

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Π.Μ.Σ. : ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ, ΓΕΝΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΓΧΟΓΟΝΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ, ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ : ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΣ ΣΟΥΛΙΩΤΗΣ

A.M. : 0607M025

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : κ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ – ΣΤΑΜΑΤΙΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΥ

ΑΘΗΝΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2011

Περιεχόμενα

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ, ΠΙΝΑΚΩΝ, ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	6
---	---

Περίληψη.....	10
---------------	----

Μέρος 1

Κεφάλαιο 1

1.1. Εισαγωγή.....	12
1.2. Ιστορική Αναδρομή.....	15
1.3. Η μεγάλη ύφεση του 1929.....	18
1.3.1. Το φαινόμενο της Χιονοστιβάδας.....	19
1.3.2. Τα αίτια της κρίσης του 1929.....	20
1.3.3. Ο υπερβολικός δανεισμός και οι συνέπειες του.....	22
1.4. Διεθνής χρηματοοικονομική κρίση : Μεξικό 1994-1995.....	25
1.5.1 Η κρίση που «χτύπησε» το ασιατικό οικονομικό «θαύμα».....	27
1.5.2. Το χρονικό της Κρίσης.....	29
1.5.3. Τα αίτια της κρίσης του 1997.....	30
1.5.4. Οι συνέπειες της κρίσης στο καταναλωτικό κοινό.....	31
1.6. Η κρίση του 2007 – 2009.....	33
1.6.1. Οι συνέπειες της κρίσης στην αποταμίευση και στις καταθέσεις των καταναλωτών	35
1.7. Η εκδήλωση και η διόγκωση της Κρίσης στην Ελλάδα	36
1.8. Ο μονόδρομος του τριετούς Προγράμματος Σταθερότητας.....	38

Κεφάλαιο 2

2.1. Επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.....	41
2.2. Προσδιοριστικοί παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης.....	42
2.3. Το σύνδρομο Burn-out.....	43
2.4 Τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	45
2.5 Ομοιότητες και διαφορές της επαγγελματικής εξουθένωσης με άλλες εννοιολογικές κατασκευές.....	48
2.6.1. Επαγγελματική εξουθένωση και κατάθλιψη.....	49
2.6.2. Επαγγελματική εξουθένωση και Άγχος.....	51

2.6.3. Επαγγελματική εξουθένωση και στρες.....	57
2.6.4. Επαγγελματική εξουθένωση και δυσαρέσκεια από την εργασία.....	58
2.7. Αιτιολογία και επαγγέλματα κινδύνου.....	59

Κεφάλαιο 3

3.1 Αγοραστική αντίληψη.....	63
3.2. Η Ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow.....	64
3.3. Συμπεριφορά Καταναλωτή.....	66
3.4. Χρηματοοικονομική ανάλυση με βάση την ανθρώπινη Συμπεριφορά...	67
3.4.1 Ευριστικοί Κανόνες.....	70
3.4.2 Η μαζικοποίηση του ατόμου.....	74
3.5. Αυτό-εντύπωση Καταναλωτή.....	76
3.6. Η ικανοποίηση του καταναλωτή ως μέρος της συναισθηματικής απόκρισης.....	78
3.7. Οι προθέσεις ως μέρος της συμπεριφοράς καταναλωτή.....	80

Κεφάλαιο 4

4.1. Ψυχολογικό Στρες.....	81
4.2. Αντιμετώπιση στρεσογόνων καταστάσεων.....	82
4.3. Στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες.....	83
4.4. Η συναισθηματική νοημοσύνη: μοντέλα, διαστάσεις και αξιολόγηση	85
4.5. Η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αποτελεσματική διαχείριση στρεσογόνων καταστάσεων (αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση).....	89
4.6. Προδραστική αντιμετώπιση.....	91
4.7. Προδραστική αντιμετώπιση και κίνητρα.....	92
4.8. Διάκριση της Προδραστικής Αντιμετώπισης.....	93

Κεφάλαιο 5

5.1. Ψυχική υγεία και μάκρο-περιβάλλον.....	94
5.2. Ψυχική υγεία και ποιότητα ζωής.....	95
5.3. Κατάθλιψη.....	97
5.4. Εργασία, ανεργία και ψυχικές διαταραχές.....	98
5.5. Κοινωνική τάξη , θέση	99
5.6. Φύλο, κοινωνικοοικονομική κατάσταση και Ψυχική υγεία.....	100
5.7. Πολλαπλοί ρόλοι και ψυχική υγεία των γυναικών.....	103
5.8. Οικονομική Κρίση και Ψυχική Υγεία	104
5.9. Οι επιπτώσεις της οικονομική κρίσης στην Ψυχική Υγεία του Πληθυσμού.....	107

Μέρος 2

Κεφάλαιο 6

6.1. Ερευνητικές Υποθέσεις.....	111
6.2. Δείγμα.....	113
6.3. Ψυχομετρικά μέσα συλλογής ερευνητικού υλικού.....	118
6.4 Διαδικασία συλλογής ερευνητικών δεδομένων.....	121

Κεφάλαιο 7

7.1. Ευρήματα.....	123
7.2. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	123
7.2.1 Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης – Αξιοπιστία.....	123
7.2.2. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης ως προς το φύλο και το ετήσιο εισόδημα.....	124
7.3. Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας.....	125
7.3.1. Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας – Αξιοπιστία.....	125

7.3.2. Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας ως προς το φύλο και το ετήσιο καθαρό εισόδημα.....	126
7.4. Ερωτηματολόγιο για Προδραστική αντιμετώπιση ως προς το φύλο και το εισόδημα.....	127
7.5. Ερωτηματολόγια «Οικονομική Δυσπραγία και « Οικονομική Ευρωστία» και ως προς το φύλο και το εισόδημα.....	127
7.6. Επαγγελματική Εξουθένωση, Γενική Υγεία, Προδραστική Αντιμετώπιση, Οικονομική Δυσπραγία και Οικονομική Ευρωστία.....	129
7.7. Πρόβλεψη επαγγελματικής εξουθένωσης από τη γενική υγεία.....	130
7.8. Πρόβλεψη Επαγγελματικής Εξουθένωσης από την Προδραστική Αντιμετώπιση.....	132
7.9. Πρόβλεψη Επαγγελματικής εξουθένωσης από την οικονομική δυσπραγία και ανασφάλεια.....	132

Κεφάλαιο 8

Συζήτηση - Συμπεράσματα.....	134
Βιβλιογραφικές Παραπομπές.....	137

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ, ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και την οικογενειακή κατάσταση.....	113
Πίνακας 2. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και το ετήσιο εισόδημα	115
Πίνακας 3. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το ετήσιο εισόδημα και τη μηνιαία κατανάλωση για τρόφιμα και ένδυση.....	116
Πίνακας 4. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς την τωρινή και μελλοντική οικονομική κατάσταση.....	118
Πίνακας 5. Η νέα ενιαία κλίμακα για εισοδήματα του 2010.....	121
Πίνακας 6. Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (N=114).....	124
Πίνακας 7. Μέσοι όροι των παραγόντων Επαγγελματικής Εξουθένωσης ως προς το φύλο των συμμετεχόντων.....	124
Πίνακας 8. Μέσοι όροι των παραγόντων Επαγγελματικής Εξουθένωσης ως προς το εισόδημα των συμμετεχόντων.....	125
Πίνακας 9. Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Γενικής Υγείας (N=114).....	126

Πίνακας 10. Μέσοι όροι των παραγόντων Γενικής Υγείας ως προς το φύλο των συμμετεχόντων.....	126
Πίνακας 11. Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των ερωτηματολογίων «Οικονομική Δυσπραγία» και «Οικονομική Ευρωστία» (N=114).....	128
Πίνακας 12. Μέσοι όροι των ερωτηματολογίων «Οικονομική Δυσπραγία» και «Οικονομική Ευρωστία» ως προς το φύλο.....	128
Πίνακας 13. Συνάφεια (δείκτες Pearson <i>r</i>) των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης, Ερωτηματολογίου Γενικής Υγείας (GHQ), Προδραστικής Αντιμετώπισης Δυσκολιών, Οικονομικής Δυσπραγίας και Οικονομικής Ευρωστίας.....	130
Πίνακας 14. Παλινδρομικές αναλύσεις της γενικής υγείας στις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης.....	131
Πίνακας 15. Παλινδρομικές αναλύσεις της γενικής υγείας στις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης.....	132
Πίνακας 16. Παλινδρομικές αναλύσεις της οικονομικής δυσπραγίας και ανασφάλειας στις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης.....	133

