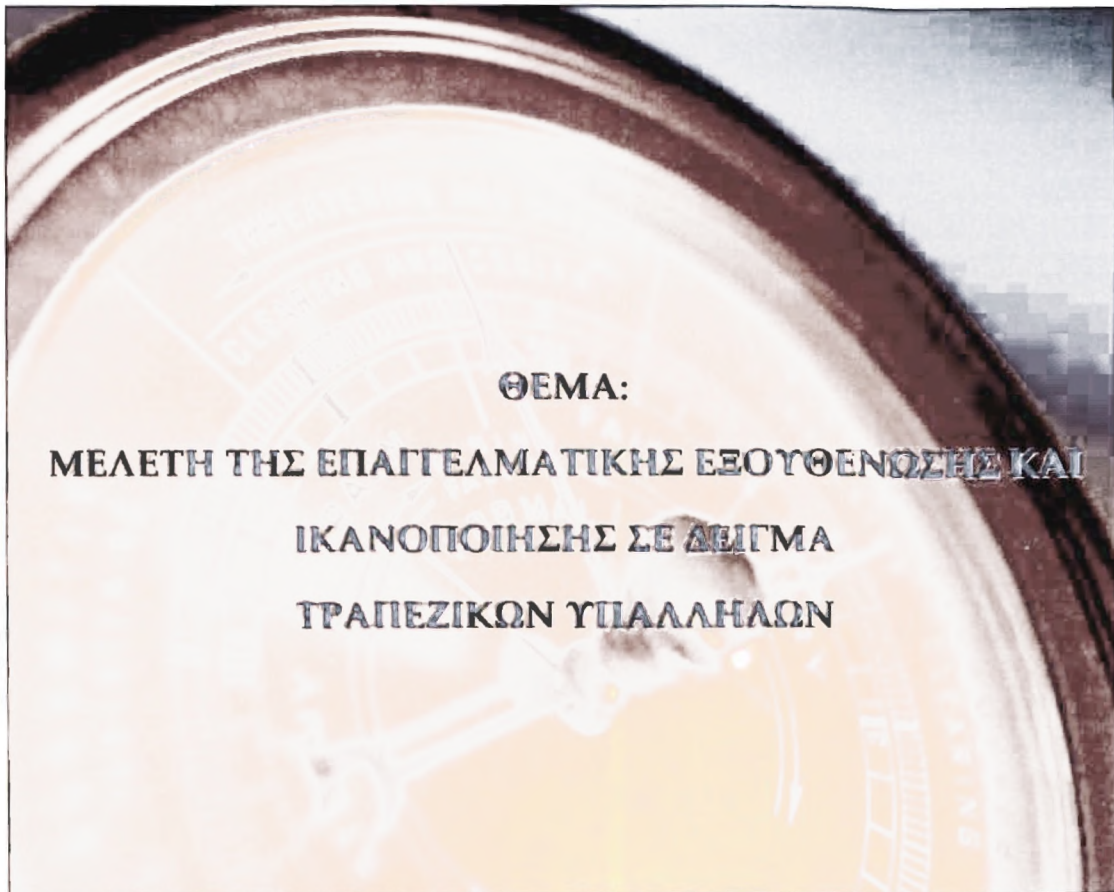


ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ



ΘΕΜΑ:

**ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΟΣΗΣ ΚΑΙ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ**

Σταθοπούλου Βασιλική

Α.Μ.: 0601M003

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2005

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



Σελίδα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ	6
Α΄ ΜΕΡΟΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1.1 Ιστορική ανασκόπηση του φαινομένου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	7
1.1.1 Η «απαρχή» του burnout	7
1.1.2 Προσέγγιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	11
1.2 Επαγγελματικό άγχος και Επαγγελματική Εξουθένωση: η μεταξύ τους σχέση	11
1.2.1 Θεωρητικά μοντέλα ερμηνείας	16
A. Μοντέλο Απαιτήσεων – Ελέγχου- Στήριξης	16
B. Μοντέλο Κοινωνικού Περιβάλλοντος	17
Γ. Μοντέλο Person – Environment Fit	18
Δ. Μοντέλο Βιταμινών	18
E. Μοντέλο Cooper et al	19
1.3 Άλλες θεωρητικές προσεγγίσεις και έρευνες αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος	19
1.4 Αιτίες αύξησης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	21
1.5 Συμπτώματα και γενικοί ορισμοί της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	21
1.5.1 Ορισμοί της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	26
1.5.2 Ορισμοί κατάστασης	27
1.5.3 Ορισμοί διαδικασίας	33
1.5.4 Προς ένα λειτουργικό ορισμό	35
1.6 Συσχετίσεις, αιτίες και συνέπειες του burnout	36
1.6.1 Τα επαγγέλματα που έχουν μελετηθεί	36
1.6.2 Πιθανές αιτίες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	38
1.6.3 Συνακόλουθα και πιθανές συνέπειες του φαινομένου	43
1.6.4 Επαγγελματική Ικανοποίηση και Εξουθένωση	44
1.7 Θεωρητικές προσεγγίσεις της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	47
A.1 <i>ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ</i>	48
A.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αποτυχία ανεύρεσης του υπαρξιακού νοήματος	49
A.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως ανισορροπία	

συνειδητών και ασυνειδητών λειτουργιών	50
A.1.3 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως ναρκισσιστική διαταραχή	52
A.1.4 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως απώλεια δυναμικού	53
A.1.5 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως διαταραγμένο σχήμα δράσης	54
A.1.6. Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως σταδιακή αποϊδανικοποίηση	54
A.1.7 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αποτυχία διατήρησης της ιδεαλιστικής αυτό-εικόνας	55
A.1.8 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως σχήμα εσφαλμένων προσδοκιών	57
B.1 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ	57
B.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως έλλειψη κοινωνικής ανταλλαγής	58
B.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως συναισθηματική υπερφόρτωση	59
B.1.3 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως έλλειψη αμοιβαιότητας και συναισθηματικής μετάδοσης	61
B.1.4 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως συναισθηματική προσπάθεια	64
Γ.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ	65
Γ.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως «σφοδρή» διαδικασία	66
Γ.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αντίθεση με την εργασιακή πραγματικότητα	67
Γ.1.3 Η συναισθηματική εξάντληση ως ασυμφωνία ατόμου-εργασίας	69
Δ.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ	71
Δ.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως πολιτιστικό προϊόν	71
Δ.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως ασυμφωνία μεταξύ εμφανών και αφανών λειτουργιών των επιχειρήσεων και των οργανισμών	72
Δ.1.3 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αλλοτρίωση	73
Ε. Από την Πολυφωνία στη Σύνθεση: Ένα ενοποιημένο και Περιγραφικό μοντέλο	74
1.8 Τρόποι και κλίμακες μέτρησης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	77
1.9 Παρεμβάσεις και στρατηγικές διαχείρισης και αντιμετώπισης του burnout	79
1.10 Σκοπός της Έρευνας – Ερευνητικές Υποθέσεις	83

Β' ΜΕΡΟΣ – ΜΕΘΟΔΟΣ	
2.1 Δείγμα	85
2.2 Μέσα συλλογής δεδομένων	91
2.2.1 Ερωτηματολόγιο καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης-Γενική Έρευνα	91
2.2.2 Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Ικανοποίησης	92
2.2.3 Δημογραφικά στοιχεία	93
2.3 Στατιστική Επεξεργασία	94
Γ' ΜΕΡΟΣ – ΕΥΡΗΜΑΤΑ	
3.Α. Παραγοντική ανάλυση	96
3.Β Σχέση μεταξύ Επαγγελματικής Εξουθένωσης και μιας σειράς μεταβλητών	99
3.Γ Σχέση μεταξύ Επαγγελματικής Ικανοποίησης και μιας σειράς μεταβλητών	103
3.Δ Διερεύνηση της συνάφειας ανάμεσα στους παράγοντες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης καθώς και μιας σειράς άλλων αριθμητικών μεταβλητών	108
Δ' ΜΕΡΟΣ – ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	
/ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	110
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	115
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ	128

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

	Σελίδες
Πιν. 1.6.1 Συσχετίσεις της Επαγγελματικής Εξουθένωσης: Πιθανές αιτίες	40
Πιν. 3.A.1 Παραγοντική ανάλυση MBI	96
Πιν. 3.A.2 Παραγοντική ανάλυση JS	97
Πιν. 3.A.3 Δείκτες αξιοπιστίας των παραγόντων MBI & JS	97
Πιν. 3.B.1 Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης του Κυνισμού βάσει των μεταβλητών: συνολικά χρόνια εργασίας, τομέας, οικογενειακή κατάσταση, ηλικία	99
Πιν. 3.B.2 Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης της Επαγγελματικής Ικανότητας βάσει των μεταβλητών: συνολικά χρόνια εργασίας, ώρες εργασίας	99
Πιν. 3.B.3 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή των συνολικών χρόνων εργασίας	100
Πιν. 3.B.4 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Επαγγελματικής Ικανότητας ως προς τη μεταβλητή των συνολικών χρόνων εργασίας	100
Πιν. 3.B.5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού ως προς τον τομέα εργασίας	101
Πιν. 3.B.6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού ως προς την οικογενειακή κατάσταση	101
Πιν. 3.B.7 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού ως προς την ηλικία	101
Πιν. 3.B.8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Επαγγελματικής Ικανότητας ως προς τις ώρες Εργασίας	102
Πιν. 3.Γ.1 Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης της Εσωγενούς Ικανοποίησης βάσει των μεταβλητών: μορφωτικό επίπεδο τομέας και ηλικία	104
Πιν. 3.Γ.2 Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης της Εξωγενούς Ικανοποίησης βάσει των μεταβλητών: τομέας, ώρες εργασίας	

και ηλικία	104
Πιν. 3.Γ.3 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εσωγενούς Ικανοποίησης ως προς τη μεταβλητή: μορφωτικό επίπεδο	105
Πιν. 3.Γ.4 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εσωγενούς Ικανοποίησης ως προς τον τομέα	106
Πιν. 3.Γ.5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εξωγενούς Ικανοποίησης ως προς τον τομέα	106
Πιν. 3.Γ.6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εξωγενούς Ικανοποίησης ως προς τη μεταβλητή: ώρες εργασίας	106
Πιν. 3.Γ.7 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εσωγενούς Ικανοποίησης ως προς την ηλικία	107
Πιν. 3.Γ.8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εξωγενούς Ικανοποίησης ως προς την ηλικία	107

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

	Σελίδες
Σχ. 2.1 Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο	86
Σχ. 2.2 Ηλικιακή κατανομή του δείγματος ως προς Την ηλικία	86
Σχ. 2.3 Κατανομή του δείγματος ως προς τον τομέα εργασίας (δημόσιος ή ιδιωτικός)	87
Σχ. 2.4 Κατανομή του δείγματος ως προς τον τομέα εργασίας και την υπηρεσία	88
Σχ. 2.5 Κατανομή των ωρών εργασίας του δείγματος	89
Σχ. 2.6 Κατανομή του μορφωτικού επιπέδου του δείγματος	89
Σχ. 2.7 Κατανομή της οικογενειακής κατάστασης του δείγματος ως προς το φύλο	90
Σχ. 2.8 Κατανομή των συνολικών χρόνων εργασίας	91
Σχ. 2.9 Κατανομή των χρόνων εργασίας του δείγματος ως Τραπεζικοί Υπάλληλοι	91

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η Επαγγελματική Εξουθένωση (professional burnout) αποτελεί αρνητική απόρροια του σύγχρονου τρόπου ζωής και ειδικότερα των εργασιακών συνθηκών, απαιτήσεων, καταστάσεων και αλλαγών (κοινωνικών, πολιτιστικών και οικονομικών) που επικρατούν τα τελευταία χρόνια. Η νέα τεχνολογία έχει μειώσει τη σωματική κούραση, αλλά έχει αυξήσει την πνευματική. Έχει αυξηθεί επίσης η ποσότητα και η ποιότητα της δουλειάς σε επαγγέλματα όπως διευθυντικά στελέχη, τραπεζικούς υπαλλήλους, γραμματείς, προσωπικό παροχής υγείας (π.χ. γιατροί, νοσηλευτές κ.λ.π.).

Έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε Αμερική και Ευρώπη καταδεικνύουν υψηλά και ολοένα αυξανόμενα επίπεδα εργασιακού άγχους, καθώς και προβλήματα υγείας (σωματικά και ψυχικά) σχετιζόμενα με την εργασία. Αυτό που προκύπτει από τις μέχρι τώρα έρευνες γύρω από την επαγγελματική εξουθένωση είναι ότι αποτελεί κοινό σημείο σε επαγγέλματα που σχετίζονται με πολύ κόσμο. Το burnout θεωρείται παρατεταμένο εργασιακό άγχος που απορρέει από τις διαπροσωπικές απαιτήσεις από την δουλειά.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε έναν επαγγελματικό χώρο, τον τραπεζικό τομέα, όπου αποτελεί «πόλο έλξης» για πολλούς νέους εργαζόμενους και όχι μόνο. Λόγω της αυξανόμενης οικονομικής δύναμης των Τραπεζών και ανάδειξής τους σε πρωτεύον φορέα των καθημερινών οικονομικών συναλλαγών, πολλοί είναι αυτοί που αναζητούν εργασία εκεί. Η εργασία όμως που έχουν να επιτελέσουν δεν είναι εύκολη· η ποσότητα και η ποιότητα της εργασίας τους αυξάνεται καθημερινά και εκτός αυτών έχουν να αντιμετωπίσουν σε καθημερινή βάση (ανάλογα με το πόστο εργασίας τους βέβαια) τις απαιτήσεις των πελατών τους και την ανταγωνιστικότητα που τον τελευταίο καιρό αντιμετωπίζει και αυτός ο κλάδος αυτός.

Έτσι, με την ευκαιρία αυτή – μέσω της παρούσης έρευνας- μπόρεσαν να χρησιμοποιηθούν σε μια ακόμη έρευνα σε ένα ιδιαίτερα ευαίσθητο χώρο, όπως είναι ο τραπεζικός, το ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI) της Maslach και το ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Ικανοποίησης των Warr, Cook και Wall.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επόπτη της εργασίας αυτής και Λέκτορα του Παντείου Πανεπιστημίου κύριο Αλεξιά για τη βοήθειά του στην υλοποίηση αυτής της έρευνας καθώς και τους καθηγητές που απαρτίζουν την εξεταστική επιτροπή.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους τραπεζικούς υπαλλήλους που έλαβαν μέρος στην έρευνα αυτή αφιερώνοντας το χρόνο τους στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων που τους δόθηκαν.

Αθήνα, 2005

Σ.Β.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η επαγγελματική εξουθένωση (professional burnout) αποτελεί μια συναφή, αλλά όχι ταυτόσημη διεργασία με το επαγγελματικό άγχος. Διακρίνεται σε τρεις επιμέρους διαστάσεις, την εξάντληση, το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης και την αποπροσωποίηση. Αργότερα, οι διαστάσεις αυτές απέκτησαν μια πιο διευρυμένη διάσταση, με αποτέλεσμα να μιλάμε για εξουθένωση, επαγγελματική ικανότητα και κυνισμό.

Σκοπός της έρευνας αυτής ήταν η διερεύνηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ικανοποίησης σε ένα δείγμα Τραπεζικών Υπαλλήλων. Για το σκοπό αυτό χορηγήθηκαν το ερωτηματολόγια MBI-General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) και Επαγγελματικής Ικανοποίησης (Warr, Cook & Wall, 1979). Συνολικά, συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια 144 τραπεζικοί υπάλληλοι, οι οποίοι εργάζονται σε κάποια ιδιωτική ή δημοσίου χαρακτήρα τράπεζα και ανήκουν σε κάποιο υποκατάστημα της είτε σε διοικητική υπηρεσία της.

Επίσης, δοκιμάστηκαν εκ νέου τα ερωτηματολόγια αυτά στον ελληνικό χώρο και μάλιστα σε ένα δείγμα επαγγελματιών που δε σχετίζεται με την ψυχική υγεία, όπου κατά κύριο λόγο συνηθιζόταν να δίνονται.

Εν συντομία βρέθηκε ότι διαστάσεις του MBI – GS επιβεβαιώθηκαν από την παραγοντική ανάλυση και στην ελληνική πραγματικότητα. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι ο μέσος όρος του **Κυνισμού** είναι υψηλότερος στον δημόσιο από τον ιδιωτικό τομέα, στις μεγαλύτερες ηλικίες, στους έγγαμους με παιδιά και σε αυτούς με πολλά χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας. Ως προς τη διάσταση της **Επαγγελματικής Ικανότητας**, εμφανίζεται υψηλότερη ανάλογα με τις ώρες και τα συνολικά χρόνια εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, οι υπάλληλοι που εργάζονται έως 40 ώρες εβδομαδιαίως εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο επαγγελματικής Ικανότητας, ενώ πάλι όσοι έχουν προϋπηρεσία έως 20 χρόνια παρουσιάζουν υψηλότερη επαγγελματική ικανότητα. Ως προς την πρώτη

διάσταση του MBI – GS, την Εξάντληση, δε βρέθηκε καμία συσχέτιση της με κάποιον από τους προαναφερόμενους παράγοντες.

Ως προς τον πρώτο παράγοντα της Επαγγελματική Ικανοποίησης, τις **Εσωγενείς Πλευρές της Εργασίας**, υπάρχει άμεση συσχέτιση με τον τομέα, την ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο. Αυτοί που εργάζονται σε τράπεζα δημόσιου χαρακτήρα (κρατικού ενδιαφέροντος), είναι ανώτερου μορφωτικού επιπέδου και βρίσκονται μεταξύ 31-50 ετών εμφανίζουν μεγαλύτερη Εσωγενή Επαγγελματική Ικανοποίηση. Από την άλλη, ο τομέας, οι ώρες εργασίας και η ηλικία φάνηκε να σχετίζονται με το δεύτερο παράγοντα της επαγγελματικής ικανοποίησης, τις **Εξωγενείς Πλευρές της Εργασίας**. Πιο συγκεκριμένα, οι τραπεζικοί υπάλληλοι σε τράπεζα δημοσίου χαρακτήρα, εμφανίζουν υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς το ίδιο συμβαίνει και με αυτούς που εργάζονται πάνω από 40 ώρες εργασίας τη βδομάδα και που δεν είναι ούτε πολύ νέοι, αλλά ούτε και μεγάλοι. Επίσης, μελετήθηκαν οι συνάφειες ανάμεσα στους παράγοντες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ικανοποίησης καθώς και μια σειράς άλλων αριθμητικών μεταβλητών.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Επαγγελματική Εξουθένωση (Professional Burnout), Επαγγελματική Ικανοποίηση (Job Satisfaction), Τραπεζικοί, Δημόσιος ή Ιδιωτικός Τομέας, Υποκατάστημα ή Διοικητική Υπηρεσία

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με το πέρασμα των χρόνων ολοένα και περισσότερο γίνεται το ενδιαφέρον της επιστημονικής κοινότητας, και όχι μόνο, για το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης (**professional burn out**), που πλήττει όλο και περισσότερες επαγγελματικές κατηγορίες ανθρώπων.

Ουσιαστικά η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται ως μια κατάσταση εξάντλησης. Κανείς θα μπορούσε να την παρομοιάσει με το σβήσιμο της φωτιάς ή του κεριού. Εκεί όπου υπήρχε μια ζωντανή σπίθα και μια φλόγα ζωής έκαιγε λαμπερά, τώρα είναι όλα σκοτεινά και ψυχρά. Τα καύσιμα έχουν χρησιμοποιηθεί και έχουν εξαντληθεί. Ωστόσο, η μεταφορά αυτή δεν είναι απόλυτα επιτυχής, καθώς είναι αρκετά στατική.

Καλύτερο παράδειγμα αποτελεί η μπαταρία ενός χαλασμένου αυτοκινήτου που, επειδή δεν μπορεί να ξαναφορτιστεί, χάνει την ενέργειά της σιγά – σιγά. Η αναλογία με τη μπαταρία του αυτοκινήτου που αδειάζει σιγά-σιγά αντανακλά τη σταδιακή διαδικασία κατά την οποία, για μεγάλο χρονικό διάστημα, καταναλώνεται ενέργεια μεγαλύτερη από αυτή που παράγεται. Το ίδιο ακριβώς συμβαίνει και με την επαγγελματική εξουθένωση. Το άτομο δίνει για μεγάλο χρονικό διάστημα πάρα πολλά, ενώ λαμβάνει πολύ λιγότερα. Άρα πρόκειται περισσότερο για μια δυναμική διαδικασία και όχι μια στατική κατάσταση.

1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

1.1.1. Η «απαρχή» του «burnout»

Η επαγγελματική εξουθένωση πρωτοεκδηλώθηκε ως κοινωνικό πρόβλημα και όχι απλά ως άλλο ένα επιστημονικό ζήτημα. Η ουσιαστική και πραγματική ανησυχία για το σύνδρομο αυτό οδήγησε την ακαδημαϊκή κοινότητα να

ενασχοληθεί και να το ερευνήσει εκτενώς. Μόνο από το 1974 έως το 1983 γράφτηκαν περίπου 1000 βιβλία, άρθρα και διατριβές για το burnout. Οι Kleiber and Enzmann (1990) κατέγραψαν περίπου 1500 εκδόσεις που δημοσιεύτηκαν μεταξύ 1983-1990 για το συγκεκριμένο θέμα. Παλιότερα, μοναδικό χώρο προέλευσης των δημοσιευμάτων αποτελούσαν οι Η.Π.Α., όμως σήμερα πλέον η συνεισφορά είναι διεθνής.

Πολλοί είναι αυτοί που έχουν ενασχοληθεί με το θέμα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η πρώτη όμως επίσημη αναφορά έγινε το 1969 από τον Bradley, ο οποίος μίλησε για ένα ψυχολογικό φαινόμενο που εμφανιζόταν στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών και πρότεινε ένα οργανωτικό μοντέλο για την εξουδετέρωσή του.

Επινοητής όμως της έννοιας του συνδρόμου του burnout θεωρείται ο ψυχίατρος Herbert Freudenberger (1974). Παρατήρησε ότι εθελοντές με υψηλά ιδανικά που παρείχαν υπηρεσίες σε νέα άτομα εθισμένα σε ουσίες εμφάνιζαν ένα σύνολο συμπτωμάτων υπερκόπωσης όπως συναισθηματική εξάντληση, έλλειψη κινήτρων και δέσμευσης και ένα πλήθος σωματικών και πνευματικών συμπτωμάτων. Επέλεξε να «υιοθετήσει» τη λέξη burnout, που χρησιμοποιούταν συχνά για την αναφορά στις συνέπειες της χρόνιας χρήσης ουσιών. Έτσι, όρισε την επαγγελματική εξουθένωση ως εξάντληση της σωματικής και ψυχικής ενέργειας του ατόμου.

Αδιαμφισβήτητα όμως, ο άνθρωπος ο οποίος έχει ενασχοληθεί όσο κανένας με το θέμα αυτό είναι η ερευνήτρια Κοινωνικής Ψυχολογίας Cristina Maslach (1976) η οποία μελέτησε τους τρόπους αντιμετώπισης της συναισθηματικής σύγχυσης σε στρεσογόνα επαγγέλματα και ενδιαφέρθηκε κυρίως για τις γνωστικές στρατηγικές, όπως το αποστασιοποιημένο ενδιαφέρον και η έλλειψη ανθρωπισμού σε περιπτώσεις αυτοάμυνας. Στηρίχθηκε κυρίως σε συνεντεύξεις με άτομα που εργάζονταν σε επαγγέλματα που είχαν να κάνουν με άμεση επαφή με ανθρώπους και μάλιστα «ασθενείς», όπως είναι οι γιατροί, το νοσηλευτικό προσωπικό, οι ψυχίατροι κ.τ.λ. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι:

- ✓ Οι εργαζόμενοι ένιωθαν συναισθηματικά εξαντλημένοι
- ✓ Ανέπτυσσαν αρνητική αντίληψη και αισθήματα για τους πελάτες τους
- ✓ Βίωναν μια κρίση επαγγελματικού ανταγωνισμού, λόγω συναισθηματικής ταραχής

Όταν τυχαία περιέγραψε τα παραπάνω αποτελέσματα σε κάποιον δικηγόρο, αυτός της είπε ότι οι αποτυχημένοι δικηγόροι ονομάζουν το συγκεκριμένο αυτό φαινόμενο burnout.

Αρχικά οι έρευνες δεν ήταν καθαρά και αποκλειστικά εστιασμένες στο burnout, αλλά προσανατολισμένες κυρίως στο συναίσθημα και στην απάντηση της ερώτησης του πως οι άνθρωποι γνωρίζουν τι αισθάνονται. Η ίδια ερευνήτρια διεξήγαγε μια κοινωνιογνωστική κυρίως έρευνα (1979) γύρω από τα εξής:

- πως οι άνθρωποι ερμηνεύουν ένα αμφιλεγόμενο-διφορούμενο επίπεδο διέγερσης
- ποια είναι η σειρά των ερεθισμάτων που οδηγούν σε αυτή τη διέγερση
- ποιες είναι οι πληροφορίες που αναζητούνται για την κατανόηση αυτού του επιπέδου διέγερσης (Maslach, 1979).

Το ενδιαφέρον σε αυτή την έρευνα στρέφεται στη γνωστική διαδικασία μέσω της οποίας οι άνθρωποι τοποθετούν μια «ταμπέλα» σε μια τέτοια εμπειρία και μετά την ερμηνεύουν. Η ίδια κατάσταση όμως διέγερσης μπορούσε να ερμηνευθεί με πολύ διαφορετικά συναισθήματα.

Στη συνέχεια των ερευνών το ερώτημα που ανέκυψε ήταν κατά πόσο είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν όμοιες γνωστικές διαδικασίες για να «επανατικετοποιήσουν» αυτή τη διέγερση, με σκοπό να μειώσουν την έντασή της και να αλλάξουν την ερμηνεία και τη σύγκρουση. Το ερώτημα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για συγκεκριμένες κατηγορίες επαγγελματιών όπως οι αστυνομικοί, οι νοσοκόμοι στην εντατική κ.τ.λ. όπου προκύπτουν πολύ συχνά έκτατα περιστατικά και οι ίδιοι πρέπει να λειτουργήσουν ήρεμα και αποτελεσματικά.

Δύο θεωρητικά μοντέλα τα οποία προέρχονται από τον ιατρικό κυρίως χώρο προσπαθούν να ρίξουν φως στο πως οι άνθρωποι αντιμετωπίζουν την έντονη συναισθηματική διέγερση. Η πρώτη θεωρία του «αποσπώμενου ενδιαφέροντος» (**detached concern**), αντιμετωπίζει τον ασθενή ως ύπαρξη και αναγνωρίζεται η αναγκαιότητα της αποφυγής της υπεραπασχόλησης με τον ασθενή ώστε να διατηρηθεί η αντικειμενικότητα.

Η δεύτερη θεωρία, αυτή του «απανθρωπισμού ως αυτοάμυνα (Zimbardo, 1970), αναφέρεται στη διαδικασία προστασίας του εαυτού από την υπερβολική προσφορά συναισθημάτων σε άλλους ανθρώπους αντιμετωπίζοντάς τους περισσότερο ως αντικείμενα παρά ως άτομα. Τα ερωτήματα που προκύπτουν και από τα δύο προαναφερόμενα θεωρητικά μοντέλα είναι πως το ιατρικό προσωπικό χρησιμοποιεί αυτές τις αντιλήψεις σε καθημερινές καταστάσεις, δηλαδή αποτελούν γνήσια γνωστικά μοντέλα ή εκφράζονται σε φανερές συμπεριφορές, που μπορεί να επηρεάζουν τη σχέση ανάμεσα στους ειδικούς και τους ασθενείς;

Η έρευνα για το burnout αρχικά είχε επικεντρωθεί στα επαγγέλματα υγείας, καθώς αυτά προκαλούν και τη μεγαλύτερη συναισθηματική εγρήγορση. Ειδικότερα, οι Maslach και Jackson θεώρησαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση, εμφανίζεται αποκλειστικά σε ομάδες επαγγελματιών των οποίων η εργασία έχει κάποιους αποδέκτες (μαθητές, ασθενείς, πελάτες), όπως είναι οι καθηγητές, οι αεροσυνοδοί, τα διευθυντικά στελέχη κ.τ.λ. Αυτό που διαπιστώθηκε τελικά είναι ότι, η επαγγελματική εξουθένωση εντοπίζεται σε όλα τα επαγγέλματα όπου οι εργαζόμενοι έχουν συχνή επαφή με κόσμο.

Ωστόσο μετέπειτα έρευνες έδειξαν ότι το φαινόμενο είναι δυνατό να παρατηρηθεί και σε ομάδες που δεν έχουν σχέση με τον ανθρώπινο παράγοντα (Maslach & Leiter, 1997). Κάτω από το νέο αυτό πρίσμα που έδωσαν τα ερευνητικά δεδομένα, η επαγγελματική εξουθένωση θεωρήθηκε εκ νέου ως η κρίση της σχέσης του ατόμου με την εργασία του και όχι απαραίτητα ως η κρίση των διαπροσωπικών σχέσεων του ατόμου στον εργασιακό του χώρο και

περιλαμβάνει εξουθένωση, κυνισμό και μείωση αποτελεσματικότητας στην εργασία.

1.1.2. Προσέγγιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η πορεία μελέτης και προσέγγισης του φαινομένου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης εκτυλίχθηκε σε δύο διαφορετικές φάσεις, όπου στην κάθε μία το επίκεντρο ενδιαφέροντος ήταν και διαφορετικό.

Κατά την **Πρώιμη-αρχική φάση** (αρχές δεκαετίας '70 έως αρχές '80), το ενδιαφέρον εστιάστηκε στις **κλινικές περιγραφές της εξουθένωσης**, δηλαδή σε αυτή έγινε εκτενής καταγραφή και περιγραφή των συμπτωμάτων του τα οποία μπορεί να είναι *σωματικά, γνωστικά, συμπεριφορικά, συναισθηματικά και απώλειας κινήτρων*. Ο Freudenberger (1974) περιέγραψε όχι μόνο τη σωματική κατάσταση (π.χ πονοκεφάλους), αλλά και τις ενδείξεις της συμπεριφοράς (π.χ. χρήση ηρεμιστικών) αλλά και της συναισθηματικής κατάστασης (διάθεσης κατάθλιψης), της γνωστικής (κυνισμός) και της απώλειας κινήτρων.

Στην προσέγγιση αυτή τονίζεται η σημασία των ατομικών παραγόντων στην ανάπτυξη του συνδρόμου. Μεγάλο ενδιαφέρον προκάλεσαν στο κοινό οι πρώτες δημοσιεύσεις σε εφημερίδες και περιοδικά για το burnout σε δασκάλους, νοσοκόμες, γιατρούς, διευθυντές επιχειρήσεων, φαρμακοποιούς, βιβλιοθηκονόμους κ.τ.λ.

Το σύνδρομο όμως της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν προσέλκυσε το ενδιαφέρον της επιστημονικής κοινότητας παρά μόνο στις αρχές του '70. Οι λόγοι ήταν κυρίως οικονομικοί, κοινωνικοί και ιστορικοί. Ο Farber (1983) υποστήριξε ότι οι Αμερικανοί εργαζόμενοι αποκόπηκαν και αποξενώθηκαν από την κοινωνία τους και έστρεψαν το ενδιαφέρον τους με επιμονή και ζήλο στην επίτευξη προσωπικών στόχων και στην ικανοποίηση από την εργασία. Έτσι, «παρήχθησαν» υπάλληλοι με **υψηλές προσδοκίες και ελάχιστα “καταφύγια”**

αντιμετώπισης των ματαιώσεων, συνδυασμός που αναπόφευκτα οδηγεί στο burnout.

Από την ανασκόπηση της πρώιμης βιβλιογραφίας για την επαγγελματική εξουθένωση προκύπτουν τρία πράγματα. Κατά πρώτον, η σημασία του όρου επαγγελματική εξουθένωση διαφέρει από ερευνητή σε ερευνητή. Δεύτερον, η αντίληψη για το burnout επεκτάθηκε για να περιλάβει περισσότερα χαρακτηριστικά και συμπτώματα. Τέλος, το μεγαλύτερο μέρος των ερευνών είναι μη εμπειρικό. Από τα 48 άρθρα των Pelman & Hartman (1982) που δημοσιεύτηκαν από το 1974 έως το 1981 μόνο πέντε από αυτά είχαν στηριχθεί σε εμπειρικά δεδομένα.

Κατά τη **Εμπειρική φάση** τώρα το ενδιαφέρον μετατοπίστηκε στη συστηματική έρευνα της εξουθένωσης και συγκεκριμένα στην εκτίμηση και μέτρηση του φαινομένου. Χρονικά εντοπίζεται στα μέσα της δεκαετίας του '80 και το κύριο χαρακτηριστικό αυτής της φάσης είναι η πιο οργανωμένη και συστηματική αντιμετώπιση αυτού του φαινομένου. Πιο συγκεκριμένα, κατά την περίοδο αυτή δημιουργήθηκαν ψυχομετρικά εργαλεία για τη μέτρησή του. Πιο γνωστό ερωτηματολόγιο και ευρέως χρησιμοποιούμενο μέχρι και σήμερα είναι το MBI – Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981^a, 1986). Ένα άλλο εργαλείο εκείνης της δεκαετίας υπήρξε το Tedium Measure-TM των Pines, Aronson & Kafry (1981).

Κατά τη φάση αυτή, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στους *εργασιακούς, προσωπικούς και οργανωτικούς παράγοντες* που συμβάλλουν στη δημιουργία του συνδρόμου.

Ως προς τους εργασιακούς παράγοντες κύριες μεταβλητές που μελετήθηκαν ήταν η ικανοποίηση από την εργασία, το εργασιακό άγχος (φόρτος εργασίας, σύγκρουση και ασάφεια ρόλων), εργασιακή απόσυρση (turnover, αλλαγή επαγγέλματος, απουσίες), εργασιακές προσδοκίες, σχέσεις με τους συναδέλφους, τους διευθύνοντες, τους πελάτες, είδος θέσης και ωραρίου στην εργασία, πολιτική διοίκησης κ.τ.λ.

Από τους προσωπικούς παράγοντες μελετήθηκαν κυρίως οι δημογραφικοί (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση), καθώς επίσης έμφαση δόθηκε και σε χαρακτηριστικά προσωπικότητας (κέντρο ελέγχου, σταθερότητα), στη σωματική υγεία, στις σχέσεις με την οικογένεια και τους φίλους, στις προσωπικές αξίες και τη δέσμευση.

Ερευνητές όπως οι Cary Cherniss (1980 a, b) και Robert Golembiewski (1986) τόνισαν τη σημασία του οργανωτικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη του συνδρόμου. Ο μεν πρώτος υποστήριξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με οργανωτικούς παράγοντες που εμφανίζονται κυρίως σε επαγγέλματα υγείας. Ο Golembiewski από την άλλη απέρριψε αυτόν τον περιορισμό και διεύρυνε τους επαγγελματικούς χώρους όπου μπορεί να παρουσιαστεί το φαινόμενο αυτό.

1.2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ: Η ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ ΣΧΕΣΗ

Για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε πλήρως και σε όλες τις διαστάσεις το θέμα της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να συμπεριλάβουμε στην έρευνά μας και το φαινόμενο του εργασιακού άγχους-στρες που συνδέεται άμεσα με το burnout.

Η μελέτη της συμπεριφοράς στον εργασιακό χώρο ανέκαθεν εστίαζε το ενδιαφέρον της στο άγχος που προκαλείται στον εργασιακό χώρο και που ορίζεται ως «η αναγνώριση της αδυναμίας, κάθε ατόμου, για την διεκπεραίωση των δεδομένων υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εργασία τους» (Cox 1987). Ο ορισμός αυτός σχετίζεται με την έννοια της ατομικής λειτουργικότητας που εισήγαγε ο Bandura και αφορά την αντίληψη ατόμων που εκφράζουν την αδυναμία τους να φέρουν εις πέρας τα καθήκοντά τους (Bandura, 1977, Rubin et al. 1993).

