

Πάντειο Πανεπιστήμιο
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Τμήμα : Δημόσια Διοίκηση και Διαχείριση
(Δημόσιο Management)

Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΨΥΧΟΣΩΜΑΤΙΚΗΣ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ: ΜΙΑ
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

Φοιτητή: Xu Jiuyang

A.M.: 7109M031

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Ιορδάνογλου Δήμητρα

Αθήνα, 2012

Ευχαριστίες

Επιθυμώ να ευχαριστήσω θερμά όλους εκείνους που συνέβαλαν με οποιονδήποτε τρόπο στην αποπεράτωση της εργασίας αυτής, εφόσον χωρίς την υποστήριξη τους η παρούσα εργασία δε θα ολοκληρωθεί.

Ειδικότερα, ευχαριστώ θερμά:

την εποπτεύουσα Δρ. Δήμητρα Ιορδάνογλου για την επίβλεψη και την αμέριστη και αδιάκοπη βοήθεια και συνεργασία που παρείχε.

Ιδιαίτερα ευχαριστώ τον φίλο, συνάδελφο και δάσκαλο της ζωής μου, τον κ. Θεόφιλο Τζένο για την συνεχή βοήθεια που προσέφερε και για το χρόνο που μου αφιέρωσε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΨΥΧΟΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

- σ. 4

- 1.1 Ορισμοί Της Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης - σ. 5
- 1.2 Στάδια Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης - σ. 7
- 1.3 Αιτία και Δημογραφικά Στοιχεία Του Συνδρόμου Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης - σ. 9
- 1.4 Συμπτώματα Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης - σ. 12
- 1.5 Προτεινόμενοι Τρόποι Αντιμετώπισης Της Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης - σ. 16

ΚΕΦΑΛΑΙΑ 2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ - σ. 17

- 2.1 Εισαγωγή - σ. 17
- 2.2 Μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης - σ. 18
 - 2.21 Μοντέλο Ικανότητας (The ability-based model)
 - 2.22 Μικτά Μοντέλα (Mixed models of EI)
- 2.3 Η σημαντικότητα και το πλεονέκτημα της συναισθηματικής νοημοσύνης - σ. 22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ.3 Η ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΤΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

- σ. 24

- 3.1 Οι Επιστημονικές μελέτες - σ. 24
- 3.2 Οι Ερευνητικές υποθέσεις - σ. 25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ - σ. 28

- 4.1 Ερευνητικοί στόχοι - σ. 28
- 4.2 Πληθυσμός και δειγματοληψία - σ. 28
- 4.3 Ερευνητικό εργαλείο - σ. 29
- 4.4 Διαδικασία - σ. 33
- 4.5 Επεξεργασία και ανάλυση - σ. 34
- 4.6 Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. - σ. 34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΥΡΗΜΑΤΑ - σ. 41

- 5.1 Ψυχοσωματική εξουθένωση και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά - σ. 41
- 5.2 Η ψυχοσωματική εξουθένωση σε σχέση με την εργασία - σ. 43
- 5.3 Εξουθένωση και δέσμευση. - σ. 52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	- σ. 53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΕΠΙΛΟΓΟΣ	- σ. 59
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	- σ. 60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	- σ. 64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΨΥΧΟΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η ψυχοσωματική εξουθένωση ή επαγγελματική εξουθένωση (συνήθως περιγράφεται με την αγγλική λέξη ‘burn out’) είναι μια μορφή χρόνιου και παρατεταμένου επαγγελματικού άγχους, όπου το άτομο προοδευτικά αποδυναμώνεται, ενώ ταυτόχρονα αισθάνεται ότι τα ψυχικά αποθέματα που διαθέτει δεν επαρκούν για να αντιμετωπίσει τους ιδιαίτερα έντονα πιεστικούς παράγοντες της εργασίας του. Αυτή η μακροχρόνια έκθεση μπορεί να προκαλέσει φαινόμενα σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής κόπωσης, καθώς και αίσθημα αποτυχίας, κυρίως στα άτομα που θέτουν ανέφικτα ιδανικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών, με συνέπεια να αποκτούν χαμηλή αυτοεκτίμηση, ειδικά όταν αποτυγχάνουν να φανούν αντάξιοι αυτών των προσδοκιών.

Ο Αμερικανός ψυχολόγος Herbert J. Freudenberger (1974), ο πρώτος που ανακάλυψε το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης, το όρισε ως ‘κατάσταση κόπωσης και εξάντλησης της σωματικής και ψυχικής δύναμης, που συχνά παρουσιάζεται στο χώρο της εργασίας’. Ο Freudenberger θεωρούσε ότι ένας σημαντικός παράγοντας που προκαλεί το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης είναι η αίσθηση υπερβολικής φιλοδοξίας για την εκπλήρωση μη ρεαλιστικών προσδοκιών οι οποίες, κατά τη γνώμη του ίδιου του εργαζομένου, καθορίζονται από τις κοινωνικές αξίες και τους κοινωνικούς κανόνες. Όταν απαιτείται υπερβολική ψυχική και σωματική ενέργεια από μέρος του εργαζομένου, αυτό οδηγεί σε ένα αίσθημα αποτυχίας, και ψυχικής και σωματικής κούρασης.

Το φαινόμενο που ανακαλύφτηκε από τον Freudenberger προσέλκυσε το ευρύ ενδιαφέρον διάφορων κοινωνικών υπηρεσιών, καθώς και επαγγελματιών οι οποίοι, αναγνώριζαν μια κατάσταση που είτε βίωναν οι ίδιοι, είτε συναντούσαν στο περιβάλλον εργασίας τους. Ύστερα, ξεκίνησαν αρκετές έρευνες από ακαδημαϊκούς και επιστήμονες στην Αμερική, καθώς και παγκοσμίως, μέχρι σήμερα.

1.1 Ορισμοί Της Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης

Υπάρχουν αρκετοί διαφορετικοί ορισμοί για το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης, καθώς το φαινόμενο μελετάται επί 30 και πλέον χρόνια από ερευνητές πολλών τομέων.

Η Maslach (1976) περιέγραψε την ψυχοσωματική εξουθένωση ως μία σειρά αντιδράσεων προς το εργασιακό στρες, με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να μην ενδιαφέρεται για την εργασία, να είναι γεμάτος με αρνητικά συναισθήματα, να είναι συναισθηματικά απομακρυσμένος από τους πελάτες και τους ανθρώπους γύρω του, να συμπεριφέρεται στους άλλους απάνθρωπα, και να μειώνει την απόδοσή του στην εργασία. Η Maslach έβλεπε την ψυχοσωματική εξουθένωση ως ένα σύνδρομο συναισθημάτων και συμπεριφορών που προκαλείτε από χρόνια εργασιακή ένταση και άγχος.

Παρατήρησε ότι η ψυχοσωματική εξουθένωση συχνά παρουσιάζεται σε όσους ασχολούνται με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, δηλαδή με επαγγέλματα που απαιτούν άμεση επαφή με τους άλλους ανθρώπους, για παράδειγμα, γιατροί, νοσοκόμοι, δάσκαλοι και δικηγόροι. Ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα του για την εργασία, παύει να είναι ικανοποιημένος από την απόδοση του και σχηματίζει αρνητική εικόνα για τον εαυτό του.

Ο Robert Kahn (1978) όρισε την ψυχοσωματική εξουθένωση ως σύνδρομο ακατάλληλων διαθέσεων προς τους πελάτες ακόμα και το ίδιο το άτομο, με συμπτώματα σωματικά και συναισθηματικά όπως εξάντληση, αϋπνία, ημικρανία και έλκος.

Ο Cary Cherniss (1980) όρισε την ψυχοσωματική εξουθένωση ως κατάσταση κατά την οποία ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει υπερβολικό άγχος που δεν μπορεί να αντέξει και νιώθει όλο και περισσότερο απογοητευμένος μέχρι του σημείου να εγκαταλείψει την όλη προσπάθεια και να παραιτηθεί από την εργασία. Με άλλα λόγια , είναι μία

αντίδραση στο άγχος που προκαλείται από την εργασία.

Η Etzion (1987) περιέγραψε την ψυχοσωματική εξουθένωση ως μια σειρά από αναντιστοιχίες ανάμεσα στα χαρακτηριστικά του εργαζομένου και αυτά του περιβάλλοντος εργασίας, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα την αργή και λανθάνουσα ψυχολογική διάβρωση. Κατά συνέπεια κάποια στιγμή ο εργαζόμενος αισθάνεται εντελώς εξαντλημένος και δεν αντέχει να συνεχίσει σε μια τόσο αγχογόνα κατάσταση.

Τέλος, ο πιο πρόσφατος ορισμός διατυπώθηκε από την Maslach (2003), η οποία όρισε την ψυχοσωματική εξουθένωση ως ψυχολογικό σύνδρομο το οποίο αφορά την αντίδραση του οργανισμού στους χρόνιους αγχογόνους παράγοντες που παρατηρούνται στον εργασιακό χώρο.

Σύμφωνα με προηγούμενες έρευνες της Maslach (1986), η ψυχοσωματική εξουθένωση εκφράζεται με συνδυασμό τριών ειδών συναισθημάτων: συναισθηματικής εξάντλησης (emotional exhaustion), αποπροσωποποίησης (depersonalization), η οποία αποκαλείται και κυνισμός, και η μείωσης των προσωπικών επιτευγμάτων (reduced personal accomplishment).

Η συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion) θεωρείται ως η βασική διάσταση του άγχους στην ψυχοσωματική εξουθένωση, και αναφέρεται στην μείωση των συναισθηματικών αποθεμάτων ενός εργαζομένου. Λόγο της υψηλής συμμετοχής και του ενδιαφέροντος του για τις εργασίες ή για τους πελάτες του, ο εργαζόμενος μπορεί να αισθάνεται ψυχικά εξαντλημένος και σωματικά κουρασμένος, ώστε να μην μπορεί να συγκεντρωθεί στα εργασιακά του καθήκοντα (Maslach, C. & Jackson, 1982). Η αποπροσωποποίηση (depersonalization), που αργότερα αντικαταστήθηκε αντικαταστάθηκε με την ονομασία τον όρο «κυνισμός», αναφέρεται στην αύξηση της αδράνειας και αρνητικής στάσης προς τους πελάτες και τους συναδέλφους. Είναι ένα είδος αντίδρασης προς την υπερβολική πίεση που προκαλείται από την εργασία. Ο εργαζόμενος δείχνει ελάχιστο ή καθόλου ενδιαφέρον για τους πελάτες του, τους βλέπει ως αντικείμενα και τους απομακρύνει απωθεί (Iwanicki & Schwab, 1981). Τέλος, η

μείωση των προσωπικών επιτευγμάτων (reduced personal accomplishment) αναφέρεται στο αίσθημα ανικανότητας απέναντι στην απαίτηση στις απαιτήσεις της εργασίας και έλλειψης πραγματικού πραγματικών επιτεύγματος επιτευγμάτων στην εργασία. Οι εξουθενωμένοι εργαζόμενοι σχηματίζουν μια εικόνα δυσάρεστη για τον εαυτό τους. Λόγω αυτού του συναισθήματος, ο εργαζόμενος αισθάνεται αισθάνονται απελπισμένος απελπισμένοι ή απογοητευμένος απογοητευμένοι και παύουν να καταβάλλουν οποιαδήποτε προσπάθεια.

Υπάρχει και μια πιο σύνθετη διαδικασία μεταξύ των τριών αυτών συνιστωσών: Η συναισθηματική εξάντληση ωθεί τους εργαζόμενους στην γνωστική και συναισθηματική αποστασιοποίηση από την εργασία τους, σε μια προσπάθεια να αντιμετωπίσουν την υπερβολική καταπόνηση. Η αποστασιοποίηση οδηγεί τους εργαζόμενους σε αισθήματα κυνισμού Τέλος, ο συνδυασμός συναισθηματικής εξάντλησης και κυνισμού, έχει ως αποτέλεσμα την μείωση των προσωπικών επιτευγμάτων.

Η μελέτη και οι ορισμοί της Maslach και των συνεργατών της για την ψυχοσωματική εξουθένωση, απολαμβάνουν της ευρύτατης αποδοχής στην ερευνητική βιβλιογραφία. Η Maslach αναδείχθηκε ως η πιο παραγωγική ερευνήτρια, και θεωρείται πρωτοπόρος καθώς ασχολείται ενδελεχώς με το φαινόμενο από το 1976 έως και σήμερα. (Shaufeli & Enzman, 1998)

1.2 Στάδια Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης

Πολλοί συγγραφείς έχουν δηλώσει ότι η ψυχοσωματική εξουθένωση εμφανίζεται σε στάδια, λόγω του χρόνιου και εξελισσόμενου χαρακτήρα της (Shaufeli & Enzman, 1998). Το πιο γνωστό μοντέλο είναι της Edewich (1980), το οποίο εξηγεί ότι ο εργαζόμενος βιώνει την ψυχοσωματική εξουθένωση, περνώντας από τέσσερα στάδια. Ως αφετηρία της διαδικασίας θεωρείται η έναρξη της σταδιοδρομίας. Τα στάδια αυτά με την σειρά είναι:

Ενθουσιασμός . Σε αυτό το στάδιο, ο εργαζόμενος είναι στην αρχή της καριέρας του. Παρόλο που δεν γνωρίζει ακόμα τι ακριβώς αφορά η εργασία του, είναι πολύ ενθουσιασμένος, έχει υψηλούς στόχους και πολλές φορές μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Ο εργαζόμενος αφιερώνει την ενέργεια , το χρόνο και την ψυχή του στην εργασία, επενδύει υπερβολικά στις σχέσεις του με τους πελάτες και τους συναδέλφους του, θεωρώντας ότι η καριέρα του είναι το μόνο πράγμα που θα χρειαστεί στην ζωή.

Αμφιβολία και αδράνεια. Σε αυτό το στάδιο, ο εργαζόμενος αρχίζει να διαπιστώνει ότι η απόδοσή του, δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του και ότι δεν καλύπτονται οι ανάγκες του μέσα από την εργασία του. Ο εργαζόμενος θεωρεί ότι η αποτυχία αυτή οφείλεται σε έλλειψη προσπάθειας και αφιερώνει ακόμα περισσότερο χρόνο στην εργασία, χωρίς όμως κανένα θετικό αποτέλεσμα. Τότε αρχίζει να συνειδητοποιεί ότι η εργασία του δεν είναι ικανή να του προσφέρει ικανοποίηση είτε στον τομέα της εργασίας είτε στην προσωπική του ζωή.

Απογοήτευση και ματαίωση. Σε αυτό το στάδιο, ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι όλες οι προσπάθειες που κάνει είναι μάταιες, και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την απογοήτευση, και την αμφισβήτηση των προσωπικών του ικανοτήτων και της αξίας της εργασίας του. Για να βγει από το αδιέξοδο, ο εργαζόμενος είτε αναθεωρεί τις μη ρεαλιστικές του προσδοκίες, είτε απομακρύνεται από το χώρο που του προκαλεί άγχος, δηλαδή, το χώρο της εργασίας.

Απάθεια. Στο τέταρτο στάδιο, ο εργαζόμενος επενδύει ελάχιστη ενέργεια στην εργασία του, αγνοεί τις ανάγκες των πελατών, και αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα απέναντι στους άλλους. Ο λόγος που συμβαίνει αυτό είναι ότι, αφενός ο εργαζόμενος είναι τελείως απογοητευμένος και αφετέρου χρειάζεται την εργασία για βιοποριστικούς λόγους. Έχει χάσει το αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία.

Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις του Edelmich (1980), υπάρχουν δύο σημαντικά χαρακτηριστικά των τεσσάρων σταδίων ψυχοσωματικής εξουθένωσης. Πρώτον, η διάθεση του εργαζομένου είναι μεταδοτική όταν αυτός βιώνει τα τέσσερα στάδια. Για

παράδειγμα, όταν ένας εργαζόμενος βιώνει το στάδιο του ενθουσιασμού, νιώθει και ο πελάτης ενθουσιασμένος. Ενώ όταν μια νοσοκόμα βιώνει το στάδιο της απογοήτευσης, είναι και οι ασθενείς της, αντίστοιχα, απογοητευμένοι.

Δεύτερον, η σχέση μεταξύ των τεσσάρων σταδίων δεν είναι γραμμική, και κανένα στάδιο δεν είναι αναπόφευκτο. Αντιθέτως, η σχέση μεταξύ τους είναι κυκλική, πράγμα που σημαίνει ότι ο κύκλος ψυχοσωματικής εξουθένωσης μπορεί να επαναληφθεί πάνω από μια φορά. Μπορεί ο ίδιος εργαζόμενος να περάσει από το κύκλο πολλές φορές σε διαφορετικές θέσεις εργασίας, ή ακόμα και στην ίδια θέση εργασίας.

Από την άλλη πλευρά, ο κύκλος ψυχοσωματικής εξουθένωσης μπορεί να διακόπτεται με παρέμβαση του εργαζόμενου, για παράδειγμα, εξαιτίας παραίτησης από την εργασία, αλλαγής θέσης εργασίας στη ίδια επιχείρηση, μεταβολής της περιγραφής της θέσης εργασίας ώστε να μειωθεί η επαφή με τους πελάτες, σύντομης άδειας για να απομακρυνθεί ο εργαζόμενος από την εργασία του για λίγο, μείωσης του χρόνου εργασίας κ.λπ. Το ποιος τρόπος είναι πιο αποτελεσματικός θα εξαρτηθεί από την φύση της εργασίας και το στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο εργαζόμενος. Η παρέμβαση είναι σαν ένα ειδικό στάδιο που σπάει το κύκλο, ανεξαρτήτως του σταδίου στο οποίο βρίσκεται ο εργαζόμενος.

1.3 Αιτία και Δημογραφικά Στοιχεία Του Συνδρόμου Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης

Το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης οφείλεται σε συνδυασμό πολλών παραγόντων. Σύμφωνα με τους Leiter M. & Maslach C. (2005), Οι αιτίες που οδηγούν τον εργαζόμενο στην εξουθένωση συμπτύσσονται στις παρακάτω έξι βασικές περιοχές:

- Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και η πίεση του χρόνου και των προθεσμιών
- Η έλλειψη έλεγχου επί των συνθηκών που ορίζουν το εργασιακό περιβάλλον και

των αποφάσεων που καθορίζουν την μορφή και το περιεχόμενο της εργασίας. Επίσης, όταν δεν υπάρχει επαρκής πληροφόρηση για την σωστή εκτέλεση της εργασίας, οι ασαφείς απαιτήσεις του επαγγελματικού ρόλου ευνοούν την ανάπτυξη της ψυχοσωματικής εξουθένωσης. (Leiter & Maslach 2003, Schaufeli & Enzmann, 1998)

- Η ανεπαρκής αναγνώριση της συνεισφοράς των εργαζομένων από το εργασιακό περιβάλλον και η έλλειψη υλικής ή ηθικής ανταμοιβής (Leiter & Maslach, 2003)
- Η σύγκρουση ανάμεσα στις αξίες του εργαζόμενου και αυτές του εργασιακού περιβάλλοντος, γεγονός που συχνά οδηγεί τους εργαζόμενους σε ηθικά διλήμματα.
- Η έλλειψη ισότητας και δικαιοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον, όπως διαγράφεται από τον τρόπο που λαμβάνονται οι αποφάσεις και το σεβασμό με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι εργαζόμενοι σε διάφορες περιστάσεις, καθώς επίσης το πώς κατανέμονται οι πόροι και σε ποιους δίνεται η ευκαιρία για εξέλιξη.
- Η έλλειψη αίσθηση κοινοτικής αλληλεγγύης στις εργασιακές σχέσεις. Η κοινωνική υποστήριξη παίζει σημαντικό ρόλο στο εργασιακό περιβάλλον, όταν παρέχεται από τους συναδέλφους, αλλά και ειδικότερα από τον προϊστάμενο, πράγμα που περιλαμβάνει λόγω χάρη την ανατροφοδότηση για την απόδοση των εργαζομένων, την αυτονομία, τη συναισθηματική εγγύτητα, την καλή επικοινωνία και την ικανότητα ομαδικής εργασίας. Η έλλειψη υποστήριξης οδηγεί τον εργαζόμενο σταθερά προς το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

Σύμφωνα με πολλές διεθνές έρευνες, πολλοί δημογραφικοί παράγοντες επηρεάζουν την ψυχοσωματική εξουθένωση.