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα 1: Η Πυραμίδα του Maslow στην ιεραρχία των Ανθρώπινων Αναγκών σε συνταίριασμα με τη σχηματική απεικόνιση των εξελικτικών επιπέδων του μυαλού που σχετίζεται με αυτές τις ανάγκες. Anjana Sen (2008).....	65
--	----

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

Γράφημα 1. Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο.....	114
Γράφημα 2. Μέσος όρος οικονομικά εξαρτημένων ατόμων με βάση τη διαμονή.....	115
Γράφημα 3. Ποσοστά του δείγματος ως προς τις κατηγορίες δανεισμού....	117
Γράφημα 4. Μέσοι όροι προδραστικής αντιμετώπισης ως προς το φύλο και το σύνολο του δείγματος.....	127

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Φτάνοντας στο τέλος αυτής της προσπάθειας, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της μεταπτυχιακής μου διατριβής, Λέκτορα Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών Αντωνίου Αλέξανδρο - Σταμάτιο, για τη σημαντική βοήθεια που μου προσέφερε ως επιβλέπων καθηγητής κατά τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας. Οι σημαντικές παρατηρήσεις και υποδείξεις του υπήρξαν καθοριστικές για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω επίσης, όλους τους διδάσκοντες Καθηγητές του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Οργανωτική και Οικονομική Ψυχολογία του Παντείου Πανεπιστημίου για τη συμβολή τους στη διαμόρφωση της ανθρωποκεντρικής μου σκέψης και της ακαδημαϊκής μου κουλτούρας.

Τέλος, με την ευκαιρία ολοκλήρωσης των μεταπτυχιακών μου σπουδών, νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και την σύζυγο μου για την πολύτιμη ηθική – και όχι μόνο – υποστήριξη που μου παρείχαν κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Χριστόδουλος Σουλιώτης

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Είναι γεγονός πως το τελευταίο διάστημα η οικονομία μας έχει περιέλθει στην φάση της οικονομικής κρίσης. Η ανεργία ανεβαίνει γοργά, ο πληθωρισμός έχει την ίδια πορεία και όλα δείχνουν πως υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης προς το χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας μας τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό. Η εμφάνιση όμως της οικονομικής κρίσης στην χώρα μας είναι μόνο η κορυφή του προβλήματος που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε, αφού η κρίση δεν παρατηρείται μόνο στην οικονομία αλλά και σε κάθε τομέα της κοινωνικής μας δραστηριότητας.

Η παρούσα έρευνα στοχεύει να διερευνήσει μέσα από τις στάσεις των ατόμων (εργαζομένων και καταναλωτών) μια άλλη κατηγορία κοινωνικών προβλημάτων όπως το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και της συναισθηματικής εξάντλησης. Επίσης θα εξετάσει τα επίπεδα του άγχους, της κοινωνικής δυσλειτουργίας και της αυτοπεποίθησης των εργαζομένων. Επίσης θα δούμε την κρίση των εργαζομένων στις δύσκολες καταστάσεις και κατά πόσο αυτοί ατενίζουν το μέλλον με αισιοδοξία.

Τα αποτελέσματα από την παρούσα έρευνα μας έδωσαν μια άλλη εικόνα της οικονομικής κρίσης που βιώνει η κοινωνία μας, εστιάζοντας περισσότερο την προσοχή μας στην επαγγελματική εξουθένωση, στο άγχος και την κατάθλιψη, κυρίως των γυναικών. Επίσης την συνάφεια που υπάρχει μεταξύ του χαμηλού επιπέδου υγείας, της ανασφάλειας και της οικονομικής δυσπραγίας και της στενής σχέσης μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και του χαμηλού επιπέδου γενικής υγείας.

Λέξεις κλειδιά: Οικονομική κρίση, Επαγγελματική εξουθένωση, Ψυχική Υγεία, Προδραστική Αντιμετώπιση, Καταναλωτική Συμπεριφορά.

Μέρος 1^ο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

1.1. Οικονομική Κρίση – Ορισμός.

Από τον Οκτώβριο του 2008 η παγκόσμια οικονομική κρίση αποτελεί πλέον ένα γεγονός το οποίο επέφερε αλλαγές στην καθημερινότητα χιλιάδων πολιτών, στην λειτουργία των επιχειρήσεων, των τραπεζών και των κυβερνήσεων. Οι οικονομικές κρίσεις αποτελούν βασικό χαρακτηριστικό του καπιταλιστικού συστήματος κάνοντας την εμφάνιση τους ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Πώς θα μπορούσε όμως να ερμηνευθεί ο όρος οικονομική κρίση; Στο παρελθόν ο όρος οικονομική κρίση μπορούσε να σημαίνει μόνο ότι οι οικονομικές προσπάθειες των ανθρώπων ματαιώνονταν (λ.χ. εξαιτίας ενός πολέμου) ή τα αγαθά που παρήγαν καταστρέφονταν ή χάνονταν (από δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή από λεηλασία). Μετά την ανάπτυξη της βιομηχανίας και της διαρκώς εξελισσόμενης τεχνολογίας, οικονομική κρίση σημαίνει ότι υπάρχει παραγωγή ή υπερπαραγωγή προϊόντων, αλλά δεν υπάρχει αντίστοιχη ζήτηση για οποιοδήποτε λόγο, που συνοψίζεται σε μια πρόταση: το αγοραστικό κοινό δεν μπορεί να αγοράσει, γιατί δεν έχει επαρκές εισόδημα (από ανεργία ή άλλη αιτία).

Συνέπεια της κρίσης για τις βιομηχανίες είναι ότι μειώνουν την παραγωγή. Αυτό σημαίνει ότι χρειάζονται λιγότερο προσωπικό, λιγότερες πρώτες ύλες, λιγότερα μεταφορικά μέσα. Συνέπεια άμεση: αύξηση της

ανεργίας, άρα μείωση της αγοραστικής δύναμης άρα ο φαύλος κύκλος διευρύνεται και συνεχίζεται, εκτός αν επινοηθούν άλλοι τρόποι/δρόμοι εξόδου από τον κύκλο της οικονομικής κρίσης.

Έχοντας ως κριτήριο τα αίτια δημιουργίας των κρίσεων, διακρίνονται τρεις κατηγορίες κρίσεων. Οι κρίσεις πρώτης γενιάς είναι αυτές των οποίων οι αιτίες εντοπίζονται στη δημοσιονομική και νομισματική πολιτική των χωρών. Τέτοιες κρίσεις προέκυψαν στις χώρες της Λατινικής Αμερικής κατά τις δεκαετίες του 1960 και 1970. Οι κρίσεις δεύτερης γενιάς είναι εκείνες που οφείλονται σε αντικυκλικές πολιτικές σε ανεπτυγμένες χώρες. Σε αυτές ανήκει η κρίση του Ευρωπαϊκού Νομισματικού Συστήματος στις αρχές της δεκαετίας του 1990 καθώς και σε αυτοεκπληρούμενες κρίσεις που οφείλονται σε φημολογία και πανικό που αναπτύσσεται στις τάξεις των επενδυτών χωρίς να υπάρχει στην πραγματικότητα ανισορροπία σε κάποιο τομέα της οικονομίας. Οι κρίσεις τρίτης γενιάς οφείλονται σε ηθικό κίνδυνο, ασύμμετρη πληροφόρηση καθώς και σε εξάρσεις του διεθνούς δανεισμού και τοποθετήσεις «φούσκες». Τέτοιες ήταν οι κρίσεις του Μεξικού το 1994 και των χωρών της Νοτιανατολικής Ασίας το 1997.

Σύμφωνα δε με την μαρξιστική θεωρία ο όρος οικονομική κρίση χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει τη δυσλειτουργία-αρρώστια του καπιταλιστικού συστήματος, κατά τη διάρκεια της οποίας, ενώ παρατηρείται υπερπαραγωγή προϊόντων, ταυτόχρονα αυτό συνεπάγεται μια καταστροφή σε ευρεία κλίμακα των παραγωγικών δυνάμεων της οικονομίας.