Ένας άλλος ορισμός που έχει δοθεί για το stress είναι αυτός του Seley (1956,1982). Σύμφωνα με αυτόν το στρες είναι «ένα μη καθορισμένο αποτέλεσμα κάθε απαίτησης πάνω στο σώμα και το αποτέλεσμα είναι ψυχικό ή σωματικό».

Ακόμα ένας επιστήμονας ο οποίος έχει ενασχοληθεί με το θέμα του στρες (Lazarus, 1985) διακρίνει τρία βασικά είδη stress:

- το συστημικό στρες, που αναφέρεται στις ενοχλήσεις που παρουσιάζονται στους ιστούς
- το ψυχολογικό στρες, που έχει να κάνει με τους γνωστικούς παράγοντες που βοηθούν στο να γίνει η εκτίμηση της απειλής
- και το κοινωνικό στρες, που αφορά τη διακοπή κοινωνικών συστημάτων.

Διάφορες έρευνες έχουν δείξει ότι ορισμένες δουλειές προκαλούν μεγαλύτερο άγχος από κάποιες άλλες. Για παράδειγμα, όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο το οποίο μια δουλειά απαιτεί (α) λήψη αποφάσεων, (β) συνεχή επιτήρηση μηχανημάτων ή αντικειμένων, (γ) επαναλαμβανόμενη ανταλλαγή πληροφοριών, (δ) δυσάρεστες φυσικές συνθήκες και (ε) διεκπεραίωση μη δομημένων καθηκόντων, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο του άγχους της συγκεκριμένης εργασίας.

Με λίγα λόγια, το άγχος προκύπτει ως αποτέλεσμα της ανισορροπίας εργασιακών απαιτήσεων και δυνατοτήτων ανταπόκρισης του εργαζομένου. Το **burnout** θεωρείται παρατεταμένο εργασιακό stress που απορρέει από τις διαπροσωπικές απαιτήσεις στην εργασία.

Σύμφωνα με τον Brill (1984) οι διαφορές ανάμεσα στο εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση είναι ότι το άγχος αναφέρεται σε μία προσωρινή προσαρμογή, σε μία διαδικασία η οποία συνοδεύεται από πνευματικά και φυσιολογικά συμπτώματα ενώ η επαγγελματική εξουθένωση, από την άλλη, αφορά ανικανότητα προσαρμογής, συνοδευόμενη από χρόνια δυσλειτουργικότητα στην εργασία.

Επιπλέον η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα πολυδιάστατο μοντέλο το οποίο περιλαμβάνει εκτός από την έλλειψη ενέργειας και την ανάπτυξη

αρνητικών, δυσλειτουργικών συμπεριφορών και στάσεων στην εργασία, σε αντίθεση με το εργασιακό άγχος που εμφανίζεται με φυσιολογικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά συμπτώματα.

Τέλος, έχει υποστηριχθεί ότι όλοι μπορούν να βιώσουν κάποια στιγμή άγχος στο χώρο της εργασίας τους, ενώ επαγγελματική εξουθένωση βιώνουν συνήθως τα άτομα που ξεκινούν με ενθουσιασμό την καριέρα τους, θέτουν υψηλούς στόχους, έχουν πολλές προσδοκίες, συνηθίζουν να εργάζονται σκληρά και είναι πολύ αφοσιωμένα στην εργασία τους. Αντίθετα, τα άτομα που δεν έχουν τέτοιου είδους κίνητρα είναι πιθανό να βιώσουν επαγγελματικό άγχος αλλά όχι εξουθένωση.

Ωστόσο, παρά τις όποιες μεταξύ τους διαφοροποιήσεις, η επαγγελματική εξουθένωση θα μπορούσε να θεωρηθεί μία μορφή εργασιακού άγχους, καθώς η εμφάνισή της σχετίζεται με τις απαιτήσεις της εργασίας όπως αντίστοιχα και η εμφάνιση του άγχους (Cordes & Dougherty, 1993). Αρα, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι η εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης προϋποθέτει ύπαρξη στρεσογόνων παραγόντων στο χώρο εργασίας (Peiro Gonzalez-Roma, Tordera & Manas, 2001). Αυτό όμως που τη διαφοροποιεί είναι η έννοια της αποπροσωποποίησης που περιλαμβάνεται και θεωρείται ιδιάζον στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για το λόγο αυτό λοιπόν πολλοί είναι αυτοί που θεωρούν την εξουθένωση σαν μία ιδιάζουσα περίπτωση εργασιακού άγχους.

Εκτός από τα παραπάνω, αξίζει να σημειωθεί ότι το **burnout** διαφέρει επίσης από την κατάθλιψη, την αποξένωση και το Σύνδρομο της χρόνιας κόπωσης. Το burnout είναι περισσότερο συγκεκριμένο και συνδεδεμένο με την εργασία με μια ποικιλία συμπτωμάτων τόσο ψυχολογικών όσο και σωματικών, σε αντίθεση με το σύνδρομο της χρόνιας κόπωσης που χαρακτηρίζεται κυρίως από σωματικά συμπτώματα.

Το στρες και η κατάθλιψη μπορούν να συμβούν ως αποτέλεσμα ενός ατελείωτου αριθμού καταστάσεων, ενώ η αποξένωση είναι μια γενική εμπειρία που μπορεί να συμβεί σε ανθρώπους που δεν περιμένουν τίποτα από την

εργασία τους εκτός από την πληρωμή. Το burnout συμβαίνει συχνά σε ανθρώπους που ενδιαφέρονται περισσότερο για τους ανθρώπους και λιγότερο για την πληρωμή.

1.2.1 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

Τα τελευταία χρόνια, λόγω της έξαρσης που εμφανίζει το φαινόμενο του επαγγελματικού άγχους, έχουν αναπτυχθεί διάφορα θεωρητικά μοντέλα που στοχεύουν στην ερμηνεία του. Στη συγκεκριμένη φάση θα αναφερθούν πέντε από αυτά που θεωρούνται κομβικά.

Και τα πέντε αυτά μοντέλα σε ορισμένα σημεία έχουν επιβεβαιωθεί ενώ σε άλλα φαίνεται να υπάρχουν προβλήματα. Παρά τις όποιες μεταξύ τους διαφορές που τυχόν εμφανίζουν, υπάρχει εντούτοις μία σύγκλιση σχετικά με τις διαστάσεις που συνδέονται με τη διαδικασία εμφάνισης τόσο του εργασιακού στρες όσο και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

A. Μοντέλο Απαιτήσεων – Ελέγχου - Στήριξης (Johnson & Hall, 1988, Karasek & Theorell, 1990)

Το παρόν μοντέλο υποστηρίζει ότι κατά την ανάλυση των αιτιών του στρες δεν θα πρέπει να περιοριζόμαστε σε απλή παράθεσή τους αλλά στη διάκρισή τους σε δύο βασικές κατηγορίες: απαιτήσεις της εργασίας από τη μία και έλεγχος πάνω στην εργασία από την άλλη. Κι αυτό γιατί οι δύο αυτές κατηγορίες επιδρούν στην ανάπτυξη αποτελεσματικών στρατηγικών προσαρμογής. Το μοντέλο ολοκληρώνεται με την έννοια της κοινωνικής στήριξης η οποία θεωρείται ιδιαίτερος σημαντική εφόσον επηρεάζει τον τρόπο αντιμετώπισης των εργασιακών απαιτήσεων. Βάσει του μοντέλου αυτού κάθε εργασία μπορεί αν κατηγοριοποιηθεί σε μία από τις οκτώ διαφορετικές κατηγορίες που προκύπτουν από το συνδυασμό των βασικών παραγόντων.

B. Μοντέλο Κοινωνικού Περιβάλλοντος (Kahn, 1981)

Το μοντέλο αυτό αποτελεί περισσότερο μία προσπάθεια «συρραφής» των κυριότερων εννοιών που σχετίζονται με το εργασιακό στρες. Σύμφωνα με αυτό λοιπόν, οι κυριότερες είναι:

Το άτομο: Το μοντέλο αυτό αναγνωρίζει τον διαμεσολαβητικό ρόλο που διαδραματίζουν στοιχεία της προσωπικότητας του ατόμου στην ερμηνεία και αξιολόγηση στρεσογόνων καταστάσεων

Ασθένειες: Αναφέρεται σε σωματικές ή/ και ψυχικές ασθένειες που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με το στρες

Το αντικειμενικό περιβάλλον: Αναφέρεται κυρίως σε χαρακτηριστικά του οργανισμού όπως η οργανωτική κουλτούρα, το μέγεθος της επιχείρησης, η φύση της εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον, κτλ.

Το υποκειμενικό περιβάλλον: Εδώ ανήκουν ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η σύγκρουση ρόλων κλπ που οδηγούν στις ασθένειες αλλά και στις αντιδράσεις στο στρες.

Αντιδράσεις στο στρες: Εννοούνται οι ψυχολογικές, εργασιακές, σωματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις σε βραχυπρόθεσμο ή μακροπρόθεσμο επίπεδο.

Κοινωνική στήριξη: Αναφερόμαστε στην στήριξη που παρέχεται τόσο στο χώρο της εργασίας όσο και έξω από αυτόν.

Το μοντέλο αυτό δέχτηκε κριτική εξαιτίας του γεγονότος ότι δείχνει να μη λαμβάνει υπόψη το ρόλο των κοινωνικο-ψυχολογικών παραγόντων όπως οι διαδικασίες κοινωνικής σύγκρισης μεταξύ των εργαζομένων ή τις γνωστικές ερμηνείες των καταστάσεων.

Γ. Μοντέλο Person-Environment Fit – αντιστοιχίας ατόμου περιβάλλοντος (French, Caplan & Harrison, 1982)

Το εν λόγω μοντέλο αντιμετωπίζει το στρες σαν το αποτέλεσμα της ασυμφωνίας μεταξύ των επιθυμιών/ ικανοτήτων του ατόμου και των απαιτήσεων της εργασίας. Ακολουθώντας τη λογική του Lewin διακρίνει ανάμεσα στην υποκειμενική και την αντικειμενική ασυμφωνία, στα χαρακτηριστικά δηλαδή που αναφέρονται στο υποκειμενικό άτομο και περιβάλλον και σε αυτά που αναφέρονται στο αντικειμενικό άτομο και περιβάλλον. Σημαντικό είναι το συμπέρασμα ότι τόσο η θετική όσο και η αρνητική ασυμφωνία μπορούν να οδηγήσουν στην εμφάνιση συμπτωμάτων στρες.

Δ. Μοντέλο Βιταμινών (Warr, 1987, 1994)

Ο Warr διακρίνει μία σειρά από εννέα παράγοντες που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον, οι οποίοι υποστηρίζει ότι επηρεάζουν τον βαθμό εμφάνισης του στρες.

Οι έξι από αυτούς (απαιτήσεις της εργασίας, αυτονομία, κοινωνική στήριξη, χρησιμοποίηση δεξιοτήτων, ποικιλία δεξιοτήτων και ανατροφοδότηση) έχουν μία σχέση ανάστροφου U με την ψυχική υγεία του εργαζομένου, δηλαδή η απουσία ή η υπερβολική παρουσία τους συμβάλλει αρνητικά στην ψυχική υγεία. Οι υπόλοιποι τρεις (ασφάλεια, μισθός και σημασία της εργασίας) φαίνεται να έχουν μία θετική γραμμική σχέση.

Το μοντέλο αυτό θεωρεί τα ατομικά χαρακτηριστικά σαν πιθανούς διαμεσολαβητές των επιδράσεων παραγόντων- βιταμινών στην ψυχική υγεία. Μετέπειτα έρευνες που έγιναν μπόρεσαν να δείξουν τις προβλέψεις του μοντέλου για την επίδραση των βιταμινών, μόνο όμως όταν αυτές ελέγχονταν ξεχωριστά η καθεμία.

E. Μοντέλο Cooper et al (1998)

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό οι πηγές άγχους εντοπίζονται τόσο στο **πλαίσιο** όσο και στο **περιεχόμενο εργασίας**.

Τα στοιχεία που συνθέτουν το εργασιακό πλαίσιο, όπως η οργανωτική κουλτούρα, ο ρόλος του εργαζομένου, οι δυνατότητες σταδιοδρομίας του, οι διαπροσωπικές εργασιακές σχέσεις, ο έλεγχος και ο περιορισμός στη λήψη των αποφάσεων, εργασία και οικογενειακή ζωή, η αλλαγή καθώς και τα στοιχεία που αφορούν το περιεχόμενο της εργασίας (εργασιακός φόρτος, σχεδιασμός εργασίας, εργασία με βάρδιες, πολύωρη εργασία, υπευθυνότητες) συσχετίζονται μεταξύ τους δημιουργώντας προβλήματα τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο.

1.3 Άλλες θεωρητικές προσεγγίσεις και έρευνες αναφορικά με το Επαγγελματικό Άγχος

Εκτός από τα παραπάνω θεωρητικά μοντέλα έχουν καταγραφεί πλήθος ακόμα θεωρητικών προσεγγίσεων για το στρες στην εργασία. Πολλοί ερευνητές ενασχολήθηκαν συστηματικά με το εργασιακό άγχος και ανέπτυξαν διάφορες θεωρίες προσπαθώντας να σκιαγραφήσουν καλύτερα το θέμα αυτό που ονομάζεται επαγγελματικό άγχος (Beehr & Newnan, 1978, Burke, 1988, Cherniss, 1989, Cooper & Marshall, 1976, 1987a, 1978b, Ivancevich & Matteson, 1980, Schuler, 1982, Quick & Quick, 1984).

Πιο συγκεκριμένα, οι Cooper and Marshall (1976, 1978a) μίλησαν για 5 πηγές άγχους στην εργασία:

- στο ρόλο του ατόμου στον οργανισμό-εταιρεία
- στα εσωτερικά της εργασίας
- στις σχέσεις του με τους άλλους
- στη δομή και το κλίμα οργάνωσης

➤ και στην ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του.

Παρεμφερείς είναι και οι διατυπώσεις των Quick and Quick(1984), οι οποίοι διαχώρισαν τις πηγές άγχους στην εργασία στις απαιτήσεις της εργασίας, του ρόλου, τις σωματικές και τις διαπροσωπικές. Οι Invanchevich and Matteson (1980) χώρισαν τις πηγές άγχους σε τέσσερα επίπεδα κατηγοριών, στο ατομικό, στο οργανωτικό, στο επίπεδο σχέσεων και στο περιβάλλον εργασίας. Ο Schuler (1982) αναγνώρισε επτά πηγές άγχους στην εργασία: α) τις εργασιακές ιδιότητες, β) τις σωματικές ιδιότητες, γ) τις σχέσεις, δ) την οργανωτική δομή, ε) την ανάπτυξη σταδιοδρομίας, στ) την αλλαγή και το ρόλο στην οργάνωση.

Οι Briner and Hockey (1988) ξεχώρισαν τρεις πηγές άγχους στην εργασία που έχουν να κάνουν με ηλεκτρονικούς υπολογιστές:

- **οργανωτικά χαρακτηριστικά:** γνωστικές ικανότητες, αντοχή στο άγχος
- **απαιτήσεις εργασίας:** αλλαγές στην εργασία, προσωρινές και δομικές αλλαγές, επεμβάσεις στο σχεδιασμό και την εργασιακή στρατηγική, ευκαιρίες για έλεγχο και διάκριση
- **οργανωτικές αποφάσεις:** στρατηγικές εισαγωγής, εργαλεία και εργασιακές συγκρούσεις, εκπαίδευση και υποστήριξη, επεμβάσεις στην επικοινωνία και στην κοινωνική αλληλεπίδραση.

Άλλοι στρεσογόνοι περιβαλλοντικοί παράγοντες που έχουν αναφερθεί έχουν να κάνουν με την πυκνότητα και την παρουσία πολλών ατόμων στον εργασιακό χώρο (Suejeld, 1979; Rule & Nesdale, 1976; Keating, 1979), την έλλειψη προσωπικής ζωής (Cohen, 1980), τα υψηλά επίπεδα θορύβου (Rule & Nesdale, 1976), δονήσεων και δυνατού αέρα κλιματισμού (Quick and Quick, 1984) και της υπερβολικής θερμοκρασίας (Cohen, 1980).

Η σημασία των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος ως στρεσογόνων παραγόντων σε επαγγελματικό και διοικητικό επίπεδο έχει αγνοηθεί στην έρευνα για το στρες (Burke, 1988). Η ταυτόχρονη παρουσία στρεσογόνων πηγών και φυσικών-περιβαλλοντικών συνθηκών ως αποτέλεσμα συνεχούς χρήσης της τεχνολογίας, θα μπορούσε να σχετισθεί με μειωμένη ικανοποίηση και

ψυχολογική ανησυχία. Οι έρευνες όμως που έχουν γίνει πάνω σε αυτό το θέμα είναι μέχρι σήμερα ελάχιστες, στοιχείο που δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

Το εργασιακό άγχος αποτελεί μια αδιάψευστη πραγματικότητα των καιρών μας στοιχείο που πιστοποιείται και από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε Ευρώπη και Αμερική. Πιο συγκεκριμένα, σε έρευνα που έγινε σε περίπου 16000 εργαζόμενους σε όλες τις χώρες της Ευρώπης με χρηματοδότηση της Ε.Ε. αποκάλυψε ότι το 29% υποστήριζε ότι η εργασία τους επιδρά στην υγεία (Paoli, 1997). Τα πιο συχνά προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία όπως αναφέρθηκαν είναι οι πόνοι στην πλάτη (30%), το άγχος (28%), και η υπερβολική κούραση-εξασθένιση (20%).

Αντίστοιχη έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Αμερική έδειξε ότι περισσότερο από το 75% των Αμερικανών θεωρεί τις εργασίες του ως αγχογόνες και πιστεύει ότι η πίεση ολοένα και αυξάνεται (International Labour, 1993, p.65).

Επίσης, έχει καταγραφεί ότι κάθε χρόνο η Αμερικανική Βιομηχανία χάνει περίπου 550 εκατομμύρια εργάσιμων ωρών το χρόνο σε απουσίες, όπου ένα μεγάλο ποσοστό (54%) αποδίδονται στο στρες (Elkin & Rosch, 1990).

Έρευνες που διεξήχθησαν στην Αγγλία και συμμετείχαν 1500 νέοι έδειξε ότι μεγάλο ποσοστό (38%) έπασχε από σοβαρή νευρική ένταση στη δουλειά, όπου μόνο το 8% βρισκόταν κάτω από την ίδια ένταση στην προσωπική ζωή του και στο σπίτι του. Άλλη έρευνα στην ίδια χώρα, απέδωσε ένα σημαντικό ποσοστό απουσιών ασθενείας (30 – 40%) σε κάποιου είδους μορφής ψυχιατρικής ασθένειας (O' Leary, 1993).

1.4. Αιτίες αύξησης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Όπως είπαμε και πιο πάνω, το φαινόμενο του burn out δεν είναι σημερινό. Υπήρχε και παλιότερα, αλλά σήμερα λόγω των επικρατούμενων συνθηκών έχει αυξηθεί η συχνότητα εμφάνισής του σε ολοένα και περισσότερα επαγγέλματα.

Σε έρευνες σε Αμερική και Ευρώπη φάνηκε ότι οι επιχειρήσεις χρεώνονται πολλά έξοδα για ιατρικές δαπάνες, αποζημιώσεις, απουσίες και μειωμένη γενικώς παραγωγικότητα. Είναι πολλοί οι εργαζόμενοι οι οποίοι καθίστανται ανίκανοι να εργαστούν λόγω ψυχικών και μυοσκελετικών προβλημάτων υγείας οφειλόμενων σε ψυχολογικά προβλήματα.

Πιο συγκεκριμένα, επτά παράγοντες που αλληλοσχετίζονται, έχει υποστηριχθεί ότι συμβάλλουν με τη σειρά τους στην αύξηση του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αποτελούν άμεσες και έμμεσες συνέπειες των γενικότερων αλλαγών στην οικονομική, κοινωνική, πολιτιστική και πολιτισμική ατζέντα των λαών. Οι τέσσερις πρώτοι παράγοντες σχετίζονται άμεσα με το burn out:

- η αύξηση του ψυχοσυναισθηματικού και πνευματικού φόρτου εργασίας,
- η εξάπλωση του τομέα παροχής υπηρεσιών,
- η αύξηση της απογοήτευσης του κοινού με τους εργαζόμενους σε αυτούς του τομείς,
- μη ρεαλιστικές προσδοκίες για το επάγγελμα που έχει επιλέξει κάποιος.

Αναλυτικότερα, με την εισαγωγή της τεχνολογίας στην εργασία έχει μετατοπιστεί το κέντρο βάρους εργασίας. Η εργασία πλέον είναι περισσότερο πνευματική και λιγότερο σωματική. Επαγγέλματα όπως τα διευθυντικά στελέχη, οι γραμματείς, οι δάσκαλοι, το προσωπικό catering (σερβιτόροι, μάγειροι κα), το προσωπικό στον τομέα παροχής υπηρεσιών (γιατροί, νοσηλεύτες) έχουν περισσότερη εργασία να επιτελέσουν ποσοτικά αλλά και ποιοτικά, με αποτέλεσμα να κινδυνεύουν περισσότερο να εξαντληθούν επαγγελματικά.

Πέρα από αυτό, έχει παρατηρηθεί μια γενικότερη αύξηση του εργατικού δυναμικού σε τομείς παροχής υπηρεσιών (59%) συγκριτικά με τη βιομηχανία (34%) και τη γεωργία(7%)(Paoli, 1977). Στον τομέα παροχής υπηρεσιών, περιλαμβάνονται οι γιατροί, οι νοσοκόμες, οι ψυχολόγοι (επαγγέλματα υγείας)

καθώς και άλλα εργασιακά επαγγέλματα όπως οι εκπαιδευτικοί, οι κοινωνικοί λειτουργοί κ.α.

Στα επαγγέλματα αυτά έχει παρατηρηθεί μια αξιοσημείωτη αύξηση. Στην Αμερική συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Rifkin (1995,) οι παραπάνω κατηγορίες επαγγελματιών αποτελούν τις πλέον πιο αναπτυσσόμενες στην Αμερική. Το επάγγελμα των νοσοκόμων παρουσίασε αύξηση 14%. Τα επαγγέλματα αυτά όπως έχουμε ξαναπεί επειδή έχουν να κάνουν άμεσα με ασθενείς είναι πιο ευάλωτα στο να εμφανίσουν οι εργαζόμενοι επαγγελματική εξουθένωση.

Όμως, οι επαγγελματίες αυτοί εξαιτίας και της σπουδαιότητας και των ευθυνών που συνεπάγεται το επάγγελμά τους, συχνά αμφισβητούνται για τις γνώσεις και τις ικανότητές τους, με αποτέλεσμα τη μείωση του κύρους και της κοινωνικής τους θέσης. Το κοινό δεν τους εμπιστεύεται, έτσι ώστε να αποδυναμώνεται η επαγγελματική τους δικαιοδοσία, ενώ παράλληλα να εδραιώνονται τα δικαιώματα αυτών που απολαμβάνουν τις υπηρεσίες τους (πελάτες, ασθενείς).

Από την άλλη, οι μη ρεαλιστικές προσδοκίες για το επάγγελμα που ασκεί κάποιος, ενισχύονται από το σύνολο των πιστεύω, των απόψεων και των προσδοκιών που τρέφουν οι άλλοι για τον κάθε επαγγελματία και το επάγγελμά του (professional mystique) και αυτό συμβαίνει κυρίως με τους καινούργιους στο χώρο. Ο συναγωνισμός, η αυτονομία, η αυτοπραγμάτωση, η συναδελφικότητα και η συμπεριφορά προς τους πελάτες αποτελούν τα πέντε σημεία που δημιουργούν την «επαγγελματική γοητεία».

Εκτός όμως από αυτούς τους τέσσερις παράγοντες που έχουν να κάνουν άμεσα με το burn out, υπάρχουν άλλοι τρεις παράγοντες που συνδέονται περισσότερο με το εργασιακό στρες. Αυτοί είναι:

- η «ετικετοποίηση» των προβλημάτων
- ο ατομικισμός στην κοινωνία
- και τέλος η αλλαγή του «ψυχολογικού συμβολαίου» με τον εργοδότη.

Πιο συγκεκριμένα οι άνθρωποι συνηθίζουν να «ετικετοποιούν» τα όποια προβλήματα, τους φόβους, τις δυσκολίες, τις ασθένειες με ψυχολογικούς όρους και ο πιο συνηθισμένος ψυχολογικός όρος που χρησιμοποιείται είναι το stress, σύμφωνα με τον οποίο ονοματίζουν οποιαδήποτε αρνητική εμπειρία. Σύμφωνα με τον Abbott (1990) ο όρος στρες είναι απολύτως κατάλληλος για τις διαδικασίες της ετικετοποίησης, αφού είναι αμφιλεγόμενος και υπερπεριεκτικός. Χρησιμοποιείται ευρύτατα όχι μόνο από το επιστημονικό και επαγγελματικό κύκλο αλλά και από το κοινό, καθιστώντας το έτσι πολιτιστικό σύμβολο των καιρών μας.

Από την άλλη η εποχή μας και οι ρυθμοί με τους οποίους λειτουργούμε ευνοούν την απομόνωση των ανθρώπων και την παντελή έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ τους. Οι συνθήκες αυτές οδηγούν στην ανάπτυξη ανθρώπων με καθαρά ναρκισσιστική προσωπικότητα και ατομικιστικές τάσεις τα οποία βάλονται πολύ πιο εύκολα από το άγχος χωρίς να μπορούν να αναπτύξουν υγιής διεξόδους αντιμετώπισής του.

Τέλος, το ψυχολογικό συμβόλαιο έχει να κάνει με τις αντιλήψεις που έχει το άτομο για τους όρους και τις συνθήκες εργασίας ανάμεσα στον ίδιο και στην υπηρεσία του. Ο σύγχρονος τρόπος όμως λειτουργίας και δόμησης των επιχειρήσεων, ο οποίος όμως δεν εγγυάται τη μονιμότητα σε μια επιχείρηση, και απαιτεί πάρα πολλά σε σύγκριση με αυτά που προσφέρει, επιτείνουν την ανασφάλεια του εργαζόμενου και αυξάνουν τη πιθανότητα εμφάνισης του burn out.

1.5 Συμπτώματα και γενικοί ορισμοί της επαγγελματικής εξουθένωσης

Στην προσπάθεια ακριβέστερης σκιαγράφησης της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει καταγραφεί μια σειρά πιθανών συμπτωμάτων (αριθμητικά πάνω από 130) τα οποία διακρίνονται αναφορικά με τη φύση τους σε σωματικά, γνωστικά, συμπεριφορικά, συναισθηματικά και απώλειας κινήτρων και

αναφορικά με το επίπεδό τους σε ατομικά, διαπροσωπικά και οργανωτικά (Beemsterboer and Baum, 1984, Burich, 1989, Cordes and Dougenrthhy, 1993, Einsiedel and Tully, 1982, Freudenberger, 1974, Kahill, 1988, Maher, 1983, Paine, 1982).

Μερικά από τα πιο σημαντικά πιθανά συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης που έχουν αναφερθεί με βάση τον παραπάνω διαχωρισμό είναι:

- Συναισθηματικά η κατάθλιψη, η ευσυγκινησία, η συναισθηματική εξάντληση, το άγχος, ακαθόριστες φοβίες, ένταση κλ.π.
- Γνωστικά η ανικανότητα, έλλειψη ενδιαφέροντος, αίσθημα αποτυχίας, αναποτελεσματικότητας, αδυναμία συγκέντρωσης, χαμηλή αυτοεκτίμηση κακή μνήμη κ.α.
- Κινήτρων η απογοήτευση, η έλλειψη ζήλου, έλλειψη κινήτρων, βαρεμάρα χαμηλή ηθική, κ.α.
- Συμπεριφοράς η υπερκινητικότητα, εκρήξεις βίας, αναβλητικότητα, επιθετικότητα, συχνές απουσίες από την εργασία κ.α.
- Σωματικά οι ζαλάδες, πονοκέφαλοι, πόνοι μυών, απώλεια βάρους, κόπωση ταχυπαλμίες, διαταραχές ύπνου κ.α.

Ωστόσο, οι κατηγοριοποιήσεις των συμπτωμάτων τόσο ανάλογα με τη φύση τους όσο και ανάλογα με το επίπεδό τους δεν είναι ο πιο κατάλληλος τρόπος για να ορίσουμε το σύνδρομο. Δίνουν μια αρκετά στατική εικόνα του φαινομένου ως μια αρνητικής ψυχικής κατάστασης, αντί μια διαδικασίας που αναπτύσσεται σταδιακά.

Για το λόγο αυτό, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας κάποια σημεία τα οποία ανατοποθετούν τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης σε μια νέα προοπτική.

Πρώτα απ' όλα, δεν μπορούμε να είμαστε βέβαιοι για την εγκυρότητα των συμπτωμάτων καθώς τα περισσότερα δεν έχουν ελεγχθεί επιστημονικά αλλά προέρχονται από εμπειρική μελέτη και μόνο.

Έπειτα, πολλά από αυτά είναι αρκετά αόριστα και κοινά με άλλα ψυχικά, σωματικά και προβλήματα συμπεριφοράς που μπορούν να παρουσιαστούν ύστερα από ένα ιδιαίτερα στρεσογόνο περιστατικό στη ζωή ενός ανθρώπου, όπως π.χ ο χωρισμός ή ο θάνατος.

Ακόμα, ανάμεσα σε αυτά τα συμπτώματα μπορούμε να διακρίνουμε μια ασάφεια πολλές φορές ως προς το αν πρόκειται για σύμπτωμα ή για συνέπεια αυτής. Στηριζόμενοι παλιότερα σε κλινικές έρευνες και μόνο η σύγχυση αυτή ήταν περισσότερο έντονη, η οποία όμως μειώθηκε με τη μέτρηση της από σταθμισμένα ερωτηματολόγια ειδικά για αυτήν.

Ο Gillespie το 1981 μίλησε για δύο είδη επαγγελματικής εξουθένωσης, την ενεργητική και την παθητική. Σε αυτά τα δύο είδη συναντάμε διαφορετικές μορφές συμπτωμάτων, στο μεν πρώτο υψηλά επίπεδα διέγερσης, θυμού κ.λ.π ενώ στο δεύτερο τα ακριβώς αντίθετα. Οπότε βλέπουμε μια πολυμορφία η οποία επιτείνει την ήδη συγκεχυμένη εικόνα που έχουμε για την επαγγελματική εξουθένωση.

Για αυτούς τους λόγους και όχι μόνο κρίνεται αναγκαίο να δημιουργηθεί ένας λειτουργικός ορισμός, ώστε να μπορέσει να υπερκεραστεί αυτή η στατική εικόνα της επαγγελματικής εξουθένωσης ως μιας αρνητικής ψυχικής κατάστασης και να δοθεί η πραγματική της διάσταση ως μιας διαδικασίας η οποία αναπτύσσεται σταδιακά.

1.5.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Οι ορισμοί που έχουν δοθεί διακρίνονται σε δύο κατηγορίες, οι ορισμοί κατάστασης και οι ορισμοί διαδικασίας. Πιο κάτω θα αναφερθούν τέσσερις ορισμοί κατάστασης και τέσσερις ορισμοί διαδικασίας οι οποίοι μεν πρώτοι συμπληρώνουν τους δεύτερους καθώς περιγράφουν το τελευταίο στάδιο της διαδικασίας.

1.5.2 Ορισμοί Κατάστασης

Σύμφωνα με τη Maslach η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξουθένωσης, αποπροσωποποίησης και μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων που μπορεί να παρατηρηθεί σε εργαζόμενους ανθρώπους.

Κατά τους Pines and Aronson (1988) το burnout είναι αποτέλεσμα επαναλαμβανόμενης συναισθηματικής πίεσης και αφορά εκείνους που καλούνται να φροντίσουν άλλους ανθρώπους. Οι ερευνητές θεωρούν ότι πρόκειται για ένα σύνδρομο που μπορεί να εμφανιστεί σε οποιονδήποτε επαγγελματικό χώρο, ακόμα και στο γάμο ή στην πολιτική.

Με δεδομένο ότι είναι δύσκολο να δοθεί ένας καθολικός ορισμός για την επαγγελματική εξουθένωση αφού αποτελεί ένα σύνθετο ψυχοσωματικό φαινόμενο, οι Maslach και Jackson (1986) υποστήριξαν ότι είναι δυνατό να αξιολογηθεί μέσω της χρήσης του καταλόγου επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory / MBI). Το MBI αποτελεί μια ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα και προσδιορίζει τις τρεις βασικές διαστάσεις του συνδρόμου:

- συναισθηματική εξάντληση, που αναφέρεται στην αίσθηση συνεχούς έντασης και συναισθηματικής αποξένωσης στις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων. Το άτομο νιώθει ότι δεν μπορεί να προσφέρει πια σε συναισθηματικό επίπεδο
- αποπροσωποποίηση, που ταυτίζεται με την αρνητική και αγενή πολλές φορές συμπεριφορά κατά τη συναναστροφή με άτομα που ζητούν και αποδέχονται τις επαγγελματικές τους υπηρεσίες και φροντίδες,
- αίσθημα μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων, που εκδηλώνεται κατά τη συνεργασία με άλλους με την πεποίθηση ότι η ικανότητα και η επιθυμία τους για επιτυχία μειώνονται συνεχώς. Αφορά την τάση του ατόμου να αξιολογεί αρνητικά την προσφορά από τους άλλους.

Το πολυδιάστατο μοντέλο δεν απέχει πολύ από την απλή –μονοδιάστατη προσέγγιση. Και τα δύο ενσωματώνουν τη μονή διάσταση (εξάντληση) και την επεκτείνουν για να προστεθούν άλλες δύο διαστάσεις: η αντίδραση προς τους άλλους (αποπροσωποποίηση) και η αντίδραση στον εαυτό (μειωμένη προσωπική επίτευξη).

Οι Maslach και Jackson αρχικά θεώρησαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση, εμφανίζεται αποκλειστικά σε ομάδες επαγγελματιών των οποίων η εργασία έχει κάποιους αποδέκτες (μαθητές, ασθενείς, πελάτες). Ωστόσο μετέπειτα έρευνες έδειξαν ότι το φαινόμενο είναι δυνατό να παρατηρηθεί και σε ομάδες που δεν έχουν σχέση με τον ανθρώπινο παράγοντα (Maslach & Leiter, 1997).

Κάτω από το νέο αυτό πρίσμα που έδωσαν τα ερευνητικά δεδομένα, η επαγγελματική εξουθένωση θεωρήθηκε ως η κρίση της σχέσης του ατόμου με την εργασία του και όχι απαραίτητα ως η κρίση των διαπροσωπικών σχέσεων του ατόμου στον εργασιακό του χώρο και περιλαμβάνει εξουθένωση, κυνισμό και μείωση αποτελεσματικότητας στην εργασία.

Μια πιο φανερή τάση στην έρευνα του burnout είναι ότι οι μεταβλητές που έχουν μελετηθεί έως τώρα είναι περισσότερο συνδεδεμένες με τη συναισθηματική εξάντληση από ότι με τις άλλες δύο παραμέτρους και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι περισσότερες θεωρίες που έχουν ασχοληθεί με το θέμα αυτό επικεντρώνονται σε αυτό το συνθετικό από ότι στα άλλα δύο. Αυτό έχει οδηγήσει μερικούς να συμφωνήσουν ότι το burnout είναι μία μόνο διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και ότι οι άλλες παράμετροι θα μπορούσαν να απέχουν από τον ορισμό (Shiron, 1989).

Η συναισθηματική εξάντληση είναι πιο κοντά στην ορθόδοξη μεταβλητή του στρες. Η ομοιότητα αυτή δίνει κύρος στον όρο του burnout ως φαινομένου μέσα στην κυριαρχία του stress, αποτελεί επίσης την αφορμή για τη διατύπωση κάποιων σκέψεων (Jackson, Schwarb, Shuler, 1986), ότι ουσιαστικά αν η συναισθηματική εξάντληση είναι απλά ένα συνώνυμο για το στρες, τότε τίποτα καινούργιο δεν έχει μαθευτεί από την έρευνα για το burnout.