Μέσω ανάλυσης 73 μελετών, οι Schaufeli και Enzmann (1998) διαπίστωσαν ότι, λόγω της αύξησης των συνολικών εργασιακών απαιτήσεων, το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης σε κάποια επαγγέλματα είναι σημαντικά υψηλότερο από τα υπόλοιπα. Για παράδειγμα, οι γιατροί και οι νοσοκόμες έχουν περίπου στο ίδιο βαθμό

συναισθηματική εξάντληση. Όμως οι γιατροί έχουν πολύ υψηλότερο βαθμό κυνισμού, ενώ οι νοσοκόμες έχουν πιο έντονη την αίσθηση της μείωσης των προσωπικών επιτευγμάτων. Επιπλέον, οι δάσκαλοι έχουν υψηλό βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης, όμως γιατροί και οι αστυνομικοί παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα κυνισμού.

Η ψυχοσωματική εξουθένωση παρατηρείται πιο συχνά σε **νεότερους** εργαζομένους σε σύγκριση με εργαζομένους άνω των 30 ή 40 ετών. Λόγω της έλλειψης πείρας και του υψηλού ενθουσιασμού στην αρχή της καριέρας, ο νεότερος εργαζόμενος συχνά πέφτει εύκολα στο πρώτο στάδιο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

Οι περισσότεροι έρευνες δείχνουν ότι **το φύλο** των εργαζομένων παίζει ρόλο στην εμφάνιση της ψυχοσωματικής εξουθένωσης. Είναι γενικά αποδεκτό ότι στους άνδρες παρατηρείται πιο έντονα ο κυνισμός και στις γυναίκες η εξουθένωση. (Heim E., 1992) Επίσης, οι γυναίκες παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ οι άνδρες υψηλότερο βαθμό κυνισμού. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί από τους στερεότυπους ρόλους των δύο φύλων. Οι άνδρες συχνά επιμένει τη στάση τους, ενώ οι γυναίκες πιο συχνά ανταποκρίνονται συναισθηματικά, γι' αυτό είναι και πιο εύκολο να παρουσιάσουν συναισθηματικά προβλήματα και προβλήματα υγείας. Επιπλέον, λόγω των ευθυνών στο σπίτι, οι γυναίκες που εργάζονται έχουν υψηλότερο φόρτο εργασίας από τους άνδρες και, ως αποτέλεσμα, νιώθουν ιδιαίτερη συναισθηματική εξάντληση.

Όσο αφορά την **οικογενειακή κατάσταση**, οι ανύπαντροι και οι διαζευγμένοι εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά ψυχοσωματικής εξουθένωσης από τους παντρεμένους. Ένας πιθανός λόγος είναι ότι οι παντρεμένοι αφιερώνονται λιγότερο στην εργασία σε σύγκριση με τους άγαμους ή διαζευγμένους. Ωστόσο, από την άλλη πλευρά, το μικρότερο ποσοστό ψυχοσωματικής εξουθένωσης στους παντρεμένους, μπορεί οφείλεται στην ηλικία των ατόμων.

Ο εργαζόμενος με υψηλό **μορφωτικό επίπεδο**, παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα ψυχοσωματικής εξουθένωσης από τους εργαζομένους με λιγότερη μόρφωση επειδή, όσο πιο υψηλό είναι το επίπεδο εκπαίδευσης, τόσο πιο υψηλές είναι η προσδοκίες του

εργαζομένου. Συγκριτικά, ο εργαζόμενος με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης συνήθως κατέχει και την θέση εργασίας με τις περισσότερες ευθύνες και φόρτο.

1.4 Συμπτώματα Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης

Τα συμπτώματα του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης μοιάζουν σε κάποιο βαθμό με την εκείνα της κατάθλιψης και το άγχους.

Η επαγγελματική εξουθένωση οριοθετείται από συγκεκριμένες στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων, που συνήθως συνοδεύονται από συμπτώματα σε πολλά επίπεδα, όπως το οργανικό επίπεδο, το κοινωνικό επίπεδο, το συναισθηματικό επίπεδο το γνωστικό επίπεδο και το επίπεδο συμπεριφοράς. Σύμφωνα με τον Edelwich (1980), τα γενικά συμπτώματα που μπορούν να παρατηρηθούν είναι πάρα πολλά. Για παράδειγμα:

Η σωματική ικανότητα του ατόμου επηρεάζεται, και το άτομο είναι ιδιαίτερα επιρρεπές σε αϋπνίες, κρυολογήματα, πονοκεφάλους, πόνους στο σώμα, αλλεργία καθώς και κόπωση.

Αίσθηση κόπωσης που μπορεί να βιώνεται ως αίσθημα εξάντλησης, έλλειψη ενέργειας εντός και εκτός εργασίας, καθώς και περισσότερες από τις συνήθεις ώρες ύπνου.

Ο εργαζόμενος που πάσχει από το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης αναπτύσσει αρνητικά συναισθήματα για την εργασία του, και ως εκ τούτου παρουσιάζει μειωμένη απόδοση, χαμηλό ηθικό, συχνές απουσίες, μειωμένη επαφή με τους πελάτες και τους συναδέλφους του, άκαμπτη γραφειοκρατική νοοτροπία, ενώ, λόγω έλλειψης αυτοπεποίθησης, μερικές φορές ο εργαζόμενος δεν μπορεί να πάρει ούτε έστω και μια μικρή απόφαση.

Στα πλαίσια αντιμετώπισης του στρες που βιώνει ο εργαζόμενος, μπορεί να καταφύγει στο κάπνισμα ή/και στη χρήση αλκοόλ, φαρμάκων ακόμα και ναρκωτικών.

Ο εργαζόμενος μεταφέρει τα προβλήματα της εργασίας στο σπίτι, δεν κάνει ξεκάθαρο διαχωρισμό μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής του ζωής και συχνά έρχεται σε σύγκρουση με τα μέλη της οικογένειάς του. Όταν είναι στο σπίτι, δεν μπορεί να σταματήσει την ανησυχία για την εργασία, και έτσι μακροχρόνια οδηγείται σε κατάθλιψη και απελπισία.

Όσο χειροτερεύουν τα συμπτώματα της ψυχοσωματικής εξουθένωσης, ο εργαζόμενος αισθάνεται απομονωμένος από τους άλλους, και επειδή όλη η ενέργειά του αφιερώνεται στην εργασία, δεν έχει τον χρόνο να συναναστρέφεται με τους φίλους και την οικογένεια του.

Σταδιακά ο εργαζόμενος αρχίζει να αντιμετωπίζει τους πελάτες και τους συναδέλφους του εχθρικά, και να αποφεύγει τις ευθύνες που απορρέουν από την εργασία του. Μερικές φορές, ο εργαζόμενος κρατάει το θυμό μέσα του, δεν μπορεί να τον εκφράσει απευθείας στους άλλους, και έτσι οδηγείται σε μία κατάσταση καταθλιπτική.

Μολονότι τα παραπάνω συμπτώματα μοιάζουν με το έντονο άγχος και την κατάθλιψη, υπάρχει διαφορά μεταξύ τους.

Σύμφωνα με τους Schaufeli και Enzmann (1998), η ψυχοσωματική εξουθένωση θεωρείται ότι αποτελεί ένα είδος παρατεταμένου εργασιακού άγχους. Ένας εργαζόμενος βιώνει άγχος όταν οι απαιτήσεις της εργασίας του υπερβαίνουν την ικανότητά του. Ενώ η ψυχοσωματική εξουθένωση είναι ένα ιδιαίτερο, πολυδιάστατο και μακροχρόνιο αντιδραστικό άγχος, το οποίο υπερβαίνει το συναίσθημα απλής εξάντλησης. Η ψυχοσωματική εξουθένωση θεωρείται ότι αποτελεί το τελικό στάδιο εξέλιξης των αποτυχημένων προσπαθειών αντιμετώπισης ποικίλων αρνητικών συνθηκών άγχους.

Επίσης, η ψυχοσωματική εξουθένωση διαφέρει από την κατάθλιψη. Ο εργαζόμενος που βιώνει σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης εκφράζει τον θυμό του σε κάποιες ιδιαίτερες περιπτώσεις όταν είναι στην εργασία. Ενώ η κατάθλιψη εμφανίζεται σε όλες

τις καταστάσεις και σε κάθε πλευρά της ζωής του. Μολονότι το συναίσθημα της συναισθηματικής εξάντλησης σχετίζεται με την κατάθλιψη, η σχέση της κατάθλιψης με τα άλλα δυο συναισθήματα της ψυχοσωματικής εξουθένωσης είναι λιγότερη ισχυρή. (Schaufeli & Enzmann, 1998).

1.5 Προτεινόμενοι Τρόποι Αντιμετώπισης Της Ψυχοσωματικής Εξουθένωσης

Η ανησυχία, ο φόβος, η οργή και το άγχος συχνά είναι αναπόφευκτα στην καριέρα ενός εργαζομένου. Όλα αυτά μπορεί να προκαλέσουν αρνητικό τρόπο σκέψης και σωματική κατάρπτωση, και τελικά να οδηγήσουν στο σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης. Υπάρχουν πολλές τεχνικές για να αντιμετωπίσει κάποιος τα παραπάνω προβλήματα, — από βιβλία, και κασέτες μέχρι σεμινάρια και ομαδικές θεραπείες. Παρόμοια, ίσως δεν είναι δυνατή η πλήρης αποφυγή της ψυχοσωματικής εξουθένωσης, αλλά οι ατομικές και οργανωτικές παρεμβάσεις θα βοηθήσουν να βελτιωθεί η κατάσταση. (Iwanicki, 1981)

Οι τρόποι αντιμετώπισης σε ατομικό επίπεδο περιλαμβάνουν και προσπάθειες που μπορεί να κάνει ο ίδιος ο εργαζόμενος:

- Έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων.

Τα συμπτώματα προειδοποιούν για την δυσλειτουργία της ψυχοκοινωνικής υπόστασης του εργαζόμενου, και γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό να αναγνωρίσει κάποιος τις ενδείξεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης και να αναλάβει αντίστοιχες δράσεις.

- Επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων ή προσδοκιών.

Η επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων και προσδοκιών θα βοηθήσει τον

εργαζόμενο να αποφεύγει το υπερβολικό άγχος, να αναγνωρίζει τα στοιχεία εγωισμού στα πλαίσια της εργασίας, να αυξήσει την ικανοποίηση από την εργασία και να εδραιωθεί στον εργασιακό του χώρο.

- Αναζήτηση υποστήριξης.

Ο εργαζόμενος δεν πρέπει να αντιμετωπίζει τα προβλήματα μόνος του, αλλά είναι αναγκαίο να αναζητεί βοήθεια και υποστήριξη από φίλους, μέλη της οικογένειας, συγγενείς, συνεργάτες, ακόμα και από ψυχολόγο. Οι βοήθεια από αυτά τα άτομα θα λειτουργήσει θεραπευτικά και θα μειώσει το εργασιακό άγχος.

- Προσωπική επιλογή θέσης εργασίας ή αλλαγή χώρου εργασίας.

Για να ανακτήσει την αίσθηση ελέγχου και να αυξήσει την αποφασιστικότητά του, ο εργαζόμενος μπορεί να χρειαστεί να αλλάξει θέση εργασίας ή ακόμα και να αλλάξει επάγγελμα.

- Ενασχόληση με δραστηριότητα εκτός εργασίας.

Τα χόμπι και άλλα ενδιαφέροντα, βοηθούν τον εργαζόμενο να μειώσει το άγχος, αυξάνουν την αυτοπεποίθησή του και προάγουν την επικοινωνία.

Ως οργάνωση, η διοίκηση έχει ευθύνη να αναλάβει δράσεις ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να αντιμετωπίζουν καλύτερα την ψυχοσωματική εξουθένωση. Τέτοιες ενέργειες είναι :

- Καλύτερη οργάνωση του πλαισίου εργασίας, με σαφώς προσδιορισμένους ρόλους και αρμοδιότητες
- Μέσω σεμιναρίων, ημερίδων και εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν τα θέματα αντιμετώπισης του εργασιακού στρες και της ψυχοσωματικής

εξουθένωσης

- Παροχή δυνατοτήτων πολυμορφίας ή ευέλικτο ωράριο εργασίας στο εργασιακό περιβάλλον
- Προώθηση των συναντήσεων των μελών του προσωπικού για την βελτίωση των διαπροσωπικών σχέσεων και της συνεργασίας του εργαζομένου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

2.1 Εισαγωγή

Τα τελευταία είκοσι χρόνια, η συναισθηματική νοημοσύνη (Emotional Intelligence) έχει γίνει μια πολύ δημοφιλής έννοια που έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πληθώρας επιστημόνων διαφόρων ειδικοτήτων, όπως ψυχολόγους, ψυχιάτρους, βιολόγους κ.λ.π, αλλά και μελετητών της διοικητικής επιστήμης και της οργανωτικής θεωρίας. Ο λόγος για όλο αυτό το ενδιαφέρον είναι ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με πολλές πτυχές του γνωστικού, του θυμικού και του κοινωνικού πεδίου ικανοτήτων καθώς και της συμπεριφοράς του ατόμου. Τα συναισθήματά μας παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην ζωή μας, καθώς μέσα από διαδοχικές φάσεις μάς οδηγούν στην λήψη αποφάσεων. Τα σώματά μας επικοινωνούν με εμάς και με τους άλλους για να μας ειδοποιήσουν τι χρειαζόμαστε. Τα συναισθήματα μας βοηθάνε να εδραιώσουμε τα όρια μας, έχουν την δυνατότητα να μας ενώσουν, μπορούν να μας χρησιμεύσουν ως εσωτερική ηθική και δεοντολογική πυξίδα και είναι απαραίτητα για την λήψη ορθών αποφάσεων.

Οι επιστήμονες έχουν επισημάνει την σημασία που παίζει η συναισθηματική νοημοσύνη στην επίτευξη προσωπικών και συλλογικών στόχων, καθώς τις περισσότερες φορές η γενική νοημοσύνη του ατόμου δεν εγγυάται επιτυχία παρά μόνο όταν συνδυάζεται με υψηλό βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης. Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να είναι ένας καλύτερος δείκτης της μελλοντικής επιτυχίας ενός ανθρώπου καθώς αποτελεί το μέτρο της χρήσης των συναισθημάτων και των γνωστικών ικανοτήτων κάποιου. Όταν κάποιος έχει υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης τότε είναι ικανός να ερμηνεύσει τις συναισθηματικές ρίζες της δικής του συλλογιστικής συμπεριφοράς και να επιλέξει τις πράξεις του με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να επηρεάσει τα αποτελέσματα. Είναι επίσης ικανός να έχει διαίσθηση διαμέσου της συμπεριφοράς και των πράξεων των άλλων. Για παράδειγμα, όταν υπάρχει

έντονη διαφωνία μεταξύ δυο ατόμων και προσπαθεί ο ένας να πείσει τον άλλον πως έχει δίκιο, δείγμα υψηλής συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το να επικεντρώσει κάποιος την προσοχή στο πως νιώθει ο άλλος και να του δείξει ότι τον καταλαβαίνει και ότι προσπαθεί να βρει μια λύση από κοινού. Παρόλο που η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να προσδιοριστεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, έχει το ίδιο βασικό περιεχόμενο — την ικανότητα να εμπνέει και να κινητοποιεί τους άλλους. Ουσιαστικά, είναι η ικανότητα να χρησιμοποιεί κάποιος τα συναισθήματα του για να βοηθήσουν να επιλύει προβλήματα και να ζει μια πιο αποτελεσματική ζωή. Η συναισθηματική νοημοσύνη χωρίς την νοημοσύνη ή η νοημοσύνη χωρίς το συναίσθημα αποτελεί μέρος μόνο της λύσης.

2.2 Μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης

Ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη έχει αναφερθεί και αναλυθεί σε πολλές βιβλιογραφίες, και υπάρχουν αρκετά θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης που αποτελούν το θεωρητικό περιβάλλον μέσα στο οποίο αναπτύχθηκε η συναισθηματική νοημοσύνη. Τα πιο γνωστά μοντέλα είναι τα Μοντέλα Ικανότητας του Mayer & Salovey (1999), που εστιάζουν στην ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών και στις δεξιότητες προσαρμογής και επίδοσης, και τα Μικτά Μοντέλα του Goleman (1998) και του Bar-On (1997), που συμπεριλαμβάνουν κοινωνικές και συναισθηματικές ικανότητες, παράγοντες κινήτρου, ή ακόμη και χαρακτηριστικά προσωπικότητας,

2.21 Μοντέλο Ικανότητας (The ability-based model)

Ο όρος και η προσέγγιση «συναισθηματική νοημοσύνη» παρουσιάστηκε και διατυπώθηκε για πρώτη φορά το 1990 από τους ψυχολόγους Mayer και Salovey (1990), οι οποίοι αναγνωρίζονται ως δημιουργοί της θεωρίας που υποστηρίζει ότι υπάρχουν κι άλλοι τύποι νοημοσύνης εκτός από το IQ. Οι Mayer και Salovey περιγράφουν την συναισθηματική νοημοσύνη ως “ένα είδος κοινωνικής νοημοσύνης που περιλαμβάνει την ικανότητα να

αντιλαμβάνεται κανείς τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των γύρω του, ικανότητα να μπορεί να τα κατανοεί και να ‘εκμαιεύει’ από αυτά τις πληροφορίες που εμπεριέχουν έτσι ώστε να κατευθύνει τις πράξεις και τις σκέψεις του.” (Mayer & Salovey, 1993).

Πιο συγκεκριμένα, μέσω μεταγενέστερων ερευνών τους, οι Mayer και Salovey δημιούργησαν ένα κλαδικό μοντέλο που περιλαμβάνει τέσσερα βασικά πεδία ικανοτήτων τα οποία συνιστούν τη συναισθηματική νοημοσύνη. Αναλυτικά, τα πεδία αυτά είναι τα εξής (Mayer & Salovey, 1997):

Αντίληψη των συναισθημάτων. Πρόκειται για το πρώτο στάδιο της συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς αφορά τόσο τη μη λεκτική αντίληψη όσο και τη μη λεκτική έκφραση των συναισθημάτων. Τα συναισθήματα αυτά είναι πρωταρχικά συναισθήματα όπως η χαρά, ο φόβος, ο θυμός και η λύπη.

Χρήση των συναισθημάτων για την παραγωγή σκέψης. Το δεύτερο στάδιο είναι εξίσου σημαντικό. Αφορά την ικανότητα των συναισθημάτων να καθοδηγούν την γνωστική διαδικασία και να παράγουν σκέψη. Τα συναισθήματα προάγουν τη σκέψη, καθώς οι άνθρωποι, εάν δεν αισθανθούν κάτι, δεν θα στρέψουν τη προσοχή τους προς αυτό και επομένως δεν θα δημιουργήσουν κάποια σκέψη για αυτό.

Κατανόηση των συναισθημάτων. Τα συναισθήματα εμπεριέχουν πληροφορίες. Για παράδειγμα, μια έκφραση θυμού μπορεί να σημαίνει ότι έχει γίνει κάποια αδικία, ενώ μια έκφραση γέλιου μπορεί να σημαίνει ότι το άτομο νιώθει άνετα στο περιβάλλον. Η κατανόηση των μηνυμάτων που φέρουν τα συναισθήματα και η κατανόηση των πράξεων που προκαλούνται από αυτά συνιστούν το συγκεκριμένο στάδιο. Όταν ένας άνθρωπος μπορεί να αναγνωρίσει τέτοιου είδους μηνύματα και να προβλέψει ενδεχόμενες πράξεις μπορεί ταυτόχρονα να εκλογικεύσει τη διαδικασία, να βρει δηλαδή αίτια, αφορμές και κίνητρα.