Μέσα από τις σελίδες του περίφημου "Κομμουνιστικού Μανιφέστου", ο Μαρξ σχετικά με τις κρίσεις διακήρυττε τα εξής: "Στις κρίσεις ξεσπά μια κοινωνική επιδημία, που σε κάθε άλλη προηγούμενη εποχή, θα φαινότανε

σαν παραλογισμός, η επιδημία της υπερπαραγωγής. Η κοινωνία ξαφνικά βρίσκεται ριγμένη πίσω, σε κατάσταση στιγμιαίας βαρβαρότητας, θα έλεγε κανείς ότι ένας λοιμός, ένας γενικός πόλεμος ερήμωσης της έκοψε όλα τα μέσα ύπαρξης. Η βιομηχανία, το εμπόριο φαίνονται εκμηδενισμένα". Ο κοινωνικός χαρακτήρας της παραγωγής απαιτεί τη συνειδητή ρύθμιση των οικονομικών συναλλαγών, έτσι ώστε όπως συλλογικά παράγουν οι άνθρωποι, συλλογικά επίσης να καρπούνται και τα προϊόντα που οι ίδιοι παράγουν. Για να μπορούν να πωλούνται όλα τα εμπορεύματα που παράγονται θα πρέπει να υπάρχουν εντός της οικονομίας αυστηρά καθορισμένες αναλογίες ανάμεσα στην παραγωγή και την κατανάλωση. Ωστόσο, η ατομική ιδιοποίηση των μέσων παραγωγής και κατ' επέκταση και των παραγόμενων προϊόντων αποκλείει τη δυνατότητα της σχεδιασμένης ανάπτυξης της οικονομίας. Ο κάθε μεμονωμένος καπιταλιστής, κυνηγώντας το κέρδος, προσπαθεί ακριβώς στην επιχείρησή του να παράγει και να ρίξει στην αγορά όσο περισσότερα εμπορεύματα μπορεί. Με τον ίδιο τρόπο ενεργούν και όλοι οι υπόλοιποι καπιταλιστές. Επιδιώκοντας να αυξήσουν τα κέρδη τους λοιπόν, διευρύνουν συνεχώς την παραγωγή και ρίχνουν στην αγορά όλο και νέες ποσότητες εμπορευμάτων, ελπίζοντας ότι αυτά θα πωληθούν. Ως σύνολο οι καπιταλιστές ενδιαφέρονται να διευρύνεται η αγοραστική ικανότητα των μαζών, έτσι ώστε να πωλούνται τα προϊόντα τους. Ο κάθε καπιταλιστής όμως ξεχωριστά, στην προσπάθειά του να αυξήσει το κέρδος του, επιδιώκει να περιορίσει το μισθό των δικών του εργατών, αφού αυτός αποτελεί ένα βασικό συστατικό στοιχείο του κόστους παραγωγής του. Οι εργάτες όμως ως σύνολο, είναι οι βασικοί αγοραστές των τελικών προϊόντων της συνολικής καπιταλιστικής παραγωγής. Όσο μικρότερους μισθούς έχουν, τόσο λιγότερα εμπορεύματα μπορούν να

απορροφήσουν. Έτσι, εμφανίζεται η αντίθεση ανάμεσα στην απεριόριστη συσσώρευση του κεφαλαίου, που οδηγεί στην υπερπροσφορά προϊόντων και στην περιορισμένη αγοραστική ικανότητα των μαζών, που οδηγεί στο να μένουν απούλητες μεγάλες ποσότητες προϊόντων. Όταν λοιπόν η προσφορά ξεπερνάει τη ζήτηση σε μεγάλο βαθμό (υπερπαραγωγή), προκαλεί μαζική πτώση των παραγγελιών και έναρξη της δημιουργίας αποθεμάτων (απούλητων δηλαδή προϊόντων). Η έλλειψη αυτή των πωλήσεων και η συνεπαγόμενη πτώση της παραγωγής, οδηγούν στην πτώση του μέσου ποσοστού του κέρδους των επιχειρήσεων, πράγμα που οδηγεί με τη σειρά του σε αλληπάλληλες μειώσεις των επενδύσεων, που είναι το κύριο χαρακτηριστικό των κρίσεων και μεταφράζεται σε πτώση της απασχόλησης, των μισθών, του εθνικού προϊόντος και γενικά όλων των οικονομικών μεγεθών, εκτός της ανεργίας και των αποθεμάτων των επιχειρήσεων.

1.2. Ιστορική αναδρομή.

Κάνοντας μια αναδρομή στις πιο πρόσφατες οικονομικές κρίσεις θα λέγαμε πως η παγκόσμια οικονομική κρίση του 1929 (The Great Depression) είναι η σημαντικότερη και η οποία φαίνεται να έχει αρκετά κοινά σημεία με την παρούσα κρίση στη χώρα μας. Το κραχ του 1929 προκάλεσαν τόσο η κατάρρευση των χρηματοπιστωτικών αγορών και οι πτωχεύσεις στο τραπεζικό σύστημα όσο και η έλλειψη άμεσης αντίδρασης των οικονομικών πολιτικών ή ακόμη η λάθος αντίδρασή τους.

Το Κραχ στη Wall Street το 1929, η "Μαύρη Πέμπτη" όπως έμεινε στην ιστορία, ήταν το γεγονός που οδήγησε την αμερικανική και παγκόσμια οικονομία σε μία πρωτοφανή κρίση, που κατέληξε στην ύφεση της δεκαετίας του 1930. Μετά το κερδοσκοπικό ράλι στα τέλη της δεκαετίας του 1920, που οφειλόταν εν μέρει στην ανάδειξη νέων τεχνολογιών όπως το ραδιόφωνο και η αυτοκινητοβιομηχανία, η Wall Street έκλεισε την Πέμπτη 24 Οκτωβρίου του 1929 με απώλειες 13%. Παρά τις προσπάθειες των αρχών να σταθεροποιήσουν την αγορά, το 1932 η Wall Street είχε χάσει πλέον το 90% της αξίας της.

Ο δείκτης Dow Jones χρειάστηκε 25 χρόνια για να επιστρέψει στα επίπεδα του 1929. Οι επιπτώσεις για την πραγματική οικονομία ήταν τεράστιες, καθώς οι Αμερικανοί είχαν επενδύσει τεράστια ποσά στο χρηματιστήριο, με αποτέλεσμα να χάσουν τα λεφτά τους εκατομμύρια οικογένειες της μεσαίας τάξης. Μέσα σε τρία χρόνια, το ΑΕΠ των ΗΠΑ είχε μειωθεί κατά το ήμισυ, ένας στους τρεις Αμερικανούς ήταν άνεργος, ενώ οι τράπεζες κατέβασαν ρολά τον Μάρτιο του 1933.

Τα προβλήματα επιδεινώθηκαν από τις κακές αποφάσεις των αρχών (η Fed, Federal Reserve System, αύξησε αντί να μειώσει τα επιτόκια για να προστατέψει το δολάριο, ενώ η κυβέρνηση αύξησε τους δασμούς και διατηρούσε δημοσιονομικά πλεονάσματα αντί να "ζεστάνει" την οικονομία με δημόσιο χρήμα). Η αμερικανική οικονομία χρειάστηκε μία δεκαετία για να συνέλθει, με τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο να λειτουργεί λυτρωτικά, καθώς οι τεράστιες στρατιωτικές δαπάνες εκμηδένισαν την ανεργία και εκτόξευσαν την ανάπτυξη.

Την περίοδο 1973-1974 η χρηματιστηριακή αγορά του Λονδίνου βρέθηκε σε ελεύθερη πτώση υποχωρώντας κατά 73%, εξαιτίας της πετρελαϊκής κρίσης, των απεργιών των ανθρακωρύχων και της κυβερνητικής κρίσης. Το 1973 εκδηλώνεται η πρώτη ενεργειακή κρίση όταν η τιμή του πετρελαίου πενταπλασιάστηκε μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα.

Εν συνεχεία είναι η Ασιατική κρίση του 1998-1999 η οποία άγγιξε κυρίως το τραπεζικό σύστημα ωθώντας πολλές ασιατικές τράπεζες στα πρόθυρα της χρεοκοπίας. Η λύση δόθηκε μέσα από κρατικές παρεμβάσεις και εθνικοποιήσεις τραπεζών. Η συγκεκριμένη κρίση είναι περιορισμένη γεωγραφικά σε σχέση με την σημερινή κρίση και αυτή του 1929.

