική απόκλιση	14,697	6,088	9,226
21-25	Μέση τιμή	30,500	7,750	40,500
	Τυπική απόκλιση	8,580	12,176	6,455
26 και άνω	Μέση τιμή	12,500	3,200	33,900
	Τυπική απόκλιση	11,336	5,181	10,071

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τον έλεγχο της ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα α) της συναισθηματικής εξάντλησης, β) του κυνισμού και γ) της επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζομένων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα και των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman (Πίνακας 4.29).

Ειδικότερα τα αποτελέσματα αποκάλυψαν την ύπαρξη χαμηλής αρνητικής συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης των εργαζομένων και των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα η οποία όμως δεν είναι στατιστικά σημαντική ($r(75)=-0,119$, $p=0,307>0,05\%$). Επιπλέον, τα αποτελέσματα δεν αποκάλυψαν κάποια

συσχέτιση μεταξύ της υποκλίμακας του κυνισμού των εργαζομένων και των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα ($r(75) = -0,045$, $p=0,701 > 0,05\%$) αλλά και μεταξύ της επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζομένων και των ετών προϋπηρεσίας τους στο κατάστημα ($r(75) = 0,018$, $p=0,880 > 0,05\%$).

Πίνακας 4.29

Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα

		Συναισθηματική εξάντληση	Κυνισμός	Επαγγελματική Ανεπάρκεια
Έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα	Spearman	-,119	-,045	,018
	Sig.	,307	,701	,880

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

4.3.7 Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της θέσης στο κατάστημα

Κριτήριο για την εκτίμηση της θέσης στο κατάστημα των συμμετεχόντων αποτέλεσαν τα στοιχεία που οι ίδιοι συμπλήρωσαν στην αντίστοιχη ερώτηση του δημογραφικού μέρους της κλίμακας (B. Δημογραφικά στοιχεία, ερώτηση 8). Η κατανομή των συμμετεχόντων βάσει της θέσης τους στο κατάστημα καταγράφεται στην υποενότητα 4.1 (Πίνακας 4.7), ενώ τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων βάσει της θέσης τους στο κατάστημα παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα (Πίνακας 4.30).

Όσον αφορά τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων και ειδικότερα της συναισθηματικής εξάντλησης, οι εργαζόμενοι με θέση κλητήρα ή υπαλλήλου σημείωσαν μέτρια συναισθηματική εξάντληση ($m=29,921$, $s.d.= 16,287$) ενώ οι εργαζόμενοι με θέση προϊσταμένου τμήματος ή διεύθυνσης σημείωσαν χαμηλή συναισθηματική εξάντληση ($m=19,750$ και $s.d.= 13,369$).

Σχετικά με τον κυνισμό, και οι δύο ομάδες σημείωσαν μέτριο επίπεδο κυνισμού με τους εργαζόμενους με θέση προϊσταμένου τμήματος ή διεύθυνσης να έχουν υψηλότερη τιμή ($m=6,125$, $s.d.= 5,598$) σε σχέση με την ομάδα των εργαζομένων με θέση κλητήρα ή υπαλλήλου ($m=5,843$, $s.d.= 6,194$).

Τέλος, όσον αφορά την επαγγελματική ανεπάρκεια οι τιμές των εργαζομένων με θέση κλητήρα ή υπαλλήλου βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα ($m= 33,373$, $s.d.=9,734$) ενώ οι

τιμές των εργαζομένων με θέση προϊσταμένου τμήματος ή διεύθυνσης βρίσκονται σε μέτρια επίπεδα ($m=38,833$, $s.d.=8,074$).

Πίνακας 4.30

Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων βάσει της θέσης τους στο κατάστημα

Θέση στο κατάστημα		Συναισθηματική εξάντληση	Κυνισμός	Επαγγελματική Ανεπάρκεια
Κλητήρας ή Υπάλληλος	Μέση τιμή	29,921	5,843	33,373
	Τυπική απόκλιση	16,287	6,194	9,734
Προϊστάμενος τμήματος ή διεύθυνσης	Μέση τιμή	19,750	6,125	38,833
	Τυπική απόκλιση	13,369	5,598	8,074

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για τον έλεγχο της ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα α) της συναισθηματικής εξάντλησης, β) του κυνισμού και γ) της επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζομένων του Β' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού τομέα και της θέσης τους στο κατάστημα υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman (Πίνακας 4.31).