Διαχείριση συναισθημάτων. Ο άνθρωπος μπορεί να διαχειριστεί τα συναισθήματά

του, αλλά θα πρέπει πρώτα να εντοπίσει τα μηνύματα που μεταφέρουν. Μόλις μπορέσει να διακρίνει τα μηνύματα, είναι σε θέση πλέον να επιλέξει εάν θέλει να εμπλακεί σε όσα συναισθήματα δεν είναι επίπονα για αυτόν και να αποκλείσει όσα έχουν το αντίθετο αποτέλεσμα. Υπεισέρχεται λοιπόν σε μια διαδικασία διαχείρισης προκειμένου να επιτευχθεί συναισθηματική και πνευματική βελτίωση.

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, οι Mayer και Salovey πιστεύουν ότι τα συναισθήματα μπορούν να βοηθήσουν την νόηση και η σκέψη μπορεί να βοηθήσει τα συναισθήματα. Οι άνθρωποι έχουν διαφορετικές έμφυτες ικανότητες και μπορεί να μάθει κάποιος από την ζωή του πώς να αναπτύξει την συναισθηματική νοημοσύνη του μέσω προσπάθειας, πρακτικής και πείρας (Mayer & Salovey, 1990). Επιπλέον, δήλωσαν ότι είναι πολύ σημαντικό να καταλάβει κάποιος ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν είναι το αντίθετο της νοημοσύνης, δεν είναι η επικράτηση του μυαλού επί της καρδιάς. Αντιθέτως, είναι η μοναδική συναρμογή και των δυο. Η συναισθηματική νοημοσύνη συνδυάζει το συναίσθημα με την νοημοσύνη. Από αυτή την άποψη, το συναίσθημα και η σκέψη συνεργάζονται: το συναίσθημα βοηθάει την σκέψη και η σκέψη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναλύσει το συναίσθημα. Η συναισθηματική νοημοσύνη επομένως είναι η ικανότητα ενός ατόμου να χρησιμοποιεί τα συναισθήματά του για να επιλύει προβλήματα και να ζήσει μια πιο αποτελεσματική ζωή. Τα συναισθήματα παρέχουν πληροφορίες οι οποίες, εάν αγνοηθούν, μπορούν να δημιουργήσουν σοβαρά προβλήματα. Εάν κάποιος έχει συναίσθηση των συναισθημάτων του, εάν ενεργεί κατά τα συναισθήματά του με ορθολογικό τρόπο, τότε θα αυξήσει τα οφέλη για τον εαυτό του. (Mayer & Salovey, 1999).

2.22 Μικτά Μοντέλα (Mixed models of EI)

A. MONTEΛΟ GOLEMAN

Ο ψυχολόγος Daniel Goleman (1998) εισήγαγε αυτό το Μικτό Μοντέλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στο βιβλίο του «Συναισθηματική Νοημοσύνη».

Υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πιο σημαντική και επιβεβαιώνει την άποψη ότι “οι άνθρωποι μπορούν να είναι έξυπνοι με κάποιον τρόπο ανεξάρτητο από το IQ τους”. Ο Goleman επικεντρώνεται στην συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα ευρύ φάσμα ικανοτήτων και δεξιοτήτων που οδηγούν σε ηγετικές επιδόσεις. Προσδιορίζει την συναισθηματική νοημοσύνη (Daniel Goleman 2000 p443) ως εξής: ‘Ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη αφορά την ικανότητα των ανθρώπων να αναγνωρίζουν τόσο τα προσωπικά τους συναισθήματα όσο και των άλλων, να δημιουργούν κίνητρα για τον εαυτό τους και να χειρίζονται με επιδέξιο τρόπο τόσο τα συναισθήματα όσο και τις σχέσεις τους’.

Ο Goleman, προσαρμόζοντας το κλαδικό μοντέλο των Mayer και Salovey, δημιούργησε μια παραλλαγή που περιλαμβάνει πέντε βασικές συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες:

Αυτεπίγνωση. Η αυτεπίγνωση συνίσταται στην ικανότητα του να μπορούμε να αναγνωρίζουμε τα συναισθήματά μας, να γνωρίζουμε τι αισθανόμαστε κάθε συγκεκριμένη στιγμή, να κάνουμε ρεαλιστική αξιολόγηση των συναισθημάτων μας και να τα χρησιμοποιούμε ως γνώμονα για τη λήψη αποφάσεων.

Αυτοέλεγχος. Ο αυτοέλεγχος συνίσταται στην ικανότητα του να μπορούμε να χειριζόμαστε τα συναισθήματά μας αποτελεσματικά έτσι ώστε να διευκολύνουν και όχι να παρεμβαίνουν στη διάθεση μας για κάποια πράξη.

Ενσυναίσθηση. Πρόκειται για την ικανότητα που συνίσταται στην κατανόηση των αισθημάτων των άλλων ανθρώπων. Να μπορούμε να μπούμε στη θέση τους και να συντονιζόμαστε με πολλούς διαφορετικούς ανθρώπους.

Κίνητρα Συμπεριφοράς. Τα κίνητρα συμπεριφοράς αφορούν την ικανότητα του να έχουμε εσωτερική παρακίνηση για την εκπλήρωση των στόχων μας. Να χρησιμοποιούμε τις προτιμήσεις μας και να παίρνουμε πρωτοβουλίες.

Κοινωνικές Δεξιότητες. Πρόκειται για δεξιότητες που μας βοηθάνε να έχουμε ομαλή

αλληλεπίδραση με τους άλλους. Να χειριζόμαστε καλά τα συναισθήματά μας στις σχέσεις μας και να ερμηνεύουμε με ορθό τρόπο τις κοινωνικές καταστάσεις. Οι κοινωνικές δεξιότητες διαδραματίζουν βασικό ρόλο στη σύναψη συνεργασιών αλλά και στις ομαδικές εργασίες.

Κατά την μελέτη του Goleman (2002), αυτές οι πέντε βασικές συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες δεν αποτελούν κληρονομικούς παράγοντες ή ταλέντα αλλά επίκτητες ικανότητες οι οποίες προσδιορίζονται ως προϋποθέσεις για επιτυχία στην καριέρα και τις σχέσεις.

B. MONTELO BAR-ON THE ESI (Emotional-Social Intelligence)

Στα μοντέλο του Bar-On (1997), η συναισθηματική νοημοσύνη νοείται ως μια σειρά από μη γνωστικές δυνατότητες, ικανότητες και δεξιότητες, που επηρεάζουν την ικανότητα κάποιου να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις, με άλλα λόγια, ο άνθρωπος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη κατανοεί αποτελεσματικά τον εαυτό του και τους άλλους, έχει καλές σχέσεις με τους ανθρώπους γύρω του, προσαρμόζεται και αντιμετωπίζει το άμεσο περιβάλλον με σκοπό να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος του. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αναπτυχθεί μέσω εκπαίδευσης, προγραμματισμού και θεραπείας με το πέρασμα του χρόνου. Διαπιστώνει ότι οι άνθρωποι που έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αντεπεξέρχονται με μεγαλύτερη επιτυχία σε πιέσεις και απαιτήσεις του περιβάλλοντος τους, ενώ αντιθέτως η έλλειψη συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να σημαίνει έλλειψη επιτυχίας και παράλληλα ύπαρξη συναισθηματικών προβλημάτων. (Bar-On, 2000) Γενικότερα, θεωρεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και η νοητική νοημοσύνη συνεισφέρουν εξίσου στην συνολική νοημοσύνη ενός ατόμου, η οποία είναι ένας πιθανός δείκτης της επιτυχίας στη ζωή.

2.3 Η σημαντικότητα και το πλεονέκτημα της συναισθηματικής

νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό στοιχείο για την προσωπική επιτυχία των εργαζομένων και τη συνεισφορά τους στον οργανισμό στον οποίο εργάζονται. Ιδιαίτερα σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ή σε επιχειρήσεις όπου η πώληση απαιτεί άμεση επαφή με τους πελάτες, η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των υπαλλήλων μπορεί να βελτιώσει ολοκληρωτικά την ποιότητα των υπηρεσιών και την πώλησή τους. (Lemmink και Mattsson, 2002). Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη όχι μόνο για τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής αλλά και για όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως βαθμίδας, καθώς σήμερα πολλές από τις δραστηριότητες μιας επιχείρησης απαιτούν τη δημιουργία ομάδων εργασίας. Η αποτελεσματική επικοινωνία καθώς και η καλή συνεργασία μεταξύ των μελών, που είναι αποτέλεσμα της ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης, αποτελεί προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων τόσο της ομάδας όσο και του οργανισμού. Επίσης, οι έντονοι ανταγωνισμοί μεταξύ επιχειρήσεων καθώς και μεταξύ εργαζομένων έχουν προκαλέσει αυξημένο εργασιακό άγχος στους εργαζόμενους. Για την επιχείρηση, οι αρνητικές συνέπειες του εργασιακού άγχους οδηγούν σε μείωση αποδοτικότητας και στην αναποτελεσματικότητα των εργαζομένων. Όμως το άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αντιμετωπίζει καλύτερα το άγχος, επηρεάζει θετικά τους γύρω εργαζόμενους και βοηθά στην μείωση των αρνητικών συνεπειών του εργασιακού άγχους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

3.1 Οι Επιστημονικές μελέτες

Αρκετές μελέτες έχουν δείξει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθάει τους εργαζόμενους και τα διευθυντικά στελέχη στην μείωση του εργασιακού άγχους. Η έρευνα των Slaki & Cartwright (2002) έδειξε ότι τα διευθυντικά στελέχη με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αντιμετωπίζουν λιγότερο υποκειμενικό άγχος και έχουν καλύτερη υγεία και συμπεριφορά προς τους άλλους, και όλα αυτά επηρεάζουν θετικά την αποδοτικότητα της εργασίας τους καθώς και των υφισταμένων. Ωστόσο, οι Νικόλαου & Tsaousis (2002) δήλωσαν αντίθετο συμπέρασμα στην έρευνά τους, υποδηλώνοντας την ύπαρξη αρνητικής σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού άγχους. Πιστεύουν ότι το εργασιακό άγχος σχετίζεται με το περιβάλλον της εργασίας και όχι τόσο άμεσα με την συναισθηματική νοημοσύνη.

Αν ένας εργαζόμενος έχει την ικανότητα να ελέγχει κατάλληλα τα συναισθήματά του καθώς και τα συναισθήματα των άλλων, θα μπορεί να διαχειρίζεται πολύ καλύτερα την ψυχολογία του και το άγχος στην καθημερινή εργασία. Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επηρεάζει την ψυχική υγεία, και ειδικά στον επαγγελματικό τομέα να προστατεύει τους εργαζομένους από το άγχος. Οδηγεί σε καλύτερη προσαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον, επειδή η ικανότητα ελέγχου των συναισθημάτων κάνει τον εργαζόμενο να παραμένει θετικός όταν αντιμετωπίζει άγχος. (Ciarrochi et al.,2001).

Ο Goleman (1998) ανέφερε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι δυο φορές πιο σημαντική από τις τεχνικές ικανότητες και πολύ πιο σημαντική από την IQ για την επαγγελματική επιτυχία σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο της επιχείρησης. Όμως, οι μελέτες που αφορούν την σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ψυχοσωματικής εξουθένωσης είναι λίγες. Από τη μία πλευρά, οι Gardner και Stough (2003) έχουν αποδείξει στην έρευνά τους την ύπαρξη αρνητικής σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικούς άγχους. Από την άλλη πλευρά, ο Duran (2004)

αποκάλυψε τη σημαντική σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ψυχοσωματικής εξουθένωσης, ειδικά ως προς τη μείωση των προσωπικών επιτευγμάτων. Τα δεδομένα της έρευνάς τους δείχνουν μάλιστα ξεκάθαρα ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ασκεί σημαντική επιρροή στο επαγγελματικό άγχος.

Ο Abdulamir Saiiari και οι συνεργάτες του μελέτησαν την σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, φύλου, και ψυχοσωματικής εξουθένωσης σε καθηγητές λυκείου της Νιγηρίας, και τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι καθηγητές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν λιγότερες πιθανότητες να βιώσουν το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης. Αυτό συμβαίνει επειδή άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη κατανοούν καλύτερα τα συναισθήματά τους καθώς και τα συναισθήματα των άλλων γύρω τους, και μπορούν να δρουν αξιοποιώντας αυτές τις πληροφορίες. Ενώ από την άλλη πλευρά, το φύλο δεν έχει άμεση σχέση με το αν θα βιώσει κάποιος το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

Η Firth-Cozens (1997) et al. αναφέρει ότι το 1/3 των νοσηλευτριών σε ολόκληρο τον κόσμο παρουσιάζουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης από τα αρχικά ακόμα στάδια της καριέρας τους, ενώ ο κίνδυνος εμφάνισης σοβαρών ψυχικών διαταραχών στη συγκεκριμένη επαγγελματική ομάδα είναι πολύ υψηλός.

3.2 Οι Ερευνητικές υποθέσεις

Σε συνέχεια της μελέτης της σχετικής βιβλιογραφίας, τα ερευνητικά ερωτήματα και οι υποθέσεις της παρούσας διαμορφώνονται ως εξής:

A. Η ψυχοσωματική εξουθένωση στην Ελλάδα και Κίνα.

Υ1 Βιώνουν εξουθένωση οι εργαζόμενοι των ιδιωτικών επιχειρήσεων σε δύο χώρες;

Υ2 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι Κινέζοι σε σχέση με τους Έλληνες;

Υ3 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι γυναίκες σε σχέση με τους άντρες;

Υ4 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι νέοι εργαζόμενοι (ως 35 ετών) σε σχέση με τους μεγαλύτερους;

Υ5 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι ανύπαντροι εργαζόμενοι σε σχέση με τους παντρεμένους ή διαζευγμένους;

Υ6 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι γονείς σε σχέση με τους άτεκνους;

Υ7 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης;

Υ8 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις με μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων σε σχέση με τους εργαζομένους σε μικρότερες επιχειρήσεις;

Υ9 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι προϊστάμενοι σε σχέση με τους υφιστάμενους;

Υ10 Υπάρχει διαφορά στο επίπεδο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης ανάλογα με τα έτη εργασίας στην επιχείρηση των εργαζομένων;

Υ11 Υπάρχει διαφορά στο επίπεδο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης ανάλογα με τα έτη εργασίας στο επάγγελμα;

B. Η ψυχοσωματική εξουθένωση σε σχέση με την εργασία

Υ12 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης υψηλό φόρτο εργασίας και έντονη πίεση χρόνου.

Υ13 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλό επίπεδο ελέγχου στις συνθήκες της εργασίας και στην λήψη αποφάσεων.

Υ14 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλό επίπεδο ανταπόδοσης της συνεισφοράς τους.

Υ15 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος

Γ. Η ψυχοσωματική εξουθένωση και δέσμευση.

Υ16 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης αίσθηση αδικίας και έλλειψη σεβασμού κατά τη λήψη αποφάσεων και όσον αφορά την αντιμετώπιση των εργαζομένων.

Υ17 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλότερο επίπεδο αξιών στο εργασιακό περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Ερευνητικοί στόχοι

Το ερευνητικό ερώτημα το οποίο προκύπτει είναι εάν και πόσο επηρεάζει η συναισθηματική νοημοσύνη το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης στην ιδιωτικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και στην Κίνα. Ειδικότερα, το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον απαιτεί στενή συνεργασία μεταξύ των εργαζόμενων, ενώ η προσωπική ικανότητα δεν συνεπάγεται την επιτυχία μίας ομάδας. Ο εργαζόμενος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη συνήθως είναι πιο αποτελεσματικός στην επικοινωνία και έχει λιγότερες εντάσεις και συγκρούσεις με τα άλλα μέλη της ομάδας ή με τους άλλους εργαζόμενους. Αντιθέτως, είναι λογικό να υποθέσει κανείς ότι ο εργαζόμενος με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι πιο πιθανό και πιο εύκολο να πάσχει από το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης. Η παρούσα έρευνα έχει σκοπό να ανακαλύψει την υπερκείμενη σχέση και να αναλύσει αν υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που έχουν σχέση με το σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

4.2 Πληθυσμός και δειγματοληψία

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά την περίοδο Μαρτίου-Απριλίου 2012 στην Ελλάδα και στην Κίνα, και ο πληθυσμός της έρευνας ήταν υπάλληλοι ιδιωτικών επιχειρήσεων. Για να έχει ορθά αποτελέσματα, η δειγματοληψία της έρευνας κάλυψε τεράστια γεωγραφική περιοχή στις δύο χώρες. Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα, το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε ιδιωτικές επιχειρήσεις των τριών μεγαλύτερων πόλεων, της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και της Πάτρας. Αντίστοιχα το ίδιο ερωτηματολόγιο μεταφρασμένο στην κινεζική μοιράστηκε σε ιδιωτικές επιχειρήσεις των τεσσάρων μεγαλύτερων και πιο αναπτυγμένων πόλεων, του Πεκίνου, της Σαγκάης, της Γουαντζού και της Σενζέν. Στο πλαίσιο της κατά το δυνατόν καλύτερης εκπροσώπησης της πραγματικότητας των

ιδιωτικών επιχειρήσεων των δύο χωρών, επιχειρήθηκε η προσέγγιση επιχειρήσεων διαφορετικών μεγεθών, δηλαδή από ατομικές επιχειρήσεις με κάτω από δέκα υπαλλήλους, μέχρι πολυεθνικές επιχειρήσεις που απασχολούν από διακόσια ως δύο χιλιάδες άτομα. Επίσης οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων είναι διαφορετικές. Από επιχείρηση παροχής υπηρεσιών μέχρι επιχείρηση διεθνούς εμπορίου.

4.3 Ερευνητικό εργαλείο

Για το σκοπό της έρευνας χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερευνητικό ερωτηματολόγιο προς αυτοσυμπλήρωση. Η μέθοδος αυτή κρίθηκε πρόσφορη καθώς παρέχει την δυνατότητα για άμεση και ταχεία συλλογή δεδομένων από μεγάλο αριθμό περιπτώσεων, και επίσης ήταν διαθέσιμες σταθμισμένες κλίμακες με δοκιμασμένη ψυχομετρική αποτελεσματικότητα. Το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο με στόχο την άρση τυχόν επιφυλάξεων για τη συμμετοχή των ερωτηθέντων στην έρευνα. (Παρασκευόπουλος, 1993)

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε έξι μέρη (παρατίθεται ως παράρτημα).

