

## Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΟΥΣΤΕΛΙΟΣ & ΙΩΑΝΝΑ ΚΟΥΣΤΕΛΙΟΥ  
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας & University of Manchester, UK

### ABSTRACT

Η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης αποτελεί μια από τις πιο δημοφιλείς περιοχές έρευνας. Αν και υπάρχει τεράστιος αριθμός ερευνών που αφορούν την επαγγελματική ικανοποίηση και αναφέρονται σε εργαζόμενους διαφορετικών εργασιακών χώρων, λίγες σχετικά έρευνες αναφέρονται σε υπηρεσίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Αντίθετα, οι έρευνες που αναφέρονται στην επαγγελματική εξουθένωση αφορούν κυρίως υπηρεσίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Σκοπός της έρευνας αυτής ήταν: α) να καταγράψει το βαθμό της επαγγελματικής εξουθένωσης εκπαιδευτικών στην Ελλάδα και β) να προβλέψει την επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών μέσα από την επαγγελματική τους ικανοποίηση. Το δείγμα αποτέλεσαν 100 εκπαιδευτικοί από την πόλη της Θεσσαλονίκης. Για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory - MBI, Maslach & Jackson, 1986). Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (Employee Satisfaction Inventory - ESI, Koustelios, 1991, Koustelios & Bagiatzis, 1997). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η προβλεπτική ικανότητα των διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης ήταν μικρή με πιο σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα την ίδια τη δουλειά.

Λέξεις κλειδιά: Εκπαίδευση, Επαγγελματική εξουθένωση, Επαγγελματική ικανοποίηση.

### Εισαγωγή

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια από τις πιο δημοφιλείς περιοχές έρευνας της οργανωτικής-εργασιακής ψυχολογίας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να υπάρχει διεθνώς ένας τεράστιος αριθμός ερευνών σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση. Για παράδειγμα, ο Locke (1976, σ. 1297) σε μια λεπτομερή ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αναφέρει περίπου 3500 άρθρα-διατριβές σχετικές με το θέμα αυτό, ενώ οι Grannly, Smith, και Stone (1992) αναφέρουν πά-

νω από 5000 άρθρα-διατριβές σχετικές με την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι λόγοι για την πληθώρα των ερευνών σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση είναι πολλοί, αλλά οι πιο σημαντικοί σύμφωνα με τον Locke (1976, σ. 1328) είναι: α) η ικανοποίηση αυτή καθαυτή μπορεί να θεωρηθεί ως τελικός στόχος, αφού η ευτυχία είναι ο στόχος στη ζωή κάθε ανθρώπου, και β) η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει σημαντικά πολλές λειτουργίες της καθημερινής μας ζωής. Οι έρευνες αυτές αναφέρονται κυρίως σε εργάτες, υπαλλήλους και γενικά σε διοικητικό

προσωπικό (Cross, 1973. Koustelios, 1991. Lee & Wilbur, 1985. Quinn & Staines, 1978).

Όπως τόνισε και ο Κάντας (1993), η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρητικά έχει συνδεθεί με τα κίνητρα της εργασίας, με τις στάσεις και τις αξίες. Ένας από τους πιο χαρακτηριστικούς εκφραστές της σύνδεσης της επαγγελματικής ικανοποίησης με τα κίνητρα της εργασίας ήταν ο Herzberg (1968), ο οποίος διέκρινε δύο διαφορετικά είδη παραγόντων που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση, τα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής. Ο Locke (1976) θεώρησε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με το σύστημα αξιών του ατόμου, ορίζοντάς την ως αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των αξιών που έχει η εργασία του ατόμου. Σήμερα, όπως τονίζει και ο Κάντας (1993), θεωρείται αποδεκτό ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια συνολική στάση που αποτελείται όμως από επιμέρους διαφορετικές πλευρές. Αυτό σημαίνει ότι γίνεται μια συνολική μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλες οι επιμέρους πλευρές.