Η Maslach όμως ως κοινωνικός ψυχολόγος προσπαθεί να καταλάβει τη συμπεριφορά του ατόμου σε ένα κοινωνικό πλαίσιο και να επικεντρώσει σε κοινωνικούς και προσωπικούς παράγοντες. Από κοινωνιολογικής απόψεως για το burnout είναι ότι η ατομική εμπειρία του στρες προτίθεται σε ένα πλαίσιο σύνθετων κοινωνικών σχέσεων και ότι αυτό περιλαμβάνει την αντίληψη του ατόμου για τον εαυτό του και τους άλλους.

Στο μοντέλο με τις τρεις παραμέτρους του burnout, η μειωμένη προσωπική επίτευξη αντανακλά τη διάσταση της αυτοεκτίμησης και η αποπροσωποποίηση προσπαθεί να συλλάβει τη διάσταση των ενδοπροσωπικών σχέσεων. Και τα δυο αυτά συνθετικά προσθέτουν κάτι πάνω στην αντίληψη του στρες. Πιο συγκεκριμένα, η αποπροσωποποίηση είναι περισσότερο μια νέα διάσταση στην παραδοσιακή βιβλιογραφία για το εργασιακό άγχος.

Όμως, ποια είναι η μεταξύ σχέση αυτών των συνθετικών στοιχείων; Μπορούν να αναπτυχθούν ταυτόχρονα αλλά ξεχωριστά και να δημιουργήσουν διαφορετικά μοντέλα για το burnout ή αυτές οι κατευθύνσεις σχετίζονται σε ακολουθίες και υπάρχει μια αναπτυξιακή πρόοδος με τον καιρό;

Μια εναλλακτική προσέγγιση παραδέχεται ότι υπάρχει μια ακολουθία προόδου με τον καιρό, στην οποία η παρουσία ενός συνθετικού επισπεύδει την ανάπτυξη του άλλου. Σε αυτήν την παραδοχή έχουν κινηθεί κάποια θεωρητικά μοντέλα και εμπειρικές έρευνες.

Πιο συγκεκριμένα, το μοντέλο των φάσεων (Golembiewski et al. 1996) υποστηρίζει ότι η πρώτη φάση του burn out είναι η αποπροσωποποίηση, έπειτα ακολουθεί η μειωμένη προσωπική επίτευξη και τέλος η συναισθηματική εξάντληση.

Αντίθετα, σε ένα άλλο μοντέλο (Leiter & Maslach, 1988) υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική εξάντληση προηγείται, οδηγεί στην ανάπτυξη της αποπροσωποποίησης και τέλος σε μειωμένη προσωπική επίτευξη. Σύμφωνα με τους Cordes & Dougherty (1993), Κάντα (1995), Αναγνωστόπουλο & Παπαδάτου (1995), η Maslach στήριξε αυτήν την άποψη, ότι δηλαδή στον εργαζόμενο

παρατηρείται πρώτα η συναισθηματική εξάντληση, όπου βιώνεται ως έλλειψη ψυχικής ενέργειας και αυξημένο άγχος και κατόπιν, ως αμυντικός μηχανισμός, αναπτύσσεται η αποπροσωποποίηση, η απομάκρυνση δηλαδή από τους πελάτες και η κυνική αντιμετώπισή τους. Όταν ο εργαζόμενος συνειδητοποιήσει αυτήν την κατάσταση στην οποία έχει περιέλθει οδηγείται σταδιακά στην απογοήτευση, στην έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία, στην αίσθηση χαμηλής παραγωγικότητας, και τελικά στην μη επιδίωξη αλλαγών, στην αδράνεια.

Με βάση αυτό το μοντέλο, ο Leiter (1993) πρότεινε μια διαφορετική εκδοχή. Μίλησε για το τρίτο συνθετικό, την προσωπική επίτευξη, ως ένα στοιχείο μέσα στην αλληλουχία αυτή, το οποίο αναπτύσσεται ξεχωριστά από τα άλλα δύο. Δηλαδή, με λίγα λόγια, κάποια συνθετικά του burnout αναπτύσσονται παράλληλα περισσότερο από ότι σε ακολουθία, γιατί αποτελούν αντιδράσεις σε διαφορετικούς παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον.

Ο Bibeau και οι συνεργάτες του (1989) πρότειναν μια σειρά από υποκειμενικά και αντικειμενικά διαγνωστικά κριτήρια για την εξουθένωση. Την κύρια υποκειμενική ένδειξη αποτελεί μια γενική κατάσταση υπερβολικής κούρασης που συνοδεύεται από:

- απώλεια αυτοεκτίμησης ως αποτέλεσμα της αναποτελεσματικής εργασίας και της εργασιακής δυσαρέσκειας
- πολλαπλά σωματικά συμπτώματα, στενοχώρια και κούραση
- πρόβλημα προσοχής, ευερεθισμού και αρνητισμού.

Ως προς την αντικειμενική ένδειξη της εξουθένωσης, τη σημαντική μείωση στην εργασιακή επίδοση σε μια περίοδο αρκετών μηνών, ο Bibeau αναφέρει ως σημείο αναφοράς τους κύριους αποδέκτες, που μπορεί να είναι οι πελάτες, οι ασθενείς κ.λ.π που δέχονται υπηρεσίες εμφανούς χαμηλής ποιότητας, τους διευθύνοντες-επόπτες, που παρατηρούν συχνές απουσίες, ασθένειες και τέλος τους συναδέλφους, που παρατηρούν μια γενικότερη απώλεια ενδιαφέροντος για την εργασία.

Πέρα από τα συγκεκριμένα διαγνωστικά κριτήρια, οι Bibeau et al (1989) συμπέραναν ότι θα ήταν λάθος να αναφέρουν το burnout ως μια νέα ψυχιατρική κατηγορία. Σύμφωνα με αυτούς το burnout υπάγεται σε μια υποκατηγορία της «διαταραχής προσαρμογής με την εργασιακή (ή ακαδημαϊκή) αναστολή».

Με βάση το διαγνωστικό οδηγό DSM-III μια διαταραχή προσαρμογής χαρακτηρίζεται από μια «δυσπροσάρμοστη αντίδραση σε ένα αναγνωρίσιμο ψυχοκοινωνικό στρεσογόνο γεγονός και παρουσιάζεται μέσα σε τρεις μήνες. Η δυσπροσάρμοστη αντίδραση αυτή παρουσιάζεται είτε ως μειωμένη εργασιακή λειτουργικότητα είτε με αντιδράσεις ως προς το στρεσογόνο γεγονός που τα χαρακτηρίζει η υπερβολή.

Οι Maslach and Leiter (1997) έδωσαν αργότερα έναν πιο ευρύ ορισμό του συνδρόμου, ως επαγγελματικής κρίσης με τρεις διαστάσεις: εξουθένωση, κυνισμό και επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Παράλληλα, δημιουργήθηκε μια καινούργια έκδοση του MBI, το MBI – Γενική Έρευνα το οποίο μετρά το burnout σε οποιονδήποτε επαγγελματικό χώρο.

Οι Pines and Aronson (1988) ορίζουν το burnout ως μια κατάσταση συναισθηματικής, ψυχικής και σωματικής εξάντλησης που οφείλεται στην μακροχρόνια δέσμευση του ατόμου με καταστάσεις συναισθηματικά απαιτητικές. Η σωματική εξάντληση χαρακτηρίζεται από χαμηλά επίπεδα ενέργειας, χρόνια κόπωση, αδυναμία και ένα πλήθος σωματικών και ψυχολογικών συμπτωμάτων.

Η συναισθηματική εξάντληση περιλαμβάνει αισθήματα αδυναμίας, απαισιοδοξίας και παγίδευσης που σε υπερβολικές περιπτώσεις μπορεί να οδηγήσουν σε συναισθηματική κατάπτωση. Η ψυχική εξάντληση αναφέρεται στην ανάπτυξη αρνητικών συμπεριφορών απέναντι στον εαυτό, στην εργασία και στη ζωή. Όμως, όπως έχει ειπωθεί και παραπάνω, η επαγγελματική εξουθένωση είναι δυνατό να παρατηρηθεί και σε επαγγέλματα εκτός ψυχικής υγείας (management) αλλά και εκτός εργασίας (στο γάμο, στην πολιτικά κλπ).

Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκαν και τα ερωτηματολόγια TM (Tedium Measure, 1981) και BM (Burnout Measure, 1988).

Ο Brill (1984) ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μια δυσφορική και δυσλειτουργική κατάσταση σχετιζόμενη με τη δουλειά σε άτομα χωρίς κύρια ψυχοπαθολογία, τα οποία λειτουργούσαν για καιρό στην ίδια δουλειά με ικανοποιητική απόδοση και τα οποία δεν θα επανέλθουν στα προηγούμενα επίπεδα χωρίς εξωτερική βοήθεια ή περιβαλλοντική αναπροσαρμογή. Αιτία, οι ανεκπλήρωτες επιθυμίες σχετικά με τον εαυτό (λιγότερη ανοχή, υπομονή, εμπάθεια και κατανόηση ή / και με τη δουλειά (μικρότερη ποικιλία, λιγότερες προκλήσεις και δημιουργικότητα). Κατά τους συγκεκριμένους ερευνητές, η επαγγελματική εξουθένωση δεν μπορεί να αναπτυχθεί εκτός επαγγελματικού χώρου ή σε άτομα με ψυχικές ασθένειες, όπως π.χ. κατάθλιψη.

Περιορίζοντας τον ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης, όχι μόνο στα πλαίσια της συμπτωματολογίας και της αιτιολογίας, αλλά προχωρώντας στην εξαίρεση συγκεκριμένων πλαισίων και ομάδων, η συνεισφορά του Brill στον λεπτομερή προσδιορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης, ήταν πολύ σημαντική.

Συμπερασματικά, από τους ορισμούς που δόθηκαν πιο πάνω, διακρίνεται μια διαφορετική προσέγγιση ως προς την οπτική, την ακρίβεια και τις διαστάσεις που δίνουν στο σύνδρομο. Σε τρία στοιχεία φαίνεται να συγκλίνουν οι ορισμοί αυτοί:

1. τα δυσφορικά συμπτώματα αποτελούν τον πυρήνα του συνδρόμου. Περισσότερο παρατηρούνται η αρνητική συμπεριφορά απέναντι στους άλλους και η μειωμένη αποτελεσματικότητα και επίδοση.
2. αβάσιμες προσδοκίες και συναισθηματικές απαιτήσεις παίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης.
3. η επαγγελματική εξουθένωση γενικά θεωρείται ως άμεσα σχετιζόμενη με την εργασία και συμβαίνει σε «φυσιολογικά» άτομα που δεν

υποφέρουν από ψυχοπαθολογία και που έχουν λειτουργήσει σε επαρκή επίπεδα πριν.

1.5.3. Ορισμοί Διαδικασίας

Παρακάτω παρατίθενται τέσσερις ορισμοί, όπου δίνουν έμφαση σε μια συγκεκριμένη πλευρά της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ο Cherniss (1980a) ορίζει το burnout ως μια διαδικασία κατά την οποία η επαγγελματική στάση και συμπεριφορά μεταβάλλεται αρνητικά, ως αντίδραση στην εργασιακή πίεση. Σε μία δεύτερη έκδοση την ίδια χρονιά (1980b) γίνεται πιο συγκεκριμένος και περιγράφει την επαγγελματική εξουθένωση ως μια διαδικασία που διέπεται από τρεις φάσεις. Αρχικά, δημιουργείται ανισορροπία μεταξύ αποθεμάτων και ζήτησης (stress). Έπειτα, παρουσιάζεται άμεση, σύντομη συναισθηματική ένταση, κούραση και εξάντληση (strain). Τέλος, γίνονται πραγματοποιούνται πολλές αλλαγές στη στάση και στη συμπεριφορά, όπως τάση να μεταχειρίζεται κανείς τους πελάτες με απόμακρο και μηχανικό τρόπο, ή να ασχολείται κυνικά με την ικανοποίηση των προσωπικών του αναγκών (αμυντική στρατηγική αντιμετώπισης).

Ένα σημαντικό αιτιολογικό κριτήριο εισάγεται από τον Cherniss στο τρισδιάστατο μοντέλο της επαγγελματικής εξουθένωσης: η αμυντική στρατηγική αντιμετώπισης του στρες. Ενώ ο Cherniss θεωρεί τις υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις ως τη γενεσιουργό αιτία της επαγγελματικής εξουθένωσης, η αμυντική στρατηγική αντιμετώπισης που χαρακτηρίζεται από αποφυγή και απόσυρση, υποστηρίζει τη θεωρία του.

Από τη στιγμή που οι εργασιακές απαιτήσεις δεν είναι συγκεκριμένες, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να συμβεί σε κάθε επάγγελμα, μολονότι ο Cherniss από την εμπειρική του έρευνα (1980, 1993) ασχολείται αποκλειστικά με επαγγέλματα ψυχικής υγείας.

Οι Edelmich and Brodsky (1980) περιγράφουν την επαγγελματική εξουθένωση σαν μια διαδικασία αυξανόμενης απογοήτευσης και σταδιακής αποϊδανικοποίησης. Σαν αποτέλεσμα των συνθηκών εργασίας στην καθημερινή πραγματικότητα, κυρίως στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, χάνεται προοδευτικά ο αρχικός ιδεαλισμός, η ενέργεια και οι προσδοκίες του ατόμου. Ως κύρια αιτία για την εμφάνιση του συνδρόμου οι συγγραφείς θεωρούν τις αρχικές, ιδεαλιστικές προσδοκίες και τις ανώτερες φιλοδοξίες, που προκαλούν μελλοντική σύγχυση.

Κατά τον Eltzion (1987), πηγή της αργής, λανθάνουσας διαδικασίας ψυχολογικής διάβρωσης είναι τα συνεχή περιστατικά έλλειψης προσαρμογής μεταξύ των ατομικών και περιβαλλοντικών χαρακτηριστικών, τα οποία γίνονται ελάχιστα αντιληπτά και, στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, δεν τα παραδέχεται ο ενδιαφερόμενος. Οι μικρές πιέσεις που προκαλεί αυτή η έλλειψη προσαρμογής δεν προκαλούν συναγερμό και σπάνια προσπαθεί να τις αντιμετωπίσει ο οργανισμός. Έτσι, η διαδικασία της διάβρωσης μπορεί να συνεχίζεται για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς να γίνεται αντιληπτή. Τα εμφανή συμπτώματα της επαγγελματικής ξεκινούν χωρίς προειδοποίηση. Ξαφνικά και απροσδόκητα νιώθει κανείς μεγάλη εξάντληση, που αδυνατεί να τη συνδέσει με οποιοδήποτε στρεσογόνο γεγονός.

Από πολλούς έχει χαρακτηριστεί η επαγγελματική εξουθένωση ως η «διάβρωση της ψυχής», μια διάβρωση ως προς τις αξίες, την αξιοπρέπεια, το πνεύμα και γενικότερα την ανθρώπινη ψυχή (Maslach & Leiter, 1997).

Ο Hallsten (1993) πιστεύει ότι η διαδικασία του burnout προκαλείται όταν ένας ενεργός, αυτοκαθοριζόμενος ρόλος απειλείται ή καταλύεται χωρίς να υπάρχει διαθέσιμος εναλλακτικός ρόλος. Ο ίδιος ερευνητής αναφέρεται ακόμη στην περιοδική, αλληλεπιδραστική μορφή αγχοτικο-καταθλιπτικών αντιδράσεων και στους άκαμπτους, ψευδοενεργούς αγώνες. Όλα τα παραπάνω μπορεί να καταλήξουν σε εξάντληση, κούραση και καταθλιπτικά επεισόδια.

Από τους παραπάνω ορισμούς διαδικασίας συνάγεται ότι η επαγγελματική εξουθένωση αρχίζει με εντάσεις που είναι αποτέλεσμα της ασυμφωνίας ανάμεσα στις προσδοκίες, τις προθέσεις, τους αγώνες, τα ιδανικά και τις απαιτήσεις της σκληρής πραγματικότητας της καθημερινής ζωής. Επίσης, αυτού του είδους οι εντάσεις αναπτύσσονται βαθμιαία και μπορούν να βιωθούν συνειδητά ή όχι, ενώ ο τρόπος αντιμετώπισής τους είναι καθοριστικός για την ανάπτυξη ή όχι της επαγγελματικής εξουθένωσης.

1.5.4 Προς ένα λειτουργικό ορισμό

Η πληθώρα των ορισμών που έχουν δοθεί για την επαγγελματική εξουθένωση δυσχεραίνουν την προσπάθεια για μια γενικότερα κοινά αποδεκτή περιγραφή του burnout. Παρατηρείται μια αντιφατικότητα στους ορισμούς σε κάποια σημεία.

Ένας λειτουργικός ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης ο οποίος θεωρείται ως ο πιο ολοκληρωμένος είναι αυτός των Schaufeli and Enzmann (1998). Σύμφωνα με αυτούς η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια επίμονη, αρνητική, σχετιζόμενη με την εργασία κατάσταση του μυαλού, σε «φυσιολογικά» άτομα, που χαρακτηρίζεται πρωταρχικά από εξάντληση, η οποία συνοδεύεται από καταπόνηση (συναισθηματική, σωματική, γνωστική και συμπεριφορική), ελαττωμένη υποκίνηση, αίσθηση μειωμένης αποτελεσματικότητας, και ανάπτυξη δυσλειτουργικών στάσεων και συμπεριφορών στην εργασία.

Αυτή η ψυχολογική κατάσταση δημιουργείται σταδιακά, αλλά μπορεί να παραμείνει απαρατήρητη από το άτομο για μεγάλο χρονικό διάστημα. Είναι αποτέλεσμα μη προσαρμογής ανάμεσα στις αρχικές προθέσεις και προσδοκίες που είχε το άτομο και στην εργασιακή πραγματικότητα. Και είναι πολύ δύσκολο να «θεραπευτεί» κανείς από ένα τέτοιο πρόβλημα αν δεν μπορέσει να

αναπτύξει τις κατάλληλες στρατηγικές που θα μπορέσουν να το «νικήσουν». Γι αυτό και πολλές φορές το πρόβλημα τείνει δυστυχώς να διαιωνίζεται.

1.6 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ, ΑΙΤΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Κατά την διάρκεια των τελευταίων χρόνων, έχει αυξηθεί το ερευνητικό ενδιαφέρον για την επαγγελματική εξουθένωση. Υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός από μελέτες και έρευνες που περιέχουν στον τίτλο τους τη λέξη burnout. Μια βιβλιογραφική αναζήτηση κατέδειξε πάνω από 5500 έρευνες. Το κύριο μέρος αυτής της βιβλιογραφίας (61%) έχει δημοσιευθεί σε επιστημονικά περιοδικά, το 17% αποτελεί Διδακτορικές Διατριβές, το 10% κεφάλαια σε βιβλία ή μεμονωμένες εκδόσεις και το υπόλοιπο 12% είναι ερευνητικά δεδομένα, παρουσιάσεις σε συνέδρια ή Διπλωματικές Μεταπτυχιακού Επιπέδου.

Μεταξύ 1975 και 1980, τα δημοσιεύματα για την εξουθένωση αυξήθηκαν σταδιακά από 5 σε 200. Το 1980 ο μέσος όρος των δημοσιευμάτων ήταν 200 περίπου ετησίως, με μια πρόσθετη αύξηση σε 300 στα τέλη της δεκαετίας. Αυτά τα εντυπωσιακά νούμερα δεν θα πρέπει να παρερμηνευθούν, επειδή αυτή η αξιοσημείωτη αύξηση δεν αφορά αποκλειστικά την εξουθένωση: παρατηρήθηκε επίσης και στα δημοσιεύματα για το εργασιακό άγχος. Φαίνεται ότι παρόμοιες επιστημονικές και κοινωνικές αλλαγές διέγειραν το επιστημονικό ενδιαφέρον τόσο για την εξουθένωση όσο και για το εργασιακό άγχος.

1.6.1 Τα επαγγέλματα τα οποία έχουν μελετηθεί

Το ερωτηματολόγιο MBI έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλά επαγγελματικά πεδία. Τα αποτελέσματα διαφόρων ερευνών έδειξαν ότι η εξουθένωση παρουσιάζει ερευνητική υπεροχή στα εκπαιδευτικά επαγγέλματα και στα επαγγέλματα υγείας.

Ιδιαίτερα στον τομέα της υγείας, οι έρευνες που έχουν γίνει είναι πάρα πολλές. Ο Williams το 1989, μελετώντας τη σχέση της συναισθηματικής κατανόησης των ασθενών και του συνδρόμου της επαγγελματικής κόπωσης στους επαγγελματίες υγείας, διαπίστωσε μια θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής κατανόησης (emotional empathy), της συναισθηματικής εξουθένωσης (emotional exhaustion) και της προσωπικής επιτυχίας (personal accomplishment) και μια θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής εξουθένωσης και αποπροσωποποίησης (depersonalization).

Ο μεγάλος βαθμός συναισθηματικής κατανόησης εάν δεν συνοδεύεται από προσωπική επιτυχία μπορεί να προδιαθέτει τους επαγγελματίες υγείας για συναισθηματική εξουθένωση και να οδηγήσει στην ανάπτυξη αποπροσωποποίησης. Πολλές φορές η συμπεριφορά αυτή ερμηνεύεται από τους άλλους σαν ψυχρότητα και έλλειψη ενδιαφέροντος και οι αρνητικές αυτές ερμηνείες έχουν ως αποτέλεσμα να κάνουν π.χ. τους νοσηλευτές να αισθάνονται ανεπάρκεια ακόμη και ενοχές για τη συμπεριφορά τους, αναπτύσσοντας αρνητικά συναισθήματα προς τους αρρώστους, τους συνεργάτες τους και τον ίδιο τους τον εαυτό.

Το 1992 οι Παπαδάτου, Αναγνωστόπουλος και Μόνος σε έρευνα τους που αφορούσε τη συμβολή των δημογραφικών, ψυχολογικών και εργασιακών παραγόντων στην εμφάνιση της επαγγελματικής κόπωσης σε νοσηλευτές ογκολογικών και γενικών νοσοκομείων διαπίστωσαν ότι η επαγγελματική κόπωση των Νοσηλευτών δεν εξαρτάται από το είδος του νοσοκομείου, αλλά από την έλλειψη αίσθησης προσωπικού ελέγχου προς τα γεγονότα της ζωής καθώς και από την διαφορά μεταξύ προσδοκώμενης και πραγματικής ικανοποίησης που έχουν οι νοσηλευτές για την εργασία τους.

Η Firth – Cozens (1997) αναφέρει ότι το 1/3 των νοσηλευτριών σε ολόκληρο τον κόσμο παρουσιάζει συμπτώματα στρες και εξάντλησης από τα αρχικά ακόμα στάδια της καριέρας τους, ενώ ο κίνδυνος για την εμφάνιση ψυχικών διαταραχών στη συγκεκριμένη επαγγελματική ομάδα είναι πολύ υψηλός.

Επιπλέον, οι νοσηλεύτριες / τές καθώς και οι ψυχίατροι δείχνουν να έχουν τα υψηλότερα ποσοστά (77%) αυτοκτονιών.

Άλλα επαγγελματικά πεδία που έχουν ερευνηθεί είναι η κοινωνική εργασία, τα διοικητικά επαγγέλματα, της αστυνομίας και γενικότερα της προστασίας. Η μεγαλύτερη ομοιογενής εργασιακή ομάδα είναι οι δάσκαλοι που αντιπροσωπεύουν το 22% όλων των δειγμάτων που έχουν μελετηθεί ή το 79% της κατηγορίας των εκπαιδευτικών. Οι μεγαλύτερες εργασιακές ομάδες στα επαγγέλματα υγείας είναι οι νοσοκόμες (17% επί του συνόλου των δειγμάτων), οι ψυχολόγοι και οι ψυχοθεραπευτές (4% επί του συνόλου των δειγμάτων). Μια άλλη μεγάλη εργασιακή ομάδα είναι οι κοινωνικοί λειτουργοί (7% επί του συνολικού δείγματος), οι διευθυντές σχολείων (3%), οι ειδικοί εκπαιδευτές με το ίδιο ποσοστό, οι ιατροί με 2%, οι φύλακες με 1,4% και τέλος οι αστυνομικοί με 2%. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται χαρακτηριστικά τα αποτελέσματα 43 ερευνών που πραγματοποιήθηκαν στις Ηνωμένες Πολιτείες κατά το χρονικό διάστημα 1979 – 1998 για τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης στους διάφορους επαγγελματικούς τομείς.

1.6.2 Πιθανές αιτίες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα που επιδιώκουν να ερμηνεύσουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναζητούν τα αίτια στη δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος. Σύμφωνα με τους Harrison and Vachon, ο επαγγελματίας φέρνει στο χώρο της δουλειάς τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες του (προσφορά) και ταυτόχρονα έχει ορισμένες προσωπικές – συνειδητές ή ασυνείδητες ανάγκες, απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργασιακό χώρο (ζήτηση), όπως για παράδειγμα αναγνώριση, κύρος, οικονομικές απαιτήσεις, δυνατότητα εξέλιξης κ.α.

Το εργασιακό περιβάλλον από την πλευρά του έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο (ζήτηση) και παρέχει

ανταλλάγματα (προσφορά). Όταν αυτά που δίνει και ζητά ο εργαζόμενος δε συμπίπτουν με όσα απαιτεί και προσφέρει το εργασιακό περιβάλλον, τότε εμφανίζεται ένα χάσμα, μια ανισορροπία ή ασυμφωνία και αυξάνονται οι πιθανότητες εμφάνισης καταστάσεων που συμβάλλουν σε ένα χρόνιο στρες το οποίο προοδευτικά οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση. Ο βαθμός τους στρες που βιώνει ο εργαζόμενος σύμφωνα με τον Vachon εξαρτάται από ένα σύνολο παραγόντων που αυξάνουν ή μειώνουν την αντίστασή του.

Οι παράγοντες αυτοί περιλαμβάνουν:

- τα ατομικά χαρακτηριστικά (ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση κλπ)
- τους ενδοατομικούς παράγοντες (προσωπικότητα, κίνητρα, επιθυμίες, προσδοκίες, στρατηγικές αντιμετώπισης κ.α.)
- τους διαπροσωπικούς παράγοντες (υποστηρικτικό δίκτυο)
- τους κοινωνικοπολιτισμικούς παράγοντες (κοινωνικο-πολιτιστικές προσδοκίες από το ρόλο του επαγγελματία, φιλοσοφία εργασίας, κοινωνικές αναπαραστάσεις σχετικά με την αρρώστια, το θάνατο κλπ).

Στα πλαίσια αυτού του μοντέλου δεν είναι οι εξωτερικές συνθήκες εργασίας που καθορίζουν το βαθμό του στρες που βιώνει ένας επαγγελματία, όσο ο τρόπος που τις αντιλαμβάνεται και τις αντιμετωπίζει σύμφωνα με τις ικανότητες, τις ανάγκες και τις προσδοκίες του. Έτσι λοιπόν, ένας απαιτητικός γεμάτος προκλήσεις χώρος εργασίας μπορεί για ένα άτομο να είναι απόλυτα ικανοποιητικός, καθώς ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις δυνατότητές του, ενώ για κάποιο άλλο να αποτελεί πηγή χρόνιου στρες.

Εκτός από τα χαρακτηριστικά προσωπικότητας, τις συμπεριφορές τις σχετικές με την εργασία, και τα εργασιακά και οργανωτικά χαρακτηριστικά υπάρχουν και άλλα χαρακτηριστικά τα οποία έχουν θεωρηθεί ως πιθανές αιτίες ή ακριβέστερα συν - παράγοντες.

Πιο συγκεκριμένα, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά συμπεριλαμβάνονται ως πιθανές αιτίες της εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το φύλο δεν αποτελεί «αιτία» της εξουθένωσης όμως μπορεί να σχετιστεί με τους

εξαρτημένους με την ηλικία παράγοντες όπως την εργασιακή κοινωνικοποίηση (Shaufeli and Enzmann, 1998).

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι πιθανές συσχετίσεις της εξουθένωσης, το αρνητικό ή θετικό πρόσημο υποδηλώνει την ισχύ και την κατεύθυνση της σχέσης με την εξουθένωση που βασίζεται σε τρία υποκειμενικά κριτήρια: 1) τον αριθμό των ερευνών που έχουν αποδείξει με σαφήνεια τις σχέσεις αυτές, 2) τη μεθοδολογική ποιότητα των ερευνών αυτών και 3) τη συνέπεια των αποτελεσμάτων στις έρευνες.

Πίνακας 1.6.1 Συσχετίσεις της εξουθένωσης: πιθανές αιτίες

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Ηλικία	--
Φύλο	+
Εργασιακή εμπειρία	--
Οικογενειακή κατάσταση	-
Μορφωτικό επίπεδο	+

Χαρακτηριστικά προσωπικότητας

Σκληρότητα	---
Προσανατολισμός εξωτερικού ελέγχου	++
Αυτοεκτίμηση	---
« Συναισθηματικός τύπος»	+
Τύπος συμπεριφοράς A	+
Νευρωτισμός	+++
Εξωτερίκευση	-

Συμπεριφορές σχετικές με την εργασία

Υψηλές (μη ρεαλιστικές προσδοκίες)

Εργασιακά και Οργανωτικά χαρακτηριστικά

Εργασιακή υπερφόρτωση	+++
Πίεση χρόνου	+++

Σύγκρουση ρόλου και αμφιλογία	++
Ωρες εργασίας	+
Άμεση επαφή με πελάτη	++
Αριθμός πελατών	+
Σοβαρότητα των προβλημάτων των πελατών	+
Κοινωνική υποστήριξη από συναδέλφους και επόπτες	--
Έλλειψη ανατροφοδότησης	++
Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	--
Αυτονομία	-

Από όλα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, η ηλικία αποτελεί το χαρακτηριστικό που σχετίζεται περισσότερο με το burnout (Mor and Laliberte, 1984, Birch et al, 1986, Poulin and Walter, 1993). Ανάμεσα στους εργαζόμενους, οι νεώτεροι εμφανίζουν πιο συχνά επαγγελματική εξουθένωση από ότι οι μεγαλύτεροι. Το burnout φαίνεται να παρουσιάζεται περισσότερο στην αρχή της σταδιοδρομίας (Maslach, 1982). Μερικοί ερευνητές ερμηνεύουν τη συχνότερη εμφάνιση του burnout στους νεώτερους και λιγότερο στους έμπειρους εργαζόμενους ως αποτέλεσμα της αντίθεσης με την εργασιακή πραγματικότητα (reality shock) ή ως ένδειξη της κρίσης ταυτότητας ως αποτέλεσμα της ανεπιτυχούς εργασιακής κοινωνικοποίησης (Cherniss, 1980b). Το εγχειρίδιο του MBI (Maslach et al, 1996) δείχνει τη μείωση των συμπτωμάτων της εξουθένωσης στις μεγαλύτερες ηλικίες με μεγαλύτερη εργασιακή εμπειρία και για τις τρεις διαστάσεις, αλλά κυρίως για την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση.

Η σχέση της εξουθένωσης με το φύλο δεν είναι πολύ ξεκάθαρη. Υπάρχουν έρευνες που αποδεικνύουν ότι η εξουθένωση συμβαίνει πιο συχνά στις γυναίκες από ότι στους άνδρες (Maslach and Jackson, 1981 a, b, Bussing and Ferrar, 1991, Poulin and Walter, 1993) αλλά άλλες έρευνες έχουν δείξει και το ακριβώς αντίθετο (Price and Spence, 1994, Van Horn et al, 1997). Θα μπορούσε να

υποστηριχθεί ότι οι γυναίκες τείνουν να έχουν λίγο μεγαλύτερο σκορ στις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ οι άνδρες σημαντικά μεγαλύτερο σκορ στη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Αυτό θα μπορούσε να ερμηνευθεί από τα εξαρτημένα με το ρόλο του φύλου στερεότυπα.

Αναφορικά με τη οικογενειακή κατάσταση, ιδιαίτερα για τους άνδρες που δεν είναι παντρεμένοι, φαίνεται να είναι πιο επιρρεπείς στην εξουθένωση από ότι εκείνοι που δεν είναι παντρεμένοι (McDermott, 1984, Maslach and Jackson, 1986, Raquepaw and Miller, 1989). Επίσης, οι ανύπαντροι φαίνεται ότι παρουσιάζουν εξουθένωση σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι οι χωρισμένοι (Maslach et al. 1996). Πιθανώς, άλλοι παράγοντες όπως είναι η ηλικία ή τα ψυχοκοινωνικά προβλήματα που συγκαθορίζουν την οικογενειακή κατάσταση μπορεί να εξηγήσουν τις διαφορές αυτές που έχουν επίσης βρεθεί σε έρευνες για τη γενική υγεία και ψυχολογική κατάσταση (Stroebe and Stroebe, 1991).

Ακόμα σε άλλες έρευνες έχει φανεί ότι οι περισσότερο μορφωμένοι είναι και οι περισσότεροι επιρρεπείς στην εξουθένωση συγκριτικά με αυτούς με υποδεέστερη μόρφωση (Mor and Laliberte, 1984, Birch et al, 1986, Cash, 1988). Πιθανώς, η αιτία να βρίσκεται στις υψηλές προσδοκίες που τρέφουν λογικά τα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ή ακόμα και στις μεγαλύτερες ευθύνες που πιθανόν να έχουν λόγω των υψηλότερων θέσεων που θα καταλαμβάνουν στον εργασιακό χώρο.

Τα δεδομένα από το εγχειρίδιο του MBI (Maslach et al, 1996) δείχνουν μια συνεπή τάση μόνο για τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, ενώ η συναισθηματική εξάντληση είναι υψηλότερη για τα άτομα με βασική εκπαίδευση (καθόλου ή μερική κολεγιακή εκπαίδευση και για την ομάδα των ατόμων με πολύ υψηλό μορφωτικό επίπεδο (μεταπτυχιακό τίτλο). Η μειωμένη προσωπική επίτευξη είναι υψηλότερη στη μεσαία ομάδα που έχει τελειώσει κολέγιο.

1.6.3. Συνακόλουθα και πιθανές συνέπειες της εξουθένωσης

Οι συνέπειες και οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι φανερές τόσο σε επίπεδο οργάνωσης όσο και σε ατομικό. (Παρόλο που η κατηγοριοποίηση αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και διευκολυντική σε περίπτωση έρευνας, εντούτοις υποδηλώνει – έστω και έμμεσα – τη διάκριση ανάμεσα στο άτομο και τον οργανισμό απομονώνοντας το ένα μέρος της σχέσης από το άλλο).

- **Κατάχρηση & εξάρτηση από ουσίες & αλκοόλ**

Σύμφωνα με μία μελέτη που έγινε στη Μ. Βρετανία το 1983 (Hawkins, White & Morris), σημαντικό ποσοστό νοσηλευτών καταφεύγει στο κάπνισμα και στη χρήση αλκοόλ και καφέ.

- **Επαγγελματική κινητικότητα & αποχώρηση (Turnover)**

Διάφορες έρευνες (Arnold, Cooper & Robertson, 1984) έχουν δείξει μια θετική συσχέτιση ανάμεσα στο burnout και την κινητικότητα των εργαζομένων. Γεγονός που λειτουργεί αρνητικά τόσο για τον οργανισμό όσο και για το ίδιο το άτομο. Ως absenteeism ορίζουμε τις απουσίες από το χώρο εργασίας που οφείλονται κυρίως σε λόγους υγείας. Οι Elkin & Rosch το 1990 έδειξαν τη θετική συσχέτιση που υπάρχει ανάμεσα στον αριθμό απουσιών και στην επαγγελματική εξουθένωση. Γενικότερα, το φαινόμενο αυτό θεωρείται διαδεδομένο και αυξάνει συνεχώς σε πολλά επαγγέλματα. Σε μια πρόσφατη έρευνα του Health & Safety Executive of Great Britain (1996) διαπιστώθηκε ότι τουλάχιστον οι μισές μέρες απουσίας οφείλονταν στην εργασιακή εξουθένωση. Η αποχώρηση των εργαζομένων μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα επιζήμια για τον οργανισμό καθώς αυξάνουν τα έξοδα για την εκπαίδευση, μειώνουν την αποτελεσματικότητα του οργανισμού και δημιουργούν μια σύγχυση στους υπόλοιπους εργαζομένους.