Ειδικότερα τα αποτελέσματα αποκάλυψαν την ύπαρξη χαμηλής αρνητικής συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης των εργαζομένων και της θέσης τους στο κατάστημα η οποία είναι στατιστικά σημαντική ($r(75) = -0,254$, $p=0,028 < 0,05\%$).

Επιπλέον, τα αποτελέσματα αποκάλυψαν επίσης χαμηλή αρνητική συσχέτιση μεταξύ της υποκλίμακας του κυνισμού των εργαζομένων και της θέσης τους στο κατάστημα η οποία όμως δεν είναι στατιστικά σημαντική ($r(75) = -0,227$, $p=0,051 > 0,05\%$).

Τέλος, μεταξύ της υποκλίμακας της επαγγελματικής ανεπάρκειας των εργαζομένων και της θέσης τους στο κατάστημα αποκαλύφθηκε χαμηλή θετική συσχέτιση η οποία όμως επίσης είναι στατιστικά σημαντική ($r(75) = 0,266$, $p=0,021 < 0,05\%$). Επομένως, οι εργαζόμενοι με θέση ευθύνης στο κατάστημα θα σημειώνουν χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ανεπάρκειας.

Πίνακας 4.31

Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης με τη θέση στο κατάστημα

		Συναισθηματική εξάντληση	Κυνισμός	Επαγγελματική Ανεπάρκεια
Θέση στο κατάστημα	Spearman	-,254	-,227	,266
	Sig.	,028	,051	,021

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

4.3.8 Συζήτηση αποτελεσμάτων

Αντικείμενο έρευνας της παρούσας εργασίας είναι ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων του Β΄ Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Κεντρικού Τομέα. Εξετάσαμε το βαθμό επίδρασης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των υπαλλήλων στην επαγγελματική τους εξουθένωση αλλά και στοιχείων όπως τα συνολικά έτη υπηρεσίας και η θέση εργασίας.

Τα αποτελέσματα μας έδειξαν ότι οι υπάλληλοι νιώθουν συναισθηματική εξάντληση σε μέτριο βαθμό, σημειώνουν χαμηλή τιμή στην υποκλίμακα του κυνισμού ενώ στον τομέα της επαγγελματικής ανεπάρκειας σημειώνουν υψηλό βαθμό.

Το δείγμα μας αποτελείται κυρίως από γυναίκες (69,3%), η πλειοψηφία του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 50-59 ετών, είναι έγγαμοι σε ποσοστό 60% και έχουν 2 παιδιά (45,3%) και απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (50,7%).

Το φύλο σαν χαρακτηριστικό δεν φαίνεται να διαφοροποιεί το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης των εργαζομένων. Στο χαρακτηριστικό της ηλικίας, η ηλικιακή ομάδα 30-49 ετών εμφανίζει τα υψηλότερα ποσοστά στις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και του κυνισμού, ενώ η ομάδα 50 ετών και πάνω στην διάσταση της επαγγελματικής ανεπάρκειας. Όμως μόνο στην συναισθηματική εξάντληση είναι τα αποτελέσματα στατιστικά σημαντικά. Επιπρόσθετα σχετικά με την ύπαρξη ή όχι τέκνου, η ύπαρξη τέκνου είναι στατιστικά σημαντική στην υποκλίμακα της επαγγελματικής ανεπάρκειας. Οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης εμφανίζουν τα υψηλότερα ποσοστά σε αντιδιαστολή με τους υπαλλήλους ΥΕ και ΔΕ εκπαίδευσης, αλλά μόνο στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης είναι στατιστικά σημαντικά.

Τα έτη προϋπηρεσίας στο φορέα, ειδικά για τη βαθμίδα 16-20 έτη, δείχνουν υψηλά ποσοστά και στις τρεις διαστάσεις, στατιστικά σημαντική στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, αυτό σημαίνει ότι όσο περισσότερα τα έτη προϋπηρεσίας

τόσο μειώνεται η συναισθηματική εξάντληση. Τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο υποκατάστημα δε φαίνεται να επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση σε καμία από τις τρεις διαστάσεις της. Η θέση εργασίας του υπαλλήλου στο υποκατάστημα είναι στατιστικά σημαντική για τις δύο διαστάσεις και οι έχοντες θέση ευθύνης θα σημειώνουν χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ανεπάρκειας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 Συμπεράσματα

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα φαινόμενο που προκαλείται σε έναν εργαζόμενο εφόσον εκτεθεί για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα σε παράγοντες που προκαλούν άγχος μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον. Αποτελείται από τρεις παράγοντες: την συναισθηματική εξάντληση, τον κυνισμό και την επαγγελματική ανεπάρκεια (Maslach, 2016).