Αν και όπως ήταν φυσικό, όλες αυτές οι έρευνες προσέγγισαν το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης με διαφορετικό τρόπο, συμφωνούν μεταξύ τους στην άποψη ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια (Cross, 1973. Koustelios, 1991. Rice, McFarlin & Bennet, 1991. Shouksmith, Pajo & Jespen, 1990). Επίσης, η πληθώρα αυτών των ερευνών οδήγησε στη δημιουργία πολλών και διαφορετικών ορισμών για την επαγγελματική ικανοποίηση. Ωστόσο θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι ένας ευρέως αποδεκτός ορισμός για την επαγγελματική ικανοποίηση είναι αυτός που την ορίζει "ως τις θετικές και αρνητικές στάσεις που έχει το άτομο για την εργασία του" (Βαγών, 1986, σ. 172).

Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να εξεταστεί, ανάλογα με την έρευνα, ως ανεξάρτητη ή/και ως εξαρτημένη μεταβλητή. Αν εξεταστεί ως ανεξάρτητη μεταβλητή, τότε θεωρείται ως αίτιο ή καθοριστικός παράγοντας. Σε αυτή την περίπτωση οι κυριότερες επιπτώσεις της

επαγγελματικής ικανοποίησης στη συμπεριφορά του ανθρώπου στο χώρο εργασίας του είναι η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητά του στην εργασία, οι απουσίες και η κινητικότητα του προσωπικού. Αν η επαγγελματική ικανοποίηση εξεταστεί ως εξαρτημένη μεταβλητή, τότε θεωρείται ότι είναι αποτέλεσμα παραγόντων που επικρατούν στο χώρο εργασίας και έχουν σχέση είτε με το περιεχόμενο της εργασίας είτε με το πλαίσιο στο οποίο διεξάγεται η εργασία (π.χ., εργασιακές συνθήκες, μισθός, ωράριο εργασίας κ.τ.λ.). Αυτή τη διττή ιδιότητα μπορούμε επίσης να διακρίνουμε και στη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση. Η έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να μελετηθεί ως αίτιο της επαγγελματικής εξουθένωσης αλλά και το αντίθετο.

Η γνώση για την επαγγελματική εξουθένωση αυξήθηκε κυρίως τις τελευταίες δύο δεκαετίες. Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση χρησιμοποιήθηκε αρχικά από τον Freudenberger (1974), ο οποίος παρατήρησε διάφορα συμπτώματα κόπωσης που παρουσιάστηκαν σε ανθρώπους που εργάζονταν σε χώρους ψυχικής υγείας.

Για το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν χρησιμοποιηθεί διάφορες προσεγγίσεις, με αποτέλεσμα οι ορισμοί που έχουν δοθεί να μη συμφωνούν μεταξύ τους. Όπως τόνισε και ο Κάντας (1996), οι διάφοροι ορισμοί που δίνονται για την επαγγελματική εξουθένωση αποσκοπούν κυρίως στο να διαχωρίσουν επαρκώς την έννοια αυτή από το επαγγελματικό άγχος. Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ότι είναι μια μορφή παρατεταμένου επαγγελματικού άγχους, που ξεπερνά τα όρια αντοχής ή τις δυνατότητες του ατόμου να το αντιμετωπίσει. Για να εξηγήσουν τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι Αναγνωστόπουλος και Παπαδάτου (1992) ταξινόμησαν τις διάφορες προσεγγίσεις σε τρεις κατηγορίες: α) σε αυτές που εξηγούν την επαγγελματική εξουθένωση ως αποτέλεσμα των αντίξωων συνθηκών εργασίας, β) σε αυτές που εξηγούν την επαγγελματική εξουθένωση ως αποτέλεσμα συγκεκριμένων περιβαλ-

λοντικών συνθηκών της εργασίας, και γ) σε αυτές που εξηγούν την επαγγελματική εξουθένωση τονίζοντας τη σημασία των ατομικών παραγόντων.

Ίσως ο πιο αποδεκτός ορισμός είναι αυτός που διατυπώθηκε από την Maslach (1982). Με τον όρο “επαγγελματική εξουθένωση” περιέγραψε ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης, στα πλαίσια του οποίου ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε για τους πελάτες (ανθρώπους που εξυπηρετεί), παύει να είναι ικανοποιημένος από τη δουλειά και την απόδοσή του, και αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του.

Σύμφωνα με τις Maslach και Jackson (1986), οι τρεις κυριότεροι παράγοντες που συνθέτουν την επαγγελματική εξουθένωση είναι:

α) *Η συναισθηματική εξάντληση*. Εκδηλώνεται με μια αίσθηση ψυχικής κόπωσης του εργαζομένου, ο οποίος δε διαθέτει πια την απαραίτητη ενέργεια για να επενδύσει στη δουλειά του.