Στο πρώτο τμήμα του χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα καταγραφής της συναισθηματικής νοημοσύνης Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQI). Αποτελείται από 60 ερωτήσεις που ομαδοποιούνται σε 5 κατηγορίες: ενδοπροσωπική, διαπροσωπική, προσαρμοστικότητα, διαχείριση άγχους, ψυχική διάθεση. Αυτή η κλίμακα αποτελεί μέτρο αυτό-αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης το οποίο αναπτύχθηκε ως μέτρο της συναισθηματικής και κοινωνικής ικανότητας και συμπεριφοράς που παρέχει μια εκτίμηση της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης κάποιου. Το εργαλείο αυτό δεν μετράει χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας ή της γνωστικής ικανότητας ενός εργαζομένου, αλλά τη νοητική ικανότητα επιτυχούς αντιμετώπισης των απαιτήσεων περιβάλλοντος. Ένας περιορισμός του μοντέλου αυτού είναι ότι μετράει μερικούς τύπους ικανότητας μέσω των ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης (Matthews, Zeidner, & Roberts, 2001). Στις ερωτήσεις του EQI, οι ερωτώμενοι

κλήθηκαν να συμπληρώσουν το βαθμό στον οποίο συμφωνούσαν, σε κλίμακα 5 σημείων τύπου Likert, με εύρος από 1 (Συμφωνώ Πολύ) ως 5 (Διαφωνώ Πολύ). Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων έγινε με υπολογισμό του μέσου όρου των απαντήσεων για κάθε ανεξάρτητη διάσταση. Έτσι προέκυψαν τρεις ανεξάρτητες βαθμολογίες, μια για κάθε διάσταση, οι οποίες στη συνέχεια, βάσει τιμών που δόθηκαν από τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου, ήταν δυνατόν να ταξινομηθούν στις κατηγορίες χαμηλή, μέση και υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

Στο δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Areas of worklife Survey (AWLS). Η κλίμακα αυτή αξιολογεί την αντίληψη του ερωτώμενου για έξι θεματικές περιοχές του εργασιακού βίου που αφορούν τη σχέση που έχει αναπτύξει με την εργασία του. Οι περιοχές ορίζονται ως: όγκος εργασίας, έλεγχος, ανταπόδοση, κοινότητα, δικαιοσύνη, αξίες. Η κλίμακα αυτή αναπτύχθηκε το 2000 από τους Leier και Maslach, με βάση το θεωρητικό μοντέλο των Maslach κ.ά (2001) για τη σχέση ανάμεσα στα χαρακτηριστικά του ατόμου και του εργασιακού του περιβάλλοντος, το οποίο συνόψισε τα ερευνητικά ευρήματα των τελευταίων δεκαετιών για τα αίτια που προκαλούν την εξουθένωση.

Το AWLS αποτελείται από 29 ερωτήσεις που ομαδοποιούνται στους έξι γενικούς παράγοντες που αναφέρθηκαν προηγουμένως. Ο όγκος εργασίας εκφράζει το μέγεθος του εργασιακού φόρτου. Ο έλεγχος εκφράζει την αίσθηση της συμμετοχής στον καθορισμό των συνθηκών εργασίας και στη λήψη των αποφάσεων. Η ανταπόδοση αναφέρεται σε αυτό που αισθάνονται ότι λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την εργασίας τους σε αντάλλαγμα για την συνεισφορά τους. Η κοινότητα αφορά κατά κύριο λόγο την ύπαρξη ενός υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος που μοιράζεται τις ίδιες αξίες. Η δικαιοσύνη εξετάζει τον τρόπο λήψης των αποφάσεων και αντιμετώπισης των εργαζομένων. Οι αξίες αφορούν την ταύτιση ή διάσταση του ηθικού κώδικα του εργαζομένου με αυτόν του εργασιακού περιβάλλοντος.

Στις ερωτήσεις του AWLS, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν το βαθμό συμφωνούσαν, σε κλίμακα 5 σημείων τύπου Likert, με εύρος από 1 (Συμφωνώ Πολύ)

ως 5 (Διαφωνώ Πολύ). Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων γίνεται με υπολογισμό του μέσου όρου των απαντήσεων για κάθε ανεξάρτητο παράγοντα. Προκύπτουν έξι ανεξάρτητες βαθμολογίες, μία για κάθε παράγοντα, που εκφράζουν το βαθμό στον οποίο το άτομο εντάσσεται αρμονικά στο εργασιακό του περιβάλλον. Οι τιμές διαφέρουν από 1 (απόλυτη δυσαρμονία) ως 5 (απόλυτη αρμονία), ενώ η μέση τιμή είναι 3. Η κλίμακα AWLS παρουσιάζει δοκιμασμένη και σταθερά υψηλή συνάφεια με τις διαστάσεις της εξουθένωσης. Επίσης έχει δοκιμαστεί ως προς την αξιοπιστία και την εγκυρότητά της με ικανοποιητικά αποτελέσματα, και έχει χρησιμοποιηθεί στην έρευνα. (Maslach & Leiter, 2008)

Κλίμακες του AWLS	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Όγκος εργασίας	2.99	0.81
Έλεγχος	3.28	0.87
Επιβράβευση	3.09	0.90
Κοινότητα	3.30	0.87
Δικαιοσύνη	2.67	0.81
Αξίες	3.11	0.76

Πίνακας 1: Οι τιμές του AWLS για την ταξινόμηση των βαθμών έξι παραγόντων που εκφράζουν τη σχέση του ατόμου με την εργασία του. Πηγή: Leiter, 2006

Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Mowday, Porter & Steers (1982 όπως αναφέρονται από την Iordanoglou, 2007) για την αφοσίωση στον οργανισμό (Organizational Commitment Questionnaire - QCQ), η οποία έχει χρησιμοποιηθεί εκτενώς στην έρευνα και παρουσιάζει αποδεδειγμένες ψυχομετρικές αρετές πλεονεκτήματα. Η κλίμακα περιλαμβάνει δώδεκα ερωτήσεις και οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν το βαθμό στον οποίο συμφωνούσαν με αυτές, σε κλίμακα 5 σημείων τύπου Likert, με εύρος από 1 (Συμφωνώ Πολύ) ως 5 (Διαφωνώ Πολύ). Πέντε από αυτές τις δηλώσεις παρατέθηκαν σε τροποποιημένη μορφή ώστε να εκφράζουν τη αφοσίωση των ερωτώμενων στο επάγγελμά τους.

Στο τέταρτο μέρος του ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν 4 ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση του ερωτώμενου από την εργασία του καθώς και το περιβάλλον της εργασίας. Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν το βαθμό στον οποίο

συμφωνούσαν, σε κλίμακα 1 (Πολύ) ως 5 (Καθόλου).

Στο πέμπτο μέρος χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα καταγραφής της ψυχοσωματικής εξουθένωσης Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI - GS). Αποτελείται από 16 δηλώσεις που ομαδοποιούνται σε τρεις γενικούς παράγοντες: την εξάντληση, τον κυνισμό και την επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Το βασικό κριτήριο επιλογής της συγκεκριμένης κλίμακας ήταν ότι είναι αξιόπιστη, έγκυρη και εύχρηστη. Η κλίμακα MBI – GS έχει χρησιμοποιηθεί για τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε πολλές έρευνες παγκοσμίως, σε πληθυσμούς όπως: εργαζομένους σε επιχειρήσεις, εργοδηγούς, αστυνομικούς, ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας, τεχνικούς πληροφορικής και επικοινωνιών, αρχιμηχανικούς και πολλούς άλλους. (Cook & Banks 1993, Reinardy 2007). Στο MBI – GS οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν τη συχνότητα με την οποία βίωναν τα περιγραφόμενα συμπτώματα. Οι απαντήσεις δίνονταν σε ισο-διαστημική κλίμακα 7 σημείων τύπου Likert, που κυμαινόταν από το 0 (Ποτέ) ως το 6 (Κάθε μέρα). Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων γίνεται με υπολογισμό του μέσου όρου των απαντήσεων για κάθε ανεξάρτητη διάστασή του. Έτσι προκύπτουν τρεις ανεξάρτητες βαθμολογίες, μια για κάθε διάσταση, οι οποίες στη συνέχεια, βάσει τιμών που δίνονται από τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου, μπορούν να ταξινομηθούν στις κατηγορίες χαμηλή, μέση και υψηλή ψυχοσωματική εξουθένωση. Η δομή της κλίμακας MBI – GS επικυρώθηκε με επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση σε διάφορες επαγγελματικές ομάδες. (Maslach κ.ά, 1996, Δεμερούτη 2001) Σύμφωνα με τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου, τα άτομα με υψηλό βαθμό στις διαστάσεις της εξάντλησης και του κυνισμού και με χαμηλό βαθμό στην επαγγελματική αποτελεσματικότητα βιώνουν υψηλή ψυχοσωματική εξουθένωση. Αντίστοιχα, τα άτομα με χαμηλό βαθμό στις δύο πρώτες διαστάσεις και υψηλό στην τρίτη βιώνουν χαμηλή ή καθόλου ψυχοσωματική εξουθένωση. Μέσες τιμές και στις τρεις διαστάσεις συνεπάγεται μέση ψυχοσωματική εξουθένωση. (Maslach κ.ά, 1996)

Κλίμακες MBI - GS	Επίπεδο εξουθένωσης		
	Χαμηλό	Μέσο	Υψηλό

Εξάντληση	< 2,00	2,01 - 3,19	> 3,20
Κυνισμός	< 1,00	1,01 - 2,19	> 2,20
Χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα	> 5,00	4,01 - 4,99	< 4,00

Πίνακας 2: Οι τιμές που δίνουν οι δημιουργοί της κλίμακας MBI για την ταξινόμηση των βαθμών των τριών διαστάσεων της ψυχοσωματικής εξουθένωσης. (Πηγή: Maslach κ.ά, 1996)

Στο έκτο τμήμα του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν τα δημογραφικά στοιχεία που θα επέτρεπαν την εξαγωγή συμπερασμάτων για την ορθότητα ή μη των ερευνητικών υποθέσεων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, μέγεθος επιχείρησης στο οποίο εργάζεται, θέση εργασίας, έτη εργασίας στην επιχείρηση, έτη εργασίας στο επάγγελμα.)

Όλοι οι κλίμακες χρειάστηκε να μεταφραστούν από την ελληνική στην κινεζική. Η μετάφραση του πρωτότυπου έγινε από τον ερευνητή της εργασίας και ελέγχθηκε με τρόπους αντίστροφης μετάφρασης από έμπειρους μεταφραστές για λόγους εγκυρότητας.

4.4 Διαδικασία

Κατά το διάστημα Μαρτίου-Απριλίου 2012, τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε τυπωμένη ή ηλεκτρονική μορφή στις ιδιωτικές επιχειρήσεις στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στην Πάτρα. Και στο ίδιο χρονικό διάστημα, σε ηλεκτρονική μορφή εστάλησαν μέσω Email σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στο Πεκίνο, στην Σαγκάη, στην Γουαντζού και στην Σενζέν. Πριν την συμπλήρωση, οι ερωτώμενοι είχαν ενημερωθεί για τη μεθοδολογία ορθής χορήγησης και τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Επισημάνθηκε η ανωνυμία του ερωτηματολογίου και η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων με στόχο την άρση τυχόν επιφυλάξεων.

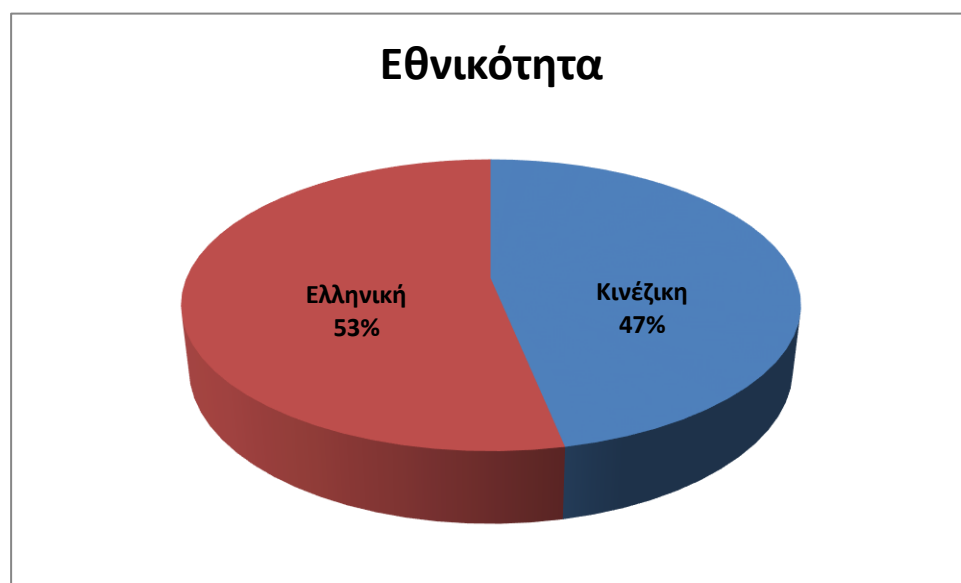
4.5 Επεξεργασία και ανάλυση

Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από τα ερωτηματολόγια καταχωρίστηκαν στο εξειδικευμένο πακέτο στατιστικής ανάλυσης SPSS 18.0 και έγινε επεξεργασία βάσει των εργαλείων και αυτοματισμών που περιέχει το πρόγραμμα.

4.6 Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Εθνικότητα του δείγματος

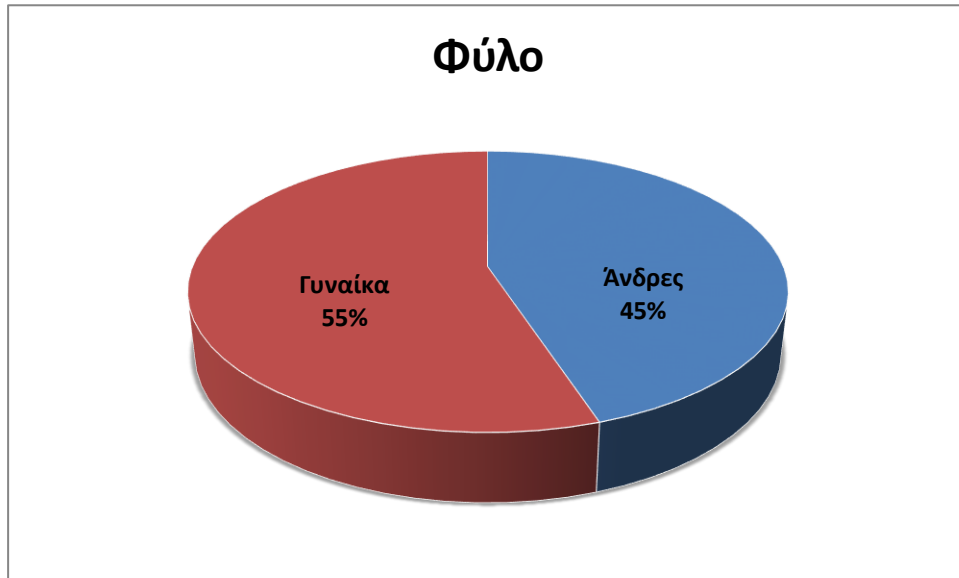
Το ερωτηματολόγιο έχει μοιραστεί ταυτόχρονα στην Κίνα και στην Ελλάδα. Το δείγμα αποτελείται από 218 άτομα, εκ των οποίων οι 102 είναι Κινέζοι, δηλαδή 47% του δείγματος, και οι 116 είναι Έλληνες, δηλαδή 53% του δείγματος.



Γράφημα 1: Εθνικότητα του δείγματος

Φύλο του δείγματος

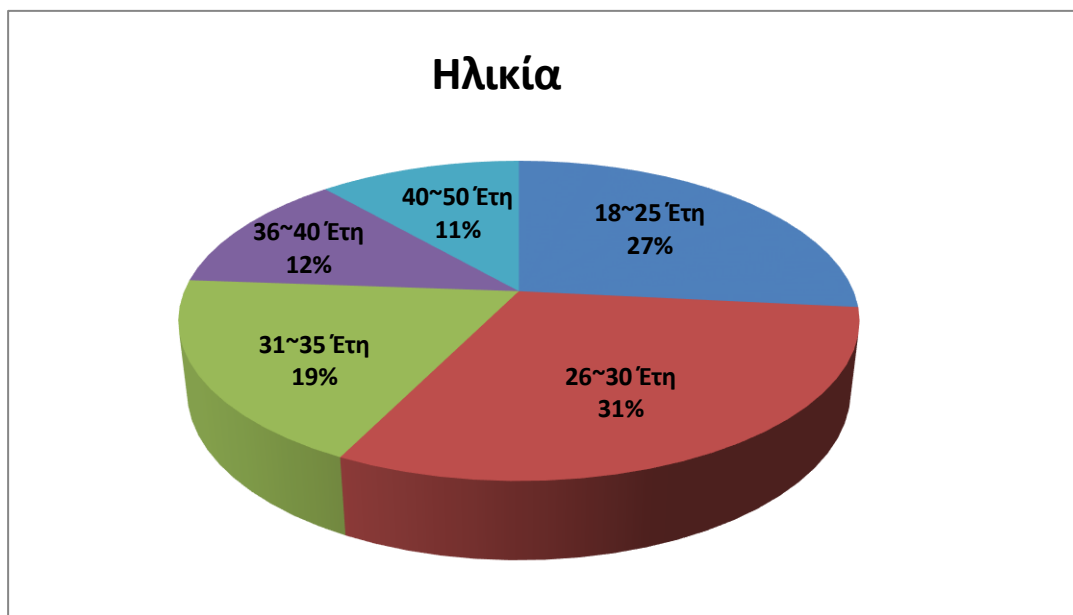
Όσον αφορά το φύλο των ερωτηθέντων, οι 119 ήταν γυναίκες και οι 97 ήταν άνδρες. Όπως φαίνεται και στο γράφημα 2, οι γυναίκες αντιστοιχούν στο 55% και οι άνδρες στο 45% του συνόλου του δείγματος.



Γράφημα 2: Φύλο του δείγματος

Ηλικία του Δείγματος

Η μέση ηλικία των ερωτηθέντων ήταν 33,4 χρονών. Το 27% των υποψήφιων ήταν 18-25 ετών, ενώ το 31% αποτελούνταν από τα άτομα ηλικίας 26-31 ετών. Ακολουθεί η ηλικιακή κατηγορία 31-35 ετών που αντιστοιχεί στο 19%, η ηλικιακή κατηγορία των 36-40 ετών που αντιστοιχεί στο 12% και τέλος η ηλικιακή κατηγορία άνω των 55 ετών που αντιστοιχεί στο 11% του δείγματος.



Γράφημα 3: Ηλικία του δείγματος

Οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων, το 55% του συνόλου, συγκεκριμένα οι 121, ήταν άγαμοι, το 42%, δηλ. οι 91 υποψήφιοι, ήταν παντρεμένοι και οι 6 ήταν διαζευγμένοι. Επιπλέον, μόνο 28% των ερωτηθέντων ήταν γονείς.