Ως παράγοντες που ευνοούν την ανάπτυξη του συνδρόμου αναφέρθηκαν ο μεγάλος όγκος εργασίας και απαιτήσεων, το μη υποστηρικτικό περιβάλλον, η έλλειψη ευκαιριών ανέλιξης, η αντισυναδελφικότητα, η σύγκρουση αξιών, η έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης.

Στην έρευνά μας η κατηγορία των υπαλλήλων με το υψηλότερο επίπεδο και στους τρεις παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η κατηγορία των υπαλλήλων (χωρίς τους κλητήρες), δηλαδή των υπαλλήλων που έχουν άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους, είναι υπεύθυνοι ατομικά για τη διεκπεραίωση ενός μεγάλου αριθμού υποθέσεων και δέχονται τη μεγαλύτερη πίεση για την γρήγορη και μεγάλη σε όγκο απόδοση τους. Είναι ένα αναμενόμενο αποτέλεσμα δεδομένου ότι ο αριθμός των εκκρεμών συνταξιοδοτικών αιτήσεων είναι ένα πρόβλημα, για το οποίο γίνονται συνεχείς προσπάθειες να λυθεί, έχει μεγάλο αντίκτυπο στην κοινωνία και η πίεση στους ανθρώπους που ασχολούνται με αυτό το αντικείμενο ασκείται από όλες τις πλευρές, τόσο των ασφαλισμένων όσο και της διοίκησης του οργανισμού.

Το 1993 οι Cordes και Dougherty σημειώνουν τη σημασία των καλών σχέσεων μεταξύ των συναδέλφων, καθώς μειώνει το εργασιακό άγχος και αυξάνει την αυτοπεποίθηση τους, αφού θα λάβουν βοήθεια από τους συναδέλφους τους όταν την χρειαστούν (Cordes και Dougherty, 1993). Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων της έρευνάς μας στις ερωτήσεις των παραγόντων του κυνισμού και της επαγγελματικής ανεπάρκειας αναφορικά με τις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων έρχονται σε συμφωνία με την παραπάνω θεωρία καθώς και με τα συμπεράσματα της έρευνας του 2004 των Schaufeli και Bakker σχετικά με την θετική σχέση που έχει η υποστήριξη των συναδέλφων με την

επαγγελματική δέσμευση και την αρνητική με την επαγγελματική εξουθένωση (Schaufeli και Bakker, 2004).

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι αισιόδοξο το γεγονός ότι το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων δεν είναι υψηλό, δεδομένων των δύσκολων συνθηκών μέσα στις οποίες καλούνται να εργαστούν και των προβλημάτων στα οποία πρέπει να ανταπεξέλθουν. Το χαμηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης ή κυνισμού θα μπορούσε να οφείλεται στον κοινωνικό χαρακτήρα της συγκεκριμένης εργασίας καθώς οι πολίτες που απευθύνονται στην υπηρεσία είναι άτομα στο τέλος του εργασιακού τους βίου, που αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας ή έχουν βιώσει την απώλεια αγαπημένου προσώπου τους.

Όσον αφορά τη διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων ή επαγγελματικής ανεπάρκειας μια ερμηνεία θα ήταν η εξής: δεδομένου ότι ηλικιακά οι περισσότεροι υπάλληλοι ανήκουν στην ομάδα 50-59 ετών και άρα πλησιάζουν την ηλικία συνταξιοδότησης και η ενδεχόμενη κατοχή θέσης ευθύνης θα ήταν ένας λόγος για να θεωρήσει κάποιος ότι έχει επιτύχει στον τομέα των προσωπικών επιτευγμάτων.

Οι δύο παραπάνω διαστάσεις θα μπορούσαν να είναι σημαντικοί λόγοι που συγκρατούν την συναισθηματική εξάντληση σε μέτριο επίπεδο παρά τα δεδομένα προβλήματα που αντιμετωπίζει ολόκληρος ο οργανισμός του e-ΕΦΚΑ.