- **Καταφυγή σε εθελουσία έξοδο**
- **αυξημένες δαπάνες για αποζημιώσεις**

- ατυχήματα
- Μείωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Άσχημες διαπροσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις

Ένα τρίτο επίπεδο ταξινόμησης είναι και αυτό του εργασιακού προσανατολισμού και των στάσεων. Έχει βρεθεί ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματική εξουθένωσης καθώς και της δέσμευσης με τον οργανισμό και αντίθετα θετική συσχέτιση με την πρόθεση παραίτησης.

1.6.4 Επαγγελματική Ικανοποίηση και Εξουθένωση

Η επαγγελματική ικανοποίηση ανήκει στα συνεπακόλουθα της επαγγελματικής εξουθένωσης που έχει μελετηθεί σε μεγαλύτερη έκταση. Πρόκειται για μια έννοια η οποία άρχισε να απασχολεί τους ερευνητές από πολύ νωρίς. Ήδη, ο Edward Thorndike από το 1918, είχε ξεκινήσει να μελετά τη σχέση ανάμεσα στην εργασία και την ικανοποίηση στο Journal of Applied Psychology .

Πρόσφατα οι Lee and Ashforth (1996) διεξήγαγαν μια μετά – ανάλυση των ερευνών που μελετούσαν τη σχέση ανάμεσα στην εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση, την οργανωτική δέσμευση και την πρόθεση για παραίτηση. Τα ευρήματα αυτά αναλύθηκαν από τους Schaufeli and Enzman (1998) με την πρόσθεση επίσης δεκαπέντε ερευνών.

Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί μια απλή έννοια, αλλά συνίσταται από πολλά επιμέρους στοιχεία (Warr, 1987). Υπάρχουν διαφορετικές πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των μεμονωμένων απαντήσεων στις ερωτήσεις, τις μετρήσεις που εκφράζουν τις Εσωγενείς πλευρές, που έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και τη διεξαγωγή της (π.χ. η πρόκληση, η σημασία ή η διέγερση) και μετρήσεις που

εκφράζουν τις Εξωγενείς πλευρές, που αναφέρονται στις συνθήκες εργασίας (π.χ. την ικανοποίηση από το μισθό, τις αμοιβές, την προαγωγή κ.τ.λ.).

Η επαγγελματική Ικανοποίηση σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης όμως σε μεγαλύτερο βαθμό με την αποπροσωποποίηση (με πληθυσμιακή διακύμανση 27%), ακολουθεί η συναισθηματική εξάντληση και η μειωμένη προσωπική επίτευξη (20% και 16% διακύμανσης αντίστοιχα). Η εσωτερική ικανοποίηση και η εξουθένωση σχετίζονται κατά κάποιο τρόπο περισσότερο από ότι η εξωτερική ικανοποίηση και η εξουθένωση. Επειδή όλες οι έρευνες είναι διατμηματικές. Καμιά αιτιολογική σειρά δεν μπορεί να καθορισθεί.

Εξαίρεση αποτελεί η έρευνα των Wolpin et al (1991) που διαπίστωσε ότι έμμεσα αποτελέσματα της εξουθένωσης στην επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζονται ένα χρόνο μετά. Γι αυτό τα συμπεράσματα θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικά.

Οι περισσότερες έρευνες με το MBI έδειξαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση, αλλά, αντίθετα με τις προσδοκίες, χαμηλή συνάφεια με την προσωπική επίτευξη. Όλες οι έρευνες είναι συναφειακού τύπου. Μια έρευνα των Enzmann and Kleiber (1989) χρησιμοποιεί μια περισσότερο πειστική παραγοντική ανάλυση των κλιμάκων και υποστηρίζει ότι η προσωπική επίτευξη και η επαγγελματική ικανοποίηση συνιστούν παράγοντα.

Τα αποτελέσματα των ερευνών οδήγησαν πολλούς ερευνητές στο συμπέρασμα ότι ενώ η εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση αναμφισβήτητα συνδέονται, δεν υπάρχουν ίδιες δομικές κατασκευές (Zedec, Maslach, Moisiere & Skitka, 1988).

Σύμφωνα με τη θεωρία του Hall (1976) η εργασιακή υποκίνηση και η ικανοποίηση αυξάνονται όταν το άτομο δεσμεύεται σε ένα στόχο και μέσω της προσπάθειας του, που απαιτεί αυτονομία και υποστήριξη, πετυχαίνει αυτό το στόχο. Ο στόχος πρέπει να έχει «προσωπική σημασία». Αυτή η επίτευξη οδηγεί

στην αίσθηση της ψυχολογικής επιτυχίας, που οδηγεί σε αυξημένη αυτοεκτίμηση, σε επαγγελματική ικανοποίηση, που με τη σειρά της ενθαρρύνει το άτομο να εμπλακεί περισσότερο με την εργασία του. Ενώ ο Hall δε συζητά άμεσα για τη σχέση ανάμεσα στην εξουθένωση και την ανικανότητα να πετύχει κανείς μια αίσθηση επίτευξης στην εργασία του. Ο Cherniss (1993) υποστήριξε ότι το ερέθισμα για τη διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην αυτό – αποτελεσματικότητα και την εξουθένωση αποτέλεσε η θεωρία του Hall για την ψυχολογική επιτυχία.

Ένας άλλος σημαντικός αριθμός ερευνών καταδεικνύει την αλληλεπίδραση με τους άλλους (πελάτες, συναδέλφους, επόπτες ή επικεφαλείς τμημάτων) ως το κύριο συνθετικό στην ανάδυση της έντασης και της εξουθένωσης. Ο Beehr (1981) υπέθεσε ότι πολλοί εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι με τους συναδέλφους τους και ο κύριος λόγος είναι οι διαφορετικές προσδοκίες ρόλου. Υποστήριξε ότι τα άτομα που βιώνουν υψηλό άγχος κατηγορούν τους συναδέλφους τους για αυτό. Οι συνάδελφοι αποτελούν σημαντική πηγή εργασιακής δυσαρέσκειας. Οι Pines & Maslach (1978) βρήκαν ότι όσο καλύτερες είναι οι εργασιακές σχέσεις τόσο περισσότερο οι επαγγελματίες ενδιαφέρονται και αγαπούν την εργασία τους, είναι ελεύθεροι να εκφράσουν τους εαυτούς τους και νοιώθουν επιτυχημένοι.

Σε προγενέστερο κεφάλαιο κάναμε αναφορά στο «ψυχολογικό συμβόλαιο» δηλαδή, τα πιστεύω του ατόμου αναφορικά με τους όρους και τις συνθήκες μιας αμοιβαίας συμφωνίας ανάμεσα στον ίδιο και στην υπηρεσία του. Αλλαγή αυτού ή παραβίασή του μπορεί να οδηγήσει εκτός από την αποχώρηση του προσωπικού και τη δυσαρέσκειά του (Robinson & Rousseau, 1994) και σε μειωμένη οργανωτική δέσμευση και εξουθένωση (Schaufeli et al. 1996).

Συμπερασματικά, στο σύνολο τους οι εμπειρικές έρευνες δείχνουν ότι ως προς τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης, η συναισθηματική εξάντληση σχετίζεται περισσότερο με τις πιθανές αιτίες, τα συνεπακόλουθα και τις συνέπειες της εξουθένωσης. Αυτό ισχύει περισσότερο για τις αγχογόνες



καταστάσεις τις σχετικές με την εργασία, το νευρωτισμό, την κατάθλιψη και τα ψυχοσωματικά συμπτώματα. Γενικά, οι συνάφειες με την αποπροσωποποίηση είναι χαμηλότερες. Η διάσταση αυτή σχετίζεται σε υψηλό βαθμό με την επαγγελματική ικανοποίηση, που μπορεί να θεωρηθεί επίσης ως σχετική με τη στάση στην εργασία.

Εκτός από τα παραπάνω, σύμφωνα με τον Holland (1997) η επαγγελματική ικανοποίηση, η σταθερότητα και η επίτευξη στο επάγγελμα εξαρτώνται από το βαθμό σύμπτωσης τύπου προσωπικότητας και περιβάλλοντος μέσα στο οποίο εργάζεται το άτομο. Ο σωστός συνδυασμός των παραπάνω στοιχείων μπορεί να προσφέρει μια εργασία που θα προσφέρει ικανοποίηση, επιτυχία και θα απομακρύνει το ενδεχόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Εδώ, βλέπουμε να θίγεται ένα άλλο εξίσου σημαντικό κεφάλαιο στο θέμα της επαγγελματικής ικανοποίησης και εξουθένωσης, ο ατομικός παράγοντας, η προσωπικότητα κάθε εργαζομένου και η δυνατότητα προσαρμογής και αφομοίωσής στο γενικότερο εργασιακό περιβάλλον.

Συνοπτικά, από τα παραπάνω συνάγεται το συμπέρασμα ότι η «επαγγελματική ικανοποίηση» επηρεάζεται από μια σειρά παραγόντων (εργασιακών αλλά και προσωπικών) όπως είναι οι ευκαιρίες ανέλιξης, το άγχος, η ηγεσία, οι συνθήκες εργασίας, η δίκαιη ή όχι κατανομή αμοιβών. Πρόκειται για μια σύνθετη έννοια, που από πολλούς έχει προσεγγιστεί διαφορετικά. Λόγου χάρη, από τη μία αντιμετωπίζεται ως μία μονοδιάστατη έννοια όπου κανείς απλά είναι ή όχι επαγγελματικά ικανοποιημένος (Porter & Lawler, 1968) και αντίθετα ως μια πολυδιάστατη έννοια, όπου κανείς μπορεί να είναι λιγότερο ή περισσότερο ικανοποιημένος σε κάποιον από τους προαναφερόμενους παράγοντες (Smith, Kendall & Hulin, 1968). Με όποιον τρόπο όμως και αν αυτή προσεγγιστεί, παραμένει το ίδιο σημαντική και αλληλένδετη με το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

17 ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Υπάρχουν τέσσερις προσεγγίσεις της κατανόησης του burnout, οι *ατομικές*, οι *διαπροσωπικές*, οι *οργανωτικές* και οι *κοινωνικές*. Κάθε μία από αυτές αναπτύσσονται παρακάτω:

A) ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

- 1) Pines & Aronson (1988)
- 2) Garden (1991)
- 3) Fischer (1983)
- 4) Hobfoll, Shirom & Freedy (1993)
- 5) Burisch (1989, 1993)
- 6) Edelwich & Brodsky (1980)
- 7) Freudenberger & Richelson (1980)
- 8) Meier (1983)
- 9) Ginsburg (1974)

B) ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

- 1) Harrison (1983)
- 2) Maslach (1993)
- 3) Buunk & Shaufeli (1993)
- 4) Morris and Feldman (1996)
- 5) Asforth & Humphry (1993)

Γ) ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

- 1) Cherniss (1980)
- 2) Golembiewski & Munzenrider (1988), Golembiewski et al. (1996)
- 3) Maslach & Leiter (1997)

Δ) ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

- 1) Karger (1981)

περιμένουν ότι η δουλειά τους θα δώσει τυχόν νόημα στην ύπαρξή τους (Pines, 1994).

Υπάρχουν τριών ειδών στόχοι και προσδοκίες: τα γενικά κίνητρα, τα ειδικά επαγγελματικά κίνητρα και τα προσωπικά επαγγελματικά κίνητρα. Το αν θα πραγματοποιηθούν ή όχι εξαρτάται από το περιβάλλον, το οποίο μπορεί να είναι υποστηρικτικό ή όχι ή αντίθετα και αγχογόνο. Στην πρώτη περίπτωση το άτομο λαμβάνει από το περιβάλλον θετικά ερεθίσματα που το βοηθούν να κινήσει και να πραγματοποιήσει τους στόχους του. Στην δεύτερη περίπτωση αυτό δε συμβαίνει.

Οι συγγραφείς ορίζουν το burnout ως μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξάντλησης που έχει προκληθεί από μακροχρόνια δέσμευση με καταστάσεις συναισθηματικά απαιτητικές. Η συναισθηματική εξάντληση βιώνεται ως μια κατάσταση αδυναμίας, χρόνιας κόρασης, έλλειψης ενέργειας και πολυποίκιλων σωματικών και ψυχοσωματικών συμπτωμάτων. Η συναισθηματική εξάντληση περιλαμβάνει αισθήματα απελπισίας, ανημποριάς και παγίδευσης που ενδέχεται να οδηγήσουν σε συναισθηματικό κλονισμό. Η ψυχική εξάντληση αναφέρεται στην ανάπτυξη αρνητικών στάσεων απέναντι στάσεων απέναντι στον εαυτό, τη δουλειά και την ίδια τη ζωή. Οι συγγραφείς πιστεύουν ότι το σύνδρομο μπορεί να αναπτυχθεί σε οποιονδήποτε επαγγελματικό χώρο, αλλά και στο γάμο ή στην πολιτική.

A. 1. 2. Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως ανισορροπία συνειδητών και ασυνείδητων λειτουργιών

Η Garden (1991), επηρεασμένη από την ψυχοδυναμική θεωρία του Carl Jung, διαμόρφωσε μια ακόμη άποψη για την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σύμφωνα με τον Jung υπάρχουν δύο αντίθετοι τύποι προσωπικοτήτων: ο συναισθηματικός και ο διανοητικός. Ο μεν πρώτος

χαρακτηρίζεται από ενδιαφέρον και συναίσθηση για τους άλλους ενώ ο δεύτερος είναι σκληρός, προσανατολισμένος στο στόχο και τείνει να παραμελεί τους άλλους. Αυτοί οι δύο τύποι αντιπροσωπεύουν ψυχικές λειτουργίες που ενυπάρχουν σε κάθε άνθρωπο. Η ταυτότητα του κάθε ανθρώπου προσδιορίζεται από το ποια από τις δύο λειτουργίες θα επικρατήσει συνειδητά, ενώ η άλλη θα υφίσταται σε μεγάλο βαθμό ως ασυνείδητη.

Τα άτομα τείνουν να διαλέγουν επαγγέλματα σύμφωνα με τον τύπο της προσωπικότητάς τους. Οι έρευνες έχουν δείξει ότι σε επαγγέλματα σχετικά με την υγεία, τη συμβουλευτική και την εκπαίδευση η αναλογία των συναισθηματικών τύπων σε σχέση με τους διανοητικούς είναι 4:1 (Garden, 1991). Οι συναισθηματικοί τύποι προτιμούν να δουλεύουν ως επαγγελματίες παροχής υπηρεσιών και οι διανοητικοί τύποι ως μηχανικοί, μάνατζερ, κ.τ.λ. Η έρευνα έχει δείξει ότι οι συναισθηματικοί τύποι αναπτύσσουν συχνότερα επαγγελματική εξουθένωση.

Σύμφωνα με την Garden (1991) υπάρχουν τρεις ψυχοδυναμικές αρχές:

1. *Η διαδικασία της μεταστροφής:* Η εξάντληση της ενέργειας συνοδεύεται από μείωση των χαρακτηριστικών που συνδέονται συνήθως με το συγκεκριμένο τύπο προσωπικότητας.
2. *Η διαδικασία της σύγκλισης:* Οι αντίθετοι τύποι διαφέρουν όταν το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι χαμηλό και μοιάζουν όταν είναι υψηλό.
3. *Το burnout εμφανίζεται όταν ο τύπος προσωπικότητας ταιριάζει με τη δουλειά:* Έχει παρατηρηθεί ότι οι συναισθηματικές απαιτήσεις προμηνούν burnout για τους συναισθηματικούς τύπους και οι πνευματικές απαιτήσεις για τους διανοητικούς τύπους.

Πως εξηγούνται όμως όλα αυτά; Σύμφωνα με την προσέγγιση της Garden που στηρίζεται στη θεωρία του Jung, όταν για οποιοδήποτε λόγο η ψυχή στερείται ενέργειας, όταν δηλαδή κάποιος βρίσκεται σε κατάσταση άγχους, τότε αναδύονται οι καταπιεσμένες ασυνείδητες λειτουργίες οι οποίες δεν αφήνουν το

άτομο να λειτουργήσει κανονικά ούτε επαγγελματικά ούτε κοινωνικά αντλώντας του όλο και περισσότερη ενέργεια μέχρι οι πόροι να εξαντληθούν τελείως. Τέλος, τονίζεται ότι η επαγγελματική εξουθένωση αναπτύσσεται διαφορετικά σε διαφορετικούς τύπους προσωπικότητας.

A. 1.3 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως ναρκισσιστική διαταραχή

Σύμφωνα με τον ψυχαναλυτή Fischer (1983) το burnout αποτελεί μια ναρκισσιστική προσωπική διαταραχή. Το άτομο που εξιδανικεύει τη δουλειά του και αργότερα απογοητεύεται ίσως να μειώσει τις πιθανότητες να εμφανίσει επαγγελματική εξουθένωση αν περιορίσει τα ιδανικά του ή αρχίσει να ψάχνει αλλού δουλειά. Από την άλλη, το άτομο που είναι ήδη επαγγελματικά εξουθενωμένο συνεχίζει παρόλα αυτά να εμμένει περισσότερο στους τυχόν μη ρεαλιστικούς εργασιακούς στόχους που έχει θέσει από φόβο μην αποτύχει και χάσει την «αυταπάτη της μεγαλοσύνης του». Έχει δημιουργήσει μια ναρκισσιστική ψευδαίσθηση ανωτερότητας από την οποία αντλεί εσωτερική ευχαρίστηση. Αποφεύγει με οποιοδήποτε κόστος ό,τι απειλεί αυτή την ψευδαίσθηση, με αποτέλεσμα την εμφάνιση του burnout.

Πρόσφατα, οι Glickauf-Hughes & Mehlman (1995) υποστήριξαν ότι και η καταθλιπτική ναρκισσιστική προσωπικότητα μπορεί να εξουθενωθεί επαγγελματικά. Η προσωπικότητα αυτή χαρακτηρίζεται από ασταθή αυτοεκτίμηση που εξαρτάται περισσότερο από τη συναισθηματική ανατροφοδότηση από τους άλλους, παρά από την αυθεντικότητα των αισθημάτων του ίδιου του ατόμου. Αυτή η εξάρτηση αναπτύσσεται κατά την παιδική ηλικία λόγω των ναρκισσιστών γονέων. Το παιδί αναπτύσσει ασυνήθιστα ισχυρή συναισθηματική «κεραία» για να ανιχνεύει τις ανάγκες και τα αισθήματα των άλλων, ώστε να εκπληρώσει το ρόλο του ακροατή για τους διαταραγμένους γονείς.

A.1.4 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως απώλεια δυναμικού

Οι Hobfoll & Freedy (1993) και οι Hobfoll & Shirom (1993) συνέδεσαν τη νέα θεωρία για το στρες, όπου ονομάζεται Διατήρηση του Δυναμικού (αποθεμάτων – πόρων) ή COR (Conservation Of Resources), με το burnout. Το βασικό αξίωμα στο οποίο στηρίζεται αυτή η θεωρία είναι ότι οι άνθρωποι παρακινούνται εσωτερικά να αποκτήσουν, να διατηρήσουν και να προστατέψουν πράγματα πολύτιμα γι' αυτούς, όπως αντικείμενα (εργαλεία, σπίτι), συνθήκες (εργασιακή σταθερότητα, υποστηρικτικό κοινωνικό δίκτυο), προσωπικά χαρακτηριστικά (κοινωνικές δεξιότητες, αυτοεκτίμηση), πόρους (χρήματα, πιστοληπτική ικανότητα) κ.τ.λ.

Σύμφωνα με την παραπάνω θεωρία, το ψυχολογικό στρες εμφανίζεται όταν τα αποθέματα απειλούνται (π.χ. λόγω ανεργίας, διαζυγίου κλπ) ή είναι πιο λίγα από τα αναμενόμενα. Τα άτομα αντιμετωπίζουν συνήθως αποτελεσματικά το στρες επιμερίζοντας ή επενδύοντας τα αποθέματα. Η συγκέντρωση πολλών αποθεμάτων είναι απαραίτητη, γιατί δρα ως ασφαλιστική δικλείδα που επιτρέπει στο άτομο να αντιμετωπίσει αποτελεσματικότερα μελλοντικά αγχογόνα γεγονότα (λ.χ. ανεπιτυχείς προσπάθειες προαγωγής παρά τη σκληρή δουλειά). Η ανεπιτυχής αντιμετώπιση τέτοιων γεγονότων δημιουργεί παρατεταμένο εργασιακό άγχος, δηλαδή burnout, το οποίο οι Hobfoll & Shirom (1993) ορίζουν ως διαδικασία εξάντλησης της προσωπική ενέργειας ή ως ένα συνδυασμό σωματικής κούρασης, συναισθηματικής εξάντλησης και γνωστικής εξάντλησης που αναπτύσσεται σταδιακά. Το burnout εμφανίζεται όταν διαπιστώνεται απώλεια πολύτιμων προσωπικών αποθεμάτων (σωματικής δύναμης, συναισθηματικής ευρωστίας και γνωστικής ευστροφίας), τα οποία δεν μπορούν να ανανεωθούν. Αυτή η απώλεια βιώνεται λόγω των εργασιακών απαιτήσεων και δεν μπορεί να αντισταθμιστεί από άλλα αποθέματα όπως κοινωνική υποστήριξη ή αυτοεκτίμηση.

A.1.5 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως διαταραγμένο σχήμα δράσης

Ο Burisch (1989,1993) μίλησε για τη ρόλο των διαταραγμένων σχημάτων δράσης στην εκδήλωση του burnout. Σύμφωνα με τη θεωρία της δράσης, τα επεισόδια δράσης είναι βασικές μονάδες ανάλυσης. Αυτά τα επεισόδια ποικίλουν σε διάρκεια, από μερικά λεπτά (ένα τηλεφώνημα), μέχρι δεκαετίες (εδραίωση καριέρας) και είναι ιεραρχικά τοποθετημένα. Ένα μη διαταραγμένο επεισόδιο δράσης είναι μια κυκλική διαδικασία που ξεκινά όταν ενεργοποιηθούν τα λανθάνοντα προσωπικά κίνητρα. Πολλά πράγματα, όμως, μπορούν να διαταράξουν ένα επεισόδιο δράσης. Παρακάτω αναφέρονται τέσσερις περιπτώσεις διαταραχής:

- Ματαίωση των κινήτρων
- Παρεμπόδιση του στόχου
- Ανεπαρκής αμοιβή
- Απροσδόκητες (αρνητικές) παρενέργειες

Ένα διαταραγμένο επεισόδιο θα οδηγήσει σε πρωτοβάθμιο stress καθώς οι επαναλαμβανόμενα αποτυχημένες προσπάθειες ανακούφισης από το στρες απειλούν την αίσθηση αυτονομίας του ατόμου και έτσι αναπτύσσεται δευτεροβάθμιο στρες. Η επιτυχής αντιμετώπιση του οδηγεί στην προσωπική ανάπτυξη, ενώ η αποτυχής ίσως πυροδοτήσει τη διαδικασία του burnout.

A.1.6. Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως σταδιακή αποϊδανικοποίηση

Άλλοι ερευνητές (Edelwich & Brodsky, 1980) οι οποίοι έχουν ασχοληθεί με το burnout, το περιγράφουν σαν μια διαδικασία αυξανόμενης απογοήτευσης και σταδιακής αποϊδανικοποίησης. Αποτέλεσμα των συνθηκών εργασίας στην καθημερινή πραγματικότητα, κυρίως στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, είναι ότι χάνεται προοδευτικά ο αρχικός ιδεαλισμός, η ενέργεια και οι

προσδοκίες του ατόμου. Ως κύρια αιτία για την εμφάνιση του συνδρόμου οι συγγραφείς θεωρούν τις αρχικές, ιδεαλιστικές προσδοκίες και τις ανώτερες φιλοδοξίες που προκαλούν μελλοντικά σύγχυση. Σύμφωνα με τους ανωτέρω συγγραφείς υπάρχει μια σταδιακή εξέλιξη της διαδικασίας:

- **Στάδιο του ενθουσιασμού:** Ο πρωτοδιοριζόμενος επαγγελματίας είναι γεμάτος ενέργεια, μπαίνει στον εργασιακό χώρο έχοντας υψηλούς στόχους και μη ρεαλιστικές προσδοκίες από τον εαυτό του, τους πελάτες, τους συναδέλφους και τις συνθήκες εργασίας.
- **Στάδιο της αμφιβολίας και της αδράνειας:** Οι αρχικά υψηλές προσδοκίες μειώνονται. Το άτομο δίνει περισσότερο έμφαση στις δικές του ανάγκες. Θέματα όπως ο μισθός και το ωράριο γίνονται σημαντικά.
- **Στάδιο της απογοήτευσης και της ματαίωσης:** Οι ιδεαλιστικές προσδοκίες δεν έχουν εκπληρωθεί, ούτε οι προσωπικές ανάγκες έχουν ικανοποιηθεί. Εξωτερικοί παράγοντες όπως χαμηλές αποδοχές, έλλειψη υποστήριξης από την οργάνωση και κακή διευθυντική πολιτική παίζουν καθοριστικά αρνητικό ρόλο. Παρατηρούνται συναισθηματικά, γνωστικά και σωματικά συμπτώματα.
- **Στάδιο της απάθειας:** Το άτομο αποσύρεται από τη δουλειά του σωματικά και ψυχικά. Παρατηρούνται περίοδοι απουσιών, οι κοινωνικές επαφές με συναδέλφους αποφεύγονται και στο ψυχολογικό επίπεδο παρατηρείται συναισθηματική απομάκρυνση, κυνισμός και «μούδιασμα».

A.1.7 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αποτυχία διατήρησης της ιδεαλιστικής αυτό – εικόνας

Ο Freudenberger (1974) περιέγραψε ένα σύνολο συμπτωμάτων υπερκόπωσης (συναισθηματική εξάντληση, έλλειψη κινήτρων και δέσμευσης, πλήθος σωματικών και πνευματικών συμπτωμάτων) τα οποία παρατήρησε σε εθελοντές και επαγγελματίες που παρείχαν υπηρεσίες στο

χώρο ψυχικής υγείας. Ο ορισμός που έδωσε είναι αρκετά ευρύς. Ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως εξάντληση της σωματικής και ψυχικής ενέργειας του ατόμου. Το άτομο έχει αισθήματα αποτυχίας και φθοράς, που προέρχονται από μια υπερφόρτιση των απαιτήσεων ενέργειας, των προσωπικών πηγών άντλησης δύναμης ή της πνευματικής δύναμης του εργαζομένου.

Το 1980 ο Freudenberger & Richelson υποστήριξαν ότι το burnout περιορίζεται σε άτομα χαρισματικά, δυναμικά, ανεξαιρέτως φύλου τα οποία είναι επικεντρωμένα στους στόχους τους. Για το λόγο αυτό ονομάζεται και «ασθένεια της υπερδέσμευσης» (disease of over commitment). Σύμφωνα με τους παραπάνω ερευνητές, το burnout αναπτύσσεται όταν τα άτομα πιστεύουν σταθερά στις εξιδανικευμένες εικόνες, στους εξιδανικευμένους εαυτούς τους, ως χαρισματικοί, δυναμικοί, ανεξάντλητοι και πολύ ικανοί. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να χάνουν την επαφή τελείως με τους άλλους περισσότερο αλάνθαστους «αληθινούς» εαυτούς τους. Άτομα με αυτό το προφίλ παρουσιάστηκαν στο best seller του 1980: "Burnout – How to Beat the High Cost of Success".

Κοινό σημείο στους παραπάνω χαρακτήρες του βιβλίου είναι ότι προσπαθούν να ζήσουν με τις εξιδανικευμένες αυτό – εικόνες χρησιμοποιώντας λανθασμένες στρατηγικές αντιμετώπισης με άμεση συνέπεια την εκκένωση των προσωπικών αποθεμάτων. Ο Freudenberger χρησιμοποιεί τη μεταφορά της ενεργειακής εκκένωσης: τα εξουθενωμένα άτομα καταδιώκονται σε μεγάλο βαθμό με τρόπο μανιώδη, και τόσο πολύ που οι εξιδανικευμένες αυτό – εικόνες τους εξαντλούν τα ενεργειακά αποθέματα. Εξαιτίας λανθασμένων στρατηγικών αντιμετώπισης που χρησιμοποιούνται η διαδικασία της ενεργειακής εκκένωσης εντείνεται αντί να σταματήσει ή να μειωθεί. Σύμφωνα με τον ερευνητή, το burnout υπάρχει όχι εξαιτίας της έλλειψης ικανότητας για να πετύχει κάποιος τους στόχους

του, αλλά είναι αποτέλεσμα περισσότερο της μη επίτευξης των προσδοκώμενων αμοιβών.

Ο ίδιος ερευνητής συνδέει το burnout με μια ατελείωτη λίστα από μεταβλητές που σχετίζονται αρνητικά με την υγεία, και προκαλείται από την άκαμπτη επιδίωξη της επιτυχίας και τις υπερβολικές απαιτήσεις που αυτή συνεπάγεται.

A.1.8. Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως σχήμα εσφαλμένων προσδοκιών

Σύμφωνα με τη γνωστικό – συμπεριφοριστική προσέγγιση του Meier (1983), το burnout είναι αποτέλεσμα εσφαλμένων προσδοκιών που δεν ανταποκρίνονται στην εργασιακή πραγματικότητα. Ο Meier ξεχωρίζει τριών ειδών προσδοκίες: ενίσχυσης (η αξία και το νόημα κάποιων εργασιακών αποτελεσμάτων), αποτελέσματος (συμπεριφορές που οδηγούν σε συγκεκριμένα εργασιακά αποτελέσματα) και αποτελεσματικότητας (η προσωπική ικανότητα κάποιου να πετυχαίνει συγκεκριμένα εργασιακά αποτελέσματα). Όλες αυτές οι προσδοκίες επηρεάζονται από προσωπικούς και κοινωνικούς παράγοντες.

B.1 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

Οι πέντε διαπροσωπικές προσεγγίσεις που ακολουθούν προσπαθούν να βρουν τις αλληλεπιδράσεις στον εργασιακό χώρο και να κατανοήσουν τη σχέση τους με το burnout. Κάποιες περιγράφουν την επαγγελματική εξουθένωση ως έλλειψη κοινωνικής ικανότητας ή διαδοχική πολύπλευρη αντίδραση στο συναισθηματικό φόρτο. Άλλες πάλι την ερμηνεύουν στηριζόμενες σε ψυχολογικές διαδικασίες όπως η κοινωνική ανταλλαγή, η συναισθηματική μεταδοτικότητα (contagion), ή η συναισθηματική

προσπάθεια (labor). Σε αντίθεση με τις ατομικές προσεγγίσεις, οι διαπροσωπικές υποστηρίζονται ως ένα βαθμό από εμπειρικά στοιχεία.

B.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως έλλειψη κοινωνικής ανταλλαγής

Σύμφωνα με τη θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής του Harrison (1983), το burnout σχετίζεται αντιστρόφως ανάλογα με τη συνειδητή ανταλλαγή και την αποτελεσματικότητα των διαπροσωπικών σχέσεων. Αν και μοιάζει με το υπαρξιακό μοντέλο των Pines & Aronson (1988) στο σημείο ότι μια θετική ανατροφοδότηση οδηγεί σε υψηλότερη κινητοποίηση και μια αρνητική σε burnout, διαφέρει όμως στο ότι εστιάζει στην κοινωνική ανταλλαγή και όχι στους στόχους και στις προσδοκίες. Η κοινωνική ανταλλαγή αναφέρεται στο πώς αντιλαμβάνεται κανείς την ικανότητα του να αλληλεπιδρά και να επηρεάζει το κοινωνικό του περιβάλλον. Η δυνατότητα να επιτευχθεί ανταλλαγή σε επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών – το να επιδράς, δηλαδή, ευεργετικά σε κάποιον σε συγκεκριμένο κοινωνικό περιβάλλον – φαίνεται ότι αποτελεί σημαντικό κίνητρο για τους συγκεκριμένους επαγγελματίες. Η ασυμβατότητα προθέσεων και πραγματικότητας μειώνει την πιθανότητα επίτευξης των επιθυμητών επιδράσεων (αποτελεσμάτων) και η αίσθηση ότι έχουν χαθεί οι πολύτιμες επιδράσεις οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση. Για να επιτευχθούν οι στόχοι δεν αρκεί η κατάλληλη κινητοποίηση, χρειάζεται να πληρούνται ορισμένες περιβαλλοντικές συνθήκες και προσωπικά χαρακτηριστικά, ώστε να αυξάνεται η αίσθηση της κοινωνικής ανταλλαγής του εργαζομένου. Γενικά, η επαγγελματική εξουθένωση είναι δυνατό να εμφανιστεί όταν βιώνονται λίγες επιτυχίες και πολλές αποτυχίες.

Συμπληρωματικά προς την παραπάνω προσέγγιση λειτουργεί η έννοια της αυτό – αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του Cherniss, σύμφωνα με την οποία το άτομο θεωρεί ότι έχει όλες τις απαιτούμενες ικανότητες και

δυνατότητες να ασκεί έλεγχο στα γεγονότα που επηρεάζουν την εργασία του. Η αντίληψή του για την εργασιακή αυτό – αποτελεσματικότητα διαφέρει και περιλαμβάνει την κυριαρχία των τεχνικών πλευρών του επαγγελματικού ρόλου, την ικανότητα να εργάζεται κανείς αρμονικά με τους άλλους, την ικανότητα να επηρεάζει τις κοινωνικές και πολιτικές δυνάμεις μέσα στον οργανισμό. Και αυτός θεωρεί ότι η επίτευξη των στόχων αυξάνει την εργασιακή αυτό – αποτελεσματικότητα και τα κίνητρα, ενώ η αποτυχία μπορεί να ευθύνεται για τη χαμηλή υποκίνηση και τελικά να προκαλεί εξουθένωση.

B.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως συναισθηματική υπερφόρτωση

Η πιο γνωστή όμως προσέγγιση οφείλεται στη Maslach (1993) η οποία θεωρεί ότι το burnout είναι η αρνητική προσωπική εμπειρία που σχετίζεται με το περιεχόμενο των επαγγελματικών διαπροσωπικών σχέσεων και την αντίληψη του εργαζόμενου για τον εαυτό του και τους άλλους. Ως κύρια αιτία καταδεικνύει τις διαπροσωπικές απαιτήσεις, που σήμερα είναι περισσότερες ποσοτικά και ποιοτικά, στη σχέση δότη βοήθειας και αποδέκτη βοήθειας. Ο επαγγελματίας δεν μπορεί να ανταποκριθεί και, προσπαθώντας να αντιδράσει, υιοθετεί τεχνικές απομάκρυνσης από τους πελάτες. Το να συνδυάσει όμως το γνήσιο ενδιαφέρον με την αντικειμενική απομάκρυνση είναι ιδιαίτερα δύσκολο και σύντομα η απομάκρυνση γίνεται δυσλειτουργική. Ο επαγγελματίας αναπτύσσει αρνητικές αντιλήψεις για τους πελάτες και μειώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει. Στην προσπάθειά του να προστατέψει την ψυχολογική ακεραιότητα, αναιρείται το κύριο κίνητρο για επιτυχία, που είναι η συμπάθεια και το ενδιαφέρον για τους άλλους. Η επιτυχία σταδιακά μειώνεται και ταυτόχρονα αναπτύσσεται ανεπάρκεια και αμφιβολία για τη δυνατότητα προσωπικής επίτευξης.

Σύμφωνα με τη Maslach, το σύνδρομο του burnout έχει τρεις διαστάσεις:

- I. **Συναισθηματική εξάντληση**, η οποία είναι συνέπεια του στρες. Χαρακτηρίζεται από απώλεια ενέργειας και αισθήματα ψυχικής κόπωσης από τις συναισθηματικές απαιτήσεις των πελατών, ενώ συνυπάρχει ένταση και επιθετικότητα. Ένα κοινό σύμπτωμα είναι ο φόβος, το δέος για την επόμενη μέρα στη δουλειά.
- II. **Αποπροσωποποίηση**, η οποία δίνει την εικόνα της απόστασης στις διαπροσωπικές σχέσεις. Σχετίζεται με απρόσωπες σχέσεις και με την αντιμετώπιση του πελάτη ως αντικειμένου. Οι εργαζόμενοι κρατούν αποστάσεις από τους πελάτες, έχουν αρνητικά αισθήματα για αυτούς και η συμπεριφορά τους διέπεται από κυνισμό προς όλους, πελάτες και συναδέλφους. Αυτό προκύπτει ως συνέπεια αναποτελεσματικής προσπάθειας αντιμετώπισης της συναισθηματικής εξάντλησης.
- III. **Μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης**, το οποίο αντικατροπτίζει την αρνητική αυτοαξιολόγηση του ατόμου. Αναφέρεται στη χαμηλή επαγγελματική αυτοεκτίμηση, στη βίωση αποτυχιών και στη μείωση της απόδοσης του ατόμου, λόγω της δυσλειτουργικής στρατηγικής αντιμετώπισης των πελατών (αποπροσωποποίησης). Στο άτομο ενυπάρχει ένα αίσθημα ανεπάρκειας, αποτυχίας και δυσαρέσκειας του εαυτού σε σχέση με τη δουλειά που προσφέρει στους πελάτες.