Γράφημα 4: Οικογενειακή του δείγματος

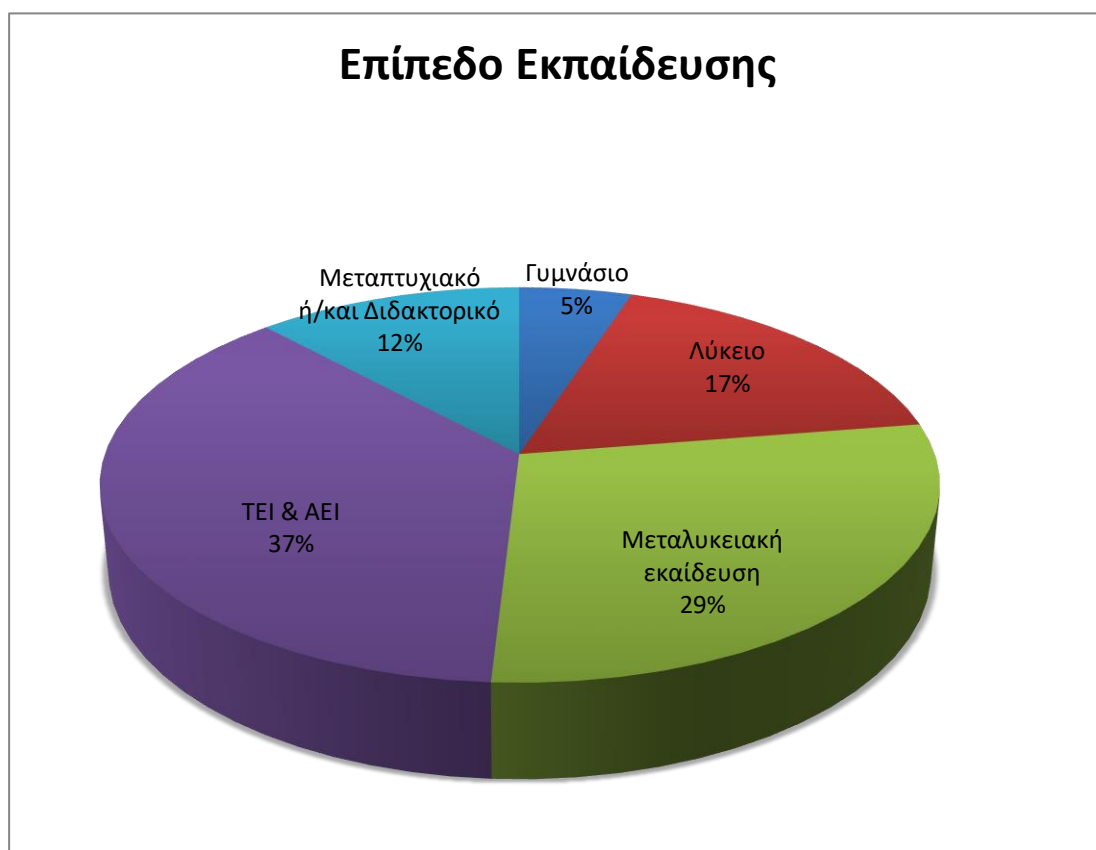


Γράφημα 5: Αριθμός τέκνων του δείγματος

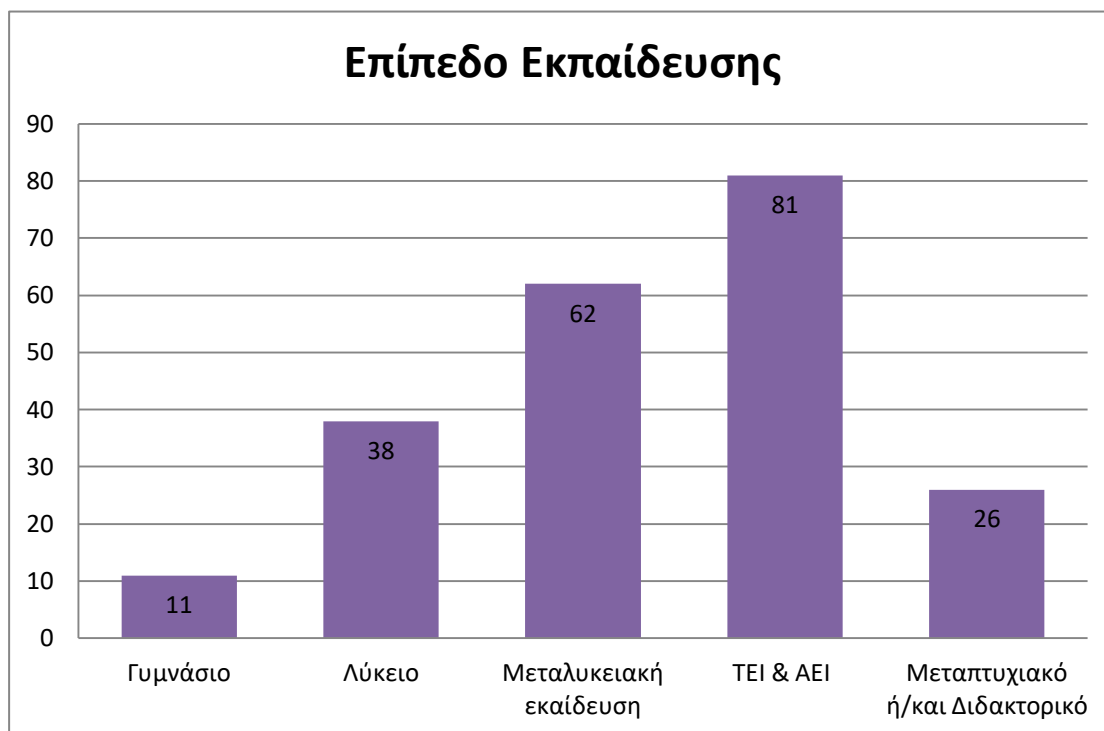
Επίπεδο Εκπαίδευσης του δείγματος

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος, οι 81 εργαζόμενοι του δείγματος

είχαν πτυχίο ΑΕΙ ή ΤΕΙ και αντιστοιχούσαν στο 37% του δείγματος. Οι 62 εργαζόμενοι είχαν πτυχίο μεταλλυκειακής εκπαίδευσης και αντιστοιχούσαν στο 29% του δείγματος. Το 17% των εργαζόμενων (17 υποψήφιοι) ήταν απόφοιτοι λυκείου, το 12% (26 υποψήφιοι) ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού και/ή διδακτορικού διπλώματος, και τέλος, το 5% (11 υποψήφιοι) ήταν απόφοιτοι γυμνασίου.



Γράφημα 6: Επίπεδο Εκπαίδευσης του δείγματος σε ποσοστό



Γράφημα 7: Επίπεδο Εκπαίδευσης του δείγματος

Θέση Εργασίας του δείγματος

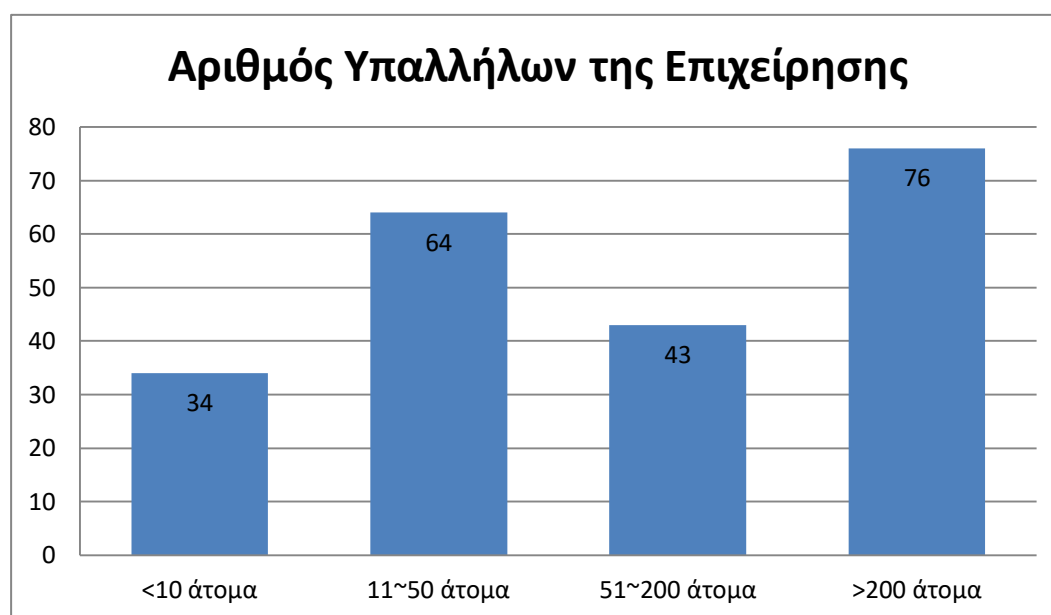
Όσον αφορά την θέση εργασίας του δείγματος, το 77% του δείγματος ήταν απλοί υπάλληλοι σε ιδιωτικές επιχειρήσεις, το 19% του δείγματος ήταν υπεύθυνοι τμήματος και το 10% ήταν διευθυντικά στελέχη.



Γράφημα 8: Θέση Εργασίας του δείγματος

Μέγεθος επιχείρησης του δείγματος

Από τους 218 υποψήφιους του δείγματος, οι 34 εργάζονταν σε επιχείρηση μικρού μεγέθους με λιγότερους από 10 υπαλλήλους. Οι 64 εργαζόμενοι εργάζονταν σε επιχείρηση μικρομεσαίου μεγέθους με 11 ως 50 υπαλλήλους. Οι 43 εργαζόμενοι εργάζονταν σε επιχείρηση μεσαίου μεγέθους με 51 ως 200 υπαλλήλους. Και τέλος, οι 76 εργαζόμενοι εργάζονταν σε επιχείρηση μεγάλου μεγέθους με περισσότερους από 200 υπαλλήλους.

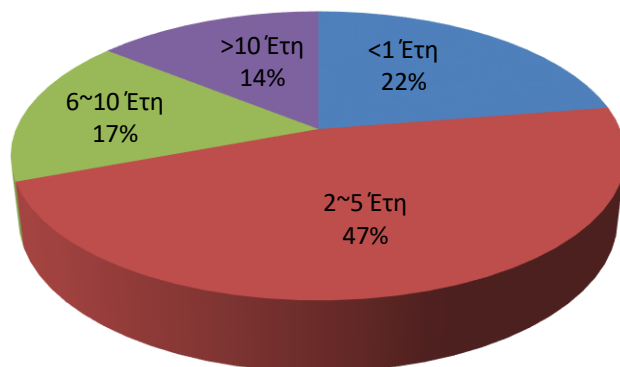


Γράφημα 9: Αριθμός Υπαλλήλων της Επιχείρησης

Έτη εργασίας στην τωρινή επιχείρηση

Όσο αφορά τα έτη εργασίας, σχεδόν οι μισοί εργαζόμενοι (47%) εργάζονταν ήδη 2 ως 5 χρόνια στην τωρινή επιχείρηση. Ακολουθεί το 22% που είχαν προϋπηρεσία μικρότερη του 1 έτους στην τωρινή επιχείρηση, και το 17% των εργαζομένων που είχαν προϋπηρεσία 6-10 ετών στην τωρινή επιχείρηση. Τέλος, το 14% του συνόλου εργάζονταν ήδη στην ίδια επιχείρηση για πάνω από 10 χρόνια.

Έτη εργασίας στην συγκεκριμένη επιχείρηση

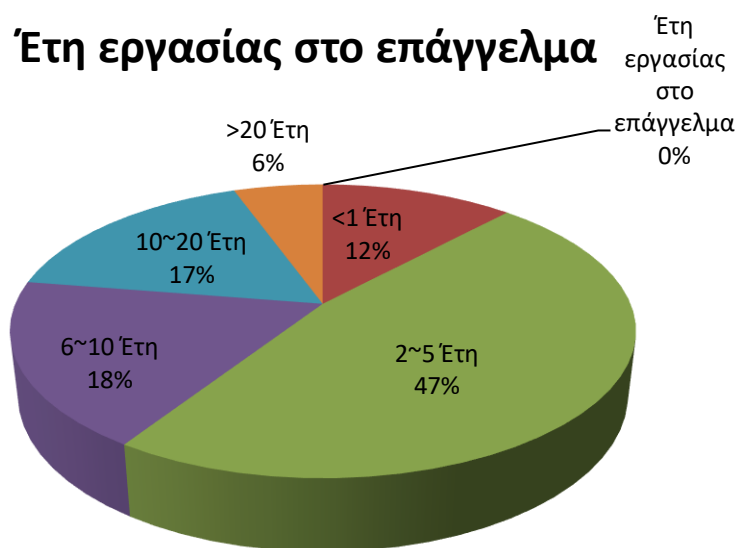


Γράφημα 10: Έτη εργασίας στην συγκεκριμένη επιχείρηση

Προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο επάγγελμα

Όσο αφορά την προϋπηρεσία, σχεδόν οι μισοί εργαζόμενοι (47%) είχαν εργαστεί 2 ως 5 χρόνια στο ίδιο επάγγελμα. Ακολουθεί το 18% των εργαζομένων που είχαν 6-10 χρόνια προϋπηρεσίας και το 17% που είχαν 11-20 χρόνια προϋπηρεσίας. Το 12% των εργαζομένων είναι στο επάγγελμα λιγότερο από 1 χρόνο, και τέλος, το 6% του συνόλου έχουν εργαστούν πάνω από 20 χρόνια στο επάγγελμα.

Έτη εργασίας στο επάγγελμα



Γράφημα 11: Έτη εργασίας στο επάγγελμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας σε αντιπαραβολή με τις ερευνητικές υποθέσεις. Η στατιστική ανάλυση επιχειρήθηκε με στόχο τη διαπίστωση της σχέσης μεταξύ διαφόρων διαστάσεων, μέσω της βοήθειας της στατιστικής σημαντικότητας (one way A-NOVA).

5.1 Ψυχοσωματική εξουθένωση και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

Υ1: Βιώνουν οι εργαζόμενοι το φαινόμενο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης των ιδιωτικών επιχειρήσεων στις δύο χώρες;

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς σύμφωνα με την κατανομή του MBI – GS, οι μέσοι όροι των τριών διαστάσεων της ψυχοσωματικής εξουθένωσης για τις 218 περιπτώσεις του δείγματος είναι εξής:

Εξάντληση : 3,59 (Υψηλή)

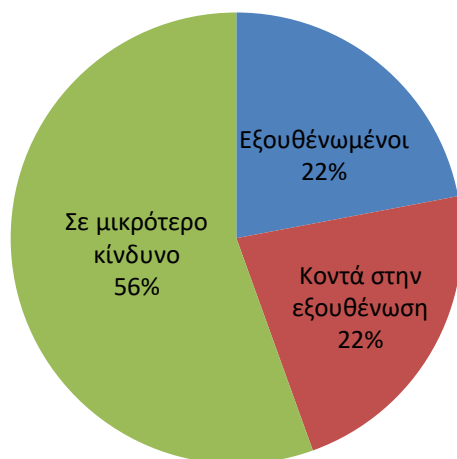
Κυνισμός : 2,78 (Υψηλή)

Επαγγελματική αποτελεσματικότητα : 5,24 (Χαμηλή)

Όπως ορίστηκε από τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου, τα άτομα που βιώνουν υψηλή ψυχοσωματική εξουθένωση, έχουν υψηλό βαθμό στην εξάντληση και στον κυνισμό και χαμηλό βαθμό στην επαγγελματική αποτελεσματικότητα. (Maslach κ.ά, 1996, Δεμερούτη, 2001)

Τα στατιστικά συμπεράσματα ως προς το βαθμό ψυχοσωματικής εξουθένωσης κάθε υποψηφίου του δείγματος παρουσιάζονται στο παρακάτω γράφημα.

Η Κατανομή της εξουθένωσης του δείγματος



Γράφημα 12: Η Κατανομή της εξουθένωσης των εργαζόμενων του δείγματος

48 περιπτώσεις (22% επί του συνόλου) φαίνεται να συγκεντρώνουν όλες τις προϋποθέσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης, 49 περιπτώσεις (22% επί του συνόλου) φαίνεται να βρίσκονται κοντά στη ψυχοσωματική εξουθένωση καθώς οι τιμές τους είναι υψηλές στις δύο διαστάσεις αλλά μεσαίες στην τρίτη, ενώ 121 περιπτώσεις (56% επί του συνόλου) φαίνεται να διατρέχουν μικρότερο κίνδυνο.

Υ2 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι Κινέζοι σε σχέση με τους Έλληνες;

Επίπεδο εξουθένωσης	Κινέζοι	Έλληνες
Βιώνουν την εξουθένωση	40.2%	6.0%
Κοντά στην εξουθένωση	26.5%	19.0%
Σε μικρότερο κίνδυνο	33.3%	75.0%
ΣΥΝΟΛΟ	100.0%	100.0%

Πίνακα 3: Η κατανομή του επιπέδου σε κάθε επίπεδο εξουθένωσης.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 40,2% των Κινέζων βιώνουν την εξουθένωση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό μεταξύ των Ελλήνων είναι 6,0%. Επίσης, το ποσοστό των Κινέζων που είναι κοντά στην εξουθένωση (26,5%) είναι υψηλότερο από των Ελλήνων (19,0%).

	Εξάντληση	Κυνισμός	Επαγγελματική αποτελεσματικότητα
Κινέζοι	4,00 (Υψηλό)	3,16 (Υψηλό)	5,97 (Χαμηλό)
Έλληνες	3,23 (Υψηλό)	2,44 (Μέτρια υψηλό)	4,60 (Μέσο)

Πίνακα 4: Οι μέσοι όροι για τις διαστάσεις της εξουθένωσης ανά εθνικότητα.

Οι μέσοι όροι των τριών διαστάσεων για τους Κινέζους είναι υψηλότεροι σε σχέση με τους Έλληνες. Ειδικά ο μέσος όρος του κυνισμού των Κινέζων είναι 3,16 (Υψηλός), κατά πολύ υψηλότερος από το μέσο όρο των Ελλήνων, που είναι 2,44 (Μέτρια υψηλός). Επίσης ο μέσος όρος της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας των Κινέζων είναι 5,97 (Χαμηλός), αρκετό χαμηλότερος από το μέσο όρο των Ελλήνων, που είναι 4,6 (Μέσο).

Όσο αφορά τις διαστάσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης: Υψηλό ποσοστό στην εξάντληση σημείωσαν οι Κινέζοι (69,6%) σε σχέση με τους Έλληνες (44,0%, $P < 0.01$). Το 64,7% των Κινέζων ανέφεραν υψηλό επίπεδο κυνισμού, σε αντιπαράθεση με το 44,0% των Ελλήνων ($P < 0.01$). Τέλος, το 83,3% των Κινέζων και το 33,6% των Ελλήνων θεωρούν ότι διαθέτουν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P < 0.01$).

Υ3 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι γυναίκες σε σχέση με τους άντρες:

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 17,5% των αντρών νιώθουν έντονα την εξουθένωση σε σύγκριση με το 26,1% των γυναικών, το 20,6% των αντρών κινδυνεύουν από την ψυχοσωματική εξουθένωση σε σύγκριση με το 24,4% των γυναικών. Όμως τα ποσοστά αυτά δεν δείχνουν κάποια στατιστική σημαντικότητα.

Όσο αφορά τις διαφορές των τριών διαστάσεων της ψυχοσωματικής εξουθένωσης μεταξύ αντρών και γυναικών, πάλι δεν υπάρχει καμία στατιστική σημαντικότητα με

την τιμή αναφοράς ($P < 0,05$). Τα ποσοστά των υψηλών επιπέδων των δύο φίλων έχουν πολύ μικρή διαφορά: 52,6% στους άντρες έναντι 58,0% στις γυναίκες για την εξάντληση, 56,7% και 53,8% αντίστοιχα για τον κυνισμό, και 54,6% και 59,7% αντίστοιχα για τη χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Υ4 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι νέοι εργαζόμενοι (ως 35 ετών) σε σχέση με τους μεγαλύτερους;

Η υπόθεση απορρίπτεται καθώς η ηλικιακή ομάδα που πλήττεται πιο πολύ από την ψυχοσωματική εξουθένωση είναι αυτή από 41 ως 50 ετών (44,0%), ενώ ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 31 ως 35 ετών (39,0%). Επιπλέον από αυτούς που βρίσκονται κοντά στην εξουθένωση, οι περισσότεροι (30,6%) ανήκουν στο ηλικιακό ομάδα 26-30 ετών.

Τα πιο ενδιαφέροντα ευρήματα αφορούν τις επί μέρους διαστάσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης. Η ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών σημείωσε το υψηλότερο ποσοστό στο υψηλό επίπεδο εξουθένωσης (72,0%) και στον κυνισμό (72,0%). Ενώ στην χαμηλή αποτελεσματικότητα η ομάδα 35-40 ετών έχει το υψηλότερο ποσοστό (92,6% $P < 0,01$).

Υ5 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι ανύπαντροι εργαζόμενοι σε σχέση με τους παντρεμένους ή διαζευγμένους;

Η υπόθεση απορρίπτεται καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό των διαζευγμένων (33,3%) είναι εξουθενωμένοι, ενώ ακολουθούν οι παντρεμένοι (28,9%) και οι ανύπαντροι (14,9%). Όμως το μεγαλύτερο ποσοστό των παντρεμένων (21,6%) βρίσκονται κοντά στην εξουθένωση, σε σχέση με τους ανύπαντρους (21,5%) και τους διαζευγμένους (16,7%).

Το 66,7 των διαζευγμένων και το 58,8% των παντρεμένων ανέφεραν υψηλές τιμές στην εξάντληση, σε αντιπαραβολή με το 50,4% των ανύπαντρων. Το μεγαλύτερο ποσοστό στις υψηλές τιμές για τον κυνισμό σημειώθηκε ανάμεσα στους διαζευγμένους (100%). Τέλος, το 66,7% των διαζευγμένων και το 66,0% των παντρεμένων θεωρούν ότι διαθέτουν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P < 0,01$).