β) *Η αποπροσωποποίηση*. Εκδηλώνεται με την απομάκρυνση του ατόμου από τους πελάτες και με την ανάπτυξη απρόσωπων σχέσεων μαζί τους.

γ) *Η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων*. Εκδηλώνεται με τη μείωση της απόδοσής του και την παραίτησή του από κάθε προσπάθεια αποτελεσματικού χειρισμού των προβλημάτων των πελατών του.

Το σύνδρομο αυτό μελετήθηκε αρχικά σε εργαζόμενους που είχαν σχέση με προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα, όπως γιατροί, νοσηλεύτριες, εκπαιδευτικοί (Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992. Gold, 1985. Gross, 1994. Maslach, 1976. Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995. Papastylίου, 1995), αλλά τα τελευταία χρόνια η μελέτη του φαινομένου αυτού επεκτάθηκε και σε άλλα επαγγέλματα (Cordes & Dougherty, 1993. Κουστέλιος, Μπαγιάτης & Κέλλης, 1996. Koustelios, Kellis, & Bagiatis, 1997).

Στην εκπαίδευση, η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά προβλήματα. Σε μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας στις Η.Π.Α. ο Farber (1991) τόνισε ότι το 5% έως

20% των εκπαιδευτικών αυτής της χώρας “υποφέρει” από επαγγελματική εξουθένωση. Σε αντίστοιχες έρευνες στην Ευρώπη, και πιο συγκεκριμένα στην Ολλανδία, βρέθηκε ότι το 60% των εκπαιδευτικών που παραιτήθηκαν από τη δουλειά τους υποφέρουν κυρίως από επαγγελματική εξουθένωση.

Σημαντικά ερωτήματα προκύπτουν όταν κάποιος προσπαθήσει να διακρίνει τις δύο έννοιες: επαγγελματική ικανοποίηση - επαγγελματική εξουθένωση. Όπως τόνισαν οι Maslach και Schaufeli (1993), διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις ισχυρίζονται ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με έννοιες όπως η κατάθλιψη και η επαγγελματική ικανοποίηση. Σχετικές έρευνες έδειξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση συσχετίζεται αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση ενώ υπάρχει μια μικρή συσχέτιση με την προσωπική επίτευξη. Τα ευρήματα αυτά είχαν ως αποτέλεσμα να οδηγήσουν αρκετούς ερευνητές να θεωρήσουν ότι αν και υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και στην επαγγελματική ικανοποίηση, αυτές οι δύο έννοιες δεν είναι ταυτόσημες (Zedeck, Maslach, Mosier, & Skitka, 1988). Συνολικά μπορούμε να πούμε ότι η φύση της σχέσης αυτών των δύο εννοιών δεν είναι ξεκάθαρη και απλά μπορούμε να θεωρήσουμε ότι, όπως τονίζουν και οι Maslach και Schaufeli (1993, σ. 11), υπάρχουν τρεις προσεγγίσεις: (1) Η επαγγελματική εξουθένωση είναι η αιτία για τη μείωση της επαγγελματικής ικανοποίησης, δηλαδή η επαγγελματική δυσaréσκεια είναι συναισθηματικό επακόλουθο της επαγγελματικής εξουθένωσης. (2) Η ακριβώς αντίθετη άποψη, η οποία θεωρεί ότι η επαγγελματική δυσaréσκεια προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση, και (3) τόσο η επαγγελματική δυσaréσκεια όσο και η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να προκαλούνται από μια τρίτη μεταβλητή, όπως οι άσχημες συνθήκες εργασίας. Αν και οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι καταστροφικές, το σύνδρομο αυτό δε μελετήθηκε αναλυτικά στο χώρο της εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Στόχος αυτής της έρευνας ήταν: α) να καταγράψει το βαθμό της επαγγελματικής εξουθένωσης εκπαιδευτικών και β) να προβλέψει την επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών, χρησιμοποιώντας ως προβλεπτικούς παράγοντες τις διάφορες πλευρές της επαγγελματικής τους ικανοποίησης. Για την επίτευξη του παραπάνω στόχου υποθέσαμε ότι η ικανοποίηση των εκπαιδευτικών από την εργασία τους θα προβλέπει σε ικανοποιητικό βαθμό την επαγγελματική τους εξουθένωση.