Στηριζόμενος στις διατυπώσεις της Maslach, ο Leiter (1990,1991,1993) πραγματοποίησε μια σειρά από έρευνες στις οποίες διαχώρισε τις ποιοτικές εργασιακές απαιτήσεις (π.χ. υπερφόρτωση εργασίας), τις ποσοτικές εργασιακές απαιτήσεις (π.χ. διαπροσωπικές συγκρούσεις) και την έλλειψη αποθεμάτων – πόρων (π.χ. έλλειψη κοινωνικής στήριξης, απουσία ευκαιριών για ανάπτυξη ικανοτήτων, ελλιπής συνεργασία με τον πελάτη, έλλειψη αυτονομίας και συμμετοχική λήψη απόφασης). Οι απαιτήσεις αναμένεται να σχετίζονται με τη συναισθηματική εξάντληση, ενώ τα αποθέματα-πόροι αναμένεται να σχετίζονται με την αποπροσωποποίηση και την έλλειψη προσωπικής επίτευξης.

Πρόσφατα οι Lee & Ashforth (1996) παρουσίασαν τα αποτελέσματα μετα – ανάλυσης που περιλάμβανε πάνω από 60 έρευνες και διαπίστωσαν ότι η συναισθηματική εξάντληση συνδέεται συγκεκριμένα με τις εργασιακές απαιτήσεις (προβλήματα ρόλου, εργασιακή υπερφόρτωση, εργασιακή πίεση, στρεσογόνα γεγονότα), ενώ η χαμηλή προσωπική επίτευξη σχετίζεται με την έλλειψη αποθεμάτων (ελλιπής κοινωνική στήριξη). Η αποπροσωποποίηση φαίνεται να συνδέεται συγχρόνως με τις εργασιακές απαιτήσεις καθώς και με την έλλειψη αποθεμάτων.

Τα αποτελέσματα της μετα – ανάλυσης συμφωνούν επίσης με τη θεωρία του Leiter (1993), ότι η προσωπική επίτευξη αναπτύσσεται ανεξάρτητα από τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση.

Συμπερασματικά, τα εμπειρικά στοιχεία (Leiter, 1990, 1991; Lee & Ashforth, 1996; Van Dierendonck et al. 1994; Barker et al. 1997) δείχνουν ότι το burnout έχει πολυδιάστατη δομή και ότι οι διαστάσεις του σχετίζονται διαφορετικά με τις εργασιακές απαιτήσεις και τα αποθέματα (πόρους) που διατίθενται από τον εργαζόμενο. Η συναισθηματική εξάντληση αναπτύσσεται σε συνάρτηση με τις εργασιακές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων και των διαπροσωπικών, και φαίνεται ότι οδηγεί στην αποπροσωποποίηση. Η προσωπική επίτευξη επηρεάζεται επίσης αρνητικά από την έλλειψη επαρκών αποθεμάτων και αναπτύσσεται συνήθως με τις άλλες δύο διαστάσεις.

B.1.3. Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως έλλειψη αμοιβαιότητας και ως συναισθηματική μετάδοση.

Το 1993 οι Buunk & Shaufeli αποπειράθηκαν να συνδέσουν το burnout με τις διαδικασίες κοινωνικής ανταλλαγής στο διαπροσωπικό επίπεδο. Γι αυτούς η επαγγελματική εξουθένωση αναπτύσσεται αρχικά στο κοινωνικό και διαπροσωπικό πλαίσιο εργασίας και για να κατανοήσουμε την ανάπτυξή της πρέπει να δοθεί προσοχή στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται,

ερμηνεύουν και διαμορφώνουν τις συμπεριφορές των άλλων στον εργασιακό χώρο. Οι συγγραφείς διακρίνουν δύο πλευρές της διαδικασίας της κοινωνικής ανταλλαγής – την αμοιβαιότητα και τη συναισθηματική μετάδοση – οι οποίες έχουν αναπτυχθεί σε δύο ξεχωριστές προσεγγίσεις του burnout.

Σύμφωνα με την προσέγγιση της αμοιβαιότητας, το burnout είναι ένα πολυδιάστατο σύνδρομο που οφείλεται στις συναισθηματικά απαιτητικές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ δότη βοήθειας και αποδέκτη βοήθειας (Maslach, 1993). Οι εργαζόμενοι (δότες) περιμένουν κάποια ανταμοιβή σε ανταπόδοση των προσπαθειών τους. Παρόλα αυτά, οι προσδοκίες τους σπάνια εκπληρώνονται κι έτσι σταδιακό αναπτύσσεται έλλειψη αμοιβαιότητας και καλλιεργείται η αίσθηση ότι διαρκώς δίνουν πολύ περισσότερα από όσα παίρνουν. Η έλλειψη αμοιβαιότητας οδηγεί στην ανάπτυξη αρνητικών αισθημάτων και σε υποκίνηση προς επαναφορά της αμοιβαιότητας. Κατά τη θεωρία της ισότητας, τα άτομα επιδιώκουν αμοιβαιότητα στις διαπροσωπικές και στις επαγγελματικές τους σχέσεις. Αν και επενδύουν ολοένα και περισσότερο στις σχέσεις αυτές, τα αναμενόμενα αποτελέσματα δεν έρχονται και έτσι μεγαλώνει διαρκώς η ανισορροπία. Η έλλειψη αμοιβαιότητας μειώνει σταδιακά τα συναισθηματικά αποθέματα των εργαζομένων και οδηγεί σε συναισθηματική εξάντληση, όπου αντιμετωπίζεται με μείωση της επένδυσης στις σχέσεις και με απρόσωπη συμπεριφορά προς τους πελάτες. Κατά κάποιο τρόπο, η αποπροσωποποίηση επαναφέρει την αμοιβαιότητα. Αυτή η αντιμετώπιση όμως είναι δυσλειτουργική, αφού χειροτερεύει σταδιακά τη σχέση παροχής – λήψης βοήθειας, αυξάνει τις αποτυχίες και ενθαρρύνει την αίσθηση μειωμένης προσωπικής επίτευξης.

Από την άλλη, το 1993 οι Buunk & Schaufeli υποστηρίζουν την εκδοχή ότι οι συνάδελφοι μπορεί να δράσουν σαν μοντέλα, των οποίων τα συμπτώματα γίνονται αντικείμενο μίμησης με τη διαδικασία της συναισθηματικής μετάδοσης. Ως συναισθηματική μετάδοση ορίζεται η τάση αυτόματης μίμησης και συγχρονισμού ενός άλλου ατόμου και η συνεπακόλουθη σύγκλιση

συναισθημάτων. Έτσι, τα άτομα που έχουν άγχος ίσως διακρίνουν και ταυτόχρονα μιμηθούν συμπτώματα επαγγελματικής εξάντλησης που εμφανίζονται σε συναδέλφους τους. Η μετάδοση των συναισθημάτων είναι η συνειδητή ή ασυνείδητη γνωστική διαδικασία και οι αρνητικές διαθέσεις είναι πιο μεταδοτικές από τις θετικές. Η αρχή της συναισθηματικής μετάδοσης εξηγεί το μηχανισμό εξάπλωσης του burnout από τη στιγμή που έχει αναπτυχθεί, αλλά όχι και την αιτία που αναπτύσσεται. Οι μελέτες που έχουν γίνει πάνω σε αυτό το θέμα είναι σχετικά λίγες (Groenestijn et al., 1997).

Ο Schaufeli και οι συνεργάτες του (1996) προτείνουν ένα μοντέλο κοινωνικής ανταλλαγής δύο επιπέδων. Το burnout μπορεί να προκληθεί από την ανισόρροπη σχέση στο διαπροσωπικό επίπεδο αλλά και από την έλλειψη αμοιβαιότητας στο οργανωτικό (εργασιακό) επίπεδο, δηλαδή με την αθέτηση του ψυχολογικού συμβολαίου. Το ψυχολογικό συμβόλαιο αναφέρεται στις προσδοκίες που έχουν οι εργαζόμενοι για τη φύση της συναλλαγής τους με την επιχείρηση (Rousseau & Parkes, 1993). Οι προσδοκίες μπορεί να αφορούν σε συγκεκριμένα ζητήματα όπως ο φόρτος εργασίας ή σε λιγότερο απτά όπως η εκτίμηση, η αξιοπρέπεια, η υποστήριξη από τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους. Με λίγα λόγια, το ψυχολογικό συμβόλαιο αντανακλά την υποκειμενική έννοια της αμοιβαιότητας για τον κάθε εργαζόμενο, ο οποίος περιμένει ότι οι εκροές της επιχείρησης προς αυτόν θα είναι ανάλογες με τις εισροές των προσπαθειών του.

Όταν η πραγματικότητα δεν ταιριάζει με τις προσδοκίες η αμοιβαιότητα μειώνεται, το συμβόλαιο αθετείται και παρατηρούνται γνωστικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις απόσυρσης που ίσως οδηγήσουν στο burnout. Η έλλειψη αμοιβαιότητας και η καταπόνηση μπορεί να αντιμετωπιστούν με τη μείωση των εισροών του εργαζόμενου (μείωση της προθυμίας του να επενδύσει συναισθηματικά στους πελάτες). Αυτό όμως προκαλεί και ταυτόχρονη μείωση των εκροών της επιχείρησης προς τους πελάτες (μείωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών). Αιτία, λοιπόν, του burnout θεωρείται η ακατάλληλη

στρατηγική αποκατάστασης της αμοιβαιότητας στα δύο επίπεδα. Το μοντέλο αυτό επιβεβαιώνεται από πλήθος ερευνών (Schaufeli, 1996; Van Dierendonck et al., 1996; Siegrist, 1996; Bakker et al., 1998; Van Horn, 1999).

B.1.4 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως συναισθηματική προσπάθεια

Η συναισθηματική προσπάθεια είναι σημαντική έννοια στην κατανόηση του burnout. Με τον όρο συναισθηματική προσπάθεια εννοούμε την επίδειξη του κατάλληλου συναισθήματος ή, σύμφωνα με τους Morris & Feldman (1996), την προσπάθεια, τον προγραμματισμό και τον έλεγχο που απαιτούνται για να εκφράσει κάποιος τα εργασιακά επιθυμητά συναισθήματα κατά τη διάρκεια διαπροσωπικών συναλλαγών. Την έννοια αυτή χρησιμοποίησε πρώτη η κοινωνιολόγος Arlie Hochschild (1983) η οποία και ξεχώρισε δύο είδη συναισθηματικής προσπάθειας:

- την επιφανειακή (προσποίηση συναισθημάτων μέσω λεκτικών και μη λεκτικών εκφράσεων), όπου δημιουργεί πίεση, συναισθηματική διαφωνία, μείωση των συναισθηματικών αποθεμάτων, καλλιεργεί τον κυνισμό, την απομάκρυνση και την απόσυρση (αποπροσωπόποιηση), που είναι ένας ακατάλληλος μηχανισμός άμυνας για τη μείωση της πίεσης και
- την ουσιαστική (προσπάθεια ενσυναίσθησης των συναισθημάτων που κανείς θέλει να δείξει, είτε με αισθήματα παρότρυνσης είτε με εκπαιδευμένη φαντασία) κατά την οποία το άτομο κινδυνεύει να χάσει την επαφή με τον αυθεντικό εαυτό του και καταστρέφεται η δυνατότητα έκφρασης των γνήσιων συναισθημάτων του. Η ουσιαστική συναισθηματική προσπάθεια απαιτεί υπερβολική ενέργεια που, μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα, οδηγεί στη μείωση των συναισθηματικών αποθεμάτων και στη χρησιμοποίηση ακατάλληλων μηχανισμών άμυνας (αποπροσωποποίηση).

Εκτός από τις ποιοτικές όμως πλευρές της συναισθηματικής προσπάθειας που αναφέραμε πιο πάνω πρέπει να συνυπολογιστούν και οι ποσοτικές, δηλαδή

η συχνότητα της συναισθηματικής επίδειξης, η επιμέλεια στους απαιτούμενους κανόνες επίδειξης και η ποικιλία των εκφραζόμενων συναισθημάτων. Όταν τα παραπάνω ποσοτικά μεγέθη είναι μεγάλα, αυξάνεται η συναισθηματική προσπάθεια και, επακόλουθα, ο κίνδυνος για εμφάνιση burnout.

Κατά τους Ashforth & Humphry (1993) η συναισθηματική προσπάθεια έχει θετικές και αρνητικές επιδράσεις όσον αφορά το βαθμό ταύτισης του εργαζομένου με τον εργασιακό του ρόλο. Είναι μια λειτουργική στρατηγική υιοθέτησης του εργασιακού ρόλου και συμμόρφωσης με τους υπάρχοντες κανόνες επίδειξης. Αυξάνει την αυτό - αποτελεσματικότητα και την αποτελεσματικότητα του παρεχόμενου έργου, γιατί ρυθμίζει τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες και δημιουργεί μια κάποια απόσταση που επιτρέπει την αντικειμενικότητα και τη συναισθηματική σταθερότητα (λ.χ. το αποστασιοποιημένο ενδιαφέρον). Όσο περισσότερο ταυτίζεται κανείς με τον εργασιακό ρόλο, τόσο περισσότερο μειώνεται η συναισθηματική διαφωνία και η αποξένωση από τον εαυτό. Η υπερβολική ταύτιση, όμως, ενέχει το συναισθηματικό κίνδυνο να δεθεί κάποιος τόσο πολύ με το ρόλο του, ώστε η ευημερία του να εξαρτάται από τις επιτυχίες ή τις αποτυχίες του στη δουλειά. Τότε, απαιτείται υπερβολική συναισθηματική προσπάθεια για να επιτευχθούν οι υψηλοί εργασιακοί στόχοι και το άτομο οδηγείται στο burnout.

Γ.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

Οι οργανωτικές προσεγγίσεις διαφέρουν στο περιεχόμενο, στο πεδίο δράσης, στην ερευνητική μέθοδο και στην εμπειρική υποστήριξη. Όμως, όλες συμφωνούν στο γεγονός ότι συγκεκριμένοι οργανωτικοί παράγοντες (ποσοτικές και ποιοτικές εργασιακές απαιτήσεις, έλλειψη αυτονομίας ή ελέγχου, έλλειψη ικανοποιητικών αμοιβών, ασυμφωνία καθιερωμένων αξιών και στόχων, έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης ή κοινής ταυτότητας) σχετίζονται με το burnout. Ακόμη, τονίζουν το γεγονός ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει

αρνητικές επιδράσεις όχι μόνο στο άτομο αλλά και στην επιχείρηση (χαμηλή αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και ποιότητα υπηρεσιών)

Γ.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως «σφοδρή» διαδικασία

Το 1988 οι Golebiewski & Munzenrider περιέγραψαν το burnout ως μια «σφοδρή διαδικασία» που αναπτύσσεται σε οκτώ διαδοχικές φάσεις. Πυροδοτείται από εργασιακούς αγχογόνους παράγοντες και οδηγεί σε σωματικά συμπτώματα, μειωμένη επίδοση και αποδοτικότητα. Έχει αρνητικές επιδράσεις τόσο στο άτομο όσο και στην επιχείρηση.

Ο Golebiewski πιστεύει ότι το burnout μπορεί να εκδηλωθεί σε οποιοδήποτε επαγγελματικό χώρο. Συμφωνεί με τη τρισδιάστατη φύση της επαγγελματικής εξουθένωσης που προτείνει η Maslach, χρησιμοποιεί ως μια τροποποιημένη έκδοση του ΜΥΕΙ. Διαφωνεί με τη Malachi στη σειρά των επιπτώσεων: η διαδικασία της επαγγελματικής εξουθένωσης ξεκινά με την αποπροσωποποίηση, που ακολουθείται από την αίσθηση μειωμένης προσωπικής επίτευξης και τη συναισθηματική εξάντληση. Διχοτομώντας την κατανομή των τριών παραγόντων του ΜΥΕΙ σε χαμηλό και υψηλό σκορ δημιουργεί οκτώ φάσεις, οι οποίες αναπαριστούν έναν άλλο τρόπο κατηγοριοποίησης των ατόμων σχετικά με τη «σφοδρότητα» των συμπτωμάτων του burnout και όχι μια εξελικτική διαδικασία. Δηλαδή, κάποιος που βρίσκεται σε προχωρημένη φάση δεν έχει περάσει απαραίτητα από τις προηγούμενες φάσεις. Κατά αυτή την έννοια, το μοντέλο των φάσεων διαφέρει από τα μοντέλα διαδοχικής κατάστασης, όπως η σταδιακή αποϊδανικοποίηση. Η κατηγοριοποίηση σε οκτώ φάσεις συμπυκνώνεται στους πιθανούς συνδυασμούς (πάνω από 80.000) των σκορ του ΜΒΙ σε μια οκταβάθμια κλίμακα.

Οι αρχικές έρευνες που στηρίχθηκαν στο συγκεκριμένο μοντέλο έδειξαν ότι οι επιπτώσεις του burnout διαφέρουν αρκετά ανάλογα με το είδος της οργάνωσης ή με τη χώρα. Το burnout εντοπίζεται περισσότερο σε συγκεκριμένες

ομάδες εργασίας, το ένα πέμπτο περίπου των εργαζομένων βρίσκεται στην πιο προχωρημένη φάση και η κατάταξη σε κάποια φάση είναι αρκετά σταθερή στη διάρκεια του χρόνου.

Στις έρευνες που ακολούθησαν εγκυροποιήθηκε αυτή καθεαυτή η έννοια των διαδοχικών φάσεων του burnout, πράγμα που ήταν και ο στόχος. Ο Golembiewski και οι συνεργάτες του ισχυρίζονται ότι πάνω από τετρακόσιες μεταβλητές έχουν συσχετιστεί επιτυχημένα με το μοντέλο τους. Συγκεκριμένα, εργαζόμενοι που βρίσκονταν σε πιο προχωρημένες φάσεις παρουσίαζαν λιγότερο ευνοϊκά σκορ σε διάφορες πλευρές όπως: χαρακτηριστικά της δουλειάς, ζητήματα υγείας (σωματικά ή ψυχικά συμπτώματα και κατανάλωση φαρμάκων), παραγωγικότητα και απόδοση. Αυτές οι συσχετίσεις, ωστόσο, δεν υπονοούν αιτιακή σχέση (π.χ. το γεγονός ότι στις προχωρημένες φάσεις ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει υψηλό φόρτο εργασίας δε σημαίνει ότι ο υψηλός φόρτος εργασίας οδηγεί στο burnout).

Ο Leiter το 1993 άσκησε έντονη κριτική στη δουλειά του Golembiewski για το μεθοδολογικό της επίπεδο.

Γ.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αντίθεση με την εργασιακή πραγματικότητα (Reality Shock).

Ο Cherniss (1980) θεωρεί το burnout ως διαδικασία κατά την οποία η επαγγελματική στάση και συμπεριφορά μεταβάλλεται αρνητικά, ως αντίδραση στην εργασιακή πίεση. Ως κύρια αιτία του, λοιπόν θεωρεί τις υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις αλλά και το στρες εξαιτίας του οποίου το άτομο οδηγείται στο burnout.

Ο Cherniss πήρε συνέντευξη από 26 νέους επαγγελματίες παροχής υπηρεσιών και παρατήρησε μια μαζική απογοήτευση. Τα ιδανικά, οι προσδοκίες και οι προθέσεις τους είχαν έρθει σε πλήρη αντίθεση με την πραγματικότητα της εργασίας τους (reality shock). Ως αποτέλεσμα, έχαναν σταδιακά την

αίσθηση της αποστολής και τον αρχικό ζήλο τους και είχαν την τάση να αποσύρονται ψυχολογικά από τους πελάτες και από τη δουλειά τους. Στο μοντέλο που ανέπτυξε ο Cherniss κύρια θέση έχουν οι διάφορες πηγές άγχους, που πηγάζουν πρωτίστως από το εργασιακό περιβάλλον και δευτερευόντως από το άτομο. Οι πηγές άγχους και η συνεπακόλουθη καταπόνηση μπορούν να αντιμετωπιστούν είτε κατάλληλα, με ενεργή λύση προβλημάτων η οποία μειώνει την καταπόνηση, είτε ακατάλληλα, με την ανάπτυξη αρνητικών στάσεων η οποία αυξάνει την καταπόνηση και οδηγεί στο burnout.

Σύμφωνα με τον Cherniss υπάρχουν πέντε πηγές άγχους, που σε μεγάλο βαθμό είναι τυπικές για τους νέους επαγγελματίες παροχής υπηρεσιών:

1. αμφιβολίες για τις ικανότητές τους: νιώθουν ανέτοιμοι για το ρόλο τους, παρά τα πολλά χρόνια εκπαίδευσής τους.
2. έλλειψη κινήτρων ή ικανοτήτων, ή πρόθεση να κατευθύνουν τους άλλους ή ακόμη και να τους προσβάλλουν.
3. γραφειοκρατία: δεν είναι αυτόνομοι και χρονοτριβούν με γραφική δουλειά.
4. έλλειψη θετικών ερεθισμάτων και αίσθησης ολοκλήρωσης: η έλλειψη ποικιλίας, νοήματος και δυνατότητα πνευματικής ανάπτυξης φέρνουν τη ρουτίνα.
5. έλλειψη συναδελφικότητας: οι παλαιότεροι αντί να βοηθούν, να υποστηρίζουν και να καθοδηγούν τους νεότερους, τους ανταγωνίζονται, συγκρούονται μαζί τους και διαφέρουν σε αξίες με αυτούς.

Επίσης, πιστεύει ότι υπάρχουν οκτώ σημαντικοί παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον παροχής υπηρεσιών που δημιουργούν στρες και ενδέχεται να προκαλέσουν burnout:

- 1) ελλιπής προσανατολισμός
- 2) μεγάλος φόρτος εργασίας
- 3) ρουτίνα
- 4) μικρά περιθώρια επαφής με τους πελάτες
- 5) έλλειψη αυτονομίας

- 6) αντίθεση προς τους καθιερωμένους στόχους
- 7) ανεπαρκής ηγεσία και εποπτεία
- 8) κοινωνική απομόνωση

Επιπρόσθετα, με τους παραπάνω οργανωτικούς παράγοντες υπάρχουν δύο προσωπικοί παράγοντες που είναι εξίσου σημαντικοί: η ισορροπία μεταξύ στήριξης και απαιτήσεων εκτός δουλειάς και οι προσωπικές διαφορές στην εσωτερική αντίληψη των πραγμάτων.

Ο Cherniss περιγράφει τέσσερις «κατευθύνσεις καριέρας» που έχουν συνήθως οι νέοι επαγγελματίες: ο **κοινωνικά δραστήριος**, ο οποίος θέλει να κάνει περισσότερα από την απλή εξυπηρέτηση των πελατών, ο **τεχνίτης**, ο οποίος υποκινείται εσωτερικά και η επαγγελματική του ανάπτυξη και εξέλιξη έχει γι' αυτόν πρωταρχική σημασία, ο **καριερίστας**, ο οποίος επιζητά την επιτυχία που θα του αποφέρει κύρος, σεβασμός και οικονομική ασφάλεια και τέλος ο **αυτοεπενδυτής**, ο οποίος ενδιαφέρεται κυρίως για την προσωπική του ζωή εκτός δουλειάς. Από αυτούς, ο κοινωνικά δραστήριος και ο τεχνίτης διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να εξαντληθούν επαγγελματικά.

Τέλος, ο Cherniss περιγράφει έξι αλλαγές συμπεριφοράς που είναι τυπικές στο burnout εκτός από τη μείωση ενέργειας: μείωση φιλοδοξιών, αύξηση αδιαφορίας, συναισθηματική απομάκρυνση, απώλεια ιδεαλισμού, αποξένωση από τη δουλειά και αύξηση ενδιαφέροντος για τον εαυτό.

Διαπολιτιστικές μελέτες των Burke & Greenglass (1989) επιβεβαιώνουν το μοντέλο του Cherniss.

Γ.1.3 Η συναισθηματική εξάντληση ως ασυμφωνία ατόμου και εργασίας

Οι Maslach & Leiter (1997) έδωσαν έναν πιο ευρύ ορισμό του συνδρόμου, ως σταδιακής και συνεχιζόμενης, για μεγάλο χρονικό διάστημα, επαγγελματικής κρίσης που αντικατροπτίζει τη διάβρωση αξιών, αξιοπρέπειας, πνεύματος και θέλησης. Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, που διαφέρει από την αρχική τους

διαπροσωπική προσέγγιση, το burnout εμφανίζεται ανεξαρτήτως επαγγελματικού χώρου. Υποστηρίζουν ότι είναι αποτέλεσμα χρόνιας ανισορροπίας, κατά την οποία οι εργασιακές απαιτήσεις είναι περισσότερες από όσες μπορεί να ανταποκριθεί ο εργαζόμενος και οι παροχές λιγότερες από όσες χρειάζεται. Με αυτή την έννοια, έχει τρεις διαστάσεις: εξάντληση (αναφέρεται σε αισθήματα καταπόνησης, τόσο συναισθηματικής όσο και σωματικής), κυνισμός (αναφέρεται σε μια κρύα, απόμακρη και αδιάφορη στάση απέναντι στη δουλειά) και επαγγελματική αποτελεσματικότητα (ή καλύτερα αναποτελεσματικότητα, η οποία αναφέρεται σε μια αίσθηση επαγγελματική ανικανότητας και σε απώλεια εμπιστοσύνης του ατόμου στις ικανότητές του). Το οργανωτικό περιβάλλον παίζει κυρίαρχο ρόλο σε αυτή την προσέγγιση.

Παράλληλα, δημιουργήθηκε μια καινούργια έκδοση του MBI, το MBI-Γενική Έρευνα το οποίο μετρά το burnout σε οποιονδήποτε επαγγελματικό χώρο. Οι Maslach & Leiter θεωρούν ότι η επαγγελματική εξουθένωση εντοπίζεται στο ένα άκρο ενός συνεχούς, ενώ στο άλλο βρίσκεται η δέσμευση, η ενέργεια και η αποτελεσματικότητα. Όταν ξεκινά το burnout, ο εργαζόμενος αισθάνεται να μειώνεται η αίσθηση δέσμευσης και τα συναισθήματά του μετατρέπονται από θετικά σε αρνητικά.

Θεωρούν ακόμη, ότι υπάρχουν οι εξής έξι περιπτώσεις όπου το άτομο και η δουλειά του δεν ταιριάζουν, κάτι που είναι η βασική πηγή του συνδρόμου:

- 1) Εργασιακός φόρτος: το άτομο έχει να κάνει πάρα πολλά, σε πολύ λίγο χρόνο με ελάχιστους πόρους.
- 2) Αδυναμία άσκησης ελέγχου: δεν έχει τη δυνατότητα να κάνει επιλογές ή να παίρνει αποφάσεις, να χρησιμοποιεί τις ικανότητές του στη σκέψη και στη λύση προβλημάτων
- 3) Έλλειψη ανταμοιβής: οι χρηματικές καθώς και οι εσωτερικές αμοιβές, όπως και η αναγνώριση και η εκτίμηση, είναι ανεπαρκείς.
- 4) Έλλειψη κοινής ταυτότητας: η κοινωνική δομή είναι μη υποστηρικτική και χαλαρή, υπάρχει κοινωνική απομόνωση και χρόνια, άλυτα προβλήματα.

5) Έλλειψη δικαιοσύνης: η επιχείρηση μεταχειρίζεται άνισα τους εργαζομένους, με αποτέλεσμα να μην επιβεβαιώνεται η αξία τους και να μην απολαμβάνουν το σεβασμό από τους άλλους.

6) Σύγκρουση αξιών: οι απαιτήσεις της δουλειάς δεν είναι σύμφωνες με τις προσωπικές αρχές του εργαζομένου.

Οι Maslach & Leiter πιστεύουν ότι αυτές οι έξι περιπτώσεις είναι διάχυτες στη σύγχρονη επαγγελματική ζωή.

Δ.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

Η κοινωνιολογική προσέγγιση συνήθως δεν αναφέρεται, καθώς το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας για το burnout κυριαρχείται από τις ψυχολογικές προσεγγίσεις. Οι κοινωνικές προσεγγίσεις επισημαίνουν το ρόλο των αντικειμενικών δομικών και πολιτιστικών στοιχείων που υπάρχουν ανεξάρτητα από την υποκειμενική ερμηνεία της πραγματικότητας. Ένα ακόμη κοινό σημείο είναι η συνδιαλεκτική ή διαλεκτική φύση τους. Οι εργαζόμενοι δε θεωρούνται παθητικά θύματα αλλά ενεργοί διαμορφωτές των συνθηκών (εργασιακών και μη) που ενδέχεται να συνεισφέρουν στην εξουθένωση.

Δ.1.1 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως πολιτιστικό προϊόν

Η Meyerson (1994) επιχειρεί να διερευνήσει την κοινωνική δομή του burnout και το πώς η ερμηνεία του από τους επαγγελματίες αντικατροπτίζει και ενισχύει συγκεκριμένα καθιερωμένα συστήματα. Σύμφωνα με την προσέγγισή της, τα καθιερωμένα συστήματα όχι μόνο ρυθμίζουν τη συμπεριφορά των μελών τους αλλά και αναπαράγονται από τους ίδιους, από τις δράσεις και τις ερμηνείες τους.

Η Meyerson μελέτησε δύο συστήματα: το ιατρικό μοντέλο (αντιμετώπιση του μη στατιστικά φυσιολογικού ως «αρρώστια», η πεποίθηση ότι το άτομο είναι το

επίκεντρο της “αρρώστιας”, πίστη στην τάξη, τη σαφήνεια και τον έλεγχο) και το ψυχολογικό μοντέλο (αποδοχή της πολλαπλής έννοιας του «φυσιολογικού, πεποίθηση ότι η κατάσταση των υποκειμένων (εργαζομένων) οφείλεται σε κοινωνικά παρά σε προσωπικά αίτια, πεποίθηση στον αυτό – προσδιορισμό των υποκειμένων).

Η επαγγελματική εξουθένωση ερμηνεύεται διαφορετικά ανάλογα με το μοντέλο που κυριαρχεί. Στην πρώτη περίπτωση θεωρείται παθολογική κατάσταση που πρέπει να ελεγχθεί, ενώ στη δεύτερη περίπτωση θεωρείται ως κοινωνικό φαινόμενο και ως φυσιολογικό μέρος της δουλειάς. Έτσι, η ποικιλία στα ποσοστά εμφάνισης του συνδρόμου στις διάφορες οργανώσεις και επιχειρήσει ίσως οφείλεται στις διαφορετικές αντιλήψεις που επικρατούν σχετικά με τη φύση του και στις διαφορές ως προς τη γνησιότητα έκφρασης των συμπτωμάτων του. Τέτοιες πολιτιστικές διαφορές τείνουν να αυτό – διακωνίζονται.

Δ.1.2 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως ασυμφωνία μεταξύ εμφανών και αφανών λειτουργιών των επιχειρήσεων και οργανισμών

Η Handy (1988) θεωρεί ότι η ερμηνεία της έννοιας του burnout ως αλληλεπίδρασης ατόμου – περιβάλλοντος ή ως αντιληπτής ανισορροπίας οργανωτικών απαιτήσεων και προσωπικής ικανότητας ανταπόκρισης είναι απλουστευμένη. Υποστηρίζει ότι η άποψη αυτή είναι καθαρά ψυχολογική και γι αυτό παραβλέπει την κοινωνική δυναμική που διέπει τις πολύπλοκες συναλλαγές εργαζομένου και επιχείρησης: η αλληλεπίδραση αυτή λαμβάνει χώρα σε ένα ευρύτερο κοινωνικό, πολιτιστικό και ιστορικό πλαίσιο.

Τα ψυχολογικά μοντέλα για το burnout μπορούν να διερευνηθούν συμπεριλαμβάνοντας την κοινωνιολογική έννοια των εμφανών σε αντιδιαστολή με τις αφανείς λειτουργίες των επιχειρήσεων καθώς και τις αντίστοιχες επιφανειακές και κρυφές δομές τους. Η κυρίαρχη, απλουστευμένη

άποψη της αλληλεπίδρασης εργαζόμενου – επιχείρησης έχει επικεντρωθεί σχεδόν αποκλειστικά στη λειτουργία και τη δομή της επιχείρησης και έχει υποτιμήσει τον υπερενεργητικό ρόλο των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι δεν είναι παθητικά θύματα, αλλά ενεργητικοί παράγοντες που τείνουν να δημιουργήσουν τη δική τους κοινωνική πραγματικότητα η οποία μπορεί να διαφέρει ή όχι από τους βασικούς σκοπούς της επιχείρησης. Αυτό υποδηλώνει ότι η οργανωτική πραγματικότητα δεν είναι καθορισμένη αλλά διαπραγματεύσιμη κοινωνική λειτουργία, κατά την οποία θέματα δύναμης και σύγκρουσης παίζουν σημαντικό ρόλο.

Δ.1.3 Η Επαγγελματική Εξουθένωση ως αλλοτρίωση

Ο Karger (1981), επηρεασμένος από την παραδοσιακή μαρξιστική σκέψη, θεωρεί το burnout ως αντικειμενικά οργανωτικό πρόβλημα παρά ως προσωπικό και υποκειμενικό (σε αντίθεση με τις επικρατούσες απόψεις, όπου η αντικειμενική πραγματικότητα της εργασίας δε λαμβάνεται υπόψη και η επαγγελματική εξουθένωση ορίζεται ως ατομική, συγκινησιακή εμπειρία που προκαλείται από υποκειμενικά αντιληπτούς αγχογόνους παράγοντες). Σύμφωνα με τον Karger, υπάρχει αναλογία μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και βιομηχανικής αλλοτρίωσης όπως την περιέγραψε ο Karl Marx πριν περισσότερο από έναν αιώνα:

"...η εργασία που κάνει είναι ξένη προς τον εργαζόμενο, δεν είναι προσωπική, δεν είναι μέρος της φύσης του ...νώθει δυστυχισμένος αντί για ευχαριστημένος, δεν μπορεί να αναπτύξει ελεύθερα τις σωματικές και πνευματικές του δυνάμεις, αντίθετα (σταδιακά) εξαντλείται σωματικά και υποβιβάζεται πνευματικά...στη δουλειά βιώνει τον εαυτό του σαν ξένο...η σχέση του εργαζόμενου με τη δραστηριότητα που επιτελεί (βιώνεται) σαν κάτι ξένο, που δεν ανήκει σε αυτόν,...η συναίσθηση που θα έπρεπε να έχει για τη σχέση του με την υπόλοιπη ανθρωπότητα μειώνεται σε ένα επίπεδο αδιαφορίας στο οποίο αυτός και οι συνάδελφοί του μετατρέπονται σε αναισθητα αντικείμενα" (Marx, 1844).

Αυτή η περιγραφή της αλλοτρίωσης μοιάζει πολύ με την περιγραφή του burnout, συμπεριλαμβανομένης της εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης. Με μαρξιστικούς όρους, η επαγγελματική εξουθένωση είναι αποτέλεσμα της «αντικειμενικοποίησης» των επαγγελματιών μέσω παραγωγής στην καπιταλιστική κοινωνία. Με άλλα λόγια, οι κοινωνικές ικανότητες και οι ικανότητες αλληλεπίδρασης του επαγγελματία έχουν γίνει εμπορεύσιμο είδος. Αυτή η μεταμόρφωση των ικανοτήτων έχει ως αποτέλεσμα την απομάκρυνση του επαγγελματία από τον πελάτη (αποπροσωποποίηση). Η “αντικειμενοποίηση” στερεί την αίσθηση προσωπικής ταυτότητας που αντλούν τα άτομα από τη δουλειά τους και οδηγεί σε κατάτμηση της εργασίας, ανταγωνισμό με τους συναδέλφους και απώλεια της αυτονομίας (αρνητικές συνέπειες που καλλιεργούν το burnout).