Υ6 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι γονείς σε σχέση με τους άτεκνους;

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 26,7% των γονέων βιώνουν έντονα ψυχοσωματική εξουθένωση σε σύγκριση με το 20,3% των άτεκνων.

Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να έχουν επίσης υψηλό φόρτο εργασίας και έντονη πίεση χρόνου. Οι περισσότεροι γονείς παρουσιάζουν υψηλές τιμές στην εξάντληση (65,0%) και χαμηλές τιμές στην επαγγελματική αποτελεσματικότητα (70,0% με $P < 0,01$), ενώ η πλειοψηφία των άτεκνων (56,3%) παρουσιάζουν υψηλές τιμές στον κυνισμό.

Υ7 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης;

Επίπεδο εξουθένωσης	Γυμνάσιο	Λύκειο	Μεταλυκειακή εκπαίδευση	ΤΕΙ & ΑΕΙ	Μεταπτυχιακό ή/και Διδακτορικό
Βιώνουν την εξουθένωση	18.2%	18.4%	22.6%	21.0%	30.8%
Κοντά στην εξουθένωση	36.4%	23.7%	19.4%	18.5%	30.8%
Σε μικρότερο κίνδυνο	45.5%	57.9%	58.1%	60.5%	38.5%
ΣΥΝΟΛΟ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακα 5: Οι μέσοι όροι για τις διαστάσεις της εξουθένωσης ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Η υπόθεση απορρίπτεται καθώς οι κάτοχοι μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων και οι απόφοιτοι μεταλυκειακής εκπαίδευσης φαίνεται να είναι λιγότερο ανθεκτικοί από τους υπόλοιπους. Πιο συγκεκριμένα, τα υψηλότερα ποσοστά των εξουθενωμένων σημειώνονται μεταξύ των κατόχων μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων (30,8%), αποφοίτων μεταλυκειακής εκπαίδευσης (22,6%) και αποφοίτων ΤΕΙ & ΑΕΙ (21,0%). Όσο αφορά την κατανομή για όσους που είναι κοντά στην εξουθένωση, οι απόφοιτοι γυμνασίου παρουσιάζουν το μεγαλύτερο ποσοστό (36,4%), ενώ ακολουθούν οι κάτοχοι μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων (30,8%) και οι απόφοιτοι λυκείου (23,7%).

Όσο αφορά τις διαστάσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης: Υψηλές τιμές στην εξάντληση σημείωσαν οι κάτοχοι μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων (69,2%) και οι απόφοιτοι γυμνασίου (63,6%). Το μεγαλύτερο ποσοστό όσων ανέφεραν υψηλό κυνισμό εντοπίζεται στους κάτοχους μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων (80,8%) και στους αποφοίτους γυμνασίου (72,7%), ενώ αυτές οι δύο ομάδες εργαζομένων παρουσιάζουν και το υψηλότερο μέσο όρο για τον κυνισμό 3,58 και 3,38 με σπουδαία στατιστική σημαντικότητα ($P < 0,01$). Τέλος, το 61,5% των κάτοχων μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων παρουσιάζουν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα, ενώ ακολουθούν οι απόφοιτοι ΤΕΙ&ΑΕΙ.

Υ8 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις με μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων σε σχέση με τους εργαζομένους σε μικρότερες επιχειρήσεις;

Η υπόθεση απορρίπτεται καθώς το 35,3% εργαζομένων σε επιχειρήσεις με το μικρότερο αριθμό υπαλλήλων (κάτω των 10) βιώνουν ψυχοσωματική εξουθένωση, σε αντίθεση το 14,5% των εργαζομένων σε μεγάλες επιχειρήσεις (άνω των 200 υπαλλήλων). Επίσης, από όσους βρίσκονται κοντά στην εξουθένωση, το υψηλό ποσοστό (25,6%) σημειώθηκε στους εργαζομένους σε μεσαίες επιχειρήσεις (με 50 ως 200 υπαλλήλους). Επίσης, το 64,1% των εργαζομένων σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης και το 70,6% των εργαζομένων σε μικρές επιχειρήσεις ανέφεραν υψηλές τιμές στο κυνισμό ($P < 0,05$). Τέλος, το 64,7% των εργαζομένων σε μικρές επιχειρήσεις θεωρούν ότι διαθέτουν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Υ9 Πλήττονται περισσότερο από την εξουθένωση οι προϊστάμενοι σε σχέση με τους υφισταμένους;

Η υπόθεση απορρίπτεται καθώς οι απλοί υπάλληλοι αποτελούν την πλειονότητα όσων βιώνουν υψηλή εξουθένωση (23,4%). Ωστόσο, οι προϊστάμενοι κατέχουν το υψηλότερο ποσοστό μεταξύ εκείνων που κινδυνεύουν από εξουθένωση (30,4%). Από τις τρεις ομάδες εργαζομένων, οι περισσότεροι (πάνω από 53,6%) σημείωσαν υψηλές τιμές στην εξάντληση, οι προϊστάμενοι ανέφεραν μειωμένη επαγγελματική

αποτελεσματικότητα (69,6%), και οι απλοί υπάλληλοι σημείωσαν υψηλό ποσοστό (59,1%) κυνισμό.

Υ10 Υπάρχει διαφορά στο επίπεδο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης ανάλογα με τα έτη εργασίας στην επιχείρηση των εργαζομένων;

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς οι εργαζόμενοι που εργάζεται στην τωρινή επιχείρηση για πάνω από 10 έτη αποτελούν την πλειονότητα όσων βιώνουν υψηλή ψυχοσωματική εξουθένωση (38,7%) και όσων κινδυνεύουν από αυτήν (32,3%). Στους εργαζομένους που έχουν πάνω από 10 έτη προϋπηρεσία στην τωρινή επιχείρηση ανήκουν επίσης οι περισσότεροι από εκείνους που παρουσίασαν υψηλές τιμές στην εξάντληση (67,7%) και ανέφεραν μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα (90,3% με $P<0,01$). Στην ίδια ομάδα παρουσιάστηκε το δεύτερο υψηλότερο επίπεδο κυνισμού (58,1%), το οποίο είναι λίγο μικρότερο από εκείνο της ομάδας με εργαζομένους που έχουν 2 ως 5 έτη προϋπηρεσίας. Από τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνεται πολύ ενδιαφέρον ότι όσο μεγαλώνει ο χρόνος εργασίας σε μία επιχείρηση, τόσο μειώνεται η επαγγελματική αποτελεσματικότητα ενός εργαζόμενου ($P<0,01$).

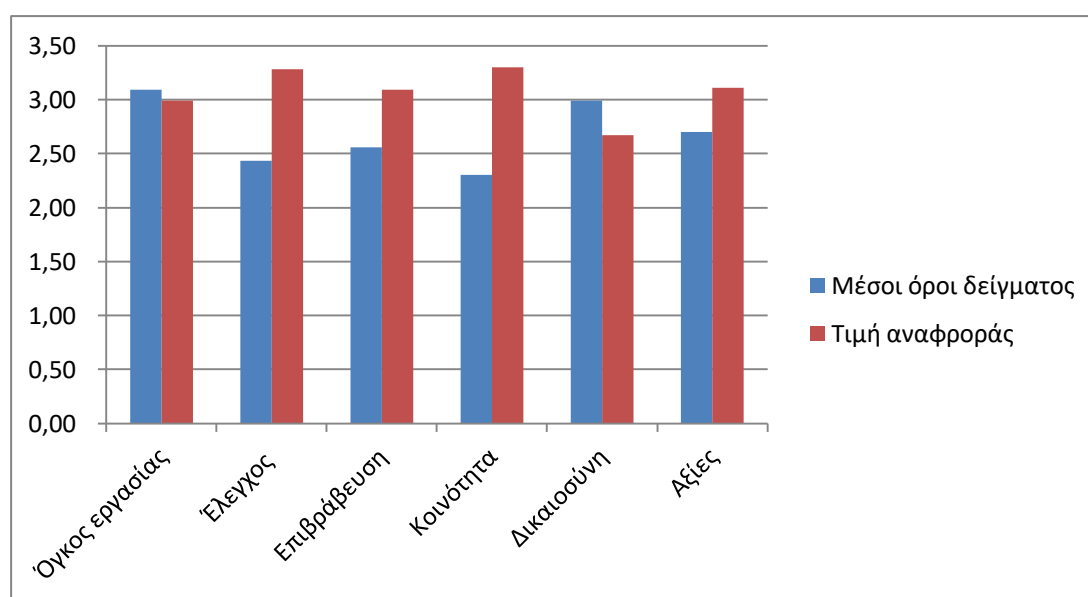
Υ11 Υπάρχει διαφορά στο επίπεδο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης ανάλογα με τα έτη εργασίας στο επάγγελμα;

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς οι εργαζόμενοι που εργάζεται στο ίδιο επάγγελμα για πάνω από 20 έτη αποτελούν την πλειονότητα όσων βιώνουν υψηλή ψυχοσωματική εξουθένωση (58,3%). Το 27,0% των εργαζομένων που εργάζεται 10 ως 20 έτη βρίσκονται κοντά στην εξουθένωση. Η πλειονότητα όσων παρουσίασαν υψηλές τιμές σε όλες τις διαστάσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης είναι οι εργαζόμενοι που εργάζονται στο επάγγελμα για πάνω από 20 έτη: 75% στην εξάντληση και στο κυνισμό, και 100% στο χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής αποτελεσματικότητας ($P<0,01$). Επίσης από τα στατιστικά στοιχεία της έρευνας φαίνεται ότι όσο μεγαλώνει ο χρόνος εργασίας στο ίδιο επάγγελμα, τόσο μειώνει η επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P<0,01$).

Όσον αφορά τις τρεις διαστάσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης, στους εργαζομένους που έχουν πάνω από 10 έτη προϋπηρεσία στην τωρινή επιχείρηση

ανήκουν επίσης οι περισσότεροι από εκείνους που παρουσίασαν υψηλές τιμές στην εξάντληση (67,7%) και ανέφεραν μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα (90,3% με $P < 0,01$). Η ίδια ομάδα παρουσίασε το δεύτερο υψηλότερο επίπεδο κυνισμού (58,1%), το οποίο είναι λίγο μικρότερο εκείνο της ομάδας με εργαζομένους που έχουν 2 ως 5 έτη εργασίας.

5.2 Η ψυχοσωματική εξουθένωση σε σχέση με την εργασία



Γράφημα 13: Αντιπαραβολή μέσου όρου θεματικών περιοχών του δείγματος με τις τιμές αναφοράς του AWLS (Leiter 2006)

Η αντιπαραβολή μεταξύ του μέσου όρου των τιμών για τις έξι θεματικές περιοχές που εκφράζουν την σχέση με την εργασία και των τιμών αναφοράς κατέδειξε ότι οι 218 περιπτώσεις του δείγματος:

- Έχουν μεγαλύτερο όγκο εργασίας (μέσος όρος = 3,09).
- Νιώθουν ότι ασκούν πολύ μικρότερο έλεγχο ως προς τον καθορισμό των συνθηκών εργασίας και τη λήψη των αποφάσεων (μέσος όρος = 2,43).
- Αισθάνονται ότι η εργασιακή τους συνεισφορά δεν αναγνωρίζεται και από το

εργασιακό περιβάλλον και μένει χωρίς ανταπόδοση (μέσος όρος = 2,56).

- Αισθάνονται σε μικρότερο βαθμό μέλη μιας κοινότητας που τους υποστηρίζει και μοιράζεται τις ίδιες αξίες (μέσος όρος = 2,30).
- Εκτιμούν ότι το εργασιακό περιβάλλον είναι πιο δίκαιο κατά τη λήψη των αποφάσεων και την αντιμετώπιση των εργαζομένων (μέσος όρος = 2,99).
- Πιστεύουν ότι το επίπεδο αξιών στο εργασιακό τους περιβάλλον είναι χαμηλότερο (μέσος όρος = 2,70).

Υ12 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης υψηλό φόρτο εργασίας και έντονη πίεση χρόνου.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 68,8% των εργαζομένων που υποφέρουν από εξουθένωση δήλωσαν μεγαλύτερο όγκο εργασίας σε σχέση με την τιμή αναφοράς (2,99). Το ίδιο δήλωσε και το 41,7% όσων φαίνεται να κινδυνεύουν από εξουθένωση.

Επίσης, το 51,6% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης ($P < 0,01$), το 47,9% όσων ανέφεραν υψηλό βαθμό κυνισμού ($P < 0,05$) και το 49,2% όσων ανέφεραν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ανέφεραν επίσης υψηλότερο όγκο εργασίας σε σχέση με την τιμή αναφοράς.

Υ13 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλό επίπεδο ελέγχου στις συνθήκες της εργασίας και στην λήψη αποφάσεων.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 93,8% των εργαζομένων που υποφέρουν από εξουθένωση ανέφεραν χαμηλότερο βαθμό ελέγχου σχέση με την τιμή αναφοράς (3,28).

Το ίδιο ανέφερε και το 75,0% όσων φαίνονται να κινδυνεύουν από εξουθένωση.

Το 80,0% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης ($P < 0,05$), το 82,6% όσων ανέφεραν υψηλό βαθμό κυνισμού και το 90,3% όσων ανέφεραν χαμηλή

επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P < 0,05$) ανέφεραν επίσης χαμηλότερο βαθμό ελέγχου σε σχέση με την τιμή αναφοράς.

Υ14 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλό επίπεδο ανταπόδοσης της συνεισφοράς τους.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 77,1% των εργαζομένων που υποφέρουν από εξουθένωση ανέφεραν χαμηλό βαθμό ανταπόδοσης σε σχέση με την τιμή αναφοράς (3,09). Το ίδιο ανέφερε και το 79,2% όσων φαίνονται να κινδυνεύουν από εξουθένωση.

Συγκεκριμένα, το 76,2% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης ($P < 0,01$), το 76,9% όσων ανέφεραν υψηλό βαθμό κυνισμού ($P < 0,01$) και το 85,5% όσων ανέφεραν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P < 0,01$) ανέφεραν επίσης χαμηλό βαθμό ανταπόδοσης σε σχέση με την τιμή αναφοράς.

Υ15 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 60,4% των εργαζομένων που υποφέρουν από εξουθένωση ανέφεραν χαμηλή αίσθηση του ότι ανήκουν σε μια κοινότητα σε σχέση με την τιμή αναφοράς (3,3). Το ίδιο ανέφερε και το 66,7% όσων φαίνονται να κινδυνεύουν από εξουθένωση.

Ακόμα το 63,1% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης ($P < 0,01$), το 66,9% όσων ανέφεραν υψηλό βαθμό κυνισμού ($P < 0,01$) και το 72,6% όσων ανέφεραν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P < 0,01$) ανέφεραν επίσης έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος σε σχέση με την τιμή αναφοράς.

Υ16 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης αίσθηση αδικίας και έλλειψη σεβασμού κατά τη λήψη αποφάσεων και όσον αφορά την αντιμετώπιση των εργαζομένων.

Η υπόθεση απορρίπτεται καθώς το 73,3% των εργαζομένων που υποφέρουν από εξουθένωση ανέφεραν υψηλό επίπεδο δικαιοσύνης σε σχέση με την τιμή αναφοράς (2,67). Το ίδιο ανέφερε και το 75,0% όσων φαίνονται να κινδυνεύουν από εξουθένωση.

Ακόμα το 75,4% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης ($P<0,01$), το 76,9% όσων ανέφεραν υψηλό βαθμό κυνισμού($P<0,01$) και το 59,1% όσων ανέφεραν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P<0,01$) ανέφεραν επίσης υψηλότερο επίπεδο δικαιοσύνης σε σχέση με την τιμή αναφοράς.

Υ17 Οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλότερο επίπεδο αξιών στο εργασιακό περιβάλλον.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 64,6% των εργαζομένων που υποφέρουν από εξουθένωση ανέφεραν χαμηλό επίπεδο αξιών σε σχέση με την τιμή αναφοράς (3,11). Το ίδιο ανέφερε και το 64,6% όσων φαίνονται να κινδυνεύουν από εξουθένωση.

Το 64,8% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό εξάντλησης ($P<0,01$), ανέφεραν χαμηλό επίπεδο αξιών σε σχέση με την τιμή αναφοράς. Το ίδιο δήλωσε επίσης το 62,0% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλό βαθμό κυνισμού($P<0,01$) και το 83,1% των εργαζομένων που ανέφεραν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P<0,01$).

5.3 Εξουθένωση και δέσμευση.

Υ18: Οι εργαζόμενοι που θα αναφέρουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλό επίπεδο δέσμευσης στον οργανισμό ή εργοδότη.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 72,9% των εργαζομένων που βιώνουν ψυχοσωματική εξουθένωση και το 77,6% όσων βρίσκονται κοντά σε αυτή παρουσίασαν χαμηλότερες τιμές δέσμευσης στον οργανισμό σε σχέση με τη μέση τιμή.

Το 71,3% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλές τιμές στην εξάντληση ανέφεραν χαμηλότερο βαθμό δέσμευσης στον οργανισμό σε σχέση με τη μέση τιμή ($P<0,01$). Το 69,4% όσων παρουσίασαν υψηλές τιμές στον κυνισμό ανέφεραν χαμηλότερο βαθμό ($P<0,01$). Το ίδιο ανέφερε και το 87,1% όσων θεωρούν χαμηλή την επαγγελματική

αποτελεσματικότητα ($P < 0,01$).

Υ19: Οι εργαζόμενοι που θα αναφέρουν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης αναμένεται να αναφέρουν επίσης χαμηλό επίπεδο δέσμευσης στο επάγγελμά τους.

Η υπόθεση υποστηρίζεται καθώς το 81,3% των εργαζομένων που βιώνουν ψυχοσωματική εξουθένωση σημείωσαν χαμηλότερες τιμές δέσμευσης στον επάγγελμα σε σχέση με τη μέση τιμή. Το 24,5% όσων βρίσκονται κοντά στην εξουθένωση παρουσίασαν υψηλότερες τιμές.

Το 77,0% των εργαζομένων που ανέφεραν υψηλές τιμές στην εξάντληση ($P < 0,01$) ανέφεραν χαμηλότερο βαθμό δέσμευσης στον επάγγελμα σε σχέση με τη μέση τιμή ($P < 0,01$). Το ίδιο ανέφεραν επίσης το 76,0% όσων σημείωσαν υψηλές τιμές στον κυνισμό ($P < 0,01$) και το 91,1% όσων θεωρούν χαμηλή την επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P < 0,01$).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσω της εξέτασης των ερευνητικών υποθέσεων, έγινε σαφές ότι το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης δεν εμφανίζεται μόνο σε επαγγέλματα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, αλλά και στους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα, τουλάχιστον στις δυο χώρες της έρευνας, την Ελλάδα και την Κίνα.

Θεωρείται ότι υποφέρουν από ψυχοσωματική εξουθένωση οι εργαζόμενοι με υψηλό βαθμό στις διαστάσεις της εξάντλησης και του κυνισμού και με χαμηλό βαθμό στην επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Η έρευνα δείχνει ότι η έκταση του φαινομένου της εξουθένωσης γενικά είναι μεγάλη καθώς ένας στους πέντε (22%) εργαζόμενους συγκεντρώνει όλες τις προϋποθέσεις για ψυχοσωματική εξουθένωση, ενώ ένας στους πέντε (22%) βρίσκεται κοντά στην ψυχοσωματική εξουθένωση. Αν αθροίσουμε τα ποσοστά, σχεδόν ένα στους δύο εργαζόμενους ιδιωτικών επιχειρήσεων υποφέρει από

ψυχοσωματική εξουθένωση.