### Μέθοδος

#### Δείγμα και διαδικασία

Το δείγμα αποτέλεσαν 100 εκπαιδευτικοί που εργάζονταν σε 10 σχολεία της Θεσσαλονίκης (πέντε σχολεία βρίσκονταν στην ανατολική περιοχή και πέντε στη δυτική περιοχή της πόλης). Τα συγκεκριμένα σχολεία επιλέχθηκαν να συμμετάσχουν στην παρούσα έρευνα ύστερα από απόφαση των διευθύνσεων εκπ/σης της πόλης. Έτσι δεν υπήρξε κάποιος συστηματικός τρόπος δειγματοληψίας. Παρ' όλα αυτά, τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από εκπαιδευτικούς διαφορετικών περιοχών και διαφορετικών βαθμίδων εκπαίδευσης, γεγονός που περιορίζει σε ορισμένο βαθμό την ενδεχόμενη μονομέρεια στις απαντήσεις. Εξαιτίας της ιδιαιτερότητας του ερωτηματολογίου, οι ερευνητές τόνισαν ιδιαίτερα την ανωνυμία των ερωτωμένων. Από αυτούς, 56 (56%) προέρχονταν από την Πρωτοβάθμια εκπαίδευση ενώ οι υπόλοιποι 44 (44%) προέρχονταν από τη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Οι 38 (38%) ήταν άνδρες ενώ οι 62 (62%) ήταν γυναίκες. Η ηλικία τους κυμαινόταν από τα 28 ως τα 59 χρόνια (*M.O.* = 37.90 χρόνια και *T.A.* = 7.45). Η προϋπηρεσία τους ως εκπαιδευτικών κυμαινόταν από 1 ως 30 χρόνια (*M.O.* = 12.60 χρόνια και *T.A.* = 7.85).

#### Ερωτηματολόγια

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εκπαιδευτικών χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (*Employee Satisfaction Inventory, ESI*. Koustelios, 1991. Koustelios & Bagiatzis, 1997). Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 24 προτάσεις και μετρά έξι διαστάσεις της ικανοποίησης από την εργασία: την ίδια τη δουλειά (4 προτάσεις, π.χ., "Η δουλειά μου είναι αξιόλογη"), το μισθό (4 προτάσεις, π.χ., "Πληρώνομαι λιγότερο από ό,τι αξίζω"), τις προαγωγές (3 προτάσεις, π.χ., "Υπάρχουν καλές προοπτικές για προαγωγή"), τον άμεσο προϊστάμενο (4 προτάσεις, π.χ., "Ο προϊστάμενος κατανοεί τα προβλήματά μου"), τις συνθήκες εργασίας (5 προτάσεις, π.χ., "Οι καλύτερες συνθήκες που είχα ποτέ") και τον οργανισμό ως μια ολότητα (4 προτάσεις, π.χ., "Υπάρχει ευνοιοκρατία στον οργανισμό"). Για να απαντήσουν οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν μια πεντάβαθμη κλίμακα: διαφωνώ απόλυτα (1), διαφωνώ (2), δεν είμαι σίγουρος (3), συμφωνώ (4), συμφωνώ απόλυτα (5).

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ειδική έκδοση για εκπαιδευτικό) (*Maslach Burnout Inventory, MBI*. Maslach & Jackson, 1986). Το ερωτηματολόγιο αυτό περιλαμβάνει 22 προτάσεις και μετρά τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: α) τη συναισθηματική εξάντληση (9 προτάσεις, π.χ., "Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου"), β) την αποπροσωποποίηση (5 προτάσεις, π.χ., "Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς μαθητές μου σαν να ήταν αντικείμενα") και γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (8 προτάσεις, π.χ., "Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς νιώθουν οι μαθητές μου για όσα τους συμβαίνουν"). Για να απαντήσουν οι ερωτώμενοι χρησιμοποιείται μια επτάβαθμη κλίμακα: ποτέ (0), μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο (1), μία φορά το μήνα ή λιγότερο (2), μερικές φορές το μήνα (3), μία φορά τη βδομάδα (4),

μερικές φορές τη βδομάδα (5), κάθε μέρα (6). Υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει όταν έχουμε υψηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και χαμηλές τιμές στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης. Αντιθέτως, χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει όταν έχουμε χαμηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και υψηλές τιμές στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης.