Ε. Από την Πολυφωνία στη Σύνθεση: Ένα Ενοποιημένο και Περιγραφικό μοντέλο

Κάνοντας κανείς μια ανασκόπηση των προσεγγίσεων που αναφέρθηκαν παραπάνω, αυτό που μπορεί να αντιληφθεί είναι η αποσπασματική τους φύση, η οποία δεν επιτρέπει στον αναγνώστη να βγάλει μια ολοκληρωμένη ερμηνεία για το πολύπλοκο αυτό φαινόμενο του burnout.

Παρόλα αυτά υπάρχουν κάποιες ομοιότητες στις προσεγγίσεις αυτές, πάνω στις οποίες στηρίχθηκαν οι Shaufeli & Enzman (1998) και πρότειναν ένα ενοποιημένο και περιγραφικό μοντέλο για την επαγγελματική εξουθένωση. Πρόκειται για ένα “ευριστικό” μοντέλο που βοηθά ή επιτρέπει στον αναγνώστη να ανακαλύψει και να μάθει πράγματα μόνος του, και που σχηματικά συνοψίζει κοινά στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται στις προηγούμενες προσεγγίσεις.

Τρία θέματα που επαναλαμβάνονται συχνά σε πολλές προσεγγίσεις, είναι τα εξής:

1. Η ισχυρή εσωτερική υποκίνηση. Ο κρίσιμος ρόλος στην ανάπτυξη του burnout είναι αναμφισβήτητος. Πολλές θεωρίες τονίζουν τη σημασία των υψηλών στόχων, προσδοκιών, προθέσεων και φιλοδοξιών καθώς και την υψηλή αίσθηση ενθουσιασμού, ιδεαλισμού, ενασχόλησης και δέσμευσης. Η εσωτερική υποκίνηση είναι κοινό στοιχείο τόσο των ατομικών προσεγγίσεων όσο και των περισσότερων διαπροσωπικών (υποκίνηση για βοήθεια, αποκομμένο ενδιαφέρον, επαναφορά της αμοιβαιότητας, συναισθηματική προσπάθεια). Επίσης, υπάρχει και στις οργανωτικές προσεγγίσεις ("κατευθύνσεις καριέρας", εσωτερική αίσθηση δέσμευσης). Συνήθως στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών οι εργαζόμενοι υποκινούνται ισχυρά στο να βοηθούν τους πελάτες. Εάν δεν είναι αφοσιωμένοι και δεσμευμένοι, είναι δύσκολο να πετύχουν τους στόχους τους. Και εδώ ισχύει το παράδοξο, οι πιο άξιοι και επιτυχημένοι επαγγελματίες να διατρέχουν το μεγαλύτερο κίνδυνο να εξουθενωθούν επαγγελματικά.
2. Το μη ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον. Πολλές προσεγγίσεις υποθέτουν ότι το burnout είναι πιθανό να εμφανιστεί όταν η έντονη υποκίνηση του εργαζομένου να βοηθήσει έρχεται σε πλήρη αντίθεση με την εργασιακή πραγματικότητα που αντιμετωπίζει καθημερινά. Έτσι, σταδιακά ο εργαζόμενος απογοητεύεται, νιώθει αποτυχημένος και εξαντλημένος, επειδή οι προσδοκίες του δεν ταιριάζουν με την πραγματικότητα. Αυτό το στοιχείο το συναντούμε στην προσέγγιση όπου το άτομο και η δουλειά του δεν ταιριάζουν (Maslach & Leiter, 1997), αλλά και στις αρχικές περιγραφές του συνδρόμου (Freudenberger & Richelson, 1980; Edelwich & Brodsky, 1980). Το συναντούμε επίσης στις πιο θεωρητικές προσεγγίσεις που χρησιμοποιούν τη θεωρία γνωστικής μάθησης (Meier, 1983), στη θεωρία δράσης (Burisch, 1989), στις ψυχοδυναμικές θεωρίες (Fischer, 1983; Garden, 1991), στη θεωρία κοινωνικής ανταλλαγής (Buunk & Shaufeli, 1993) και στις προσεγγίσεις όπου το άγχος έχει ρόλο συναισθηματικής ενασχόλησης (Morris & Feldman, 1996;

Ashforth & Humphry, 1993), ή επιδρά στις συναισθηματικές απαιτήσεις (Maslach, 1982; Leiter, 1993) ή δημιουργεί reality shock (Cherniss, 1980).

Για τέσσερις τουλάχιστον λόγους το εργασιακό περιβάλλον, ιδιαίτερα στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, είναι μη ευνοϊκό και ιδιαίτερα αγχογόνο. Πρώτον, οι συναισθηματικές απαιτήσεις είναι υψηλές επειδή οι εργαζόμενοι έχουν να αντιμετωπίσουν δύσκολους πελάτες, με προβλήματα που θεωρούν δεδομένες τις προσπάθειες των εργαζομένων (έλλειψη αμοιβαιότητας). Δεύτερον, εξαιτίας της φύσης της δουλειάς τα σχήματα δράσης είναι δυνατόν να διαταραχθούν (για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι λαμβάνουν φτωχή, ατελή ή καθυστερημένη ανατροφοδότηση, ή ακόμη οι στόχοι, τα κριτήρια και οι αντικειμενικοί σκοποί δεν είναι ξεκάθαροι). Τρίτον, το εργασιακό περιβάλλον δεν είναι και τόσο υποστηρικτικό (λ.χ. λείπουν συνεχώς οι πόροι). Τέλος, οι υψηλές κοινωνικές και πολιτιστικές πιέσεις είναι δυνατόν να προκαλέσουν συγκρούσεις (οι συγκρουόμενες κοινωνικές απαιτήσεις του να ελέγχουν και να φροντίζουν παράλληλα τους πελάτες τους).

3. Οι ακατάλληλες και ανεπαρκείς στρατηγικές αντιμετώπισης. Γενικά, τονίζεται η δυναμική και αυτό – διαιωνιζόμενη φύση της επαγγελματικής εξουθένωση. Οι ερευνητές υποθέτουν ότι υπάρχει θετική ή αρνητική ανατροφοδότηση, η οποία εξαρτάται από τον τρόπο αντιμετώπισης της καταπόνησης που προκύπτει από το γεγονός ότι δεν ταιριάζει ή υψηλή υποκίνηση με το μη ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον. Αυτό το στοιχείο το βρίσκουμε στις θεωρίες των Freudenberger (1983), Fischer (1983), Ashforth & Humphry (1993), Hobfoll & Shiron (1993), Pines (1994), Harrison (1983), Maslach (1982) και Cherniss (1980). Όταν ακολουθείται μια επιτυχημένη στρατηγική αντιμετώπισης πετυχαίνονται στόχοι, αυξάνεται η επαγγελματική ικανότητα και καλλιεργείται η αίσθηση του υπαρξιακού νοήματος. Στην αντίθετη περίπτωση που υιοθετείται κάποια ανεπαρκής στρατηγική αντιμετώπισης, είναι πιθανό να αναπτυχθεί το burnout, με όλες τις προσωπικές και οργανωτικές συνέπειες.

1.8 Τρόποι και κλίμακες μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Υπάρχουν τρεις τρόποι μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, η παρατήρηση, η συνέντευξη και τα ερωτηματολόγια. Οι πιο γνωστές κλίμακες μέτρησης είναι, όπως έχει αναφερθεί, είναι το MBI (Maslach Burnout Inventory) και το BM (Burnout Measure) τα οποία αποτελούν ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς

Το MBI είναι το κατεξοχήν χρησιμοποιούμενο εργαλείο για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η πρώτη έκδοσή του δημιουργήθηκε το 1981 (Maslach & Jackson), η δεύτερη το 1986 (Maslach & Jackson) και η τρίτη το 1996 (Maslach, Jackson & Leiter.) Το MBI-GS αποτελεί την τρίτη έκδοση του MBI και μελετά τους ίδιους παράγοντες με το αρχικό ελαφρά παραλλαγμένους.

Αρχικά, το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory-MBI) των Maslach & Jackson (1986) χρησιμοποιήθηκε μόνο για άτομα που έχουν άμεση προσωπική επαφή με αποδέκτες υπηρεσιών (πελάτες, ασθενείς, σπουδαστές κλ.π) σε δύο διαφορετικές εκδοχές: το MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) και το MBI-Educators Survey (MBI-ES). Οι ερωτήσεις βαθμολογούνται σε μια επταβάθμια κλίμακα και χρειάζονται περίπου 10 λεπτά. Στην τελευταία έκδοση, δημιουργήθηκε επιπρόσθετα το MBI – General Survey (MBI-GS), το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για οποιανδήποτε εργασιακό χώρο.

Η εσωτερική συνέπεια των τριών υποκλιμάκων του MBI-HSS και του MBI-ES είναι ικανοποιητική με τιμές Cronbach α που κυμαίνονται από 0.70 έως 0.90 σε δείγμα 11000 ατόμων (Maslach & Jackson, 1986). Σε πρόσφατες έρευνες των Lee & Ashforth (1996) υπολογίστηκαν βαθμολογίες για τη συναισθηματική εξάντληση $\alpha=0.86$, για την αποπροσωποποίηση $\alpha=0.76$ και για τη μειωμένη αίσθηση προσωπικής επίτευξης $\alpha=0.77$.

Η αξιοπιστία των επαναληπτικών μετρήσεων κυμαίνεται από 0,60 έως 0,80 μεταξύ σύντομων χρονικών διαστημάτων ενός – δύο μηνών (Maslach & Jackson, 1986).

Η παραγοντική ανάλυση του MBI έχει επιβεβαιωθεί από πολλές έρευνες. Οι τρεις διαστάσεις αλληλοσχετίζονται. Αναφορικά με το MBI-HSS & MBI-ES η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση σχετίζονται στενά ($r=0,52$), ενώ η αίσθηση προσωπικής επίτευξης σχετίζεται μέτρια με τη συναισθηματική εξάντληση ($r=0,33$) και με την αποπροσωποποίηση ($r=0,36$).

Όσον αφορά την παραγοντική εγκυρότητα, η τρισδιάστατη δομή του MBI έχει επιβεβαιωθεί από πολλές έρευνες. Τέσσερις πρόσφατες έρευνες εξετάζουν τις διαστάσεις του MBI με τη μέθοδο της επιβεβαιωτικής παραγοντικής ανάλυσης με Lisrel και κατέδειξαν την καταλληλότητα του μοντέλου των αρχικών παραγόντων να υπερτερεί των άλλων εναλλακτικών μοντέλων (Lee & Ashforth, 1990; Van Dierendonck, Shaufeli & Buunk, 1996).

Αναφορικά με την εγκυρότητα σύγκλισης, οι περισσότερες έρευνες παράγουν θετικά αποτελέσματα, δείχνοντας ότι η συγκεκριμένη έκταση του MBI μετράει την ίδια δομή όπως και τα άλλα εργαλεία μέτρησης του burnout (BM, PBI, SBS-HP και MBA). Οι σχέσεις ανάμεσα στις μετρήσεις αυτό-αναφοράς και στις μετρήσεις ανά ζεύγη παρουσιάζουν χαμηλές συνάφειες. Για παράδειγμα, οι συνάφειες ανάμεσα στις μετρήσεις ζευγών των διαστάσεων του MBI κυμαίνεται από 0,20 έως 0,56 σε δείγματα κοινωνικών λειτουργών (N=91), νοσοκόμων, κοινωνικών λειτουργών (N=180) και αστυνομικών (N=142) με τις συζύγους τους (Maslach & Jackson, 1986). Γενικά μόνο περίπου 10% της διαφοράς του MBI μοιράζεται με πληροφορίες από εξωτερικές πηγές και πάλι η συναισθηματική εξάντληση εμφανίζεται να είναι η εγκυρότερη διάσταση του MBI.

Το MBI έχει μεταφραστεί και προσαρμοστεί στα ελληνικά από τους Αναγνωστόπουλο και Παπαδάτου (1992). Η θεματική σύνθεση των τριών

παραγόντων και οι συσχετίσεις μεταξύ τους είναι παρόμοιες στην ελληνική και αμερικανική εκδοχή του ερωτηματολογίου.

Συγκεκριμένα, οι συντελεστές συσχέτισης μεταξύ των τριών παραγόντων είναι 0,43 και 0,53 της αμερικανικής εκδοχής στον παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης, και -0,23 έναντι -0,26 για τους παράγοντες της αποπροσωποποίησης και της προσωπικής επίτευξης. Σημαντική απόκλιση παρατηρείται μόνο μεταξύ των παραγόντων της συναισθηματικής εξάντλησης και των προσωπικών επιτευγμάτων, όπου ο συντελεστής στην ελληνική εκδοχή ισούται προς -0,08, ενώ στην αμερικανική εκδοχή ισούται προς -0,22. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας για τη συναισθηματική εξάντληση είναι $\alpha=0,84$, για την αποπροσωποποίηση $\alpha=0,55$ και για τη μειωμένη αίσθηση προσωπικής επίτευξης $\alpha=0,71$.

1.9 ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ BURNOUT

Οι παρεμβάσεις για την στήριξη των επαγγελματιών διακρίνονται σε τρία επίπεδα, στο ατομικό, στο οργανωτικό-διοικητικό και στο επίπεδο αλληλεπίδρασης ατομικού - οργανωτικού περιβάλλοντος (De Frank & Cooper, 1987):

I. Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο:

Η πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ικανότητα των εργαζομένων να αναγνωρίζουν στον εαυτό τους τα πρόδρομα συμπτώματα και στην επακόλουθη κινητοποίηση αμυντικών μηχανισμών, όπως η ενασχόληση με εναλλακτικές δραστηριότητες στον ελεύθερο χρόνο και η ανάπτυξη κοινωνικού υποστηρικτικού δικτύου (φίλοι, οικογένεια, κ.λ.π.). Η αφετηρία των παρεμβάσεων αυτοφροντίδας είναι η αυτογνωσία και η παραδοχή ότι οι ικανότητες και οι ψυχοσωματικές αντοχές ενέχουν τους περιορισμούς που επιβάλλει η ανθρώπινη φύση. Η ανάγκη για

ανανέωση και ανάπαυση είναι υπαρκτή και μάλιστα ανάλογη του βαθμού καταπόνησης (stress) που υφίσταται το άτομο.

Μερικά προληπτικά μέτρα είναι τα ακόλουθα:

- Η έγκαιρη αντιμετώπιση των συμπτωμάτων που δηλώνουν ότι ο εργαζόμενος βιώνει στρες επιτρέπει την ενασχόληση με τον εαυτό του πριν οδηγηθεί προοδευτικά στην εξουθένωση. Τα συμπτώματα της εξουθένωσης αποτελούν προειδοποίηση δυσλειτουργίας στη βιοψυχοκοινωνική υπόσταση του ατόμου που καλείται να αναθεωρήσει ορισμένες επιλογές και συνήθειες που έχει υιοθετήσει στη ζωή του.
- Η επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων και προσδοκιών που έχει ο επαγγελματίας από τον εαυτό του, τους αρρώστους που φροντίζει, τη σχέση με προϊστάμενους και συναδέλφους καθώς και με τη δουλειά του εν γένει, συμβάλλει στην αναθεώρηση και επαναπροσδιορισμό μερικών εξ' αυτών.
- Η αναγνώριση των στρατηγικών αντιμετώπισης που ενεργοποιεί ο επαγγελματίας του επιτρέπει να αξιολογήσει ποιες έχουν αποτελεσματικό αντίκτυπο στη ρύθμιση των συναισθημάτων και στην επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στο χώρο εργασίας και ποιες δυσχεραίνουν την προσαρμογή του, αυξάνοντας το στρες που βιώνει.
- Η αναζήτηση υποστήριξης τόσο από συνεργάτες και φίλους όσο και από επαγγελματίες της ψυχικής υγείας μπορεί να συμβάλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση της εξουθένωσης.
- Σημαντική για την ψυχική ισορροπία του εργαζόμενου είναι η ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες που να παρέχουν την ευκαιρία να δημιουργήσει, να εκτονωθεί, να ξεφύγει από την καθημερινή ρουτίνα.
- Η σωστή διατροφή και η άσκηση καθώς και η επάρκεια ανάπαυσης συμβάλλουν στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην προστασία του εργαζομένου από τις επιπτώσεις ενός χρόνιου στρες.
- Η προσωπική επιλογή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή η αλλαγή χώρου εργασίας αυξάνει την αίσθηση προσωπικού ελέγχου, καθώς ο

επαγγελματίας νιώθει ότι είναι υπεύθυνος για τις αποφάσεις του. Η αλλαγή χώρου εργασίας θεωρείται μια εναλλακτική μέθοδος αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης όταν δεν αποτελεί αντίδραση φυγής και δεν είναι το αποτέλεσμα παρορμητικής απόφασης.

II. Παρεμβάσεις σε οργανωτικό / διοικητικό επίπεδο

Η ορθή διαχείριση πόρων από την πλευρά της διοίκησης περιλαμβάνει τη διαφύλαξη του ανθρώπινου παραγωγικού συντελεστή κατά τρόπο ώστε να προληφθούν οι εκδηλώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζομένους. Οι παρεμβάσεις σε διοικητικό επίπεδο κρίνονται ζωτικής σημασίας και ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν οι ακόλουθες:

- Η τοποθέτηση του κατάλληλου επαγγελματία στην κατάλληλη θέση αυξάνει τις πιθανότητες απόδοσής του άρα και της παραγωγικότητας του οργανισμού.
- Η αποσαφήνιση του ρόλου και των καθηκόντων και η συμμετοχή του επαγγελματία στη λήψη αποφάσεων που τον αφορούν αυξάνουν τον αυτοέλεγχο, την υπευθυνότητα και την ανθεκτικότητά του στις στρεσογόνες συνθήκες εργασίας.
- Η δημοκρατική διοίκηση συμβάλει τόσο στην πρόληψη όσο και στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Η πολυμορφία στην εργασία είναι απαραίτητη κυρίως σε τμήματα όπου το αντικείμενο εργασίας είναι ιδιαίτερα βαρύ και επηρεάζει ψυχολογικά τους εργαζομένους.
- Η δυνατότητα διαλειμμάτων και ειδικών αδειών που να δίνουν στον επαγγελματία τη δυνατότητα να απομακρυνθεί για λίγο από το χώρο εργασίας πριν εκδηλώσει ή κατά τη στιγμή εκδήλωσης ενδείξεων επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Οι δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης αποτελούν σημαντικό κίνητρο και πηγή ανανέωσης για τους εργαζομένους που δε νιώθουν ακινητοποιημένοι ή

/ και παγιδευμένοι σε έναν συγκεκριμένο ρόλο και σε καθήκοντα που με την πάροδο του χρόνου ασκούνται μηχανικά.

- Η συμβουλευτική εποπτεία απευθύνεται σε έναν εργαζόμενο ή μια ομάδα επαγγελματιών που με την υποστήριξη ειδικού συμβούλου αναγνωρίζουν και αξιοποιούν δημιουργικά τις ικανότητές τους για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στο χώρο εργασίας.

Πολλές από τις παρεμβάσεις αυτές δεν επιτυγχάνουν παρά μια απλή επικάλυψη των πραγματικών προβλημάτων που προκαλεί το εργασιακό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση. Σχεδιάζονται κυρίως για να αυξήσουν την παραγωγικότητα, να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή να μειώσουν το κόστος. Οι παρεμβάσεις αυτές μπορεί να έχουν πέντε διαφορετικούς σκοπούς:

- Την ταυτοποίηση: η πρώιμη ανίχνευση είναι κρίσιμη για την αντιμετώπιση του burnout.
- Την πρωταρχική πρόληψη, με στόχο τη μείωση των επικίνδυνων παραγόντων ή την αλλαγή της φύσης των αγχογόνων παραγόντων.
- Τη δευτερογενή πρόληψη, με στόχο την αλλαγή του τρόπου αντίδρασης στους αγχογόνους παράγοντες.
- Τη θεραπεία όσων έχουν ήδη εξουθενωθεί επαγγελματικά και ίσως λείπουν με αναρρωτική άδεια.
- Την αναμόρφωση όσων έχουν υποφέρει από την επαγγελματική εξουθένωση και έχουν επιστρέψει στην εργασία τους.

III. Σε επίπεδο αλληλεπίδρασης ατομικού – οργανωτικού περιβάλλοντος: αυξάνοντας την αντίσταση του εργαζομένου σε συγκεκριμένους εργασιακούς αγχογόνους παράγοντες μειώνεται η ευπάθειά του. Αυτές οι παρεμβάσεις έχουν στόχο την αλληλεπίδραση ατόμου και οργανισμού. Εστιάζουν στον εργαζόμενο που έρχεται σε σύγκρουση με τον οργανισμό.

1.10 Σκοπός της έρευνας – Ερευνητικές Υποθέσεις

Κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης σε έναν πολυδιάστατο επαγγελματικό χώρο όπως είναι ο Τραπεζικός, ο οποίος δεν έχει ιδιαίτερα μελετηθεί ως προς αυτές τις διαστάσεις στον ελληνικό χώρο. Η έρευνα αυτή αποτελεί άλλη μια προσπάθεια μελέτης και έρευνας μιας επαγγελματικής κατηγορίας η οποία δεν ανήκει στα επαγγέλματα ψυχικής υγείας που κατά κόρον έχουν ερευνηθεί τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Οι κύριες ερευνητικές υποθέσεις είναι:

1. Η ηλικία των υποκειμένων επηρεάζει το βαθμό Εξάντλησης και Κυνισμού. Συγκεκριμένα τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και περισσότερων χρόνων εργασίας εμφανίζουν μεγαλύτερες τιμές Εξάντλησης και Κυνισμού σε σχέση με τους μικρότερους στην ηλικία και στην επαγγελματική εμπειρία.
2. Τα συνολικά χρόνια εργασίας των υποκειμένων επηρεάζουν το βαθμό Επαγγελματικής Ικανότητας. Συγκεκριμένα τα άτομα με περισσότερα χρόνια εργασίας εμφανίζουν μεγαλύτερη τιμή Επαγγελματικής Ικανότητας σε σχέση με αυτούς που έχουν λιγότερα.
3. Η Εξάντληση σχετίζεται αρνητικά με την Επαγγελματική Ικανοποίηση.
4. Ο τομέας εργασίας (δημόσιος ή ιδιωτικός χαρακτήρας) επηρεάζει το βαθμό Κυνισμού των υποκειμένων. Συγκεκριμένα τα άτομα που ανήκουν στο δημόσιο τομέα εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό κυνισμού σε σχέση με αυτούς που εργάζονται σε τράπεζα με ιδιωτικό χαρακτήρα.
5. Η έδρα εργασίας των υπαλλήλων, αν δηλαδή εργάζονται σε Υποκατάστημα ή σε Διοικητική Υπηρεσία επηρεάζει το βαθμό Εξάντλησης και Κυνισμού. Ειδικότερα, τα άτομα που εργάζονται σε Υποκατάστημα (επειδή έχουν άμεση καθημερινή επαφή με πελάτες) εμφανίζουν μεγαλύτερη τιμή Εξάντλησης και Κυνισμού από αυτούς που εργάζονται σε Διοικητική

Υπηρεσία (και δεν έχουν καθημερινή επαφή με πελάτες, αλλά μόνο συναδέλφους).

6. Η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει το βαθμό κυνισμού που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι.

7. Οι ώρες εργασίας επηρεάζουν την εξάντληση και την επαγγελματική ικανότητα των εργαζομένων.

8. Ο τομέας εργασίας των υποκειμένων (δημοσίου ή ιδιωτικού χαρακτήρα) επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, αυτοί που εργάζονται σε δημοσίου χαρακτήρα τράπεζα εμφανίζουν υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση από αυτούς σε ιδιωτικού χαρακτήρα τράπεζες.

9. Η ηλικία των υπάλληλων επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Όσο πιο μεγάλοι τόσο πιο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι εργαζόμενοι.

ΜΕΘΟΔΟΣ

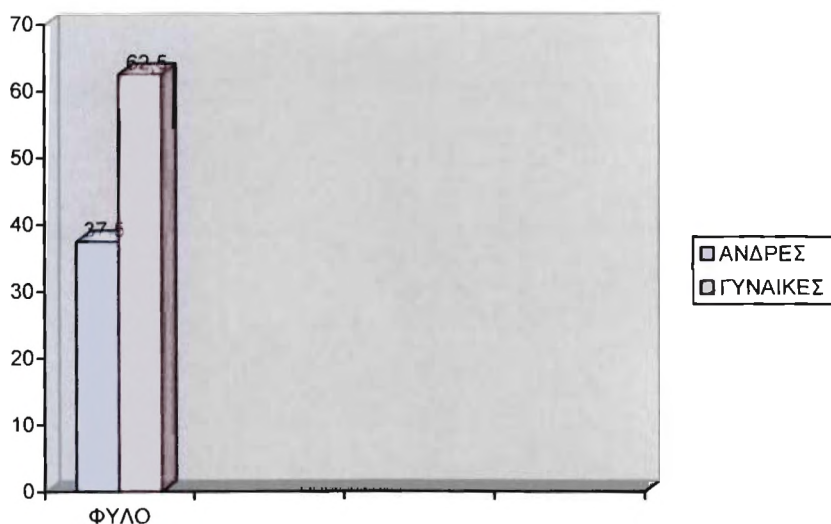
2.1. Δείγμα

Στην παρούσα έρευνα το δείγμα αποτελείται από 144 άτομα τα οποία εργάζονται στον Τραπεζικό Τομέα. Το δείγμα επιλέχθηκε με τη μέθοδο της τυχαίας «απλής» δειγματοληψίας μέσα από μια σειρά Τραπεζών, Ιδιωτικού κυρίως Δικαίου, εκ των οποίων στη μία από αυτές, αν και Ιδιωτικού Δικαίου όπως προβλέπεται με όλες τις τράπεζες, πλην της Τράπεζας Ελλάδος, υπάρχει καθαρά δημόσιος χαρακτήρας λειτουργίας τόσο στον τρόπο επιλογής προσωπικού όσο και στο γενικότερο μάνατζμεντ. Για το λόγο αυτό, στην έρευνα υπάρχει διαχωρισμός των τραπεζών σε δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης στους δύο αυτούς τομείς.

Πιο συγκεκριμένα, από το δείγμα των 144 ατόμων οι 60 (41,7%) εργάζονται σε τράπεζα καθαρά ιδιωτικού χαρακτήρα και οι 84 (58,3%) σε τράπεζα δημόσιου χαρακτήρα.

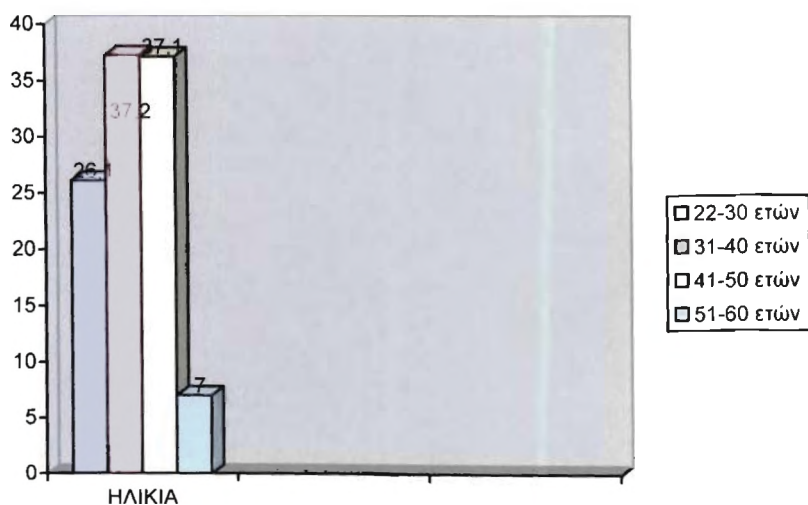
Όσον αφορά στην κατανομή των υποκειμένων με βάση διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως το φύλο, από τους 144 εργαζομένους του δείγματος, οι 54 (37,5%) είναι άνδρες και οι 90 (62,5%) γυναίκες (βλ.σχ.2.1). Οι

ηλικίες των υποκειμένων που έλαβαν μέρος στην έρευνα ήταν από 22 έως 60 ετών.



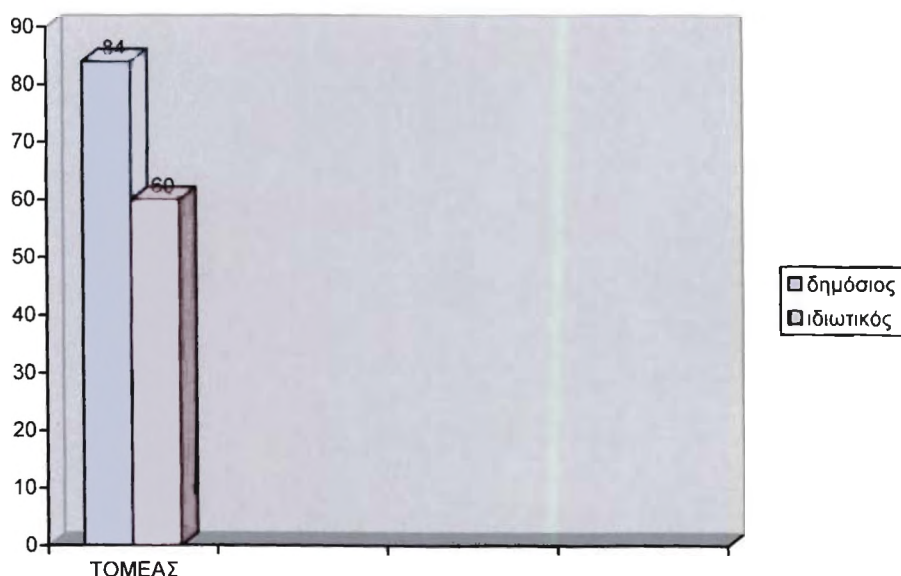
Σχημ. 2.1. Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο

Αναλυτικότερα, μεταξύ 22-30 ετών είναι 25 άτομα (26,1%), 5 από αυτούς (3,1%) ανήκουν στο δημόσιο και 20 (18,9%) στο ιδιωτικό τραπεζικό τομέα, 49 άτομα (37,2%) είναι μεταξύ 31-40 ετών, 22 (16,7%) στο δημόσιο και 27 (20,5%) στον ιδιωτικό τραπεζικό χώρο, 42 (37,1%) είναι μεταξύ 41-50 χρονών, 22 (33,4%) στο δημόσιο και 7 (3,9%) στον ιδιωτικό και τέλος μεταξύ 51-60 ετών είναι 9 άτομα (7%) όλα στο δημόσιο (βλ.σχ. 2.2).

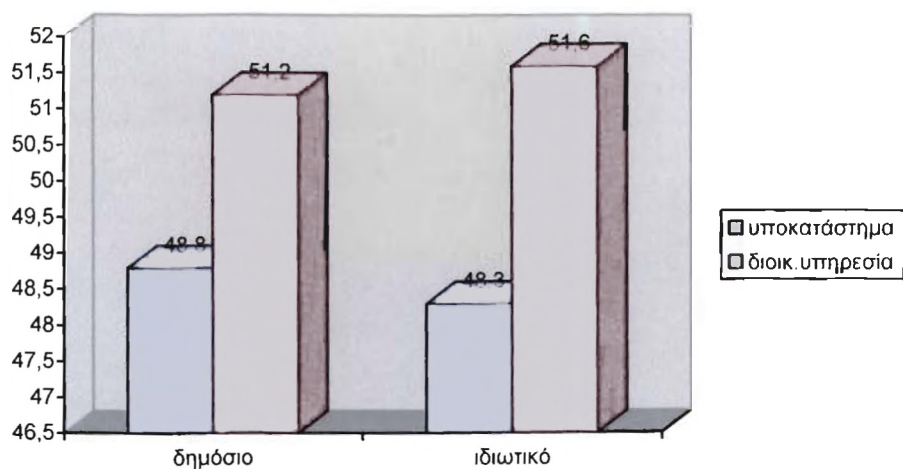


Σχήμ. 2.2. Ηλικιακή κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία

Από αυτούς που ανήκουν στο δημόσιο **τραπεζικό τομέα** (δηλαδή 84 άτομα) (βλ.σχ. 2.3) οι 41 εργάζονται σε υποκατάστημα (48,8%) και οι 43 (51,2%) σε Διοικητική Υπηρεσία (Back Office) προσφέροντας υποστήριξη στους υπαλλήλους των καταστημάτων της τράπεζας. Ουσιαστικά, δηλαδή, τα άτομα που εργάζονται στα υποκαταστήματα είναι αυτά που έρχονται σε καθημερινή επαφή με τους πελάτες σε αντίθεση με τους υπαλλήλους των Διοικητικών Υπηρεσιών που έρχονται σε επαφή κυρίως με τους συναδέλφους τους. Αντίστοιχα στον ιδιωτικό τομέα από τους 60 τραπεζικούς υπαλλήλους (βλ. σχ. 2.3) οι 29 (48,31%) εργάζονται σε κάποιο Υποκατάστημα και οι 31 (51,6%) σε Διοικητική Υπηρεσία (βλ. σχ. 2.4).

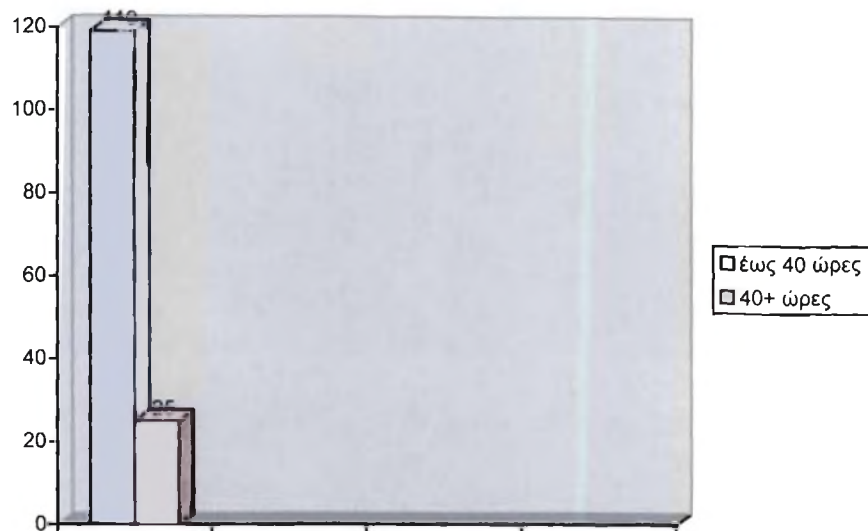


Σχήμ. 2.3. Κατανομή του δείγματος ως προς τον τομέα (δημόσιο ή ιδιωτικό)



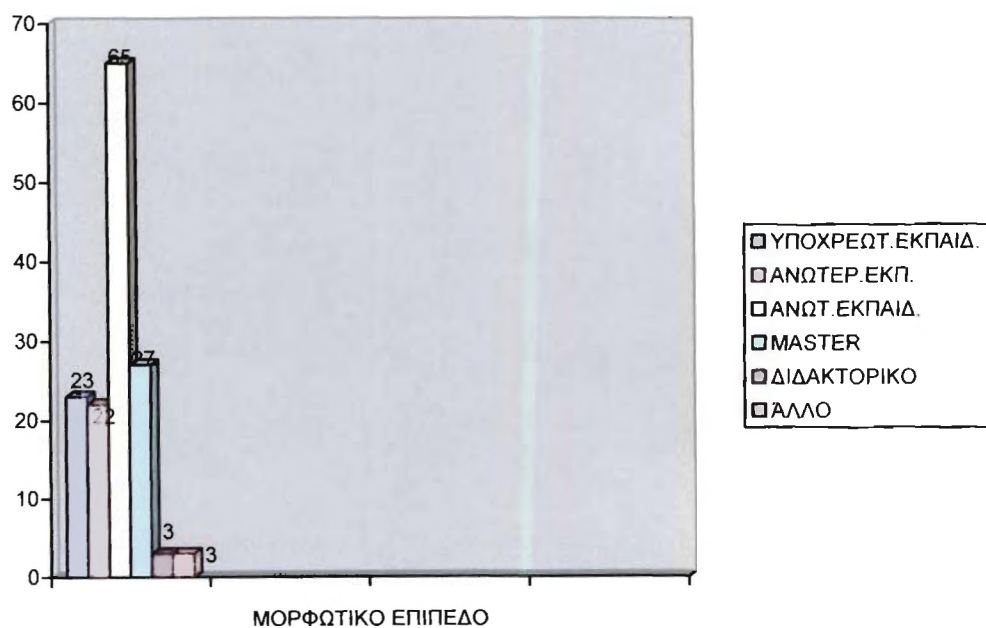
Σχήμ. 2.4. Κατανομή του δείγματος ως προς τον τομέα εργασίας και την υπηρεσία

Ως προς τις ώρες εργασίας την εβδομάδα 119 άτομα εργάζονται έως 40 ώρες, ενώ 40+ εργάζονται μόνο 25 άτομα (βλ.σχ. 2.5). Αναλυτικότερα, έως 40 ώρες εργάζονται 37 άτομα (90,2%) που ανήκουν σε υποκατάστημα στο δημόσιο τομέα, ενώ μόνο 4 (9,8%) εργάζονται πάνω από 40 ώρες. Στο αντίστοιχο κομμάτι του ιδιωτικού τομέα έως 40 ώρες εργάζονται 27 άτομα (93,1%) και πάνω από 40 ώρες 2 (6,9%). Όσον αφορά τώρα στις Διοικητικές Υπηρεσίες του δημόσιου τραπεζικού τομέα, 38 άτομα (88,4%) εργάζονται έως 40 ώρες, ενώ πάνω από 40 ώρες εργάζονται 5 άτομα (11,6%). Στον ιδιωτικό πάλι ο αριθμός είναι 17 άτομα (54,8%) έως 40 ώρες και 14 άτομα (45,2%) πάνω από 40 ώρες.