5.2 Προτάσεις

Σε έρευνα του e-ΕΦΚΑ τον Ιανουάριο του 2019 που έλαβαν μέρος ασφαλισμένοι του φορέα, οι προτάσεις τους για τη βελτίωση των υπηρεσιών του φορέα συμπεριλαμβάνουν τα εξής: την επίτευξη της ουσιαστικής ενοποίησης των ταμείων με την ύπαρξη ενιαίας βάσης δεδομένων έτσι ώστε να είναι δυνατόν να εξυπηρετούνται σε οποιοδήποτε υποκατάστημα ανεξαρτήτως του φορέα προέλευσης. Ακόμα επιθυμούν περισσότερες ηλεκτρονικές εφαρμογές εύκολα προσβάσιμες και με κατανοητή πληροφόρηση ώστε να μειωθεί η ανάγκη φυσικής παρουσίας των ασφαλισμένων στα υποκαταστήματα. Επίσης προτείνεται καλύτερος σχεδιασμός της ιστοσελίδας του φορέα με χορήγηση όσο το δυνατόν περισσότερων βεβαιώσεων και δικαιολογητικών ηλεκτρονικά. Μία ακόμα πρόταση είναι η απλούστευση της διαδικασίας ασφαλιστικής ενημερότητας.

Ο e-ΕΦΚΑ κινούμενος προς αυτήν την κατεύθυνση, της ικανοποίησης των αιτημάτων των ασφαλισμένων που ταυτόχρονα αποτελούν και αιτήματα των ίδιων των υπαλλήλων

του, προσπαθεί να ενισχύσει το επίπεδο παροχής των ηλεκτρονικών του υπηρεσιών, να μειώσει τη γραφειοκρατία και ενισχύει την εξ αποστάσεως επικοινωνία και εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ιδιαίτερα αυτήν την εποχή της πανδημίας που πλήττει τη χώρα μας, όπως και ολόκληρο τον κόσμο, κρίθηκε αναγκαίο να γίνουν βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση, έστω και βεβιασμένα σε κάποιες περιπτώσεις, αφού γνώμονας ήταν η ασφάλεια των πολιτών και των εργαζομένων. Κάποιες από τις υπηρεσίες που παρέχονταν με αυτοπρόσωπη παρουσία όπως η βεβαίωση απογραφής μισθωτού, η βεβαίωση προϋπηρεσίας για χρήση στον ΑΣΕΠ κ.α. πλέον μπορούν να εκδοθούν με ηλεκτρονικά με απλά χρήση των κωδικών του taxis.net στη σελίδα www.efka.gov.gr (ενότητα Ασφαλισμένοι). Δημιουργήθηκε ηλεκτρονική πλατφόρμα προγραμματισμού ραντεβού για τα υποκαταστήματα του φορέα με μόνο αρνητικό σημείο τη μη δυνατότητα ελέγχου του επείγοντος του αιτήματος. Ένα πολύ θετικό βήμα θα ήταν η διασύνδεση του e-ΕΦΚΑ με άλλους φορείς του δημοσίου ώστε να είναι δυνατόν να γίνεται αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών που είναι απαραίτητα.

Εξαιρετικής σημασίας είναι φυσικά ο εκσυγχρονισμός του τεχνολογικού εξοπλισμού του φορέα ώστε να καταστεί εφικτή η δυνατότητα της τηλεργασίας αλλά και γενικότερα η λειτουργία των δομών καθώς παρατηρούνται ελλείψεις σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές, πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Δεδομένου ότι ο e-ΕΦΚΑ είναι ένας οργανισμός με μεγάλο ηλικιακό μέσο όρο υπαλλήλων, θα ήταν μια κίνηση προς τη σωστή κατεύθυνση το να προχωρήσει σε προσλήψεις ή να γίνει φορέας προορισμού δημοσίων υπαλλήλων από άλλες υπηρεσίες μέσω του συστήματος της κινητικότητας. Πρέπει να αναφέρουμε ότι αυτή τη στιγμή είναι ο φορέας με τις περισσότερες αιτήσεις αποχώρησης στο ενιαίο σύστημα κινητικότητας και με νομοθετική ρύθμιση έχει εμποδίσει την αποχώρηση μεγάλου μέρους των υπαλλήλων του, κυρίως της νεαρότερης ηλικίας.

Τέλος, θα ήταν θεμιτό να πραγματοποιηθούν εμπειριστατωμένες έρευνες με σκοπό να βρεθεί η κατάλληλη φόρμουλα και να αφομοιωθούν επιτυχημένες πρακτικές τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα.

Αναφορικά με το αντικείμενο της έρευνάς μας, την επαγγελματική εξουθένωση, θα είναι ωφέλιμο να πραγματοποιούνται ενέργειες από την πλευρά του ίδιου του

εργαζόμενου. Αρχικά, όταν ο εργαζόμενος αναγνωρίσει τα πρώτα συμπτώματα δεν θα πρέπει να τα υποτιμήσει και να θεωρήσει ότι θα απομακρυνθούν με μια απλή ξεκούραση.