Η Ιαπωνική οικονομία αντιμετώπισε επίσης κρίση την δεκαετία του 1990 η οποία μάλιστα οδήγησε σε μεγάλη ύφεση. Ο λόγος είναι πως οι εθνικοποιήσεις των τραπεζών, οι οποίες τελικά έβγαλαν την οικονομία από την ύφεση, έγιναν αρκετά καθυστερημένα επιφέροντας αρκετές επιπτώσεις στην Ιαπωνική οικονομία.

Μία άλλη οικονομική κρίση είναι αυτή του 2000-2001, η λεγόμενη “φούσκα” του Internet η οποία προκάλεσε πτώση στις τιμές των μετοχών όμοια με την πτώση της κρίσης του 1929. Βέβαια δεν αγγίζει τον βαθμό σοβαρότητας της παρούσας κρίσης και του 1929 καθώς δεν επηρέασε το χρηματοπιστωτικό σύστημα.

Η τεχνολογική φούσκα οδήγησε τον χρηματιστηριακό δείκτη Nasdaq της Γουόλ Στρητ σε «ελεύθερη πτώση», καθώς στη διάρκεια της διετίας υποχώρησε κατά 82% χάνοντας σχεδόν 6 τρις. δολάρια της κεφαλαιοποίησής του. Η αμερικανική οικονομία προσγειώθηκε απότομα, οι επενδύσεις "πάγωσαν", ενώ τα χτυπήματα της 11ης Σεπτεμβρίου έδωσαν τη χαριστική

βολή. Χάρη στην έγκαιρη παρέμβαση της Fed όμως, η οποία με διαδοχικές μειώσεις κατά τη διάρκεια του 2001 μείωσε τα επιτόκια από το 6,25% στο 1%, η μεγαλύτερη οικονομία του πλανήτη μπόρεσε να σταθεί ξανά στα πόδια της (Σιδηρόπουλος, 2008).

1.3. Η μεγάλη ύφεση του 1929.

Αν και οι ιστορικοί της οικονομίας αποδίδουν τη Μεγάλη Ύφεση¹ στην ξαφνική και καθολική κατάρρευση (το “κραχ”) του χρηματιστηρίου της Νέας Υόρκης μετά τη διαμόρφωση των τιμών των μετοχών σε πολύ υψηλά επίπεδα το μήνα που είχε προηγηθεί, οι οικονομολόγοι θεωρούν την κατάρρευση των μετοχών σύμπτωμα και όχι βασικό αίτιο της κρίσης (Bernanke & Frank, 2007). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι, αμέσως μετά τη χρηματιστηριακή αναταραχή, κλίμα αισιοδοξίας επικράτησε για λίγο, τόσο στην κυβέρνηση όσο και στην αγορά.² Στις αρχές του 1930, το χρηματιστήριο ανέκαμψε προσωρινά και οι τιμές επέστρεψαν στα επίπεδα Απριλίου του 1929. Αν και οι δημόσιες δαπάνες και οι ιδιωτικές επενδύσεις συνέχιζαν να αυξάνονται το πρώτο εξάμηνο του 1930, η καταναλωτική δαπάνη μειώθηκε σημαντικά εξαιτίας των μεγάλων απωλειών εισοδήματος από την πτώση των τιμών των μετοχών. Παράλληλα, ένα μεγάλο μέρος της γεωργικής παραγωγής καταστράφηκε εξαιτίας της μεγάλης ανομβρίας το καλοκαίρι του 1930, συμπιέζοντας ακόμη περισσότερο το εισόδημα των αγροτικών οικογενειών. Η μείωση επομένως

¹ Για πρώτη φορά στις 3 Δεκεμβρίου 1929, ο πρόεδρος Χούβερ χρησιμοποίησε τον όρο “depression” (“βαθιά και παρατεταμένη ύφεση”) στην καθιερωμένη ετήσια ομιλία του προς το Κογκρέσο. Μέχρι τότε, οι οικονομολόγοι και οι πολιτικοί χρησιμοποιούσαν τη λέξη “πανικός” όταν ήθελαν να περιγράψουν μια δυσμενή οικονομική συγκυρία (π.χ. ο “πανικός του 1873” ή ο “πανικός του 1893”).

² Χαρακτηριστική του κλίματος αισιοδοξίας ήταν η δήλωση του Τζ. Ροκφέλλερ λίγες μέρες μετά τον πανικό στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης: “Αυτές τις μέρες πολλοί έχουν απελπιστεί. Αλλά στην 93χρονη ζωή μου η οικονομία πολλές φορές έχει εισέλθει στην τροχιά της ύφεσης και εξέλθει από αυτήν. Πάντα όμως η ευημερία επανέρχεται σύντομα και θα επανέλθει και τώρα” (Schultz, 1999).

της κατανάλωσης και η απροθυμία των νοικοκυριών να συνάψουν νέα δάνεια προκάλεσαν μείωση της συνολικής ενεργού ζήτησης, πτώση των τιμών, συσσώρευση αποθεμάτων, μείωση των πωλήσεων κυρίως των βιομηχανικών αγαθών και εν τέλει της συνολικής παραγωγής. Οι επιπτώσεις ήταν σοβαρότερες στις αγροτικές περιοχές, στις οποίες καταγράφηκαν τα μεγαλύτερα ποσοστά ανεργίας και μείωσης του εισοδήματος (Τράπεζα της Ελλάδος, 2009).

1.3.1. Το φαινόμενο της Χιονοστιβάδας.

Η μεγάλη κρίση δεν ήταν αποτέλεσμα μιας απότομης πτώσης. Οι χρηματιστηριακές αγορές κινούνταν ανοδικά στις αρχές του 1930, επιστρέφοντας στα αρχικά επίπεδα των αρχών του 1929 τον Απρίλιο, αν και ακόμη περίπου 30% κάτω από τα μέγιστα του Σεπτεμβρίου του 1929. Η αμερικανική κυβέρνηση και η βιομηχανία ξόδεψαν περισσότερα στο πρώτο εξάμηνο του 1930 απ' ότι στην αντίστοιχη περίοδο του 1929. Όμως, οι καταναλωτές, πολλοί από τους οποίους είχαν υποστεί σημαντικές απώλειες στην αγορά τον προηγούμενο χρόνο, είχαν περικόψει τα έξοδά τους κατά 10%, ενώ μια μεγάλη περίοδος ξηρασίας κατέστρεψε τις αγροτικές περιοχές των ΗΠΑ, μια περίοδος που κράτησε μέχρι το καλοκαίρι του 1930.

Στις αρχές του 1930, η τραπεζική πίστη ήταν διάχυτη και διαθέσιμη σε χαμηλά επιτόκια, αλλά ο κόσμος ήταν συντηρητικός στη λήψη δανείων. Το Μάιο, οι πωλήσεις αυτοκινήτων σημείωναν πτώση κάτω από τα επίπεδα του 1928. Οι τιμές άρχισαν να πέφτουν, αλλά οι μισθοί διατηρούνταν σταθεροί μέχρι το 1930, οπότε και άρχισε να υποχωρεί η αγοραστική δύναμη. Η

κατάσταση ήταν ακόμα χειρότερη στις αγροτικές περιοχές, όπου οι τιμές των εμπορευμάτων έπεφταν απότομα, καθώς επίσης και σε ορυχεία και δάση, όπου η ανεργία ανέβαινε και υπήρχαν ελάχιστες δουλειές. Η υποχώρηση της αμερικανικής οικονομίας ήταν ο παράγοντας που συμπαρέσυρε και τις υπόλοιπες χώρες αρχικά, ενώ αργότερα, η εσωτερική κατάσταση στις οικονομίες της κάθε χώρας καθόρισαν τις συνθήκες σε εθνικό επίπεδο. Απέλπιδες προσπάθειες για έξοδο από την κρίση μέσα από προστατευτικές πολιτικές, όπως η Πράξη Smooth-Hawley Tariff το 1930 στις ΗΠΑ και ανταποδοτικοί δασμοί σε άλλες χώρες, κατέστησαν τελικά πιο εύκολη την κατακρήμνιση του διεθνούς εμπορίου. Από τα τέλη του 1930 μέχρι και το Μάρτιο του 1933 η οικονομία ακολουθούσε μια σταθερή πτώση.

1.3.2. Τα αίτια της κρίσης του 1929.