### Αξιοπιστία

Οι συντελεστές/δείκτες  $\alpha$  του Cronbach για το ESI βρέθηκαν στην παρούσα έρευνα να είναι, .71 για την υποκλίμακα "η ίδια η δουλειά", .67 για την υποκλίμακα "ο μισθός", .67 για την υποκλίμακα "προαγωγές", .82 για την υποκλίμακα "προϊστάμενος", .80 για την υποκλίμακα "συνθήκες εργασίας", και .62 για την υποκλίμακα "ο οργανισμός ως μια ολότητα".

Επίσης, για την αξιοπιστία του MBI οι συντε-

λεστές  $\alpha$  του Cronbach βρέθηκαν στην παρούσα έρευνα να είναι .74 για την υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης, .64 για την υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης, και .63 για την υποκλίμακα της έλλειψης των προσωπικών επιτευγμάτων.

### Αποτελέσματα και Συζήτηση

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και οι συντελεστές συσχέτισης για όλες τις μεταβλητές.

Σύμφωνα με τις νόρμες που μας δίνουν οι Maslach και Jackson (1986, σ. 3), ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι Έλληνες εκπαιδευτικοί στην παρούσα έρευνα είναι χαμηλός. Επίσης ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης των Ελλήνων εκπαιδευτικών στην παρούσα έρευνα είναι χαμηλότερος από τον αντίστοιχο που βιώνουν οι εκπαιδευτικοί στις ΗΠΑ (Maslach & Jackson, 1986, σ. 9).

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχουν μέτριες συσχετίσεις ανάμεσα στην

Πίνακας 1  
Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και συντελεστές συσχέτισης μεταβλητών

Υποκλίμακες	M.O.	T.A.	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Αποπροσωποποίηση	3.86	2.34	—							
2. Συναισθηματική εξάντληση	14.99	5.43	.45**	—						
3. Προσωπικά επιτεύγματα	39.71	5.45	-.29**	-.25*	—					
4. Συνθήκες εργασίας	14.20	4.60	.02	-.02	-.03	—				
5. Η ίδια η δουλειά	7.36	2.38	-.29**	-.25*	.50**	.13	—			
6. Μισθός	15.65	3.26	-.02	-.03	.14	.26*	-.13	—		
7. Προαγωγές	11.25	2.30	.06	-.01	-.18	-.04	-.03	-.02	—	
8. Προϊστάμενος	8.21	2.67	-.26*	-.24*	.14	.17	.35**	-.07	-.13	—
9. Οργανισμός ως μια ολότητα	12.71	2.68	-.23*	-.05	.26*	.31**	.16	.26*	-.01	.34**

Σημείωση: \*  $p < .05$  \*\* $p < .01$

επαγγελματική εξουθένωση και στην επαγγελματική ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με αυτά των Maslach και Jackson (1986), οι οποίες τόνισαν ότι η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να είναι σχετικά χαμηλή και να είναι προς την αναμενόμενη κατεύθυνση. Με αυτό τον τρόπο, όπως τονίζουν, φαίνεται η διακριτική εγκυρότητα του οργάνου μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στην παρούσα έρευνα ίσχυαν οι δύο αυτές προϋποθέσεις. Έτσι, η επαγγελματική ικανοποίηση εμφανίζει δείκτη συσχέτισης με την αποπροσωποποίηση μέχρι  $-0.25$  και με τα προσωπικά επιτεύγματα μέχρι  $0.50$  ( $p < .05$ ). Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν, επίσης, και με τα αποτελέσματα έρευνας του Κάντα (1996). Οι αντίστοιχες συσχετίσεις που παρουσιάζονται και στη διεθνή βιβλιογραφία (Schaufeli, Enzmann, & Girault, 1993, σ. 210) κυμαίνονται μεταξύ  $0.35-0.45$ , όσον αφορά τη συναισθηματική εξάντληση δείχνοντας μέτρια αρνητική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση,  $0.25$  έως  $0.35$ , όσον αφορά την αποπροσωποποίηση δείχνοντας μικρή αρνητική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ όσον αφορά τα προσωπικά επιτεύγματα οι συσχετίσεις, αν και ήταν θετικές με την επαγγελματική ικανοποίηση, δεν ήταν σημαντικές. Στην παρούσα έρευνα βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην αποπροσωποποίηση και στις πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης: η ίδια η δουλειά ( $-.29$ ), ο προϊστάμενος ( $-.26$ ) και ο οργανισμός ως μια ολότητα ( $-.23$ ). Επίσης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική εξάντληση και στις πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης: η ίδια η δουλειά ( $-.29$ ) και ο προϊστάμενος ( $-.24$ ). Τέλος, βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων και στις πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης: η ίδια η δουλειά ( $.50$ ) και ο οργανισμός ως μια ολότητα ( $.26$ ). Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με τα αποτελέσματα που βρέθηκαν σε έρευνα που έγινε σε εργαζόμενους αθλητι-