Σχ. 2.5. Κατανομή των ωρών εργασίας του δείγματος

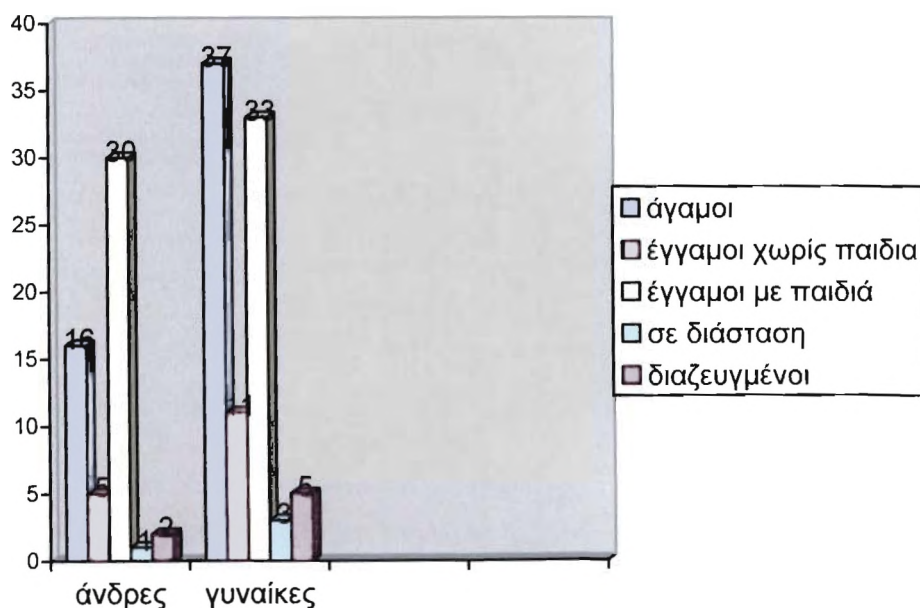
Ως προς το **μορφωτικό επίπεδο** το δείγμα αποτελείται από 23 άτομα (16%) που έχουν τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση, 22 την ανώτερη εκπαίδευση (15,3%), 65 (45,1%) την ανώτατη, 27 (18,8%) κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο, 3 (2,1%) διδακτορικό και 3 (2,1%) είναι κάτοχοι κάποιου άλλου τίτλου εκτός των παραπάνω (βλ.σχ. 2.6).



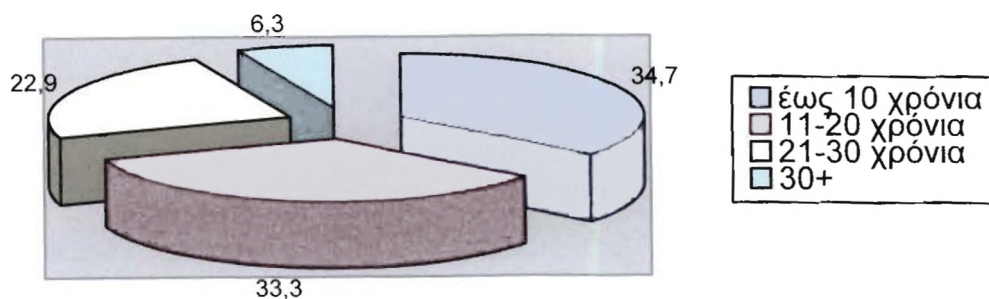
Σχ. 2.6. Κατανομή του μορφωτικού επιπέδου του δείγματος

Η οικογενειακή κατάσταση του δείγματος με βάση το φύλο έχει ως εξής:

Από τους άνδρες οι 16 (19,9%) είναι άγαμοι, οι 5 (6,0%) έγγαμοι χωρίς παιδιά, οι 30 (23,6%) έγγαμοι με παιδιά, αυτοί που βρίσκονται σε διάσταση είναι μόνον ένας (1,5%) και 2 (2,6%) διαζευγμένοι. Αντίθετα στις γυναίκες οι 37 (33,1%) είναι άγαμες, οι 11 (10,0%) έγγαμες χωρίς παιδιά, οι 33 έγγαμες με παιδιά (30,4%), οι 3 (2,5%) σε διάσταση και 5 (4,4%) χωρισμένες (βλ.σχ. 2.7). Στο δείγμα μας και για τα δύο φύλα δεν υπήρξε άτομο στην κατηγορία 6=χηρεία.



Σχ.2.7. Κατανομή της οικογενειακής κατάστασης του δείγματος ως προς το φύλο



Σχ.2.8. Κατανομή των συνολικών χρόνων εργασίας του δείγματος

Αναφορικά, με την εργασιακή εμπειρία και πιο συγκεκριμένα με τα **συνολικά χρόνια εργασίας**, έως 10 χρόνια εργασιακής εμπειρίας έχουν 50 άτομα (34,7%), από 11-20 χρόνια έχουν 48 (33,3%), 21-30 έχουν 33 (22,9%) και τέλος, 30+ έχουν 9 (6,3%) (βλ. σχ.2.8).

Όσον αφορά στα **χρόνια εργασίας στη συγκεκριμένη θέση** (εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα) έως 5 χρόνια έχουν 86 άτομα (65,6%), από 6-13 χρόνια 34 (23,6%), 14-25 χρόνια 11 (7,6%) (βλ.σχ.2.9).



Σχ.2.9. Κατανομή των χρόνων εργασίας του δείγματος ως τραπεζικοί υπάλληλοι

2.2. ΜΕΣΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

2.2.1. Ερωτηματολόγιο καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης – Γενική Έρευνα

Το πρώτο ψυχοτεχνικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι το Ερωτηματολόγιο καταγραφής της επαγγελματικής εξουθένωσης – Γενική Έρευνα (MBI-General Survey, Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996). Πρόκειται για ένα αυτοχορηγούμενο ερωτηματολόγιο 16 θεμάτων. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να μετρήσει τρεις διαφορετικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης:

1. την εξάντληση (προτάσεις 1, 2, 3, 4, 6)
2. την επαγγελματική ικανότητα (προτάσεις 5, 7, 10, 11, 12, 16))
3. και τον κυνισμό (προτάσεις 8, 9, 13, 14, 15).

Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ως μια συνεχής μεταβλητή και για το λόγο αυτό οι απαντήσεις δίνονται από τον ερωτώμενο με μορφή επταβάθμιας κλίμακας τύπου Likert από το 1 έως το 7. Η βαθμολογία εκφράζει τη συχνότητα με την οποία ο ερωτώμενος βιώνει αυτό που περιγράφεται σε κάθε μία από τις δεκαέξι προτάσεις. Πιο συγκεκριμένα, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- 1 ποτέ
- 2 μερικές φορές το χρόνο ή και λιγότερο
- 3 μια φορά το μήνα ή και λιγότερο
- 4 μερικές φορές το μήνα
- 5 μια φορά τη βδομάδα
- 6 μερικές φορές τη βδομάδα
- 7 κάθε μέρα

Τρεις βαθμοί προκύπτουν από το μέσο όρο της βαθμολογίας, ένας για κάθε υποκλίμακα, ενώ συνολικός βαθμός για την επαγγελματική ικανότητα δεν προκύπτει. Υψηλές τιμές στις υποκλίμακες της εξάντλησης και του κυνισμού και χαμηλές τιμές στην υποκλίμακα της επαγγελματικής ικανότητας δηλώνουν αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

2.2.2. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Το δεύτερο ψυχοτεχνικό μέσο που χρησιμοποιήθηκε είναι το Ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (Warr, Cook & Wall, 1979). Αποτελείται από 15 προτάσεις, για τις οποίες το υποκείμενο πρέπει να εκφράσει το κατά πόσο είναι ικανοποιημένος ή όχι στην εργασία του. Η κλίμακα βαθμολόγησης είναι η ακόλουθη:

1. πάρα πολύ δυσαρεστημένος
2. πολύ δυσαρεστημένος
3. μέτρια δυσαρεστημένος
4. δεν είμαι βέβαιος
5. μέτρια ικανοποιημένος
6. πολύ ικανοποιημένος
7. πάρα πολύ ικανοποιημένος

2.2.3. Δημογραφικά στοιχεία

Στο τρίτο μέρος του εντύπου ζητήθηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υποκειμένων. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές που μελετήθηκαν περιλαμβάνουν το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση, τις ώρες εργασίας τη βδομάδα, την επαγγελματική εμπειρία (συνολικά χρόνια εργασίας και χρόνια εργασίας ως τραπεζικός υπάλληλος), τον τομέα εργασίας (ιδιωτικό ή δημόσιο) και τη θέση εργασίας (σε υποκατάστημα ή διοικητική υπηρεσία).

Σαν τελευταία πρόταση δόθηκε στα υποκείμενα η εξής ερώτηση: αν τελικά θα χαρακτήριζαν τον εαυτό τους ως «επαγγελματικά εξουθενωμένο». Σκοπός της τελευταίας αυτής ερώτησης είναι ένας έμμεσος τρόπος ελέγχου της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI).

2.2.4 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δύο διαφορετικά χρονικά διαστήματα. Η πρώτη διεξήχθη τον Ιούλιο του 2004 έως τα μέσα Αυγούστου, όπου και χορηγήθηκαν τα πρώτα ερωτηματολόγια στην τράπεζα με το δημόσιο χαρακτήρα, ενώ η δεύτερη από τον Οκτώβριο του 2004 έως και το Δεκέμβριο του 2004, όπου ακολούθησε η επόμενη χορήγηση σε τράπεζες ιδιωτικού τομέα. Τα

ερωτηματολόγια δόθηκαν στον εργασιακό χώρο, αλλά η συμπλήρωσή τους είτε έγινε επί τόπου είτε εκτός γραφείου.

Η σειρά χορήγησης ήταν ίδια για όλους. Στο πρώτο φύλο δίνονταν σύντομες πληροφορίες για το σκοπό της έρευνας και οδηγίες για το πως θα συμπληρώσουν το ερωτηματολόγια. Ακολουθούσαν το MBI, το JS και τα δημογραφικά στοιχεία.

Οι εργαζόμενοι στην αρχή ενημερώνονταν ότι πρόκειται για έρευνα στα πλαίσια Διπλωματικής Εργασίας, όπου μελετά τις πλευρές της εργασίας σε σχέση με τον εργαζόμενο και τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα.

Οι οδηγίες που δόθηκαν ήταν :

- α) δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις
- β) δώστε την πρώτη απάντηση που έρθει στο μυαλό σας, γ) να είστε ειλικρινείς,
- δ) να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις.

Στα άτομα τα οποία δέχθηκαν να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια δόθηκαν ευχαριστίες για τη συνεργασία τους και η διαβεβαίωση ότι θα μπορούσαν να μάθουν τα αποτελέσματα της έρευνας, αν το επιθυμούσαν.

2.3 Στατιστική επεξεργασία

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με το Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Υπολογίστηκε ο δείκτης αξιοπιστίας alpha των παραγόντων, η συνάφεια των παραγόντων της επαγγελματικής εξουθένωσης (εξάντληση, επαγγελματική ικανότητα, κυνισμός) και της επαγγελματικής ικανοποίησης (εσωγενής και εξωγενής ικανοποίηση) με τις ανεξάρτητες μεταβλητές: φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση, εργασιακή εμπειρία (συνολικά χρόνια εργασίας και χρόνια εργασίας στη συγκεκριμένη θέση), ώρες εργασίας (έως 40 και 40+) τομέας (δημόσιος ή ιδιωτικός χαρακτήρας) και έδρα εργασίας (υποκατάστημα ή διοικητική υπηρεσία). Έγινε ακόμη παραγοντική ανάλυση του MBI και του JS,

εξετάστηκε η συνάφεια τους, η σύγκριση των μέσων όρων (ANOVA) του βαθμού Εξάντλησης, Επαγγελματικής Ικανότητας, Κυνισμού (MBI) και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (Εσωγενή – Εξωγενή) με μια σειρά από ανεξάρτητες μεταβλητές.

ΕΥΡΗΜΑΤΑ

3.A. ΠΑΡΑΓΟΝΤΙΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ

Στα ερωτηματολόγια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI) και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (JS) έγινε παραγοντική ανάλυση (Factor Analysis) και περιστροφή αξόνων με τη μέθοδο Varimax. Οι τρεις παράγοντες (Επαγγελματική Ικανότητα, Εξάντληση και Κυνισμός) που είχε αρχικά προσδιορίσει η Maslach επιβεβαιώθηκαν και από τη δική μας έρευνα (πιν. 3.A.1).

Πιν.3.A.1 Παραγοντική ανάλυση MBI

	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ		
	Επαγγελματική Ικανότητα	Εξάντληση	Κυνισμός
MBI 10	0.749		
MBI 11	0.673		
MBI 16	0.670		
MBI 7	0.656		
MBI 5	0.649		
MBI 12	0.629		
MBI 6		0.824	
MBI 2		0.753	
MBI 3		0.699	
MBI 1		0.697	
MBI 4		0.697	
MBI 8			0.796
MBI 9			0.775
MBI 15			0.726
MBI 14			0.698
MBI 13			0.326

Παράγοντας 1: eigenvalue= 5,81, 36,32 pct of value

Παράγοντας 2: eigenvalue= 4,48 28,05 pct of value

Παράγοντας 3: eigenvalue= 1,13, 7,10 pct of value

Όλες οι ερωτήσεις υπάγονται στις κλίμακες που προβλέπει το MBI της Maslach.

Στο Ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Ικανοποίησης η παραγοντική ανάλυση κατέδειξε δύο παράγοντες. Οι παράγοντες αυτοί, με βάση και τις βιβλιογραφικές αναφορές (Lee & Ashforth, 1996; Warr, 1987), αποτελούν ο μὲν πρώτος τις **Εσωγενείς πλευρές της εργασίας** (την πρόκληση, τη διέγερση και το περιεχόμενο της εργασίας) και ο δεύτερος τις **Εξωγενείς πλευρές** (την ικανοποίηση, το μισθό και την προαγωγή). Όπως όμως φαίνεται και στον πίνακα 3.A.2. δύο προτάσεις (η JS 8 και η JS 6) παρουσιάζουν κάποια διαφορά φορτίου μεταξύ των εξωγενών και εσωγενών παραγόντων, αλλά η διαφορά αυτή είναι μικρή.

Πιν.3.A.2 Παραγοντική ανάλυση JS

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ		
	ΕΣΩΓΕΝΕΙΣ	ΕΞΩΓΕΝΕΙΣ
JS 11	0,840	
JS 5	0,782	
JS 9	0,751	
JS 14	0,727	
JS 1	0,724	
JS 3	0,713	
JS 13	0,694	
JS 2	0,681	
JS 15	0,599	
JS 8	0,413 →	
JS 6	0,386 →	
JS 12		0,809
JS 4		0,787
JS 10		0,676
JS 7		0,655

Παράγοντας 1: eigenvalue= 7,22, 48,17 pct of value

Παράγοντας 2: eigenvalue= 1,27, 8,48 pct of value

Η αξιοπιστία όλων των παραγόντων των ερωτηματολογίων υπολογίστηκε με το συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach α . Συγκεκριμένα στο MBI βρέθηκε για τον παράγοντα της Εξάντλησης $\alpha=0,9097$, της Επαγγελματικής Ικανότητας $\alpha=0,9088$ και του Κύνισμού $\alpha=0,8221$. Για το ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Ικανοποίησης βρέθηκε στον παράγοντα των Εσωγενών πλευρών της εργασίας $\alpha=0,6932$ και των Εξωγενών πλευρών της εργασίας $\alpha=0,8162$. Όλοι αυτοί οι δείκτες αξιοπιστίας (πιν. 3.Α.3.) κρίνονται πολύ ικανοποιητικοί και αποδεκτοί, καθώς πληρούν το κριτήριο της αξιοπιστίας.

Πιν. 3.Α.3 Δείκτες Αξιοπιστίας των Παραγόντων MBI & JS

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	ΑΤΟΜΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ALPHA
ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	140	0,9097
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	135	0.9088
ΚΥΝΙΣΜΟΣ	136	0,8221
ΕΣΩΓΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	128	0,6932
ΕΞΩΓΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	142	0,8162

3.B. Σχέση μεταξύ Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI) με τις μεταβλητές: φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση, ώρες εργασίας, επαγγελματική εμπειρία (συνολικά χρόνια εργασίας και χρόνια εργασίας στη συγκεκριμένη θέση), τομέα εργασίας (με δημόσιο χαρακτήρα ή ιδιωτικό), έδρα εργασίας (Υποκατάστημα ή Διοικητική Υπηρεσία).

Ως προς τους τρεις παράγοντες του Ερωτηματολογίου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI), στατιστικά σημαντικές διαφορές προέκυψαν στον παράγοντα του Κυνισμού, και στον παράγοντα της Επαγγελματικής Ικανότητας με τη μεταβλητή της Επαγγελματικής Εμπειρίας και ειδικότερα με τα συνολικά χρόνια εργασίας.

Πιν.3.B.1 Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης του Κυνισμού βάσει των μεταβλητών: συνολικά χρόνια εργασίας, τομέας, οικογενειακή κατάσταση και ηλικία

ΠΗΓΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ	SS	df	MS	F-τιμές	Σημαντικότητα
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1678,469	4	419,617	6,66	,000
ΤΟΜΕΑΣ	2705,610	1	2705,610	49,947	,000
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	1075,542	5	215,108	3,166	,010
ΗΛΙΚΙΑ	1123,209	5	224,642	3,323	,007

Πιν.3.B.2 Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης της Επαγγελματικής Ικανότητας βάσει των μεταβλητών: συνολικά χρόνια εργασίας και ώρες εργασίας

ΠΗΓΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ	SS	df	MS	F-τιμές	Σημαντικότητα
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	573,261	4	143,315	2,502	,045
ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	273,109	1	273,109	4,690	,032

Συγκεκριμένα, τα άτομα με συνολικά χρόνια εργασίας από 21 έτη και πάνω εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο Κυνισμού ($M=36,25$, $M=35,12$ αντίστοιχα) σε σχέση με τα άτομα με λιγότερα από 20 χρόνια εργασίας (βλ. πιν. 3.B.3). Η διαφορά αυτή κρίθηκε στατιστικώς σημαντική σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p=,000$ (βλ. πιν. 3.B.1).

Πίνακας 3.B.3 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: συνολικά χρόνια εργασίας

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΥΝΙΣΜΟΥ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΧΡΟΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Έως 10 χρόνια	27,82	50	9,72
	11 – 20 χρόνια	33,91	48	7,02
	21 – 30 χρόνια	36,25	31	5,47
	30 + χρόνια	35,12	8	9,38

Επίσης, υψηλότερο μέσο όρο στον παράγοντα της Επαγγελματικής Ικανότητας εμφανίζουν τα άτομα έως και 20 έτη εργασίας. Συγκεκριμένα, $M=19,95$ για τα άτομα που εργάζονται από 11 έως 20 χρόνια εργασίας και $M=18,61$ για τα άτομα έως 10 χρόνια (βλ. πιν 3.B.4). Οι διαφορές αυτές κρίθηκαν στατιστικώς σημαντικές σε επίπεδο $p<0,05$ (βλ. πιν. 3.B.2).

Πιν. 3.B.4 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Επαγγελματικής Ικανότητας των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: συνολικά χρόνια εργασίας

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΧΡΟΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Έως 10 χρόνια	18,61	49	8,59
	11 – 20 χρόνια	19,95	46	7,12
	21 – 30 χρόνια	16,06	31	16,06
	30 + χρόνια	13,42	7	13,42

Ως προς τον τομέα, δημοσίου ή ιδιωτικού καθαρά χαρακτήρα, στατιστικώς σημαντικές διαφορές ($F=49,94$ $p=,000$) προέκυψαν μόνο στον παράγοντα του Κυνισμού (βλ. πιν. 3.B.1). Αναλυτικά, τα άτομα που ανήκουν στο δημόσιο τραπεζικό χώρο παρουσιάζουν υψηλότερο μέσο όρο Κυνισμού ($M=36,10$ $N=80$) συγκριτικά με τα άτομα που ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα ($M=27,21$, $N= 60$) (βλ πιν.3.B.5).

Πιν. 3.B.5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: τομέας εργασίας (δημόσιος ή ιδιωτικός)

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΥΝΙΣΜΟΥ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΔΗΜΟΣΙΟΣ	36,1000	80	5,8539
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ	27,2167	60	8,9898

Ως προς μεταβλητή της οικογενειακής κατάστασης στατιστικώς σημαντικές διαφορές προέκυψαν μόνο στον παράγοντα του Κυνισμού. Αναλυτικότερα, οι έγγαμοι με παιδιά εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο κυνισμού ($M=34,56$, $N=60$) σε σχέση με τις άλλες κατηγορίες (βλ. πιν.3.B.6). Οι διαφορές αυτές κρίθηκαν στατιστικώς σημαντικές σε επίπεδο σημαντικότητας μικρότερο του 1% (βλ. πιν 3.B.1) .

Πιν. 3.B.6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: οικογενειακή κατάσταση

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΥΝΙΣΜΟΥ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΑΓΑΜΟΣ	28,9615	52	9,9685
	ΕΓΓΑΜΟΣ	34,9375	16	7,1224
	ΧΩΡΙΣ ΠΑΙΔΙΑ			
	ΕΓΓΑΜΟΣ ΜΕ ΠΑΙΔΙΑ	34,5667	60	6,9608
	ΣΕ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	28,5000	4	6,1373
	ΔΙΑΖΕΥΤΜΕΝΟΣ	33,1429	7	7,1281

Επιπλέον, στατιστικώς σημαντικές διαφορές προέκυψαν μόνο στον παράγοντα του Κυνισμού με τη μεταβλητή της ηλικίας. Διαπιστώθηκε ότι τα άτομα με ηλικίες από 41 ετών και άνω εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο ($M=34,86$, $N=46$) σε σχέση με τα άτομα μικρότερων ηλικιών (βλ. πιν. 3.Β.7.). Δεν προέκυψαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές ως προς τους άλλους δύο παράγοντες (βλ. πιν. 3.Β.1).

Πιν. 3.Β.7 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις του Κυνισμού των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: ηλικία

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΥΝΙΣΜΟΥ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΗΛΙΚΙΑΣ	22 – 30 ΕΤΩΝ	30,8400	25	8,5473
	31 – 40 ΕΤΩΝ	31,0204	49	9,0519
	41 – 50 ΕΤΩΝ	34,8696	46	6,6453
	51 +	37,2500	8	4.8917

Ως προς την μεταβλητή των ωρών εργασίας στατιστικώς σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μόνο στον παράγοντα της επαγγελματικής ικανότητας. Συγκεκριμένα, τα άτομα που εργάζονται έως και 40 ώρες τη βδομάδα εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο ($M=19,00$, $N=112$) σε σχέση με τα άτομα που εργάζονται πάνω από 40 ώρες τη βδομάδα ($M=15,29$, $N=24$) (βλ. πιν.3.Β.8). Οι διαφορές αυτές κρίθηκαν στατιστικώς σημαντικές σε επίπεδο $p<0,05$ (βλ. πιν. 3.Β.2).

Πιν.3.Β.8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Επαγγελματικής Ικανότητας των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: ώρες εργασίας

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΩΣ 40	19,0089	112	7,7651
	40 +	15,2917	24	6,9500



Δεν προέκυψαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές με κανέναν από τους τρεις παράγοντες του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο και την έδρα εργασίας (Υποκατάστημα ή Διοικητική Υπηρεσία).

Τέλος, η μέτρηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης συνολικά έδειξε ότι το δείγμα μας εμφανίζεται ελαφρά επαγγελματικά εξουθενωμένο (κλίμακα μέτρησης τέσσερα: Μερικές φορές το μήνα), καθώς εμφανίζει $M.O. = 71,08$.

3.Γ. Σχέση μεταξύ Επαγγελματικής Ικανοποίησης (JS) με τις μεταβλητές: φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση, ώρες εργασίας, επαγγελματική εμπειρία (συνολικά χρόνια εργασίας και χρόνια εργασίας στη συγκεκριμένη θέση), τομέα εργασίας (με δημόσιο χαρακτήρα ή ιδιωτικό), έδρα εργασίας (Υποκατάστημα ή Διοικητική Υπηρεσία)

Στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και μιας σειράς ανεξάρτητων μεταβλητών βρέθηκαν στη μεταβλητή του μορφωτικού επιπέδου, στις ώρες εργασίας, στον τομέα εργασίας (με δημόσιο ή ιδιωτικό χαρακτήρα) και στην ηλικία, ενώ δε βρέθηκαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές ως προς το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση, την επαγγελματική εμπειρία και ως προς το αν εργάζονται ως Τραπεζικοί Υπάλληλοι σε Υποκατάστημα ή σε Διοικητική Υπηρεσία (βλ. πιν. 3.Γ.1).

Πιν.3.Γ.1. Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης της Εσωγενούς Ικανοποίησης βάσει των μεταβλητών: μορφωτικό επίπεδο, τομέας εργασίας και ηλικία

ΠΗΓΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ	SS	df	MS	F-τιμές	Σημαντικότητα
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	4029,400	6	671,567	3,176	,006
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	4797,693	1	4797,693	24,357	,000
ΗΛΙΚΙΑ	2545,644	5	509,129	2,294	,049

Πιν.3.Γ.2. Ανακεφαλαιωτικός πίνακας ανάλυσης διακύμανσης της Εξωγενούς Ικανοποίησης βάσει των μεταβλητών: τομέας, ώρες εργασίας και ηλικία

ΠΗΓΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ	SS	df	MS	F-τιμές	Σημαντικότητα
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	236,569	1	236,569	11,240	,001
ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	133,521	1	133,521	6,129	,014
ΗΛΙΚΙΑ	253,490	5	50,698	2,353	,044

Πιο συγκεκριμένα, ως προς τη μεταβλητή του **μορφωτικού επιπέδου**, στον παράγοντα της **Εσωγενούς Ικανοποίησης** υψηλότερο μέσο όρο εμφανίζουν τα άτομα με ανώτερο μορφωτικό επίπεδο ($M=53,65$, $N=58$) σε σχέση με τα άτομα με κατώτερο μορφωτικό επίπεδο (βλ. πιν.3.Γ.1.)

Δεν προέκυψαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές στον παράγοντα της εξωγενούς ικανοποίησης.

Πιν. 3.Γ.3 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εσωγενούς Ικανοποίησης των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: μορφωτικό επίπεδο

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΣΩΓΕΝΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	54,1000	20	13,0097
	ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	50,1429	21	13,9796
	ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	53,6552	58	16,7725
	ΜΕ MASTER	49,3333	24	10,1453
	ΜΕ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	55,0000	1	5,5076
	ΑΛΛΟ...	36,3333	3	52,3438

Ως προς τη μεταβλητή του τομέα εργασίας στατιστικώς σημαντικές διαφορές προέκυψαν και στους δύο παράγοντες του ερωτηματολογίου της Επαγγελματικής Ικανοποίησης. Ειδικότερα, τα άτομα που εργάζονται στο δημόσιο τομέα εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο στον παράγοντα της Εσωγενούς Ικανοποίησης ($M=57,40$ $N=76$) (πιν.3.Γ.4), σε σχέση με τα άτομα που εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα. ($M=44,94$, $N=52$). Αναλόγως, υψηλότερο μέσο όρο στον παράγοντα της Εξωγενούς Ικανοποίησης εμφανίζουν τα άτομα που εργάζονται στο δημόσιο τομέα ($M=17,64$, $N=82$) σε σχέση με τα άτομα στον ιδιωτικό τομέα (πιν.3.Γ.5).

Πιν.3.Γ.4 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εσωγενούς Ικανοποίησης των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: τομέας εργασίας

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΣΩΓΕΝΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΤΟΜΕΑ ΜΕ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ	57,4079	76	16,4634
	ΙΔΙΩΤΙΚΟ	44,9423	52	9,3838

Πιν.3.Γ.5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εξωγενούς Ικανοποίησης των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: τομέας εργασίας

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΞΩΓΕΝΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΤΟΜΕΑ ΜΕ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ	17,6463	82	5,1673
	ΙΔΙΩΤΙΚΟ	15,0333	60	4,7514

Επίσης, ως προς τη μεταβλητή των ωρών εργασίας βρέθηκαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές μόνο στον παράγοντα της Εξωγενούς Ικανοποίησης ($F=6,12$ $p < 0,05$) (βλ. πιν. 3.Γ.2.). Αναλυτικά, τα άτομα τα οποία εργάζονται πάνω από 40 ώρες εργασίας εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο στο συγκεκριμένο παράγοντα $M=18,64$, $N=25$ σε σχέση με τα άτομα που εργάζονται λιγότερο από 40 ώρες (πιν.3.Γ.6).

Πιν. 3.Γ.6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εξωγενούς Ικανοποίησης των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: ώρες εργασίας

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΞΩΓΕΝΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΩΣ 40	17,6463	82	5,1673
	40 +	15,0333	60	4,7514

Τέλος, ως προς τη μεταβλητή της ηλικίας βρέθηκαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές και ως προς τους δύο παράγοντες της Επαγγελματικής Ικανοποίησης ($F=2,29$ και $2,35$ αντίστοιχα, $p<,05$) (βλ. πιν. 3.Γ.1 & 3.Γ.2). Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα των ηλικιών μεταξύ 31 ετών έως 40 και 41 έως 50 εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο και στον παράγοντα της Εσωγενούς (Μ.Ο. =52,2273 και 55,2093 αντίστοιχα με $N= 44$ και $N=43$ αντίστοιχα) και στον παράγοντα της Εξωγενούς Ικανοποίησης (Μ.Ο. =17,0204 και 16,5745 αντίστοιχα με $N= 49$ και $N=47$ αντίστοιχα) (βλ. πιν. 3.Γ.7 και 3.Γ.8).

Πιν.3.Γ.7 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εσωγενούς Ικανοποίησης των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: ηλικία

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΣΩΓΕΝΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΗΛΙΚΙΑΣ	22 – 30 ΕΤΩΝ	45,3913	23	11,3408
	31 – 40 ΕΤΩΝ	52,2273	44	11,8770
	41 – 50 ΕΤΩΝ	55,2093	43	19,9482
	51 +	65,0000	6	4,9396

Πιν.3.Γ.8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της Εξωγενούς Ικανοποίησης των τραπεζικών του δείγματος ως προς τη μεταβλητή: ηλικία

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΞΩΓΕΝΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ		Μ. Ο.	N	T. Α.
ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ΗΛΙΚΙΑΣ	22 – 30 ΕΤΩΝ	14,2400	25	4,1461
	31 – 40 ΕΤΩΝ	17,0204	49	3,7941
	41 – 50 ΕΤΩΝ	16,5745	47	5,9445
	51 +	20,0000	9	3,0414

Δε προέκυψαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές στους παράγοντες του ερωτηματολογίου της Επαγγελματικής Ικανοποίησης με τις μεταβλητές: φύλο, μορφωτικό επίπεδο, επαγγελματική εμπειρία και έδρα εργασίας.

Τέλος, η μέτρηση της Επαγγελματικής Ικανοποίησης συνολικά έδειξε ότι το δείγμα μας εμφανίζεται όχι σίγουρο για το αν είναι επαγγελματικά ικανοποιημένο (κλίμακα μέτρησης τέσσερα: Δεν είμαι βέβαιος/η), καθώς εμφανίζει Μ.Ο.= 68,48.

3.Δ. Διερεύνηση της συνάφειας ανάμεσα στους παράγοντες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI) και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (JS) καθώς και μιας σειράς άλλων αριθμητικών μεταβλητών

Για τη διερεύνηση της συνάφειας των παραγόντων της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το παραμετρικό κριτήριο Pearson r (2-tailed).

Διαπιστώθηκε υψηλή θετική συνάφεια μεταξύ του παράγοντα της Εξάντλησης με την Επαγγελματική Ικανότητα ($r = ,684$ $p < 0,01$) και υψηλή αρνητική συνάφεια με τον παράγοντα της Εσωγενούς ($r = -,348$ $p < 0,01$) και Εξωγενούς Ικανοποίησης ($r = -,512$ $p < 0,01$) (βλ.πιν.3.Δ.1).

Υψηλή θετική συνάφεια διαπιστώθηκε μεταξύ του παράγοντα του Κυνισμού με τον παράγοντα της Εσωγενούς ($r = ,406$ $p < 0,01$) και Εξωγενούς Ικανοποίησης ($r = ,208$ $p < 0,05$).

Αντίθετα υψηλή αρνητική συνάφεια παρουσιάστηκε ανάμεσα στην Εσωγενή ($r = -,432$ $p < 0,01$) και Εξωγενή Ικανοποίηση ($r = -,473$ $p < 0,01$) με τον παράγοντα της Ικανότητας. Υψηλή θετική συνάφεια επιπλέον βρέθηκε και μεταξύ Εσωγενούς και Εξωγενούς Ικανοποίησης ($r = ,280$ $p < 0,01$). Ακόμα βρέθηκε υψηλή θετική συνάφεια ανάμεσα στην ηλικία ($r = ,280$ $p < 0,01$), ($r = ,314$ $p < 0,01$) και ($r = ,256$ $p < 0,01$) στα συνολικά χρόνια εργασίας ($r = ,362$ $p < 0,01$) ($r = ,337$ $p < 0,01$) και ($r = ,733$ $p < 0,01$) ($r = ,256$ $p < 0,01$) με τον Κυνισμό, την Εσωγενή Ικανοποίηση και την Εξωγενή Ικανοποίηση αντίστοιχα. Θετική συνάφεια έδειξαν επίσης η

εργασιακή εμπειρία στη συγκεκριμένη θέση με τον Κυνισμό ($r = ,196$ $p < 0,05$) και την Εξωγενή Ικανοποίηση και η Εξωγενής Ικανοποίηση με τις ώρες εργασίας ($r = ,205$ $p < 0,05$).

Αρνητική συνάφεια διαπιστώθηκε επίσης μεταξύ της Ικανότητας και των μεταβλητών της εργασιακής εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση ($r = -,196$ $p < 0,05$) και των ωρών εργασίας ($r = ,184$ $p < 0,05$).