Υπήρξαν πολλοί παράγοντες που προκάλεσαν την κρίση, όπως δομικές αδυναμίες και συγκεκριμένα περιστατικά τα οποία τη μετέτρεψαν σε μια γενικευμένη κατάθλιψη, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο μεταφέρθηκε από χώρα σε χώρα. Σχετικά με την περίοδο αυτή, οι ιστορικοί αναφέρουν ως δομικούς παράγοντες μεγάλες καταστροφές τραπεζών και το χρηματιστηριακό κραχ, ενώ αναλυτές όπως ο Πίτερ Τέιν και ο Μπάρρυ Άιχενγκριν δίνουν έμφαση στην απόφαση της Βρετανίας να επιστρέψει στις ισοτιμίες που υπήρχαν πριν το Gold Standard, προτού ξεσπάσει ο 1ος παγκόσμιος πόλεμος.

Οι εναλλασσόμενοι κύκλοι ύφεσης θεωρούνται ένα σύνηθες κομμάτι της ζωής σε ένα κόσμο με αβέβαιες ισορροπίες μεταξύ προσφοράς και ζήτησης. Το ποιος παράγοντας μετατρέπει μια συνήθη ήπια και σύντομη ύφεση ή οικονομικό κύκλο σε μια γενικευμένη κατάπτωση αποτελεί αντικείμενο συζήτησης. Άνθρωποι της διανόησης δεν έχουν συμφωνήσει ως προς τα ακριβή αίτια και τη σχετική τους συμβολή στην κρίση. Η αναζήτηση των ευθυνών είναι στενά συνδεδεμένη με το ερώτημα του πώς να αποφευχθεί μια μελλοντική κρίση και ως εκ τούτου οι πολιτικές απόψεις τους αναμειγνύονται σε μια ανάλυση ιστορικών γεγονότων οκτώ παρελθουσών δεκαετιών. Το μεγαλύτερο ερώτημα εστιάζεται στο κατά πόσο επρόκειτο για μια αποτυχία της ελεύθερης αγοράς ή για μια αποτυχία εκ μέρους των τραπεζών να προλάβουν την κατάρρευση τους, τον επακόλουθο πανικό και περικοπές στα χρηματικά αποθέματα. Εκείνοι που υποστηρίζουν ένα σημαντικό ρόλο του κράτους στην οικονομία, πιστεύουν ότι επρόκειτο κυρίως για την αποτυχία των ελεύθερων αγορών, ενώ εκείνοι που πιστεύουν στην ελεύθερη αγορά υποστηρίζουν την άποψη πως η κρίση οφειλόταν στην αποτυχία της κυβέρνησης να αντιμετωπίσει το πρόβλημα.

Σύγχρονες θεωρίες μπορεί να κατηγοριοποιούνται σε τρεις σχολές. Πρώτον, υπάρχουν οι υποστηρικτές των κλασικών οικονομικών: μονεταριστές, η αυστριακή σχολή και η νεοκλασική οικονομική θεωρία, όλες εκ των οποίων επικεντρώνονται στις μακροοικονομικές επιπτώσεις στο χρηματικό απόθεμα και στην προσφορά χρυσού που στήριζε πολλά νομίσματα προτού γενικευθεί η κρίση, συμπεριλαμβανομένης της παραγωγής και της κατανάλωσης.

Κατά δεύτερον, υπάρχουν πολλές δομικές θεωρίες, πιο γνωστή από τις οποίες η Κεϋνσιανή, αλλά και η σχολή των θεσμικών οικονομικών, που τονίζουν την υποκατανάλωση και την υπερεπένδυση (οικονομική φούσκα), προκλητική συμπεριφορά των τραπεζικών παραγόντων και βιομηχάνων, ή ανεπαρκείς κρατικοί λειτουργοί. Όταν ο πανικός ξεκίνησε και ακολούθησε η ύφεση, πολλοί πίστεψαν ότι μπορούσαν να διασώσουν τα χρήματά τους παραμένοντας μακριά από την αγορά, καθώς οι τιμές υποχωρούσαν έτσι ώστε ένα δεδομένο ποσοστό χρημάτων να μπορούσε να αγοράσει περισσότερα αγαθά.

Σε τρίτο επίπεδο, υπάρχει η μαρξιστική κριτική για την πολιτική οικονομία. Η κριτική αυτή εστιάζεται σε αντιφάσεις του ίδιου του καπιταλισμού, μια κοινωνική αντιπαλότητα ως προς την οικειοποίηση της υπεραξίας του κεφαλαίου, καθώς προαγόταν μια έμφυτη ανισορροπία στη συσσώρευσή του, με υπερβολική συσσώρευση που κλιμακωνόταν μέχρι τις περιοδικές κρίσεις που το απόμειναν. Η προέλευση της κρίσης, ως εκ τούτου, εντοπίζεται αμιγώς στη σφαίρα της παραγωγής, αν και η οικονομική κρίση δύναται να επιδεινωθεί από προβλήματα δυσαναλογίας στην υπερπαραγωγή στη βιομηχανία και συναφείς παραγωγικούς τομείς, καθώς και στην υποκατανάλωση του λαού.

1.3.3. Ο υπερβολικός δανεισμός και οι συνέπειες του.

Ο υπερβολικός δανεισμός θεωρείται μία από τις αιτίες της μεγάλης κρίσης. Μακρό-οικονομολόγοι, όπως ο Ben Bernanke, πρόεδρος της Κεντρικής Τράπεζας των ΗΠΑ, επανέφεραν την άποψη της σχέσης χρέους-ύφεσης που πρωτοδιατυπώθηκε από τον Ίρβινγκ Φίσερ. Ο τελευταίος

συνέδεσε την χαλαρή πίστωση με την υπερχρέωση, κάτι που προλείανε το έδαφος για κερδοσκοπικά παιχνίδια και επενδυτικές φούσκες. Επιπλέον, ο Bernanke προχώρησε στην ενοχοποίηση εννέα αλληλοσυσχετιζόμενων παραγόντων υπό συνθήκες χρέους και ύφεσης για να διευκρινίσει το μηχανισμό της αποτυχίας. Πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με τον Bernanke το εύκολο χρήμα είναι η κύρια αιτία του υπερδανεισμού. Όταν ένας επενδυτής πιστεύει πως μπορεί να βγάλει κέρδος 100% ετησίως δανειζόμενος με επιτόκιο 6%, θα δελεαστεί να δανειστεί, να επενδύσει και να κερδοσκοπήσει με τα χρήματα αυτά. Αυτός ήταν και ο πρωτεύων παράγοντας που οδήγησε στην υπερχρέωση του 1929. Εφευρέσεις και τεχνολογικές βελτιώσεις δημιούργησαν τεράστιες επενδυτικές ευκαιρίες, οδηγώντας σε μεγάλα χρέη.

Υποθέτοντας πως σε κάποιο δεδομένο χρονικό διάστημα παρουσιάζεται μια κατάσταση υπερχρέωσης, το γεγονός αυτό θα οδηγήσει σε ρευστοποίηση, είτε λόγω της ανησυχίας των πιστωτών, είτε των δανειοληπτών ή και των δύο. Τότε μπορούμε να εξαγάγουμε την ακόλουθη συμπερασματική αλυσίδα που απαρτίζεται από εννέα κρίκους: (1) Ρευστοποίηση των χρεών που οδηγεί σε εν θερμώ πωλήσεις. (2) Συστολή των νομισματικών αποθεμάτων, καθώς τα τραπεζικά δάνεια αποπληρώνονται και περιορίζεται η ταχύτητα διακίνησης. (3) Πτώση στα επίπεδα των τιμών, με άλλα λόγια, μια φούσκα του δολαρίου. Συμπεραίνοντας, όπως ανεφέρθη, αυτή η πτώση δε σχετίζεται με ανατίμηση και έτσι πρέπει να ακολουθήσει: (4) μια ακόμη μεγαλύτερη πτώση στην καθαρή αξία των επιχειρήσεων προκαλώντας πτωχεύσεις και (5) μια παρόμοια πτώση στα κέρδη, η οποία σε ένα καπιταλιστικό μοντέλο μιας κοινωνίας των ατομικών εσόδων, οδηγεί σε ανησυχία η οποία οδηγεί σε: (6) Μείωση της παραγωγής, των συναλλαγών

και της εργασίας. Αυτές οι απώλειες, οι πτωχεύσεις και η ανεργία, οδηγούν σε: (7) Απαισιοδοξία έλλειψη αυτοπεποίθησης, η οποία εν συνεχεία οδηγεί σε (8) Αποταμίευση και λιγότερη διακίνηση χρήματος. Οι οκτώ αναφερθείσες μεταβολές προκαλούν: (9) Περίπλοκες στρεβλώσεις στα επιτόκια δανεισμού και συγκεκριμένα, μια πτώση στα ονομαστικά επιτόκια και στην αξία του χρήματος, συνοδευόμενη από μια αύξηση στα πραγματικά επιτόκια και της αγοραστικής αξίας των εμπορευμάτων.