κών κέντρων στην Ελλάδα (Koustelios, Kellis, & Bagiatris, in press).

Για την περαιτέρω ανάλυση των δεδομένων θεωρήθηκε απαραίτητο να προηγηθεί η εξέταση της ισχύος της ανάλυσης. Όπως είναι γνωστό, ισχύς είναι η πιθανότητα να απορρίψουμε μια λάθος μηδενική υπόθεση,  $Ισχύς = 1 - \beta$ , όπου  $\beta$  είναι το σφάλμα Τύπου 2. Όπως τόνισε και ο Cohen (1992, σ. 156), "η ισχύς της ανάλυσης εκμεταλλεύεται τις σχέσεις ανάμεσα στις τέσσερις μεταβλητές που παίρνουν μέρος στη στατιστική συμπερασματολογία, δηλαδή στο μέγεθος του δείγματος ( $N$ ), στο επίπεδο σημαντικότητας ( $\alpha$ ), στο μέγεθος της επίδρασης (effect size,  $ES$ ), και στη στατιστική ισχύ. Ο Cohen (1992) πρότεινε το  $.80$  ως ένα επιθυμητό επίπεδο ισχύος. Στην παρούσα μελέτη ο αριθμός του δείγματος είναι  $100$ , υπάρχει ένα σύνολο από έξι ανεξάρτητες μεταβλητές που χρησιμοποιούνται ως προβλεπτικοί παράγοντες και υπολογίζεται ότι όλες οι αναλύσεις θα γίνουν σε επίπεδο σημαντικότητας  $\alpha = .05$ . Επίσης το μέγεθος της επίδρασης αναμενόταν να είναι μέτριο ( $ES = .15$ , βλ. Cohen, 1988, Cohen, 1992). Για τον υπολογισμό της στατιστικής ισχύος χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα Gpower (Erdfelder, Faul, & Buchner, 1996) και η στατιστική ισχύς του τεστ βρέθηκε  $.81$ .

Για να προβλέψουμε την επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών χρησιμοποιήσαμε την πολλαπλή παλινδρομική ανάλυση, όπως προτείνουν οι Maslach και Jackson (1986, σ. 5). Τα αποτελέσματα από τις αναλύσεις αυτές παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ο μόνος σημαντικός προβλεπτικός παράγοντας για την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση ήταν η ίδια η δουλειά. Και στις δύο περιπτώσεις το συνολικό ποσοστό της πρόβλεψης ήταν χαμηλό,  $12\%$  για την αποπροσωποποίηση και  $11\%$  για τη συναισθηματική εξάντληση. Σε αντίθεση, για την πρόβλεψη της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων συνέβαλαν τρεις προβλεπτικοί παράγοντες, η ίδια η δουλειά, οι προαγωγές και ο οργανισμός ως μια ολότητα. Το συ-

**Πίνακας 2**  
**Πολλαπλή παλινδρομική ανάλυση του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω**  
**στις διάφορες πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης**