Είναι μια πρώτη προσπάθεια προστασίας του ίδιου του εαυτού του. Ακόμη, αν τα συναισθήματα που προκαλούνται από την εργασία του είναι αρνητικά όπως π.χ. απογοήτευση, ματαίωση κ.λπ., πρέπει να προχωρά σε επανεκτίμηση των προσωπικών του στόχων και ενδεχομένως να αναζητήσει υποστήριξη από ειδικούς. Παράλληλα λοιπόν με τον γιατρό εργασίας της υπηρεσίας, μια γόνιμη πρόταση θα ήταν και η ύπαρξη του ειδικού συμβουλευτικής ψυχοθεραπείας. Τέλος, σημαντικά εργαλεία είναι η υγιεινή διατροφή και η σωματική άσκηση.

Στα πλαίσια του οργανισμού, του e-ΕΦΚΑ, θα ήταν ουσιαστικής σημασίας να έχουν οι εργαζόμενοι τη δυνατότητα να επιλέξουν οι ίδιοι το τμήμα εργασίας τους δεδομένου ότι η επιλογή της θέσεως εργασίας ενισχύει τον εργαζόμενο ψυχολογικά, με αποτέλεσμα να εργάζεται πιο σκληρά για την επίτευξη των εργασιακών στόχων, και τον βοηθά να απολαμβάνει το αποτέλεσμα της εργασίας του.

Η αλλαγή θέσεων εργασίας είναι ωφέλιμη όταν σκοπό έχει πλην της πλήρωσης των αναγκών του οργανισμού να αποτρέψει την κόπωση και εξάντληση του υπαλλήλου από τη θέση που ήδη κατέχει. Επειδή όμως στην πραγματικότητα οι υπηρεσιακές ανάγκες μπορεί να μην επιτρέπουν την επιλογή της θέσης από τον ίδιο τον εργαζόμενο και λαμβάνοντας υπόψη ότι η αναγκαστική συνεχής εναλλαγή θέσεων εργασίας σε συνδυασμό με την ελλιπή εκπαίδευση δεν συμβάλλουν στην επιτυχία των στόχων του οργανισμού, θα έπρεπε να υπάρχει η δυνατότητα προγραμματισμένης εναλλαγής θέσεων.

Ο οργανισμός πρέπει να ενισχύει την συμμετοχή των υπαλλήλων σε επιμορφωτικά σεμινάρια είτε του ίδιου του οργανισμού εσωτερικά, είτε άλλων φορέων επιμόρφωσης όπως το ΕΚΚΔΑ. Είναι σημαντικό ο υπάλληλος να ενισχύει τις γνώσεις του αναφορικά με το επαγγελματικό του πεδίο για να μπορεί να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερα αυξημένες απαιτήσεις της εργασίας του. Ιδιαίτερα την εποχή αυτή που στον e-ΕΦΚΑ μεταφέρονται εργασίες ανάμεσα στους διάφορους φορείς που τον αποτελούν και θα πρέπει να υπάρχει η αντίστοιχη εκπαίδευση του προσωπικού.

Η Διοίκηση του οργανισμού δεν θα πρέπει να επιλέξει μια αυστηρή και άκαμπτη πολιτική, η οποία θα οδηγήσει στην ανάπτυξη κόπωσης και άγχους στους υπαλλήλους αναφορικά με την παραγωγή του τιθέμενου έργου. Η συνεργασία Διοίκησης και υπαλλήλων προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα του οργανισμού είναι

θεμελιώδους σημασίας, ιδιαίτερα την εποχή αυτή που το ασφαλιστικό σύστημα της χώρας και οι εκκρεμείς αιτήσεις συνταξιοδότησης έχουν αναδειχθεί σε μείζονα ζητήματα για την ίδια την κυβέρνηση.

Το όραμα των διοικούντων του φορέα και της πολιτικής ηγεσίας πρέπει να επικοινωνηθεί με σαφή τρόπο και στους υπαλλήλους του φορέα καθώς δίχως τη δική τους συνδρομή δεν θα μπορέσει να πραγματοποιηθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο

Σας παρακαλώ να αφιερώσετε λίγο από το χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Δημόσια Οικονομική και Πολιτική" του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Οι απαντήσεις είναι απολύτως εμπιστευτικές και ανώνυμες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας. Για κάθε ερώτηση επιλέξτε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν. Για οποιαδήποτε ερώτηση ή απορία, μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου στο enoloudaki@yahoo.gr.

Σας ευχαριστώ θερμά,
Ευγενία Βολουδάκη

ΜΕΡΟΣ Α.