Πιν.3.Δ.1. Συνάφεια μεταξύ των παραγόντων του MBI, του JS και των αριθμητικών μεταβλητών που ενδεχομένως επηρεάζουν τους παραπάνω παράγοντες

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	1,000								
2. ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	,684**	1,000							
3. ΚΥΝΙΣΜΟΣ			1,000						
4.ΕΞΩΓΕΝΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	-,348**	-,432**	,406**	1,000					
5.ΕΞΩΓΕΝΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	-,512**	-,473**	,208*	,733**	1,000				
6. ΗΛΙΚΙΑ			,280**	,314**	,256**	1,000			
7.ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			,362**	,337**	,256**	,870**	1,000		
8.ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ		-,196*	,196*		,218*	,437**		1,000	
9.ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		-,184*			,205*		,434**		1,000

** $p < 0,01$

* $p < 0,05$

ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της έρευνας αυτής ήταν η διερεύνηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στους *Τραπεζικούς Υπαλλήλους* και οι τυχόν διαφορές που παρουσιάζονται ανάλογα με τον τομέα στον οποίο εργάζονται (με δημόσιο ή ιδιωτικό καθαρά χαρακτήρα), με την έδρα εργασίας (εργαζόμενοι σε Διοικητική Υπηρεσία ή Υποκατάστημα) και με διάφορους δημογραφικούς παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, η εργασιακή εμπειρία (συνολικά χρόνια εργασίας και χρόνια εργασίας στη συγκεκριμένη θέση) καθώς και με τις ώρες εργασίας.

Επίσης, δοκιμάστηκαν τα ερωτηματολόγια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI – GS) και Επαγγελματικής Ικανοποίησης (JS) στον ελληνικό χώρο και μάλιστα, όσον αφορά στο πρώτο ερωτηματολόγιο, σε δείγμα που δε σχετίζεται με επαγγέλματα ψυχικής υγείας, όπως συνηθίζταν.

Συνοπτικά, βρέθηκε ότι οι διαστάσεις του MBI – GS επιβεβαιώθηκαν από την παραγοντική ανάλυση και στην ελληνική πραγματικότητα. Ακόμη βρέθηκε ότι ο τομέας, η ηλικία, τα συνολικά χρόνια εργασίας, οι ώρες εργασίας και η οικογενειακή κατάσταση σχετίζονται με την ανάπτυξη του φαινομένου. Δε βρέθηκε συνάφεια του φύλου, του μορφωτικού επιπέδου, της έδρας εργασίας (Υποκατάστημα ή Διοικητική Υπηρεσία), των χρόνων εργασίας στη συγκεκριμένη θέση με την εμφάνιση του συνδρόμου αυτού ως προς καμία διάστασή του. Επίσης, δε βρέθηκε καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά της πρώτης διάστασης του MBI – GS, δηλαδή της Εξάντλησης, με κανέναν από τους προαναφερόμενους παράγοντες.

Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την ερώτηση «αν τελικά θα χαρακτηρίζαν τον εαυτό τους επαγγελματικά εξουθενωμένο», όπου η πλειοψηφία των ατόμων απάντησε αρνητικά, μας δείχνει ότι ουσιαστικά τα άτομα ταυτίζουν την επαγγελματική εξουθένωση με τον πρώτο ουσιαστικά παράγοντα του MBI (της

Εξάντλησης). Ουσιαστικά, η ερώτηση αυτή η τελευταία επιβεβαιώνει την εγκυρότητα του ερωτηματολογίου του MBI.

Επίσης, το ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Ικανοποίησης κατέδειξε δύο παράγοντες οι οποίοι επιβεβαιώνονται και από τη βιβλιογραφία (Lee & Ashoforth, 1996, Warr, 1987). Πρόκειται για τον παράγοντα των Εσωγενών Πλευρών της Επαγγελματικής Ικανοποίησης, όπου περιλαμβάνεται η πρόκληση, η διέγερση και το περιεχόμενο της εργασίας και για τον παράγοντα των Εξωγενών Πλευρών της Επαγγελματικής Ικανοποίησης, όπου περιλαμβάνεται η ικανοποίηση από το μισθό και η προαγωγή. Η αξιοπιστία των παραπάνω μεταβλητών θεωρείται αποδεκτή και οι δείκτες αξιοπιστίας ικανοποιούν το κριτήριο της αξιοπιστίας ($\alpha \Rightarrow 0,82$).

Αναλυτικότερα, από τις στατιστικές αναλύσεις βρέθηκε ότι η παραγοντική δομή του MBI – GS αναπαράγεται. Η παραγοντική ανάλυση του MBI – GS επιβεβαίωσε ότι όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου υπάγονται στις κλίμακες που είχε προβλέψει η Maslach. Με λίγα λόγια, διαπιστώνεται για ακόμη μια φορά ότι το ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach, όντως μετρά τις διαστάσεις που έχουν οριστεί και μάλιστα σε ένα δείγμα που ξεφεύγει από τα κλασσικά πρότυπα επαγγελματιών ψυχικής υγείας. Η αξιοπιστία των παραπάνω μεταβλητών θεωρείται αποδεκτή και οι δείκτες αξιοπιστίας ικανοποιούν το κριτήριο της αξιοπιστίας ($\alpha \Rightarrow 0,69$).

Αναλυτικότερα, ο Κυνισμός, εμφανίζεται μεγαλύτερος στους τραπεζικούς που εργάζονται σε τράπεζα με δημόσιο χαρακτήρα, που είναι έγγαμοι με παιδιά, που έχουν πάνω από 21 χρόνια εργασίας και είναι πάνω από 41 ετών.

Ως προς τον τομέα, αυτό θα μπορούσε να εξηγηθεί από το γεγονός ότι στο δημόσιο τα κίνητρα που δίνονται στους εργαζόμενους είναι λιγότερα. Έτσι, τα άτομα αναπτύσσουν μια αδιάφορη και απρόθυμη στάση απέναντι στο αντικείμενο εργασίας τους και σε ό,τι έχει να κάνει με αυτό. Επιπλέον, η ασφάλεια που τους παρέχει η «μονιμότητα» της θέσης τους και γενικότερα, ότι εργάζονται σε ένα περιβάλλον όπου δεν επικρατεί ο ανταγωνισμός του ιδιωτικού τομέα δεν τους δίνει

κίνητρο να εργαστούν περισσότερο με αποτέλεσμα να εφησυχάζονται και να φθάνουν σε μια κατάσταση περισσότερο αδράνειας και αδιαφορίας.

Η ηλικία σχετίζεται θετικά με τον κυνισμό. Αυτό μάλλον συμβαίνει, καθώς οι μεγαλύτεροι άνθρωποι είναι λιγότερο αισιόδοξοι, η ζωή και η εμπειρία που απορρέει από αυτήν τους κάνει να βλέπουν με άλλη οπτική τα πράγματα, απομυθοποιώντας όσα είχαν νεώτεροι εξιδανικεύσει. Τώρα εργάζονται για τις χρηματικές απολαβές και για να ζήσουν τις οικογένειές τους και όχι γιατί το θέλουν ή το έχουν επιλέξει.

Επίσης, τα συνολικά χρόνια εργασίας σχετίζονται θετικά με τον κυνισμό. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι όσο πιο νέος είναι κάποιος και έχει εργαστεί λίγα σχετικά χρόνια, αντιμετωπίζει την εργασία του διαφορετικά, με περισσότερη αισιοδοξία, ενθουσιασμό και ενέργεια. Και αυτό γιατί δεν τους έχει κουράσει ο χρόνος και οι αντιξοότητες που κανείς συναντά με το πέρασμά του.

Παραπλήσια ερμηνεία θα μπορούσε να δοθεί και για το ότι ο κυνισμός παρουσιάζεται υψηλότερος στους έγγαμους. Οι εργαζόμενοι αυτής της κατηγορίας δουλεύουν έχοντας την ευθύνη και τα βάρη μιας ολόκληρης οικογένειας. Οπότε, είναι πολυτέλεια για αυτούς να μπορούν να αλλάξουν μια εργασία που τυχόν δεν τους ικανοποιεί και να αναζητήσουν κάτι καλύτερο. Ενόψει των οικογενειακών απαιτήσεων και υποχρεώσεων υπομένουν και αρκούνται σε αυτό που έχουν, αποκτώντας έτσι πολλές φορές μια αδιάφορη και κυνική στάση απέναντι σε αυτό που κάνουν.

Οι ώρες εργασίας σχετίζονται αρνητικά με την επαγγελματική ικανότητα. Τα άτομα που εργάζονται έως 40 ώρες τη βδομάδα φαίνεται ότι αποδίδουν καλύτερα στα καθήκοντά τους και νοιώθουν περισσότερο σίγουροι για ό,τι κάνουν συγκριτικά με αυτούς που εργάζονται περισσότερο από 40 ώρες. Και αυτό γιατί μάλλον η εργασία η οποία ξεφεύγει από τα τυπικά πλαίσια ενός οχτάωρου την ημέρα, κουράζει τα άτομα και δεν βοηθάει στο να επιτύχουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Το ίδιο ισχύει και για τα συνολικά χρόνια εργασίας. Σχετίζονται και αυτά αρνητικά με την επαγγελματική ικανότητα. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι οι νέοι επαγγελματίες είναι πιο αισιόδοξοι και έχουν περισσότερο εμπιστοσύνη στις ικανότητές τους. Πιστεύουν στον εαυτό τους, σε ό,τι κάνουν, έχουν έντονη την ανάγκη να δημιουργήσουν και να καθιερωθούν στο χώρο τους. Οι αυξανόμενες προσπάθειές τους φέρνουν συχνά θετικά αποτελέσματα, με συνέπεια να αυξάνεται και η αίσθηση της αυτό-αποτελεσματικότητάς τους.

Από την άλλη η επαγγελματική ικανοποίηση, και ειδικότερα η Εσωγενής Επαγγελματική Ικανοποίηση εμφανίζεται μεγαλύτερη στο δημόσιο από τον ιδιωτικό τραπεζικό τομέα. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι εκεί όπου δεν έχει εισχωρήσει ολοκληρωτικά το ιδιωτικό κεφάλαιο, οι συνθήκες εργασίας είναι πιο ανθρώπινες και φιλικές. Δεν υπάρχει αυτός ο άκρατος ανταγωνισμός και η καχυποψία του ιδιωτικού τομέα που δυσχεραίνει τις σχέσεις με τους γύρω και τους συναδέλφους, οπότε από την άποψη αυτή οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν καλύτερα την κάθε μέρα εργασίας τους.

Επιπλέον, τα άτομα με ανώτερο μορφωτικό επίπεδο, κάτοχοι κάποιου πτυχίου ΑΕΙ, εμφανίζουν μεγαλύτερη εσωγενή επαγγελματική ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι έχουν σπουδάσει νοιώθουν περισσότερο εφοδιασμένοι με γνώσεις, στοιχείο που τους κάνει να αισθάνονται πιο σίγουροι για τον εαυτό τους και για τις ικανότητές τους και ότι γενικότερα μπορούν να καθορίσουν, ως ένα σημείο πάντα, τη γενικότερη πορεία τους στο χώρο αυτό.

Ακόμα, η επαγγελματική ικανοποίηση γενικότερα (εσωγενής και εξωγενής) αποδεικνύεται υψηλότερη για τις ενδιάμεσες ηλικίες εργαζομένων μεταξύ 31 και 50 ετών. Από τη μία οι νέοι επαγγελματίες δεν έχουν κατασταλάξει στο τι αναζητούν, τι τους ικανοποιεί και τι είναι αυτό που σίγουρα ψάχνουν. Από την άλλη, οι πιο μεγάλοι σε ηλικία αρχίζουν να χάνουν την όρεξη και τον ενθουσιασμό για εργασία και τη θέση αυτών καταλαμβάνει η κούραση, τόσο σωματικά όσο και ψυχικά, καθώς έχουν ζήσει τον περισσότερο εργασιακό τους χρόνο επαναλαμβάνοντας τα

ίδια πράγματα, χωρίς καμία ανανέωση. Οπότε, νοιώθουν ότι δεν έχουν πλέον να πάρουν από αυτή τίποτα άλλο, αλλά ούτε και να προσφέρουν.

Οι ώρες εργασίας την εβδομάδα σχετίζονται θετικά με την εξωγενή επαγγελματική ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι που απασχολούνται πάνω από 40 ώρες εβδομαδιαίως παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένοι επαγγελματικά, γιατί μάλλον, με τον τρόπο αυτό, αυξάνονται οι απολαβές τους.

Η εξωγενής επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να είναι υψηλότερη πάλι για αυτούς που δουλεύουν σε τράπεζα δημόσιου χαρακτήρα παρά σε ιδιωτικού. Οι δύσκολοι καιροί, ιδίως στον οικονομικό τομέα, έχουν κάνει περισσότερο ανταγωνιστικό ακόμα και τον τραπεζικό ιδιωτικό τομέα. Οι αυξήσεις είναι πάρα πολύ μικρές με αποτέλεσμα οι περισσότεροι υπάλληλοι στον τομέα αυτό να μην μένουν ευχαριστημένοι.

Τέλος, η συνάφεια ανάμεσα στους παράγοντες του MBI και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης έδειξε ότι η Εξάντληση σχετίζεται αρνητικά και με την Εσωγενή και με την Εξωγενή Επαγγελματική Ικανοποίηση. Ενδέχεται τελικά, η Εξάντληση και η Επαγγελματική Ικανοποίηση να αποτελούν κατά κάποιο τρόπο συνώνυμους όρους, αφού το ίδιο έχει φανεί σε πολλές επιστημονικές έρευνες (Enzmann & Kleiberm 1989, Zedec, Moiser, Maslach & Skitka, 1988). Το ίδιο αποτέλεσμα έχει προκύψει και από προηγούμενη μεταπτυχιακή έρευνα η οποία μελετούσε δείγμα χρηματιστών (Αργυράτου Βιογινία, 2000).

Το γεγονός ότι το δείγμα μας αποτελείται από ένα σχετικά μικρό αριθμό εργαζομένων (144) δεν μας επιτρέπει να γενικεύσουμε στον ελληνικό πληθυσμό τα ευρήματά μας. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω έρευνες σε μεγαλύτερο ακόμα δείγμα τραπεζικών, όχι συγκεκριμένα στην περιφέρεια της Αττικής, προκειμένου να προβούμε σε ασφαλή συμπεράσματα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Abbott, A. (1990) Positivism and interpretation in sociology: Lessons for sociologists from the history of stress research. *Sociological Forum*, 5, 435-458.

Αναγνωστόπουλος, Φ. και Παπαδάτου, Δ. (1992) Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτών. *Ψυχολογικά Θέματα*, 5(3), 183-202.

Arthur, M.B., Hall, D.T., Lawrence, B.S. (1989) *Handbook of Career Theory*. Cambridge Univ. Press.

Αργυράτου Β. (2000) Διερεύνηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης, Επαγγελματικής Ικανοποίησης και Ανάπτυξης Σταδιοδρομίας σε δείγμα Χρηματιστών. Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία.

Ashforth, B.E and Humphry, R.H (1993) Emotional labour in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.

Bakker, A.B., Killmer, C.Siegrist, J and Schaufeli, W.B (1997) *Effort-reward imbalance and burnout among nurses* (unpublished manuscript, Psychological Department, Utrecht University).

Beehr T.A and Newman, J.E (1978) Job stress, employee health and organization effectiveness: a factor analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-669.

Beemsterboer, J. and Baum, B.H. (1984) "Burnout": Definitions and health care management. *Social Work in Health Care*, 10, 97-109.

- Bibeau, G. Dussault, G, Laroushe, L.M. (1989)** *Some Cultural, diagnostic and juridical aspects of burnout.* Montreal: Confederation des Syndicats Nationaux.
- Birch, N.E, Marchant, M.P and Smith , N.M. (1986)** Perceived role conflict, role ambiguity, and reference librarian burnout in public libraries. *Library & Information Science Research*, 8, 53-65.
- Bradley, H.B. (1969)** Community –based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, 15, 359-370
- Breay, M. (1913)** The overstrain of nurses. *The Canadian Nurse*, 9, 153-157.
- Brill, P.L. (1984)** The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health* , 6(4), 12-24.
- Briner, R. and Hochey, G.R.J. (1988)** Operator stress and computer-based work. In C.L. Cooper & R. Payne (Eds), *Courses, coping and consequences of stress at work.* New York: Willey Pp.77-114
- Burish, M. (1989)** *Das Burnout-Syndrome.* Theorie der inneren Erschopfung (The Burnout-Syndrome: A theory of Inner Exhaustion). Berlin: Springer
- Burish, M. (1993)** In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout: In W.B Schaufeli , C.Maslach and T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research.* Pp 75-93, Washington, DC: Taylor & Francis.
- Burke, R.J. (1988)** Sources of managerial and professional stress in large organizations. In C.L Cooper & R. Payne (Eds), *Courses, coping and consequences of stress at work.* Pp 77-114, New-York: Willey
- Burke, R.J.and Greenglass, E.R (1989)** Psychological burnout among men and women in teaching: An examination of the Cherniss model. *Human Relations*, 42, 264-273.

- Burke, R.J.**(1990) Effects of Physical Environment and Technological Stressors among Stock Brokers: A Preliminary Investigation. *Psychological Reports*, **66**, 951-959
- Bussing, A. and Ferrar, K.M.** (1991) Burnout and stress. A study on the validity of burnout and stress in nursing as related to gender and occupational position. In K. Landau (Eds) *Working conditions in hospitals and hospices*. Stuttgart: Gentner, Pp. 42-87
- Buunk, B.P and Shaufeli, W.B** (1993) Burnout: A perspective from social comparison theory. In W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*. Washington, D.C: Taylor & Francis, Pp:53-69
- Cash, D** (1988) A study of the relationship of demographics, personality, and role stress to burnout in intensive care unit nurses. *Dissertation Abstracts International*, **49**, 2585A.
- Cherniss, C.** (1980a) *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger
- Cherniss C.** (1980b) *Staff Burnout. Job Stress in the Human Services*. Beverly Hills, CA: Sage
- Cherniss C.** (1993) Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis. Pp 135-149.
- Cohen, S** (1980) Aftereffects of stress on human performance and social behavior: a review of research and theory. *Psychological Bulletin*, **88**, 82-108.
- Cohen, M.E and White, P.D.** (1951) Life situations, emotions and neurocirculatory ashenia. *Psychosomatic Medicine*, **13**, 335-355

Cooper, C.L. and Marshall, J. (1976) Occupational sources of stress: a review of the literature relating coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, **49**, 11-28

Cooper, C.L. and Marshall, J. (1978a) Sources of managerial and white collar stress. In C. L Cooper & R. Payne ed, *Stress at work*. New York: Willey. Pp 81-105.

Cooper, C.L. and Marshall, J. (1978b) *White collar and professional stress*. New York : Willey.

Cooper, C. (1998) *Theories of organizational stress*, εκδόσεις Oxford University Press.

Cordes, C.L. and Dougerthy, T.W (1993) Intervention in the experience of burnout: Effects of skill development. *Journal of Social Service Research*, **7**, 71-79.

De Frank, R.S and Cooper, C.L. (1987) Worksite stress management interventions: their effectiveness and conceptualizing. *Journal of Management Psychology*, **2**, 4-10.

Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980) *Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Services Press.

Elkin, A.J. and Rosch, Plj. (1990) Promoting mental health at the workplace: The prevention side of stress management. *Occupational Medicine: State of the Art Review*, **5**, 739-754.

Ensiedel, A.A and Tully, H.A (1982) Methodological considerations in studying burnout. In J.W Jones (Eds.), *The burnout syndrome: Current research, theory interventions*. Pp. 89-106, Park Ridge, IL: London House

Enzmann, D. and Kleiber, D. (1989) *Helper-ordeals: Stress and burnout in the human services*. Heidelberg: Asanger

Etzion, D. (1987) *Burnout: The hidden agenda of human distress* (HBR Series in organizational Behavior and Human Resources. Working paper No93087).Tel Aviv, Israel: The Israel Institute of Business Research, Faculty of Management, Tel Aviv University.

Farber, B.A. (1983) Introduction: A critical perspective on burnout. In Farber, B.A. (Eds) *Stress and Burnout in Human Service Professions*. Pp 1-20, New York: Pergamon

Firth-Cozens & Payne (1999) Stress in Health Professionals

Fischer, H.J. (1983) A psychoanalytic view of burnout. In B.A Farber (Eds.), *Stress and Burnout on the Human Service Professions*. Pp 1-20, New York: Pergamon

Freudenberger, H.J. (1974) Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

Freudenberger, H.J. (1975) The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research, & Practice*, 12, 72-83.

Freudenberger, H.J.(1980) *Burn-out: How to Beat the High Cost of Success*. New York: Bantam Books.

Garden, A.M (1991) The purpose: A Jungian interpretation. *Journal of Social Behavior and Personality*. 6, 73-93.

Gillespie, D.F (1981) Correlates for active and passive types of burnout. *Journal of Social Service Research*, 4 (2), 1-16.

Ginsburg, S.G (1974) The problem of the burned out executive. *Personnel Journal*, 53, 598-600.

Glickauf-Hughes, C. and Mehlman. E. (1995) Narcissistic issues in therapists. Diagnostic and treatment considerations. *Psychotherapy*, **32**, 213-221.

Golembiewski, G.T. (1986) Organizational and policy implications of a private model of burnout. In L. Moise (Edc) *Organizational policy and development*. Louisville, Kentucky: Center of Continuing Studies, Univ. of Louisville.

Golembiewski, G.T, Bourdeau, R.A., Munzernider, R.F. and Luo (1996) *Global Burnout: A Worldwide Pandemic explored by the Phase Model*. Greenwich, CT: JAI Pres
Hall, D.T (1976) *Careers in organizations*. Pasific Pasiliades, CA: Goodyear.

Hallsten, L. (1993) Burning out: A framework. In W.B. Shaufeli, C. Maslach and Marek, (Eds) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Pp95-113, Washington, DC: Taylor & Francis.

Handy, J.A (1988) Theoretical and methodological problems within occupational stress and burnout research. *Human Relations*, **41**, 351-369.

Haratani, T. (1997) Karoshi: Death from overwork. In *Encyclopedia of Occupational Health and Safety* (Eds). International Labour Organization, pp 22-39, New York: Pergamon.

Harrison W.D (1983) A social competence model of burnout. In *Stress and Burnout in the Human Service Professions* ed B.A Farber, pp 29-39, New York: Cambridge University Press

Harrison, W.D (1983) A Social Competence model of burnout. In Farber, B.A (Eds), *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. Pp 29-39, New York: Cambrigde University Press.

Hobfoll, S.E, Shirom, A.Freedy, A. (1993) Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In W.B Shaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds), *Professional*

Burnout: Recent Developments in Theory and Research. Washington, D.C: Taylor & Francis. Pp. 115-129.

Hochschild, A.R (1983) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, C.A: University of California Press.

Holland, J.L., (1997) *Making vocational choices. A theory of vocational personalities and work environment, 3rd edition*. Odessa, FL.: Psychological Assessment Resou

Ivancevish J.M., and Matteson, M.T (1980) *Stress and work: a managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman.

Jackson, S.E. Schwab, R.L and Schuler, R.S. (1986) Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.

Kahill, S (1988) Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29, 284-297.

Kantas, A.and Vassilaki E. (1997) Burnout in Greek teachers: main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory. *Work and Stress*, 11, 914-1000.

Κάντας Α. (1997) *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα (β' έκδοση).

Karger, H.J (1981) Burnout as alientation. *Social Service Review*, 55, 270-283.

Keating, J.P (1979) Environmental stressors: misplaced emphasis. In I.G. Sarason & C.D. Spielberger (Eds), *Stress and anxiety*. Vol 6, Washington, D.C: Hemisphere. Pp 55-65.

Kleiber, D. and Enzmann, D. (1990) *Burnout. Eine internationale Bibliographie-An International Bibliography*. Gottingen: Verlag fur Psychologie Dr.C.J.Hogrefe.

- Lazarus, R.S. (1966)** *Psychological Stress and the Coping Process*. McGraw-Hill, New York.
- Lee, R.T. and Ashforth, B.E (1996)** A meta-analysis examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, **81**, 123-133.
- Leiter M.P and Maslach, C. (1988)** The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, **9**, 297-308
- Leiter M.P (1990)** The impact of family resources, control coping and skill utilization of the development of burnout: A longitudinal study. *Human Relations*, **43**, 1067-1083.
- Leiter, M.P. (1991)** Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, **12**, 123-144.
- Leiter, M.P. (1993)** Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Pp 237-250, Washington, DC: Taylor & Francis.
- Lyman Porter & Edward Lawler (1968)** *Managerial Attitudes and Performance*
- Maher, E.L. (1983)** Burnout and commitment: A theoretical alternative. *Personnel Guidance Journal*, **61**, 390-393.
- Maslach, C. (1976)** Burned-out. *Human Behavior*, **5**, 16-22.
- Maslach C. (1979)** Negative emotional biasing of unexplained arousal. *Journal of Personality & Social Psychology*, **37**, 953-969.
- Maslach, C. and Jackson, S.E (1981a)** *Maslach Burnout Inventory. Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. and Jackson, S.E (1981b) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, **2**, 99-113.

Maslach, C. (1982) Burnout: A multidimensional perspective. In W B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Pp 19-32, Washington, DC: Taylor & Francis.

Maslach C. and Jackson, S.E. (1986) The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, **12**, 837-851.

Maslach, C. (1993) Burnout: A multidimensional perspective. In W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Pp 19-32, Washington, DC: Taylor & Francis.

Maslach, C. and Leiter, M.P (1997) *The truth about Burnout: How Organizations cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco, CA : Jossey –Bass

McDernott, D (1984) Professional burnout and its relation to job characteristics, satisfaction, and control. *Journal of Human Stress*, **10**, 79-85.

Meier, S.T (1983) Toward a theory of burnout. *Human Relations*, **36**, 899-310.

Meyserson, D.E (1994) Interpretations of stress in institutions: The cultural production of ambiguity and burnout. *Administrative Science Quarterly*, **39**, 628-653.

Mor, V. and Laliberte, L. (1984) Burnout among hospice staff. *Health and Social Work*, **9**, 274-283

Morris, J.A and Feldman, D.C (1996) The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, **21**, 986-1010.

- O' Leory, L. (1993)** Mental health at work. *Occupational Health Review*, **45**, 23-26.
- Paine, W.S (1982)** The burnout syndrome in context. In the *Burnout Syndrome* ed. J.W Jones, pp 1-29, Park Ridge, IL: London House.
- Paoli, P. (1997)** *Second European survey on the work environment 1995*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Lounglinstown House.
- Park. R.E (1934)** Industrial fatigue and group morale. *American Journal of Sociology*, **40**, 349-356.
- Patricia Smith, Lorne Kendall, and Charles Hulin (1969)** *The Measurement of Satisfaction in work and Retirement*
- Pelman, B. and Hartman, A.E (1982)** The relationship between job satisfaction and burnout. *Administration in Mental Health*, **15**, 283-305.
- Pines, A.M and Maslach, C. (1978)** Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, **29**, 233-237.
- Pines, A.M. (1994)** The Palestinian "intifada" and Israel's burnout. *Journal of Cross Cultural Psychology*, **25**, 263-275.
- Poulin, J.E and Walter C.A (1993)** Burnout in gerontological social work. *Social Work Research & Abstracts*, **29**, 5-11.
- Price, L. and Spence, S.H (1994)** Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress and Coping*, **7**, 67-84.

Quick, J.C and Quick, J.d (1984) *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw-Hill

Raquepaw, J.m. and Miller, R.S (1989) Psychotherapist burnout: A componential analysis: *Professional Psychology: Research and Practice*, **20**, 32-36.

Rifkin, J. (1995) *The End of the Work*. New York: Tracher/Putnam

Robinson, S.L and Rousseau, D.M. (1994) Violating the psychological contract: Not the expectation but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, **15**, 245-259.

Ross, L. Rodin, J & Zimbardo, P.G (1969) Toward an attribution therapy: The reduction of fear through induced cognitive-emotional misattribution.

Rousseau, D.M. and Parkes, J.M (1993) The contracts of individuals and organization. In Commings L.L. and B.M. Staw, B.M (Eds), *Research in Organization Behavior*, (Vol 15), Pp 1-43, Greenwich, CT: JAI Press.

Rule, B.G. and Nesdale, A.R (1976) Environmental stressors, emotional arousal, and aggression. In I.G Sarason & C.D Spielberger (Eds), *Stress and anxiety*. Vol 6. Washington, DC: Hemisphere. Pp 87-103

Schuler, R.S (1982) An integrated transactional process model of stress in organizations. *Journal of Occupational Behavior*, **3**, 5-20.

Schwartz, M.S and Will G.T. (1953) Low morale and mutual withdrawal on hospital ward. *Psychiatry*, **16**, 337-353.

Seley, H. (1956) *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Seley, H. (1982) History and present status of the stress concept. In L.Golberger & S. Breznitz (Eds), *Handbook of stress* (pp. 7-20). New York: Free Press.

Shaufeli, W.B and Enzmann, D. (1998) The burnout companion to study & practice: A critical analysis, Washington, D.C: Taylor & Francis.

Shiron, A. (1989) Burnout in work organizations. In *International Review of Industrial and Organizational Psychology 1989* Ed C.L Cooper and I.T. Robertson, pp. 25-48, Chichester: John Wiley.

Siegrist, S. (1996) Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 27-41

Stroebe, W. and Stroebe, M (1991) Partnership, family and well being. In *Well-being: Theory, research, diagnostics* ed. A. Abele and P. Becker, pp 155-174, Weinheim: Juventa

Suefeld, P. (1979) Stressful levels of environmental stimulation. In I.G. Sarason & C.D Spielberger (eds), *Stress and anxiety*. Vol 6. Washington, D.C: Hemisphere, Pp109-127.

Van Horn, J.E. Shaufeli, W.B., Greenglass, E.R and Burke, R.J. (1997) A Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout. *Psychological Reports, 81*, 371-382.

Warr, P. (1987) *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Oxford University Press

Williams C.A (1989) *Empathy and burnout in male and female helping professionals*. Res.nurs.health,12 (3):169-179.

Wolpin J., Burke, R.J. and Greenglass, E.R (1991) Is Job Satisfaction an antecedent or a consequence of psychological well being. *Journal of Occupational Psychology, 52*, 129-148.

Zedec, S.Maslach, C. Mosier K. and Skitka, L. (1988) Affective response to work and quality of family life: Employee and spouse perspectives. *Journal of Social Behavior and Personality, 3*, 135-157.

Zimbardo, P.G (1970) The human choice: Individuation, reason and order versus determination, impulse and chaos. In *Nebraska Symposium in Motivation*, 1969 ed W.J. Arnold and D. Levine, pp.237-307, Lincoln, NB: University of Nebraska Press.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ :
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα αυτή πραγματοποιείται στα πλαίσια της **Διπλωματικής Εργασίας** της Σταθοπούλου Βασιλικής, Ψυχολόγου, φοιτήτριας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας» του Παντείου Πανεπιστημίου.

Τα ερωτηματολόγια ερευνούν πλευρές της εργασίας των Τραπεζικών Υπαλλήλων – και είναι ανώνυμα.

Κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, έχετε υπ'όψιν σας:

1. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις, αλλά μόνο αυτές που ταιριάζουν καλύτερα στη δική σας ξεχωριστή περίπτωση και σας εκφράζουν.
2. Προσπαθήστε να μη σπαταλάτε πολύ χρόνο σκεπτόμενοι την κάθε πρόταση, δώστε την πρώτη απάντηση που έρχεται στο μυαλό σας και κυρίως να είστε ειλικρινείς με τον εαυτό σας.
3. Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο, τη συνεργασία και τη συμβολή σας στη διεκπεραίωση της έρευνας.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ MBI-GS

Σημειώστε πόσο συχνά ισχύει για εσάς το περιεχόμενο της κάθε δήλωσης ακολουθώντας την εξής διαβάθμιση:

- 1: Ποτέ
- 2: Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο
- 3: Μια φορά το μήνα ή λιγότερο
- 4: Μερικές φορές το μήνα
- 5: Μια φορά την εβδομάδα
- 6: Μερικές φορές την εβδομάδα
- 7: Κάθε μέρα

1. Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος /-η από τη δουλειά μου.
1 2 3 4 5 6 7
2. Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας.
1 2 3 4 5 6 7
3. Αισθάνομαι κουρασμένος /-η όταν σηκώνομαι το πρωί, έχοντας να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη μέρα.
1 2 3 4 5 6 7
4. Το να δουλεύω όλη μέρα μου δημιουργεί πραγματικά μεγάλη πίεση.
1 2 3 4 5 6 7
5. Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.
1 2 3 4 5 6 7
6. Αισθάνομαι εξουθενωμένος /-η από τη δουλειά μου.
1 2 3 4 5 6 7
7. Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει η υπηρεσία, στη οποία δουλεύω.
1 2 3 4 5 6 7
8. Αισθάνομαι ότι σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου, σε σχέση με τη εποχή που ξεκίνησα.
1 2 3 4 5 6 7
9. Αισθάνομαι ότι σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό.
1 2 3 4 5 6 7
10. Κατά τη γνώμη μου είμαι καλός /-ή στη δουλειά μου.
1 2 3 4 5 6 7
11. Αισθάνομαι περιχαρής όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου.
1 2 3 4 5 6 7
12. Έχω επιτύχει πολλά αξιολογικά πράγματα σε αυτή τη δουλειά.
1 2 3 4 5 6 7
13. Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου, χωρίς να με ενοχλούν.
1 2 3 4 5 6 7
14. Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε.
1 2 3 4 5 6 7
15. Αμφισβητώ τη σπουδαιότητα της δουλειάς μου.
1 2 3 4 5 6 7
16. Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος /-η ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο.
1 2 3 4 5 6 7

Ερωτηματολόγιο JS

Οδηγίες: Σημειώστε πόσο ικανοποιημένος/ η ή πόσο δυσαρεστημένος/ η αισθάνεστε για κάθε μία από τις πλευρές της τωρινής σας εργασίας, ακολουθώντας την εξής διαβάθμιση:

1	2	3	4	5	6	7
Είμαι πάρα πολύ δυσαρεστημένος/ η	Είμαι πολύ δυσαρεστημένος/ η	Είμαι μέτρια δυσαρεστημένος/ η	Δεν είμαι βέβαιος/ η	Είμαι μέτρια ικανοποιημένος/ η	Είμαι πολύ ικανοποιημένος/ η	Είμαι παρά πολύ ικανοποιημένος/ η

Πόσο ικανοποιημένος/ η είστε:

1. Από τις συνθήκες εργασίας σας.	1	2	3	4	5	6	7
2. Από την ελευθερία να επιλέγετε οι ίδιοι τον τρόπο εργασίας σας.	1	2	3	4	5	6	7
3. Από τους συναδέλφους σας.	1	2	3	4	5	6	7
4. Από την αναγνώριση που παίρνετε για την απόδοσή σας.	1	2	3	4	5	6	7
5. Από τον/ την άμεσα προϊστάμενό/ η σας.	1	2	3	4	5	6	7
6. Από το μέγεθος των αρμοδιοτήτων που σας δίνονται.	1	2	3	4	5	6	7
7. Από το μισθό σας.	1	2	3	4	5	6	7
8. Από τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε τις ικανότητές σας.	1	2	3	4	5	6	7
9. Από τις εργασιακές σχέσεις ανάμεσα σ' εσάς και τους συνεργάτες σας.	1	2	3	4	5	6	7
10. Από τις πιθανότητες εξέλιξης (προαγωγής) σας.	1	2	3	4	5	6	7
11. Από τον τρόπο που διοικείστε.	1	2	3	4	5	6	7
12. Από την προσοχή που δίνεται (π.χ. από τους προϊσταμένους σας, τους συναδέλφους σας) στις προτάσεις που κάνετε.	1	2	3	4	5	6	7
13. Από τις ώρες εργασίας σας.	1	2	3	4	5	6	7
14. Από την ποικιλία στην εργασία σας.	1	2	3	4	5	6	7
15. Από τη σιγουριά που σας δίνει η εργασία σας (π.χ. ότι δεν πρόκειται να απολυθείτε ξαφνικά).	1	2	3	4	5	6	7



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Τηλ. 210 - 92 01 001

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

--	--	--