Μεταβλητές	beta	t-stat	sig
<b>Αποπροσωποποίηση</b>			
Η ίδια η δουλειά	.26	2.19	.03
Μισθός	.01	.07	ns
Προαγωγές	.05	.43	ns
Προϊστάμενος	.06	.48	ns
Συνθήκες εργασίας	-.09	-.80	ns
Οργανισμός ως μια ολότητα	.18	1.49	ns
	<b>R = .35</b>		<b>R<sup>2</sup> = .12</b>
<b>Συναισθηματική εξάντληση</b>			
Η ίδια η δουλειά	.24	2.01	.05
Μισθός	.06	.49	ns
Προαγωγές	-.01	-.02	ns
Προϊστάμενος	.20	1.61	ns
Συνθήκες εργασίας	-.11	-.92	ns
Οργανισμός ως μια ολότητα	-.01	-.09	ns
	<b>R = .33</b>		<b>R<sup>2</sup> = .11</b>
<b>Έλλειψη Προσωπικών Επιτευγμάτων</b>			
Η ίδια η δουλειά	-.57	-5.34	.001
Μισθός	.09	.89	ns
Προαγωγές	-.22	-2.15	.03
Προϊστάμενος	.20	.06	ns
Συνθήκες εργασίας	.13	1.19	ns
Οργανισμός ως μια ολότητα	-.27	-2.44	.01
	<b>R = .64</b>		<b>R<sup>2</sup> = .41</b>

ολικό ποσοστό της πρόβλεψης ήταν 41%. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με αυτά των Jayaratne και Chess (1985), οι οποίοι επίσης ανέφεραν χαμηλά ποσοστά προβλεπτικής ικανότητας χρησιμοποιώντας παρόμοιες μεταβλητές, συγκεκριμένα 12% για την αποπροσωποποίηση και 8% για τη συναισθηματική εξάντληση. Επίσης, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συμφωνούν με αυτά που ανέφεραν οι Sarros και Sarros (1987). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα

έρευνάς τους σε ένα δείγμα εκπαιδευτικών στην Αυστραλία, η επαγγελματική ικανοποίηση δεν προέβλεπε ικανοποιητικά την επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών. Πιο συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση προέβλεπε το 26.3% της συναισθηματικής εξάντλησης, το 11.9% της αποπροσωποποίησης και το 19.4% των προσωπικών επιτευγμάτων.

Όπως έδειξαν τα αποτελέσματα, οι διάφορες πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης

δεν προέβλεψαν σε ικανοποιητικό βαθμό την επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών στην παρούσα έρευνα. Για αυτό το λόγο προτείνεται να εμπλουτιστούν οι προβλεπτικοί παράγοντες και με άλλες μεταβλητές που αφορούν ατομικά ή/και οργανωτικά χαρακτηριστικά, όπως η σύγκρουση ρόλων, η ασάφεια ρόλων, η αυτονομία στο χώρο εργασίας, ο αριθμός μαθητών ανά τάξη. Επίσης, η διεξαγωγή ερευνών με μεγαλύτερο δείγμα και η χρήση διαχρονικής μεθόδου έρευνας (ως βοήθησε σημαντικά στην κατανόηση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών στην Ελλάδα. Όπως τόνισε και ο Κάντας (1995, σ. 118), "απαιτείται ιδιαίτερη διερεύνηση του θέματος στον ελληνικό χώρο, διότι, λόγω των ιδιότυπων οικογενειακών και κοινωνικών σχέσεων που επικρατούν (εκτεταμένη οικογένεια, μεγαλύτερη επαφή μεταξύ των ανθρώπων, λιγότερο εξαντλητικοί ρυθμοί εργασίας), οι κυριότερες πηγές άγχους είναι πιθανό να εντοπίζονται στο σχεδιασμό της εργασίας, στη γραφειοκρατική δομή της και στην κακή οργάνωση".

### Βιβλιογραφία

- Αναγνωστόπουλος, Φ., & Παπαδάτου, Δ. (1992). Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου καταγραφής επαγγελματικής εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. *Ψυχολογικά Θέματα*, 5, 183-202.
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organizations*. Newton, MA: Allyn and Bacon.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155-159.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cross, D. (1973). The worker opinion survey: A measure of shop-floor satisfaction. *Occupation Psychology*, 47, 193-208.
- Erdfelder, E., Faul, F., & Buchner, A. (1996). Gpower: A general power analysis program. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 28, 1-11.
- Farber, B. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Freudenberger, H. (1974). *Burnout*. New York: Doubleday.
- Gold, Y. (1985). The relationship of six personal and life history variables to standing on three dimensions of the Maslach Burnout Inventory in a sample of elementary and junior high school teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 377-387.
- Granny, C., Smith, P., & Stone, E. (1992). *Job satisfaction: Advances in research and application*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Gross, P. (1994). A pilot study of the contribution of empathy to burnout in Salvation Army officers. *Work and Stress*, 8, 68-74.
- Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. London: Staples Press.
- Jayarathne, S., & Chess, W. (1985). *Job satisfaction and burnout in social work*. In B. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human profession* (pp. 129-141). New York: Pergamon.
- Κάντας, Α. (1993). *Οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 1ο). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 3ο). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1996). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Ψυχολογία: Το Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, 3, 71-85.
- Koustelios, A. (1991). *The relationship between organizational culture and job satisfaction in three selected industries in Greece*. Unpublished doctoral dissertation, School of Education, University of Manchester, UK.
- Koustelios, A., & Bagiatas, K. (1997). The Emplo-