1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

2. Νιώθω εξαντλημένος /η το πρωί όταν ξυπνάω και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μία μέρα στη δουλειά:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

3. Είναι κουραστικό για εμένα να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα (επαφή και συνεργασία με συναδέλφους/ασφαλισμένους):

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα

- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

4. Νιώθω εξουθενωμένος /η από την δουλειά μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

5. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

6. Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

7. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση /στρες το να εργάζομαι στενά με άλλους συναδέλφους/ή και ασφαλισμένους:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

8. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα

- Κάθε μέρα

9. Νιώθω άδειος/άδεια μετά από μία μέρα στη δουλειά:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

II. Αποπροσωποποίηση (Depersonalization)

10. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι σε μερικούς συναδέλφους ή/και ασφαλισμένους απρόσωπα σαν να είναι αντικείμενα:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

11. Έχω γίνει περισσότερο σκληρός με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την δουλειά:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

12. Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει περισσότερο σκληρό/η:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

13. Αισθάνομαι ότι οι συνάδελφοι μου κατηγορούν εμένα για μερικά από τα προβλήματα τους:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα

- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

14. Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναδέλφους ή/και ασφαλισμένους μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

III. Προσωπικά Επιτεύγματα (Personal Accomplishment)

15. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι συνάδελφοι μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

16. Αντιμετωπίζω τα προβλήματα που ανακύπτουν στη δουλειά πολύ αποτελεσματικά:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

17. Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων (συναδέλφων ή/και ασφαλισμένων):

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

18. Νιώθω μεγάλη ενεργητικότητα:

- Ποτέ

- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

19. Μπορώ να δημιουργήσω μία άνετη ατμόσφαιρα με συναδέλφους:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

20. Έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

21. Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

22. Νιώθω αναζωογονημένος/η όταν δουλεύω με συναδέλφους:

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

Μέρος Β. Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο:

α) Άνδρας	
-----------	--

β) Γυναίκα	
------------	--

2. Ηλικία:

α) 20 - 29	
β) 30 - 39	
γ) 40 - 49	
δ) 50 - 59	
ε) 60 και άνω	

3. Οικογενειακή Κατάσταση:

α) Άγαμος/ η	
β) Έγγαμος/η	
γ) Διαζευγμένος/η	
δ) Χήρος/α	

4. Αριθμός τέκνων:

α) 0	β) 1	γ) 2	δ) 3	ε) 4 και άνω

5. Εκπαιδευτική βαθμίδα:

α) Γυμνάσιο	
β) Λύκειο	
δ) ΤΕΙ/Πανεπιστήμιο	
ε) Μεταπτυχιακό	
στ) Διδακτορικό	

6. Πόσα συνολικά χρόνια προϋπηρεσίας έχετε στον Φορέα;

α) 1-5	
β) 6-10	
γ) 11-15	
δ) 16-20	
ε) 21-25	
στ) 26 και άνω	

7. Πόσα χρόνια εργάζεστε στο συγκεκριμένο κατάστημα / διεύθυνση;

α) 1-5	
β) 6-10	

γ) 11-15	
δ) 16-20	
ε) 21-25	
στ) 26 και άνω	

8. Ποια είναι η θέση σας στο συγκεκριμένο κατάσταση / διεύθυνση;

α) Κλητήρας	
β) Υπάλληλος	
γ) Προϊστάμενος Τμήματος	
δ) Προϊστάμενος Δ/νσης	
ε) Γενικός Διευθυντής	

Αξιοπιστία Στατιστικών - Συντελεστής Cronbach's Alpha

Για όλες τις μεταβλητές

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,796	,787	22

Για το πρώτο σετ ερωτήσεων από 1 έως 9 που αφορούν την συναισθηματική εξάντληση

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,928	,931	9

Για το δεύτερο σετ ερωτήσεων από 10 έως 14 που αφορούν τον κυνισμό

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,819	,815	5

Για το τρίτο σετ ερωτήσεων από 15 έως 22 που αφορούν την επαγγελματική ανεπάρκεια