Οι τράπεζες που είχαν χρηματοδοτήσει τα υπερχρέη άρχισαν να καταρρέουν καθώς οι δανειολήπτες αδυνατούσαν να ανταποκριθούν στις συμβατικές τους υποχρεώσεις και οι καταθέτες σήκωναν τα χρήματά τους μαζικά από τους λογαριασμούς τους, σχηματίζοντας τραπεζικές ουρές. Κυβερνητικές εγγυήσεις και νομοθετικές ρυθμίσεις της Fed που είχαν σκοπό να αποτρέψουν τέτοιες ουρές πανικού απεδείχθησαν αναποτελεσματικές και σε ορισμένες περιπτώσεις αποφεύχθηκαν. Τραπεζικές καταστροφές οδήγησαν στην απώλεια αποθεμάτων εκατομμυρίων δολαρίων. Τα απλήρωτα χρέη κατέστησαν ακόμη πιο επικίνδυνα, καθώς οι τιμές και τα εισοδήματα έπεφταν 20-50%, αλλά τα χρέη παρέμεναν στα ίδια επίπεδα. Μετά την κρίση του 1929 και κατά τη διάρκεια των 10 πρώτων μηνών του 1930, 744 αμερικανικές τράπεζες κατέρρευσαν, ενώ μέχρι τα τέλη του έτους ανέρχονταν συνολικά στις 9.000. Το 1933, οι καταθέτες είχαν σημειώσει απώλειες \$140 δισεκατομμυρίων.

Οι καταρρεύσεις πήραν μορφή χιονοστιβάδας καθώς απελπισμένοι τραπεζίτες απέσυραν δάνεια, τα οποία δεν είχαν χρόνο ή χρήματα οι δανειολήπτες να αποπληρώσουν. Όντα τα μελλοντικά κέρδη χαμηλά, η επένδυση κεφαλαίων και οι κατασκευές περιορίστηκαν ή πάγωσαν τελείως.

Εν όψει προβληματικών δανείων και χειροτέρευσης μελλοντικών προγραμμάτων, οι διασωθείσες τράπεζες κατέστησαν ακόμη πιο συντηρητικές στις χορηγήσεις δανείων. Άρχισαν να "κτίζουν" κεφαλαιακά αποθέματα και να περικόπτουν τα δάνεια, εντείνοντας την υποτίμηση του χρήματος. Ένας φαύλος κύκλος σχηματίστηκε, ενώ ακολούθησε και η οικονομική κατρακύλα. Αυτή η αυτοεκπληρούμενη προφητεία μετέτρεψε την οικονομική ύφεση του 1930 σε μια μεγάλη οικονομική εξαθλίωση μέχρι το 1933.

1.4. Διεθνής χρηματοοικονομική κρίση: Μεξικό 1994-1995.

Τον Αύγουστο του 1994, ένα μεξικάνικο πέσο άξιζε 30 σεντς. Μετά από ένα έτος, άξιζε μόνο 16 σεντς. Πως εξηγείται αυτή η ραγδαία μείωση της αξίας του μεξικάνικου νομίσματος; Ένας σημαντικός λόγος αυτής της εξέλιξης ήταν ο κίνδυνος που συνδεόταν με τη συγκεκριμένη χώρα.

Στις αρχές του 1994, το Μεξικό ήταν σε ανοδική τροχιά. Η πρόσφατη έγκριση της Συμφωνίας για την Ελεύθερη Ζώνη Εμπορίου στη Βόρεια Αμερική (NAFTA), που μείωσε τους εμπορικούς φραγμούς μεταξύ Ηνωμένων Πολιτειών, Καναδά και Μεξικού, είχε δημιουργήσει ένα κλίμα εμπιστοσύνης για το μέλλον της μεξικάνικης οικονομίας. Επενδυτές από όλο τον κόσμο ήταν πρόθυμοι να χορηγήσουν δάνεια στην κυβέρνηση και σε εταιρείες του Μεξικού.

Οι πολιτικές εξελίξεις όμως μετέβαλαν δραματικά το κλίμα αυτό. Μια βίαιη εξέγερση στην περιοχή Τσιάπα του Μεξικού έκανε και την πολιτική κατάσταση στο Μεξικό να φαίνεται εξαιρετικά επισφαλής. Κατόπιν δολοφονήθηκε ο Λούις Φερνάντο Κολόζιο, υποψήφιος για τις προεδρικές

εκλογές. Το πολιτικό μέλλον της χώρας έμοιαζε τώρα λιγότερο βέβαιο, και πολλοί επενδυτές ήθελαν υψηλότερη πρόσθετη απόδοση για τον αυξημένο κίνδυνο που συνδεόταν με την απόκτηση περιουσιακών στοιχείων στο Μεξικό. Αρχικά η απαίτηση για υψηλότερη απόδοση λόγω αυξημένου κινδύνου δεν επηρέαζε την αξία του πέσο, επειδή το Μεξικό συναλλασσόταν με σταθερή συναλλαγματική ισοτιμία. Με το σύστημα των σταθερών συναλλαγματικών ισοτιμιών, η κεντρική τράπεζα συμφωνεί να ανταλλάσσεται το εθνικό νόμισμα (πέσο) με ένα ξένο νόμισμα (δολάριο) σε μια προκαθορισμένη και σταθερή ισοτιμία. Όταν μια αύξηση της πρόσθετης απόδοσης λόγω αυξημένου κινδύνου άσκησε πιέσεις στην αξία του εθνικού νομίσματος (πέσο), η Μεξικάνικη κεντρική τράπεζα έπρεπε να αποδεχθεί το πέσο και να πληρώσει δολάρια στην προκαθορισμένη ισοτιμία. Η αυτόματη αυτή παρέμβαση στην αγορά συναλλάγματος περιόρισε την Μεξικάνικη προσφορά χρήματος, ενώ διαφορετικά θα έπρεπε το νόμισμα να είχε υποτιμηθεί.

Ωστόσο, τα συναλλαγματικά αποθέματα του Μεξικού ήταν πολύ λίγα και δεν επέτρεψαν στην κεντρική τράπεζα να διατηρήσει τη σταθερή συναλλαγματική ισοτιμία. Όταν η κυβέρνηση του Μεξικού είδε, στα τέλη του 1994, να εξαντλούνται τα αποθέματα της χώρας σε δολάρια, ανακοίνωσε την υποτίμηση του πέσο. Ωστόσο, η επιλογή αυτή είχε σοβαρό αντίκτυπο, επειδή η κυβέρνηση είχε επανειλημμένως υποσχεθεί ότι δεν θα υποτιμήσει το νόμισμα. Οι επενδυτές έβλεπαν τώρα με ακόμη μεγαλύτερη δυσπιστία τους υπεύθυνους πολιτικούς του Μεξικού και φοβόταν περαιτέρω υποτιμήσεις του πέσο.

Οι επενδυτές από όλο τον κόσμο (συμπεριλαμβανομένων των Μεξικανών) απέφευγαν να αγοράζουν μεξικανικά περιουσιακά στοιχεία. Η ανάγκη πρόσθετης απόδοσης για τον αυξημένο κίνδυνο αυξήθηκε ξανά, ενισχύοντας τις ανοδικές τάσεις των επιτοκίων και συμπιέζοντας την αξία του πέσο. Οι αξίες στο χρηματιστήριο του Μεξικού βούλιαξαν. Όταν η κυβέρνηση του Μεξικού χρειάστηκε να μετακυλίσει μέρος του χρέους της που θα έληγε σύντομα, οι επενδυτές ήταν απρόθυμοι να αγοράσουν τις νέες ομολογίες. Η χρεοκοπία εμφανιζόταν ως αναπόφευκτη. Μέσα σε λίγους μόλις μήνες, το Μεξικό είχε μετατραπεί από μία πολλά υποσχόμενη, αναδυόμενη οικονομία σε μια επισφαλή οικονομία που βρισκόταν στα πρόθυρα χρεοκοπίας.