- ye Satisfaction Inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and Psychological Measurement*, 57, 469-476.
- Koustelios, A., Kellis, S., & Bagiatis, K. (1997). The role of family variables on football coaches' burnout. *Coaching and Sport Science Journal*, 2, 41-45.
- Koustelios, A., Kellis, S., & Bagiatis, K. (in press). Job satisfaction and burnout in sport setting: A multiple regression analysis. *European Journal for Sport Management*.
- Κουστέλιος, Α., Μπαγιάτης, Κ., & Κέλλης, Σ. (1996). Επαγγελματική εξουθένωση προπονητών ποδοσφαίρου: Πρόθεση για εγκατάλειψη. Στο Γ. Θεοδωράκης & Α. Παπαϊωάννου (Επιμ. Έκδ.), *Αθλητική ψυχολογία: Νέες τάσεις και εφαρμογές* (σ. 93-97). Κομοτηνή: Salto.
- Lee, R., & Wilbur, E. (1985). Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and satisfaction: A multivariate analysis. *Human Relations*, 8, 781-791.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Hillsdale, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). London: Taylor & Francis.
- Παπαδάτου, Δ., & Αναγνωστόπουλος, Φ. (1995). Επαγγελματική εξουθένωση. Στο Δ. Παπαδάτου & Φ. Αναγνωστόπουλος (Επιμ. Εκδ.), *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας* (σ. 242-265). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Papastylianou, D. (1995). Teaching and stress in Greek teachers in secondary schools. In A. Hantzi & M. Solman (Eds.), *Proceedings of the IV European Congress of Psychology* (pp. 396). Athens: Ellinika Grammata.
- Quinn, R., & Staines, G. (1978). *The 1975-76 quality of employment survey*. Ann Arbor, MI: ISR.
- Rice, R., McFarlin, D., & Bennet, D. (1991). Facet importance and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 11, 419-431.
- Sarros, J., & Sarros, A. (1987). Predictors of teacher burnout. *The Journal of Educational Administration*, 25, 216-230.
- Schaufeli, W., Enzmann, D., & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 199-215). London: Taylor & Francis.
- Shouksmith, G., Pajo, K., & Jespen, A. (1990). Construction of a multidimensional scale of job satisfaction. *Psychological Reports*, 67, 355-364.
- Zedeck, S., Maslach, C., Mosier, K., & Skitka, L. (1988). Affective response to work and quality of family life: Employee and spouse perspectives. *Journal of Social Behavior & Personality*, 3, 135-157.

## Job satisfaction and burnout in education

ATHANASIOS KOUSTELIOS & IOANNA KOUSTELIOU  
University of Thessaly, Greece & University of Manchester, UK

### ABSTRACT

The extent to which people are satisfied with their work has been of enduring research interest. Although a vast amount of research and literature is available on job satisfaction in various occupational groups, little of this information addresses human services employees. In contrast, the literature on burnout is primarily concerned with human services employees. The purpose of this study was: (a) to examine the perceived level of burnout of Greek teachers, and (b) to predict burnout of Greek teachers by using as predictors the different aspects of job satisfaction. The sample consisted of 100 teachers from the city of Thessaloniki. The Employee Satisfaction Inventory (ESI, Koustelios, 1991; Koustelios & Bagiatis, 1997) was used to measure job satisfaction and the Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach & Jackson, 1986) was used to measure burnout. Findings suggest that the burnout experienced by Greek teachers of the present study was relatively low and the predicting ability of different aspects of job satisfaction considered not satisfactory while the work itself aspect emerged as the most significant predictor .

*Key words:* Burnout, Education, Job satisfaction.

*Address:* Athanasios Koustelios, 8 Posidonos street, 542 50 Thessaloniki, Greece. Tel.: \*30-31-326517