Κατά την αναλυτική παρουσίαση του φαινομένου και των τριών διαστάσεων της ψυχοσωματικής εξουθένωσης εξηγήθηκε ότι η εξάντληση θεωρείται ως η βασικότερη διαδικασία της εξουθένωσης. Σύμφωνα με την Maslach (2001), η εξάντληση ωθεί τους εργαζόμενους στην γνωστική και συναισθηματική αποστασιοποίηση από την εργασία τους, σε μια προσπάθεια να αντιμετωπίσουν την καταπόνηση. Η αποστασιοποίηση οδηγεί με την σειρά της τους εργαζόμενους σε αισθήματα κυνισμού, ο οποίος εκδηλώνεται με αρνητισμό ή απάθεια προς τις διάφορες πτυχές της εργασιακής ζωής. Ο συνδυασμός εξάντλησης και κυνισμού έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας.

Η έρευνα δείχνει ότι σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι που βιώνουν ήδη ή κοντεύουν να βιώσουν την ψυχοσωματική εξουθένωση έχουν χαμηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Αντίθετα, τα άτομα που δεν κινδυνεύουν από την εξουθένωση συνήθως έχουν υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Η εξέταση των ερευνητικών υποθέσεων καταδεικνύει ότι ο ρόλος που διαδραματίζουν οι πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι αντίθετος με τις διαστάσεις της ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και Εθνικότητα: Είναι φανερό ότι οι Κινέζοι βιώνουν πιο πολύ την ψυχοσωματική εξουθένωση από τους Έλληνες. Μολονότι γενικότερα οι Κινέζοι έχουν λιγότερο φόρτο εργασίας (μέσος όρος 2,81) σε σχέση με τους Έλληνες (μέσος όρος 3,33), το ποσοστό των Κινέζων που βιώνουν (42%) και κοντεύουν να βιώνουν (26,5%) την ψυχοσωματική εξουθένωση είναι πολύ υψηλότερο από των Ελλήνων (6% και 19%), και ο μέσος όρος των τριών διαστάσεων της εξουθένωσης είναι επίσης υψηλότερος μεταξύ των Κινέζων.

Το φαινόμενο αυτό μπορεί να εξηγηθεί με βάση τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Καταρχήν, οι Κινέζοι έχουν χαμηλότερη προσαρμοστικότητα και διαπροσωπική σχέση από τους Έλληνες (η στατιστική σημαντικότητα της κάθε

διάστασης είναι $P < 0.01$), πράγμα που σημαίνει ότι οι Κινέζοι είναι πιο εύκολο να υποπέσουν σε κατάσταση συναισθηματικής εξάντλησης. Μολονότι οι Κινέζοι έχουν καλύτερη ικανότητα διαχείρισης του άγχους (μέσος όρος 2,85), και η αίσθηση ότι ανήκουν σε μια κοινότητα και η αίσθηση δικαιοσύνη τους είναι πιο υψηλή από των Ελλήνων, σε μια χώρα όπως η Κίνα οι κοινωνικές, εργασιακές και διαπροσωπικές σχέσεις είναι τόσο περίπλοκες και ο ανταγωνισμός στο εργασιακό περιβάλλον είναι τόσο μεγάλος ώστε οι Κινέζοι εργαζόμενοι δεν μπορούν να αντεπεξέλθουν στην καθημερινή τους εργασία. Ο έντονος ανταγωνισμός και οι αγχογόνες καταστάσεις ωθούν τους Κινέζους εργαζομένους στον κυνισμό. Τέλος, όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία (2,32) και δεν έχουν διάθεση ούτε για την εργασία ούτε για τους συναδέλφους τους, η συνέπεια είναι μόνο μία, η χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα (5,97).

Αντιθέτως, οι Έλληνες έχουν καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις (2,30), και καλύτερη ψυχική διάθεση (2,28) και ως εκ τούτου είναι λογικό να βιώνουν λιγότερο τον σύνδρομο της ψυχοσωματικής εξουθένωσης και να αισθάνονται περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία.

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και Φύλο: Δεν διακρίνεται κάποια προφανής σχέση ή συστηματικότητα ανάμεσα στις τρεις μεταβλητές, ούτε οι διαστάσεις της εξουθένωσης και συναισθηματικής νοημοσύνης των αντρών και γυναικών να φαίνεται κάποια στατιστική σημαντικότητα.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι γυναίκες παρουσιάζουν λίγο υψηλότερο ποσοστό μεταξύ εκείνων που βιώνουν (26,1%) και κοντεύουν να βιώσουν (24,4%) την ψυχοσωματική εξουθένωση. Ο μέσος όρος εξάντληση και επαγγελματικής αποτελεσματικότητας μεταξύ των γυναικών είναι υψηλότερος από ότι μεταξύ των ανδρών. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός οι γυναίκες είναι γενικότερα πιο ευαίσθητες στην ζωή και στην εργασία σε σχέση με τους άνδρες και γι' αυτό είναι πιο ευάλωτες στην ψυχοσωματική εξουθένωση.

Το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης έχει ελάχιστη διαφορά, καθώς και οι διαστάσεις της είναι περίπου ίδιες μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και Ηλικία: Το υψηλότερο ποσοστό εξουθένωσης εμφανίζεται στις ηλικιακές ομάδες 41-50 ετών (44,0%) και 31-35 ετών (39,0%), ενώ αυτοί που βρίσκονται κοντά στην εξουθένωση ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες 46-40 ετών (25,9%) και 41-50 ετών (24,0%). Ο λόγος θα μπορούσε να είναι ότι οι εργαζόμενοι άνω των 30 ετών θεωρούνται έμπειροι και, ακόμα και αν ο όγκος εργασίας συγκριτικά είναι μικρότερος ($P < 0.01$), οι αυξημένες ευθύνες συγκεντρώνονται σε αυτή την ηλικιακή ομάδα σε σχέση με τους νεότερους εργαζόμενους. Όμως, υποτίθεται ότι λόγω της σωματικής κατάστασης, σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι (18 στους 23 υποψηφίους) μεταξύ 41-50 ετών θεωρούν ότι έχουν χαμηλή επαγγελματικότητα· επίσης το ποσοστό της εξάντλησης και κυνισμού είναι υψηλότερο από των υπόλοιπων ομάδων.

Όσο αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη, το χαμηλότερο επίπεδο εμφανίζεται στις ηλικιακές ομάδες 36-40 και 41-50 ετών. Η πιθανή εξήγηση είναι ότι όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία του εργαζομένου, τόσο μειώνεται η προσαρμοστικότητα (2,16 για την ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών, 2,62 για την ηλικιακή ομάδα 21-25 ετών, $P < 0.01$) και η ψυχική διάθεση (2,08 για την ηλικιακή ομάδα 35-40 ετών και 2,36 για την ηλικιακή ομάδα 21-25 ετών, $P < 0.05$). Αυτό, σε συνδυασμό με την επίδραση της χαμηλής αποτελεσματικότητας, κάνει τον εργαζόμενο να νιώθει πολύ εύκολα κυνισμό και να αρχίζει να πάσχει από το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

Το συμπέρασμα είναι ότι όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία του εργαζομένου, τόσο μειώνεται το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης και τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να βιώσει το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης.

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και οικογενειακή κατάσταση: Τα ευρήματα εδώ δείχνουν ότι οι παντρεμένοι ή διαζευγμένοι βιώνουν μεγαλύτερη ψυχοσωματική εξουθένωση

από τους ανύπαντρους, και οι γονείς σε σχέση με τους άτεκνους.

Οι παντρεμένοι καθώς και οι γονείς έχουν πιο χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα σε σχέση με τους ανύπαντρους και άτεκνους ($P < 0.01$ και στις δυο περιπτώσεις). Αυτό είναι λογικό να συμβαίνει, επειδή οι παντρεμένοι και οι γονείς έχουν περισσότερες οικογενειακές υποχρεώσεις και πρέπει να φροντίζουν τα παιδιά τους.

Όσο αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν δείχνουν κάποια στατιστική σημαντικότητα, με τιμή αναφοράς $P < 0.05$, και οι τιμές των διαστάσεων είναι σχεδόν ίδιες ανεξάρτητα από το αν οι εργαζόμενοι είναι παντρεμένοι ή αν έχουν παιδιά.

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και επίπεδο εκπαίδευσης: Τα υψηλότερα ποσοστά των εξουθενωμένων ανήκουν στους εργαζόμενους με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, (κάτοχοι μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων 30,8%, απόφοιτοι μεταλυκειακής εκπαίδευσης 22,6% και απόφοιτοι ΤΕΙ & ΑΕΙ 21,0%).

Ενδιαφέρον υπάρχει στις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η έρευνα δείχνει ότι οι εργαζόμενοι με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης παρουσιάζουν χαμηλότερη προσαρμοστικότητα ($P < 0.01$) και αντιθέτως, οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης παρουσιάζουν υψηλότερη προσαρμοστικότητα. Μια εξήγηση του φαινομένου αυτού είναι οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης ξεκινούν την εργασιακή καριέρα τους πιο νωρίς από τους μορφωμένους, άρα η γνώση και πείρα τους είναι πιο πρακτική από τις θεωρίες που μαθαίνει ένας φοιτητής. Όμως αυτό δεν σημαίνει είναι πιο ικανοί από τους εργαζομένους με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης.

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και μέγεθος της επιχείρησης: Τα αποτελέσματα δείχνει οι εργαζόμενοι μικρών επιχειρήσεων (35,3%) είναι πιο εύκολο να βιώσουν ψυχοσωματική εξουθένωση σε σχέση με τους εργαζομένους μεγάλων επιχειρήσεων (14,5%). Επίσης, το 72% των εργαζόμενων μικρών επιχειρήσεων ανέφεραν υψηλό

βαθμό στο κυνισμό ($P < 0.01$) και το 64,7% θεωρούν ότι διαθέτουν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Όσο αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη, φαίνεται οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε μεγάλες επιχειρήσεις διαθέτουν καλύτερη ικανότητα διαπροσωπικών σχέσεων, όμως δεν είναι τόσο καλοί στην διαχείριση του άγχους σε σύγκριση με τους εργαζομένους σε επιχειρήσεις μικρού μεγέθους.

Τέλος, όσο αφορά τις διαστάσεις του εργασιακού περιβάλλοντος, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν δείχνουν κάποια διαφορά μεταξύ επιχειρήσεων διαφορετικών μεγεθών (ούτε στην τιμή αναφορά $P < 0.05$).

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και θέση εργασίας: Εδώ δεν διακρίνεται σαφής σχέση μεταξύ ψυχοσωματικής εξουθένωσης και θέσης εργασίας. Μολονότι το ποσοστό των απλών υπαλλήλων που βιώνουν ψυχοσωματική εξουθένωση είναι υψηλότερο από τις άλλες δύο ομάδες, δεν παρουσιάστηκε κάποια σημαντική στατιστική διαφορά. Το ίδιο ισχύει και για τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης. Τα διευθυντικά στελέχη παρουσιάζουν υψηλότερο ποσοστό στην εξάντληση και στη χαμηλή αποτελεσματικότητα, ενώ οι απλοί υπάλληλοι παρουσιάζουν υψηλότερο ποσοστό στον κυνισμό.

Τα πιο ενδιαφέροντα ευρήματα εδώ αφορούν τις διαστάσεις της δέσμευσης, και η σαφής σχέση υπογραμμίζεται επίσης από τη στατιστική σημαντικότητα. Οι απλοί υπάλληλοι φαίνεται να έχουν υψηλότερη αφοσίωση στην επιχείρηση στην οποία εργάζονται και στο επάγγελμα, ενώ τα διευθυντικά στελέχη έχουν την χαμηλότερη ($P < 0.05$). Αυτό μπορεί να οφείλεται στο λόγο ότι οι ευκαιρίες εργασίας των διευθυντικών στελεχών είναι περισσότερες από ότι των απλών υπαλλήλων. Ειδικά σε τομείς όπου επικρατεί έντονος ανταγωνισμός, τα διευθυντικά στελέχη δεν φοβούνται την αλλαγή εργασίας από μια επιχείρηση στην άλλη. Γι' αυτό το λόγο, έχουν και χαμηλότερο βαθμό ικανοποίηση από την εργασία σε σχέση με τους απλούς υπαλλήλους ($P < 0.01$).

Εξουθένωση, Νοημοσύνη και έτη εργασίας: Εδώ δεν διακρίνεται σαφής σχέση με τα έτη εργασία στο επάγγελμα. Οι εργαζόμενοι που εργάζονται στο επάγγελμα για πάνω 20 έτη έχουν το υψηλότερο ποσοστό εξουθένωσης (58,3%) από όλους, καθώς και το υψηλότερο ποσοστό υψηλών βαθμών στις επί μέρους διαστάσεις της εξουθένωσης παρουσιάζεται σε αυτή την ομάδα, το 75% παρουσιάζει υψηλή εξάντληση και κυνισμό, ενώ όλοι (100%) διαθέτουν χαμηλή επαγγελματική αποτελεσματικότητα ($P<0.01$).

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι που έχουν 10-20 έτη προϋπηρεσία στο επάγγελμα έχουν το χαμηλότερο βαθμό αφοσίωσης στην επιχείρηση ($P<0.05$) και ικανοποίησης ($P<0.05$), παρόλο ότι έχουν την υψηλότερη αίσθηση ότι ανήκουν σε μια κοινότητα ($P<0.05$) και το χαμηλότερο όγκο εργασίας ($P<0.01$) σε σύγκριση με τους άλλους,

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η παρούσα μελέτη επιχείρησε τη διερεύνηση των πηγών ψυχοσωματικής εξουθένωσης στην εργασιακή καθημερινότητα, καθώς και τη σχέση με τη συναισθηματική νοημοσύνη μεταξύ εργαζομένων του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα και στην Κίνα. Σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, έχουν διενεργηθεί ξεχωριστές έρευνες με αυτό το αντικείμενο στις δύο χώρες και παγκοσμίως μεταξύ δημοσίων υπαλλήλων, ενώ έχουν διενεργηθεί λιγότερες έρευνες στον ιδιωτικό τομέα.

Η μεθοδολογία διεξαγωγής της έρευνας υπόκειται σε περιορισμούς, οι οποίοι μειώνουν τη δυνατότητα της γενίκευσης των ερευνητικών συμπερασμάτων στον ευρύτερο πληθυσμό. Για πληρέστερη εικόνα σχετικά με την ψυχοσωματική εξουθένωση των εργαζομένων στην Ελλάδα και στην Κίνα, θα ήταν σκόπιμη η συλλογή μεγαλύτερου δείγματος. Επίσης, θα ήταν χρήσιμο να διενεργηθεί η έρευνα σε επιχειρήσεις συγκεκριμένων δραστηριοτήτων στο ιδιωτικό τομέα των δυο χωρών.

Παρά τους περιορισμούς, η κυριότερη συνεισφορά της μελέτης, κατά την άποψη του ερευνητή, είναι η διαπίστωση της σχέσης μεταξύ ψυχοσωματικής εξουθένωσης και συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς και του τρόπου με τον οποίον αυτή η σχέση επηρεάζεται από το εργασιακό περιβάλλον.

Τέλος, το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης είναι ένα φαινόμενο που εμφανίζεται όλο και περισσότερο στο κοινωνικό και εργασιακό περιβάλλον και οι επιπτώσεις του δεν πρέπει να αγνοηθούν. Είθε περισσότερες μελλοντικές μελέτες να επικεντρωθούν στη μέθοδο θεραπείας της κατάστασης ψυχοσωματικής εξουθένωσης μέσω βελτίωσης του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abdulmir Saiiari, Motahareh Moslehi, Rohollah Valizadeh, (2011). Relationship between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in Sport Teachers of Secondary Schools. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 15 (2011), pp.1786-1791.
- Akomolafe Moyosola Jude, (2011) Emotional Intelligence, Gender and Occupational Stress among Secondary School Teachers in Ondo state, Nigeria. *Pakistan Journal of Social Sciences* 8 (4):159-165,2011
- Auxiliadora Duran, Natalio Extremera and others. (2006) Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema* 2006. Vol 18, Supl., pp,158-164
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional

intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.

- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence*, 363-388. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Cary Cherniss. (2000). Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters. Paper presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA, April 15, 2000.
- Cherniss, Cary, Job Burn-Out: Growing worry for workers, bosses. An interview for U.S. News & World Report, February 18, 1980, pp. 71-72
- Ciarrochi, J.V., A.C. Ciarrochi and J. Bajgar, 2001. Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality Individual Differences*, 31:1105-1119.
- Duran, A.N. Extremera and L. Rey, 2004. Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities. *Psychol. Rep.*, 95: 386
- Edelwich J., & Brodsky A. *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.,1980
- Firth-Cozens & Payne. *Stress in Health Professionals*. In Baum, A., Newman, S., Weinman, J., West R., & Mc Manus, C. (Eds). *Cambridge Handbook of psychology, Health and Medicine*. UK: Cambridge University Press,1997.
- Freudenberger, H. J. (1974) Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30, 159–164.
- Goleman, D., 1998. *Working With Emotional Intelligence*. 1st Edn., Bloomsbury Publishing, London, ISBN: 978- 0553378580.
- Guleryuz, G., S. Guney, E.M. Aydin and O. Asan, 2008. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *Int. J. Nursing Stud.*, 45: 1625-1635.
- Heim E. Stressors in health occupations. Do females have a greater health risk? *Z Psychosom Med Psychoanal*. 1992, 38:207-26
- Iwanicki, E. F. & Schwab, R. L. (1981) A cross validation study of the Maslach burnout inventory, *Educational and Psychological Measurement*, 41, 1167–1174
- Kafetsios, K. and L.A. Zampetakis, 2008. Emotional intelligence and job

satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality Individual Differences*, 44: 712-722.

- Kahn, Robert L., *Job Burn-Out: Prevention and Remedies*. Public Welfare, Vol. 36, No. 2, Spring, 1978, pp. 61-63
- Leiter M. & Maslach C. A mediation model of job burnout. In A.-S. Antoniou & C.L. Cooper (Eds.): *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Edward Elgar: Northampton, MA.,2005.
- Lemmink, J., Mattsson, J. (2002), "Employee behaviour, feelings of warmth and customer perception in service encounters", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 30 No. 1, pp. 18-33.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, (Chapter 2)
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders and J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- McCann, I., & Pearlman, L. (1990). Vicarious traumatization: a framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*
- Nikolaou, I and I, Tsaousis, 2002. Emotional intelligence in the work place: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *Int. J. Organizational Anal.*, 10: 327-342
- Nina Oginska-Bulik (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal Of Occupational medicine and Environmental health*, 2005; 18(2): pp.167-175

- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London: Taylor & Francis.
- Salovey, P. and J.D. Mayer, 1990. Emotional Intelligence. *Imag. Cog. Personal.*, 9: 185-211
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London: Taylor & Francis.
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1997). “What is emotional intelligence?”, in Salovey, P. and Sluyter, D. (Eds), *Educational Development and Emotional Intelligence: Implication for Educators*, Basic, New York, NY, 3-31.
- Mayer, J. D., Caruso, D.R, & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Salovey P, Mayer J. (1990), ‘Emotional Intelligence’, Baywood Publishing Co. pp 185-212
- Slaki, M. and S. Cartwright, 2002. Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress Health*, 18:63-68
- Γρεβιάς Δ., Άγχος και εργασία, *Ιατρική της εργασίας*. Τόμος 3, τεύχος 3, σελ136-144. 1991. Αθήνα
- Δεμερούτη Ευαγγελία (2001) *Επαγγελματική εξουθένωση: ορισμός και σχέση της με τις εργασιακές συνθήκες σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς*, στο βιβλίο των Βασιλάκη Ελένη, Τριλίβα Σοφία, Μπεζεβέγκη Ηλία (επιμ.), *Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Δήμητρα Ιορδάνογλου, (2008) *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις Σύγχρονες Οργανώσεις*. Εκδόσεις Κριτική ΑΕ.
- Goleman (1998). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D., (2000), ‘*Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*’, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα
- Θ.Μπελλάλη, Ν. Κοντοδημόπουλος, Μ. Καλαφάτη, Δ. Νιάκας (2007)

Διερευνώντας την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στη σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής των Ελλήνων νοσηλευτών. Ειδικό Άρθρο, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2007,(Συμπλ.1) 75-84,Αθήνα.