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,833	,839	8

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

1. Αδαλή, Ε. (1999). *Συγκριτική μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης νοσηλευτών σε παθολογικά τμήματα, ΜΕΘ, και τμήματα επειγουσών περιπτώσεων*, Διδακτορική διατριβή, Αθήνα
2. Αναγνωστόπουλος, Φ., & Παπαδάτου, Δ. (1992). Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. *Ψυχολογικά Θέματα*, 5, 183-202.
3. Αναγνωστόπουλος, Φ., & Παπαδάτου, Δ. (1993). *Επαγγελματική Εξουθένωση*, Ψυχολογικά Θέματα.
4. Αναγνωστόπουλος, Φ., Παπαδάτου, Δ. (1992). *Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών*, Ψυχολογικά Θέματα, 5, (3), σελ.: 183-202
5. Αντωνίου, Α., Τζαβάρα, Χ. (2005). *Ψυχοσωματική υγεία και εργασιακό stress των εργαζομένων σε ελληνικά νοσοκομεία*. Νέα Υγεία, 47, σελ. 8
6. Διλιντάς, Α. (2010). *Μελέτη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στο προσωπικό ενός πανεπιστημιακού νοσοκομείου*, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 27, (3), σελ.: 498-508
7. Διομήδους, Μ., Ζήκος, Δ., Λιάσκος, Ι., Ρουμेलιώτη, Ι., Φωκά, Α., Πιστόλης, Ι. (2009). *Σύνδρομο χρόνιας κόπωσης και επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας*, Νοσηλευτική, 48, (2), σελ.: 190-199
8. Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία*. Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα. Αθήνα.
9. Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα
10. Κόκκινος, Κ. Μ., & Δαβάζογλου, Α. (2005). *Εργασιακή Κόπωση σε εκπαιδευτικούς ειδικής και γενικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης*. 9ο Συνέδριο Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου.
11. Μεταλληνού, Ο. (2000). *Στήριξη των επαγγελματιών υγείας*, Στο Κουλιεράκη Γ., Μεταλληνού Ο., Πάντζου Π., *Κοινωνιολογική και Ψυχολογική Προσέγγιση των νοσοκομείων/υπηρεσιών υγείας*, τόμος Β, ΕΑΠ, Πάτρα, σελ. 133-155
12. Μπελιάς, Δ., Κουτίβα, Μ., Ζουρνατζή, Ε., & Κουστέλιος, Α. (2013). *Εργασιακή δέσμευση και εργασιακό άγχος εργαζομένων σε Ελληνικό τραπεζικό οργανισμό*. Λάρισα, ΕΣΔΟ Oral, 98-117.
13. Παπαδάτου, Δ., Αναγνωστόπουλος, Φ. (1999). *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα

14. Τσαλίκης, Γ. (2008). *Η θεμελίωση της Κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα*, εκδ. Παπαζήση, Αθήνα, σελ. 59-68.

Ξενογλώσση

1. Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Kivimaki, M., Isometsa, E., Aromaa, A. & Lonnqvist, J. (2007). *Interventions in relation to occupational burnout: The population-based 2000 study*. JOEM,49:9, 943-952
2. Anagnostopoulos, F., & Papadatou, D. (1992). *Factorial composition and internal consistency of the Greek version of the Maslach burnout inventory administered to a sample of nurses*, Psychological Themata, 5, 183–202
3. Argyris, C. (1982). *Reasoning, Learning, and Action: Individual and Organizational*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
4. Awa, W.L., Plaumann, M. & Walter, U. (2010). *Burnout prevention: A review of intervention programs*. Patient education and counseling, 78, 184-190
5. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). *The job demands resources model: state-of-the-art*, Journal of Managerial Psychology, Vol. 22, pp. 309-28.
6. Brenninkmeijer, V., & Van Yperen, N. (2003). *How to conduct research on burnout: advantages and disadvantages of a unidimensional approach to burnout*, Occupational and Environmental Medicine, 60, 16/21. (Suppl 1).
7. Cassito, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R. & Rengo, C. (2003). *Raising awareness of psychological harassment at work*. Protecting workers' health series No 4, World Health Organization
8. Cho, J., Laschinger, H. K., & Wong, C. (2006). *Workplace empowerment, work engagement, and organizational commitment of new graduate nurses*, Nursing Leadership, Vol. 19, pp. 43-60
9. Cohen, L., & Manion, L. (1994). *Research methods in education*, (4th ed.) London: Routledge
10. Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). *A Review and an Integration of Research on Job Burnout*, Academy of Management Review, 18 (4)
11. Demerouti, E., & Bakker, A.B. (2008). *The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement*, In J. Halbesleben (Ed.), Stress and burnout in health care, Nova Sciences, 65-78.

12. Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2002). *The convergent validity of two burnout instruments: a multitrait-multimethod analysis*, European Journal of Psychological Assessment, Vol. 18, pp. 296-307.
13. Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burn-Out*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
14. Gellert, F. J., & Kuipers, B. S. (2008). *Short- and long-term consequences of age in work teams*, Career Development International, Vol. 13 No. 2, pp. 132-49.
15. Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F., & Stevenson, J. G. (1986). *Stress in organizations*, New York: Praeger.
16. Hemingway, C. A., & MacLagan, P. W. (2004). *Managers' personal values as drivers of corporate social responsibility*, Journal of Business Ethics, Vol. 50, pp. 33-44.
17. Hogan, R. L., & McKnight M.A. (2007). *Exploring burnout among university online instructors: An initial investigation*, The Internet and Higher Education, Elsevier
18. Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). *The Copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout*, Work & Stress, Vol. 19, pp. 192-207.
19. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). *A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model*, Journal of Organizational Behavior, VOL. 14, >20
20. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. Journal of Organizational Behaviour, 9, 297-308.
21. Leiter, P. M., Maslach, C. (2001). *Burnout and Quality in a Sped-up World*. The Journal for Quality and Participation, 24(2), 48-51
22. Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2004). *Work organization & stress. Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Protecting workers' health series No3. World Health Organization
23. Maslach, C. (1998). *A multidimensional theory of burnout*. Theories of organizational stress. Oxford University Press
24. Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). *Prevention of Burnout: New Perspectives*, Applied and Preventive Psychology, 7, 63-74
25. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, pp. 99-113.
26. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (manual)*, 2nd ed., Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.
27. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008): *Early Predictors of Job Burnout and Engagement*, Journal of Applied Psychology
28. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016), *Burnout*, Elsevier Inc.

29. Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington, DC, pp. 1-16.
30. Maslach, C., (1976). *Burned-out*. Human Behavior, Vol. 9, pp. 16-22.
31. Maslach, C., (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*", in Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor & Francis, Washington, DC, pp. 19-32.
32. Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1997): *Maslach Burnout Inventory*, Third Edition, Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press Inc.
33. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
34. Maslach, C., Leiter, M. P. (2016), *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*, Elsevier
35. Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (2008). *Measuring burnout*, in Cooper, C.L. and Cartwright, S. (Eds), *The Oxford Handbook of Organizational Wellbeing*, Oxford University Press, Oxford, pp. 86-108.
36. Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). *Job Burnout*, Annual Review of Psychology, 52: 397-422
37. Maslach, M. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Engelwood Cliffs, New Jersey, 115.
38. Micklevitz, S. (2001). *Professional burnout in the park and recreation profession*, Illinois Periodicals online, Illinois
39. Papadatou, D., Anagnostopoulos, F., & Monos, D. (1994). *"Factors Contributing to the Development of Burnout in Oncology Nursing."*, British Journal of Medical Psychology 67: 187-199.
40. Pines, A. (2003). *Occupational burnout: a cross-cultural Israeli Jewish-Arab perspective and its implications for career counseling*, Career Development International, 8 (2), 97-106
41. Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*, Free Press, New York, NY.
42. Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*, Free Press.
43. Potter, M.A., Gebbie, K.M., & Tilson, H. (2007). *"The public health workforce"*, in Novick, L.F., Morrow, C.B. and Mays, G.P. (Eds), *Public Health Administration*, Jones & Bartlett, London, pp. 225-60.
44. Roelofs, J., Verbraak, M., Keijsers, G. P. J., De Bruin, M. B. N., & Schmidt, A. J. M. (2005). *Psychometric properties of a Dutch version of the Maslach Burnout Inventory*,

- General Survey (MBI-GS) in individuals with and without clinical burnout. *Stress and Health*, 21, 17/25.
45. Schabracq, M. J., Winnubst, J.A.M. & Cooper, C. L. (2003). *The handbook of work and health psychology*. John Wiley and sons Ltd. West Sussex
 46. Schaufeli, W. B. (2006). *The balance of give and take: toward a social exchange model of burnout*, *The International Review of Social Psychology*, Vol. 19, pp. 87-131.
 47. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study*, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, pp. 293-315.
 48. Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. *Career Development International*, 14(3), 204–220.
 49. Shirom, A., & Melamed, S. (2005). *Does burnout affect physical health? A review of the evidence*, In A.-S. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 599–622). Northampton, MA: Edgar Elgar Publishing.
 50. Taris, T.W., Le Blanc, P.M., Schaufeli, W.B., & Schreurs, P.J.G. (2005), *Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests*, *Work & Stress*, 19 (3), 238-255
 51. Wood, T., & McCarthy, C. (2004). *Understanding and Preventing Teacher Burnout (Report No. EDO-SP-2002-03)*, Washington, DC: Office of Educational Research and Improvement (ED) (ERIC Document Reproduction Service No. ED. 477726).