Αν και οι εγγυήσεις δανείων των Η.Π.Α. μπορεί να απέτρεψαν την περαιτέρω επιδείνωση μιας κακής κατάστασης, δεν μετέβαλαν το γεγονός ότι η χρηματοοικονομική κρίση του 1994-1995 στο Μεξικό ήταν μια οδυνηρή εμπειρία για τον μεξικάνικο λαό. Όχι μόνο το μεξικάνικο νόμισμα έχασε μεγάλο μέρος της αξίας του, αλλά και το Μεξικό βυθίστηκε σε μια σοβαρή ύφεση (Mankiw, 2002).

1.5.1. Η κρίση που «χτύπησε» το ασιατικό οικονομικό «θαύμα».

Οι χώρες της Νοτιοανατολικής Ασίας³ γνώρισαν την περίοδο 1960-1990 συνεχή ταχεία ανάπτυξη με εντυπωσιακές διαρθρωτικές αλλαγές και σημαντική βελτίωση του επιπέδου διαβίωσης οδηγώντας πολλούς ερευνητές και δημοσιογράφους να μιλήσουν για ένα «ασιατικό θαύμα» (Glick & Moreno, 1997). Μεταξύ 1965 και 1990, οι οικονομίες της Ιαπωνίας, των τεσσάρων

³ Ιαπωνία, Κίνα, Νότια Κορέα, Ταϊβάν και χώρες της ASEAN. Η Ένωση Εθνών της Νοτιοανατολικής Ασίας (ASEAN), αποτελείται από τις εξής χώρες: Μπρούνεϊ, Καμπότζη, Ινδονησία, Λάος, Μαλαισία, Μιανμάρ, Φιλιππίνες, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη και Βιετνάμ.

ασιατικών «τίγρεων» (Χονγκ Κονγκ, Σιγκαπούρη, Ν. Κορέα και Ταϊβάν) και άλλων τριών αναδυόμενων χωρών (Ινδονησία, Μαλαισία και Ταϊλάνδη), γνώρισαν μεγάλους ρυθμούς μεγέθυνσης. Οι οικονομίες αυτές είχαν ξεκάθαρα εξαγωγικό εμπορικό προσανατολισμό και κατά την περίοδο 1994-1996 είχαν «ιδιαίτερα χαμηλό πληθωρισμό, δημόσια ελλείμματα καθώς και υψηλές αποταμιεύσεις, επενδύσεις και εισροές κεφαλαίου καθώς και σημαντικά αποθέματα συναλλαγματικών διαθεσίμων» (Bustelo, 1998).

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες της ανάπτυξης υπήρξε το υψηλό ποσοστό της εθνικής αποταμίευσης, όπου μεγάλο μέρος του εθνικού εισοδήματος δεν κατευθυνόταν στην ιδιωτική κατανάλωση αλλά σε επενδύσεις για τη βιομηχανία και το εμπόριο (Kennedy, 1994). Για να το πετύχουν αυτό οι κυβερνήσεις έβαλαν περιοριστικούς δασμούς στην εισαγωγή ξένων προϊόντων (ιδιαίτερα στα προϊόντα πολυτελείας) και προώθησαν τις εξαγωγές κρατώντας το εθνικό νόμισμα σε χαμηλές (ανταγωνιστικές) τιμές. Στην εποχή της παγκοσμιοποίησης, όταν ο προστατευτισμός δεν ήταν πλέον μια εφικτή στρατηγική, η πολιτική των χωρών αυτών αποδείχτηκε ευέλικτη καθώς κατάφεραν να προσελκύσουν ένα μεγάλο ποσοστό από τις παγκόσμιες άμεσες επενδύσεις (Kennedy, 1994).

Τα παραπάνω καθώς και οι υψηλές αποδόσεις που παρουσίαζαν οι επενδύσεις χαρτοφυλακίου, δημιούργησαν πρόσφορο έδαφος για την εισροή ξένων κεφαλαίων. Την περίοδο 1990-1996, η Ανατολική Ασία κατείχε το 1/5 της παγκόσμιας παραγωγής και τα 2/3 των παγκόσμιων επενδύσεων. Μέχρι τη συγκεκριμένη περίοδο, η Νοτιοανατολική Ασία είχε καταφέρει να διαχειρισθεί τις δυνάμεις της παγκοσμιοποίησης προς όφελος της. Όπως, όμως, παρατήρησαν ορισμένοι αναλυτές, τα οικονομικά αποτελέσματα της

μεταπολεμικής περιόδου των χωρών της Νοτιοανατολικής Ασίας δεν ήταν δυνατόν να επαναληφθούν (Krugman, 1994). Το εργατικό δυναμικό δεν μπορούσε να αυξηθεί σε ακόμη μεγαλύτερα επίπεδα, ενώ το ποσοστό αποταμίευσης ήταν ιδιαίτερα υψηλό (40% στη Σιγκαπούρη) και δεν μπορούσε να γίνει υψηλότερο. Η περαιτέρω ανάπτυξη της περιοχής εξαρτιόταν από την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαρχόντων πόρων και όχι από την κινητοποίηση νέων, κάτι πολύ πιο δύσκολο, πράγμα που έφερνε τις χώρες της Νοτιοανατολικής Ασίας, κατά κάποιο τρόπο, κοντά στις προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι ανεπτυγμένες οικονομίες (Hirst & Thompson, 1999).

1.5.2. Το χρονικό της Κρίσης.

Αν και η κρίση ξεκίνησε με την υποτίμηση του ταϊλανδέζικου νομίσματος τον Ιούλιο του 1997, τα αίτια της εντοπίζονται αρκετά χρόνια πριν. Συγκεκριμένα υπήρξε μια ανησυχητικά μεγάλη εισροή κεφαλαίων (από 9 δις δολάρια τη περίοδο 1983-1989 σε 104,9 δις δολάρια την περίοδο 1990-1994) με τις τέσσερις αναδυόμενες οικονομίες της Νοτιοανατολικής Ασίας (Ινδονησία, Μαλαισία, Φιλιππίνες και Ταϊλάνδη) να λαμβάνουν τη μερίδα του λέοντος (Sharma, 1998). Αυτή η εισροή οφειλόταν τόσο στην υψηλή μακρο-ανταγωνιστικότητα της περιοχής (χαμηλό εργατικό κόστος, υψηλά επιτόκια, σταθερές συναλλαγματικές ισοτιμίες, ελάχιστη ρύθμιση της αγοράς) όσο και παράγοντες που εντοπιζόταν στις χώρες βάσης των κεφαλαίων. Το πρόβλημα εντοπιζόταν στον υπερβολικό δανεισμό των χωρών της Ανατολικής Ασίας που συνεπάγεται η εισροή των κεφαλαίων που ήταν κατά κύριο λόγο βραχυπρόθεσμος, σε ξένο νόμισμα και χωρίς τη στρατηγική εξασφάλισης (hedging) (Bustelo, 1998).

Στις αρχές του 1997 η Ινδονησία, η Κορέα και Ταϊλάνδη είχαν ένα αξιοσημείωτο δείκτη ανάπτυξης της οικονομίας και του εμπορικού τους τομέα. Το μόνο ανησυχητικό ήταν η μεγάλη ανισορροπία του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών τους και η αγορά μετοχικού κεφαλαίου, η οποία γνώριζε μία φυσιολογική πτώση μετά την κορύφωση (Edison, Luangaram & Miller, 1997). Τίποτα, όμως, από αυτά δεν μπορούσε να προϊδεάσει για την οικονομική καταστροφή που θα ακολουθούσε. Γενικά, η οικονομική κρίση πυροδότησε κοινωνικές εκρήξεις και έφερε χάος ενώ υπολογίζεται πως είχε ως αποτέλεσμα μια μειωμένη παγκόσμια απόδοση κατά 2 τρισεκατομμύρια δολάρια. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα εκατομμύρια άτομα να χάσουν τη δουλειά τους, ενώ έγιναν περικοπές στις κοινωνικές υπηρεσίες σε ολόκληρο τον κόσμο.

1.5.3. Τα αίτια της Κρίσης του 1997.