- Κουτελέκος Ιωάννης, Πολυκανδριώτη Μαρία (2007) Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης των νοσηλευτών. Άρθρο, Το βήμα του Ασκληπιού, Τεύχος 1, Ιανουάριος- Μάρτιος 2007, Αθήνα.
- Παρασκευόπουλος Ιωάννης (1993), Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας – Τόμοι 1 και 2, Αθήνα.
- Χ. Δημητρόπουλος, Ν. Φιλίππου (2008) Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. Ειδικό Άρθρο, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2008,25(5) 642-647

Παράρτημα

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας (Ελληνικά)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αποτελεί μέρος μίας έρευνας που πραγματοποιείται στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας στο Πάντειο Πανεπιστήμιο και αποσκοπεί στη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις απόψεις και τα συναισθήματα των ιδιωτικών υπάλληλων ως προς την εργασία τους. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Παρακαλούμε να το συμπληρώσετε προσεκτικά βάζοντας ένα 'V' ή 'X' στο κουτάκι που σας ταιριάζει. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις.

Ερώτηση	Συμφωνώ Πολύ	Συμφωνώ	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ Πολύ
1. Αντιμετωπίζω τις δυσκολίες ενεργώντας βήμα - βήμα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Προτιμώ μια δουλειά στην οποία να μου λένε λίγο πολύ τι να κάνω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Προσπαθώ να δώσω όσο πιο πολύ νόημα μπορώ στη ζωή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Μου είναι εύκολο να εκφράζω συναισθήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Προσπαθώ να βλέπω τα πράγματα όπως είναι, χωρίς ονειροπολήσεις ή φαντασιώσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Έχω επαφή με τα συναισθήματά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Αισθάνομαι σίγουρος/η για τον εαυτό μου στις περισσότερες καταστάσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Έχω πρόβλημα να ελέγξω το θυμό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Μου είναι δύσκολο να αρχίζω καινούρια πράγματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Μου αρέσει να βοηθώ ανθρώπους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Μου είναι δύσκολο να χαμογελώ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Όταν δουλεύω με άλλους, έχω την τάση να βασίζομαι περισσότερο στις ιδέες τους παρά στις δικές μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Μου είναι δύσκολο να μοιράζομαι τα βαθιά μου συναισθήματα με άλλους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Δεν έχω αυτοπεποίθηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Θέλω να έχω την γενική άποψη ενός προβλήματος πριν προσπαθήσω να το λύσω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Δεν με πειράζει να εκμεταλλεύομαι ανθρώπους, ιδιαίτερα αν τους αξίζει	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Είμαι μάλλον κεφάτος τύπος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Μπορώ να αντιμετωπίζω καταστάσεις στρες χωρίς ιδιαίτερο εκνευρισμό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Όταν θυμώνω με τους άλλους, μπορώ να τους το πω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Μου είναι εύκολο να κάνω φίλους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Είμαι καλός/ή στο να καταλαβαίνω πώς αισθάνονται οι άλλοι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Είμαι ικανοποιημένος/η με τη ζωή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Μου είναι δύσκολο να αποφασίζω μόνος/η μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Δεν αντέχω κάτω από πίεση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Είμαι αισιόδοξος/η για τα περισσότερα πράγματα που κάνω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Συνήθως ελπίζω για το καλύτερο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Οι φίλοι μου μπορούν να μου πουν πολύ προσωπικά τους πράγματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Εύκολα προσαρμόζομαι σε νέες συνθήκες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Όταν προσπαθώ να λύσω ένα πρόβλημα, εξετάζω κάθε πιθανότητα και μετά αποφασίζω για τον καλύτερο τρόπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Θα σταματούσα και θα βοηθούσα ένα παιδί που κλαίει να βρει τους γονείς του, ακόμη κι αν έπρεπε να βρίσκομαι κάπου αλλού εκείνη την ώρα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Κάνω ευχάριστη παρέα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ερώτηση	Συμφωνώ Πολύ	Συμφωνώ	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ Πολύ
32. Δεν αισθάνομαι ικανοποίηση με αυτά που κάνω.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Όταν διαφωνώ με κάποιον, μπορώ και το λέω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Έχω την τάση να ξεφεύγω και να χάνω επαφή με το τί συμβαίνει γύρω μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Είμαι ανυπόμονος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Μπορώ εύκολα να αλλάζω παλιές συνήθειες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Μου είναι δύσκολο να αποφασίσω ποιά είναι η καλύτερη λύση όταν αντιμετωπίζω ένα πρόβλημα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Αν μπορούσα να παραβώ το νόμο και να τη γλιτώσω, σε κάποιες περιπτώσεις θα το έκανα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Ξέρω να κρατάω την ηρεμία μου σε δύσκολες καταστάσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Ακόμη κι όταν τα πράγματα δυσκολεύουν, συνήθως βρίσκω κίνητρο να συνεχίσω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Μου είναι δύσκολο να πω «όχι» ακόμη κι όταν θέλω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Προσπαθώ να συνεχίζω και να αναπτύσσω τα πράγματα που μου αρέσουν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Γενικά μου είναι δύσκολο να κάνω αλλαγές στην καθημερινή μου ζωή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Προτιμώ να ακολουθώ παρά να ηγούμαι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Είμαι παρορμητικός/ή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Απολαμβάνω τα Σαββατοκύριακα και τις διακοπές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Μπορώ εύκολα να διακόψω την ονειροπόληση μου και να επικεντρώσω την προσοχή μου στην πραγματικότητα της στιγμής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Οι άνθρωποι πιστεύουν ότι είμαι κοινωνικός/ή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Είμαι ευχαριστημένος/η με την εμφάνισή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Μου είναι δύσκολο να βλέπω ανθρώπους να υποφέρουν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Αγχώνομαι εύκολα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Δεν είμαι ξεκάθαρος/η σχετικά με το τι θέλω να κάνω στη ζωή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Μου είναι δύσκολο να υπερασπίζομαι τα δικαιώματά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Μου είναι δύσκολο να βλέπω τα πράγματα στη σωστή τους διάσταση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Δεν έχω συχνή επαφή με φίλους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Εξετάζοντας τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά μου, αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Έχω συχνές εκρήξεις θυμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Συνήθως αισθάνομαι ότι θα αποτύχω όταν ξεκινώ κάτι καινούριο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Ακόμα κι όταν είμαι αναστατωμένος/η καταλαβαίνω τι μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

συμβαίνει					
60. Πιστεύω ότι είναι σημαντικό να υπακούει κάποιος στους νόμους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Δεν έχω το χρόνο για να κάνω τη δουλειά που πρέπει να γίνει.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Εργάζομαι εντατικά για μεγάλα χρονικά διαστήματα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Μετά τη δουλειά επιστρέφω στο σπίτι πολύ κουρασμένος για να κάνω πράγματα τα οποία με ευχαριστούν.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Έχω τόσο πολλή δουλειά στην εργασία μου ώστε δεν έχω χρόνο για τα προσωπικά μου ενδιαφέροντα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Έχω αρκετό χρόνο ώστε να κάνω αυτό που είναι σημαντικό για την εργασία μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. Αφήνω τη δουλειά πίσω μου όταν επιστρέφω σπίτι στο τέλος της ημέρας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ερώτηση	Συμφωνώ Πολύ	Συμφωνώ	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ Πολύ
67. Έχω τον έλεγχο για το πώς κάνω τη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. Μπορώ να ασκώ επιρροή στη Διοίκηση για την προμήθεια του εξοπλισμού και του χώρου που χρειάζομαι για τη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. Έχω επαγγελματική αυτονομία/ανεξαρτησία στη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Λαμβάνω αναγνώριση από τους άλλους για τη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. Η δουλειά μου εκτιμάται.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. Οι προσπάθειές μου συνήθως περνούν απαρατήρητες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73. Δεν αναγνωρίζεται όλη η συνεισφορά μου στη εργασία.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74. Οι άνθρωποι εμπιστεύονται ο ένας τον άλλο για την εκπλήρωση των ρόλων τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. Είμαι μέλος μιας εργασιακής ομάδας που με υποστηρίζει.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. Τα μέλη της εργασιακής ομάδας στην οποία ανήκω συνεργάζονται μεταξύ τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77. Τα μέλη της εργασιακής ομάδας στη οποία ανήκω επικοινωνούν ανοιχτά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78. Δεν νιώθω κοντά στους συναδέλφους μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79. Οι πόροι κατανέμονται δίκαια εδώ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80. Οι ευκαιρίες δίνονται με καθαρά αξιολογικά κριτήρια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81. Μπορώ να προσφύγω σε αποτελεσματικές διαδικασίες όταν αμφισβητώ τη δικαιοσύνη μιας απόφασης.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82. Η Διοίκηση αντιμετωπίζει ισότιμα όλους τους εργαζόμενους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83. Οι αποφάσεις στη δουλειά λαμβάνονται ευνοιοκρατικά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84. Δεν είναι το τι γνωρίζεις, αλλά το ποιον γνωρίζεις, που καθορίζει τις προοπτικές για σταδιοδρομία εδώ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85. Οι αξίες μου συμπίπτουν με αυτές της επιχείρησης όπου εργάζομαι.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86. Οι στόχοι της επιχείρησης επηρεάζουν τις καθημερινές μου δραστηριότητες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87. Οι προσωπικοί μου επαγγελματικοί στόχοι συνάδουν με τους στόχους της επιχείρησης.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88. Η επιχείρηση όπου εργάζομαι είναι προσανατολισμένη προς την ποιότητα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89. Η εργασία εδώ με υποχρεώνει να κάνω υποχωρήσεις ως προς τις αρχές μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90. Είμαι περήφανος/η να λέω στους άλλους ότι εργάζομαι σε αυτήν την επιχείρηση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91. Αυτή η επιχείρηση μου δημιουργεί τη διάθεση να καταβάλω κάθε προσπάθεια για να αποδώσω καλύτερα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92. Λέω στους φίλους μου ότι αυτή είναι μια πολύ καλή επιχείρηση για να εργάζεται κάποιος.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93. Ενδιαφέρομαι πραγματικά για το μέλλον αυτής της επιχείρησης.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

94. Νιώθω μεγάλη χαρά που διάλεξα αυτήν την επιχείρηση για να εργαστώ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
95. Έχω σκοπό να καταβάλω μεγάλη προσπάθεια ώστε αυτή η επιχείρηση να είναι επιτυχημένη.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
96. Έχω σκοπό να καταβάλω μεγάλη προσπάθεια ώστε να βελτιώσω την εικόνα και το κύρος του επαγγέλματός μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97. Είμαι πολύ χαρούμενος που διάλεξα αυτό το επάγγελμα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
98. Το επάγγελμά μου ταιριάζει με τις αξίες μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
99. Είμαι περήφανος να λέω στους άλλους το επάγγελμά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100. Το επάγγελμά μου με εμπνέει να βγάλω τον καλύτερο εαυτό μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ερώτηση	Πολύ	Αρκετά	Μέτρια	Ελάχιστα	Καθόλου
101. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η από την επιχείρηση που εργάζομαι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο της εργασίας μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η από τους συναδέλφους μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η από τον προϊστάμενό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Πόσο συχνά	0	1	2	3	4	5	6
	Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Μερικές φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα

Ερώτηση	0	1	2	3	4	5	6
105. Νιώθω συναισθηματικά εξαντλημένος/η στην δουλειά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης ημέρας (σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα στην δουλειά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
108. Το να δουλεύω όλη μέρα είναι εξαντλητικό για μένα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
109. Μπορώ να λύνω αποτελεσματικά τα προβλήματα που παρουσιάζονται στην δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110. Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
111. Νιώθω ότι συνεισφέρω αποτελεσματικά στο έργο της επιχείρησης όπου εργάζομαι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
112. Το ενδιαφέρον μου για τη δουλειά έχει μειωθεί από τότε που ξεκίνησα να εργάζομαι σε αυτή τη θέση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
113. Έχει μειωθεί το πάθος μου για τη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
114. Κατά τη γνώμη μου είμαι καλός/ή στην δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
115. Χαίρομαι ιδιαίτερα όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
116. Έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα όσο εργάζομαι σε αυτό το επάγγελμα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
117. Θέλω μόνο να κάνω τη δουλειά μου, χωρίς να σκοτίζομαι περισσότερο.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
118. Έχω γίνει πιο κυνικός/ή σχετικά με το αν η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

δουλειά μου συνεισφέρει σε κάτι.							
119. Αμφιβάλλω για τη σημασία της δουλειάς μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120. Είμαι σίγουρος/η ότι μπορώ να καταφέρνω πράγματα στη δουλειά με αποτελεσματικότητα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΦΥΛΟ:

Άντρας

Γυναίκα

ΗΛΙΚΙΑ:

20-25

26-30

31-35

36-40

40-50

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Άγαμος/η

Παντρεμένος/η

Διαζευγμένος/η

Αριθμός τέκνων:

0

1

2

3

>4

ΑΝΩΤΕΡΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Γυμνάσιο

Λύκειο

Μεταλυκειακή εκπαίδευση

(IEK, εργαστήρια ελευθέρων σπουδών κλπ)

ΤΕΙ & ΑΕΙ

Μεταπτυχιακό ή/και Διδακτορικό

ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

<10

11-50

51-200

>200

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Υπάλληλος

Υπεύθυνος τμήματος

Διευθυντικό στέλεχος

ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

<1

2-5

6-10

>10

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΣΕ ΕΤΗ:

<1

2-6

6-10

10-20

>20

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας (Κινέζικα)

调查问卷

这份匿名问卷主要调查情商和工作压力之间的联系，只用于希腊政法大学硕士论文研究。每个题目均为单项选择，答案没有对错，请用鼠标在方框里打“X”，填写全部问题后请点“保存”键，将文档邮件发回：noxmpa@gmail.com 非常感谢您的参与！

测试问题	完全同意	同意	介于两者之间	不同意	完全不同意
1. 遇到困难,我总能逐步地解决	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我喜欢做别人告诉我该怎么做的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我想尽可能地使我的生活变得有意义	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 对我来说,表达出自己内心情绪感受非常容易	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我总是试图客观地看待事物本身,而不会对它存在过多的幻想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我很清楚我自己的情绪状态	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 在大多数情况下我都很自信	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我很难控制住自己愤怒的情绪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我不善于尝试新的事物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我喜欢帮助别人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 现实生活中很少有值得我开心的事情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 与别人一起工作时,我习惯于按照别人的想法做事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我不善于与别人分享自己内心深处的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我不自信	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 在解决问题前我喜欢先对问题做一个全面的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 利用别人帮助自己做事,不会让我感觉不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我是一个非常快乐的人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我能应付压力而不会太紧张	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 当我对某人生气的时候,我会对他(她)直接说出来	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我很善于交朋友	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我善于理解他人的感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我对我现在的生活很满意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我不习惯独自一个人做出决定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 我无法接受压力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 对于大多数事情,我都保持乐观	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我总是盼望事情往好的方面发展	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 我的朋友们愿意把他们的隐私告诉我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我很容易就能适应一个新的环境,新的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 解决问题时,我会考虑各种可行方案后再做出选择	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 当我正急着赶去另一个地方时,遇到一个小孩哭,我会停下来帮着寻找其父母	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 跟我在一起,别人会感到很有意思	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我总是不能从我做的事情中得到乐趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. 当我不同意某人意见时,我会向对方讲出来	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 我想隐退,不管周围发生的事情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 我这个人耐心不好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 我能很容易地改变自己的旧习惯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 解决问题时,我很难决定哪个是最好的解决方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 如果可以顺利逃脱制裁,我会去做某些触犯法律的事情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 在困境下我能保持冷静	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 即使情况变得非常糟糕,我还是会鼓励自己坚持下去	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
测试问题	完全同意	同意	介于两者之间	不同意	完全不同意
41. 我不善于拒绝别人的请求,觉得说不出口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 对于我喜欢做的事情,我总是会持续、深入地做下去	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 我难以改变我日常的生活规律	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. 在领导者与追随者之间,我更像是一个追随者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 我很难控制自己的冲动情绪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 在周末和节假日,我都过得很开心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 我能很容易地从某些幻想中清醒过来,回到现实世界	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 在别人眼中,我是一个善于社交的人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 我对我的相貌很满意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 看到人们受苦,我心里也不好受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 一遇到困难,我会出现非常焦虑不安的情绪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. 我不知道我这一生要做什么,缺少明确的生活目标	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 我不善于通过言语辩解来维护自己的权利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. 我总是不能从正确的角度去看问题	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. 我很少与朋友联系	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. 一想到我有很多优点,我就觉得自己很不错	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. 我经常脾气不好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. 在做新的事情前,我总预感会失败	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. 即使在心烦意乱时,我也能清楚地知道我周围发生的事情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. 做一名遵纪守法的公民很重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. 在上班时间内,我连每天必须做好的工作都来不及完成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62.我经常工作很长时间	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63.拖着疲惫的身躯下班回家后,我连平时喜欢的事都不愿意去做	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.我的工作实在太多,根本没有时间去从事个人爱好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65.我有足够的时间处理工作上重要的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66.一天的工作结束后,我不把工作情绪带回家	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67.我可以选择用什么方式完成自己的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68.关于工作上需要的设备和进行工作的地点,我可以通过和管理阶层进行交涉来获得	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69.我的工作有很大的独立自主性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70.别人认可我的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

71.人们敬佩我的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72.我做出的努力多数情况下没人会注意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73.我在工作上做出的努力不完全被人赞同	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74.为了做好自己的工作任务，公司员工之间相互信任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75.我所在的工作小组成员对我提供支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76.我所在的工作小组成员之间相互合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77.我所在的工作小组成员之间有良好的沟通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78.我觉得和其他同事关系疏远	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79.公司的资源分配合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80.公司以公开、平等的评审标准来决定员工的升迁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81.如果对公司某个决议的公平性产生质疑时，我可以 通过有效的程序向上级反映	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82.管理阶层对所有员工一视同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
测试问题	完全同意	同意	介于两者 之间	不同意	完全不同意
83.管理阶层做大小决策时都根据个人关系	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84.在这家公司，要想得到提升，并不是根据你的能 力，而是根据人际关系	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85.我的价值观和公司的价值观相符	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86.公司的目标影响我每天的工作活动	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87.我的事业目标和公司的目标能够互相结合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88.我就职的公司更侧重于质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89.我的工作让我违背个人原则	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90.跟别人说在这家公司工作，我觉得很自豪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91.这家公司让我愿意在工作上全力以赴，做到最好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92.我和朋友们说，这是一家值得加入的好公司	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93.我发自内心关心公司的未来	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94.选择在这家公司工作，我感到很荣幸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
95.我的目标是付出自己的全部力量，让公司更加成功	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
96.我的目标是付出自己的全部力量，提高我的个人形 象和职业声望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97.选择从事这个职业，我非常荣幸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
98.我的职业和我的价值观项符合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
99.和别人说起我的职业，我觉得很自豪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100. 我的职业激励我要全力以赴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
101. 我对目前就职的公司很满意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102. 我对目前从事的职业很满意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103. 我对公司的同事感到很满意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104. 我对我的上级感到很满意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

频率	0	1	2	3	4	5	6
	从不	每年几次	每月一次	每月几次	每周一次	每周几次	每天都是

测试问题	0	1	2	3	4	5	6
105. 工作的时候我感觉情绪十分低落	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106. 每天下班后我都觉得疲惫不堪、浑身无力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

大学

硕士或以上

公司员工人数:

<10

11-50

51-200

>200

公司职位:

普通职员

部门主管级别

经理级别

在目前公司工作的年数:

<1

2-5

6-10

>10

从事此职业的总年数:

<1

2-6

6-10

10-20

>20