Η πολυπλοκότητα της ασιατικής κρίσης και ο μεγάλος αριθμός των χωρών που επηρέασε καθιστούν σαφές ότι υπήρξε ένας συνδυασμός παραγόντων που συνέβαλαν στη δημιουργία και την εξέλιξη της. Θα μπορούσαμε να διακρίνουμε τους παράγοντες αυτούς σε εσωτερικούς, που εντοπίζονται δηλαδή εντός των οικονομιών της Ανατολικής Ασίας, και σε εξωτερικούς ή διεθνείς που εντοπίζονται στη λειτουργία των θεσμών της διεθνούς κεφαλαιαγοράς και του διεθνούς νομισματικού ταμείου.

Οι εσωτερικοί παράγοντες αναφέρονται τόσο στη λειτουργία των εγχώριων κεφαλαιαγορών όσο και στο θεσμικό του σύστημα. Όσον αφορά στη λειτουργία των κεφαλαιαγορών, το πρόβλημα εντοπίζεται στις

επενδύσεις-φούσκες που γέννησαν αυτές. Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό είναι ότι αν και τα προβλήματα της κάθε χώρας ήταν διαφορετικά και συνεπώς σε κάθε χώρα ήταν διαφορετικού μεγέθους οι παράγοντες που οδήγησαν στην κρίση, ωστόσο λειτούργησαν συναθροιστικά στο σύνολο των χωρών, εξαιτίας της μεγάλης διασύνδεσης που είχαν οι κεφαλαιαγορές μεταξύ τους.

Ο ρόλος τις διεθνούς κεφαλαιαγοράς σχετίζεται με τις επενδύσεις φούσκες. Η αγορά στερείται ελέγχου του προορισμού και της κατεύθυνσης των ροών, με αποτέλεσμα οι υπερβολικές ροές των εξαιρετικά κινητικών επενδύσεων χαρτοφυλακίου καθώς και άμεσες ξένες επενδύσεις, οι οποίες κατευθύνονται σε μη παραγωγικές μη αποδοτικές επενδύσεις, να αποσταθεροποιούν και να καθιστούν ευάλωτες τις εγχώριες κεφαλαιαγορές, δημιουργώντας έτσι τις προϋποθέσεις για την κρίση.

1.5.4. Οι συνέπειες της κρίσης στο καταναλωτικό και επενδυτικό κοινό.

Η ανεπαρκής ρύθμιση του τραπεζικού συστήματος, η έλλειψη διαφάνειας στις τραπεζικές δραστηριότητες και οι υπερβολικές εγγυήσεις της κυβέρνησης για τη ρευστότητα και τη διατήρηση της συναλλαγματικής ισοτιμίας, οδήγησαν τις τράπεζες σε υπερδανεισμό, του οποίου η εξόφληση ήταν αμφίβολη εξαιτίας των μη αποδοτικών επενδύσεων. Επίσης, τα τραπεζικά συστήματα των χωρών υπέφεραν από την κυβερνητική παρέμβαση, η οποία κατεύθυνε τις πιστώσεις σε επενδύσεις που αντιπροσώπευαν συγκεκριμένα συμφέροντα. Ο ανταγωνισμός νοθευόταν και από τα εμπόδια εισόδου νέων τραπεζών στην αγορά. Οι τράπεζες λοιπόν

είχαν συσσωρεύσει ένα μεγάλο αριθμό επισφαλών κεφαλαίων ενώ παράλληλα κρατούσαν ανεπαρκή ρευστά διαθέσιμα. Σαν αποτέλεσμα οι επενδύσεις φούσκες έσκασαν και οι τράπεζες συμπαρασύρθηκαν στην κρίση εντείνοντας την πτώση των χρηματιστηρίων (Corsetti, Pesenti & Roubini, 1999).

Τα διαρθρωτικά προβλήματα των κεφαλαιαγορών της Νοτιανατολικής Ασίας σε συνδυασμό με αντίθετες εξελίξεις στο διεθνές περιβάλλον (εμφάνιση νέων ανταγωνιστών όπως η Κίνα και το Μεξικό) οδήγησαν στην παύση των εισροών στα τέλη του 1996. Οι επενδυτές κατεβλήθησαν από πανικό για τη βιωσιμότητα των αποδόσεων των κεφαλαίων τους και με λογική κοπαδιού άρχισαν να αποχωρούν, με δυσμενή αποτελέσματα τόσο για τις ασιατικές οικονομίες όσο και για τους ξένους επενδυτές. Βέβαια ο πανικός δεν προκαλείται από μόνος του. Το βασικότερο στοιχείο για τη δημιουργία του πανικού είναι η ασύμμετρη πληροφόρηση των επενδυτών. Όταν αυτοί δεν γνωρίζουν την πραγματική αξία των τοποθετήσεων τους είναι λογικό να πανικοβάλλονται, όταν βλέπουν ότι κάποια στιγμή δεν αποδίδουν τα προσδοκώμενα (δίλημμα φυλακισμένου) (Miller & Zhang, 2000). Οι χειρισμοί που κάνουν οι επίσημοι φορείς σε αυτό το στάδιο είναι ιδιαίτερα σημαντικοί γιατί η απόφαση των επενδυτών είναι πλέον ιδιαίτερα ευαίσθητη σε οποιοδήποτε λάθος χειρισμό.

Τέλος, είναι σημαντικό να σημειωθεί πως η έμμεση, επισφαλή και βραχυπρόθεσμη φύση των επενδύσεων που παρατηρήθηκαν στην Νοτιανατολική Ασία κάνουν δυνατή την άμεση απόσυρση τους. Το αποτέλεσμα είναι να επικρατήσει επενδυτικός πανικός και μαζικές εκροές κεφαλαίων. Ο μεγάλος όγκος των κεφαλαιακών εκροών αλλά και η ταχύτητα

με την οποία εκρέουν καθιστά αδύνατη την παρέμβαση των εγχώριων αρχών προς αποκλιμάκωση της κρίσης εξαιτίας τόσο των περιορισμένων αποθεμάτων τους σε συναλλαγματικά διαθέσιμα όσο και της κακής οργάνωσης και απειρίας τους. Στην εγχώρια οικονομία δημιουργούνται αρχικά προβλήματα ρευστότητας και ακολουθεί η κατάρρευση της ισοτιμίας του εγχώριου νομίσματος. Η κρίση μεταδίδεται στο χρηματιστήριο και τις τράπεζες και τέλος στον πραγματικό τομέα της οικονομίας.

1.6. Η κρίση του 2007 – 2009.

Από τον Αύγουστο του 2007, η παγκόσμια οικονομία βρίσκεται στη δίνη μιας μεγάλης χρηματοοικονομικής κρίσεως. Η κρίση ξεκίνησε από την κατάρρευση της αγοράς στεγαστικών δανείων υψηλού κινδύνου των Η.Π.Α. και της αγοράς τιτλοποιηθέντων δανείων, δηλαδή ομολόγων που ήταν καλυμμένα με στεγαστικά δάνεια υψηλού κινδύνου. Η κρίση αυτή επεκτάθηκε στη συνέχεια στις αγορές ομολόγων και στις διατραπεζικές αγορές και εξελίχθηκε τελικά σε βαθιά κρίση εμπιστοσύνης στο χρηματοοικονομικό σύστημα των Η.Π.Α. και σε ουσιαστική διατάραξη της ομαλής λειτουργίας του παγκόσμιου χρηματοοικονομικού συστήματος (Alpha Bank, 02/2009).

Η αγορά στεγαστικών δανείων υψηλού κινδύνου αναπτύχθηκε κυρίως στις Η.Π.Α. αρχικά από χρηματοοικονομικά ιδρύματα εξειδικευμένα στην παροχή στεγαστικών δανείων. Στη συνέχεια, στην αγορά αυτή εισήλθαν και πολλές εμπορικές τράπεζες. Τα δάνεια άρχισαν να δίδονται με υποθήκη ή προσημείωση επί της κατοικίας σε ομάδες πληθυσμού που επιβαρύνονταν με δυσμενή δανειακή ιστορία ή άλλα χαρακτηριστικά που επιφέρουν απόρριψη

των αιτήσεων τους για στεγαστικό δάνειο. Οι δανειζόμενοι της κατηγορίας αυτής έχουν σχετικά μεγαλύτερη πιθανότητα να περιέλθουν στο μέλλον σε αδυναμία εξυπηρετήσεως των δανείων τους ή σε καθυστερήσεις πληρωμής δόσεων ή/και σε τελική χρεοκοπία. Ο υψηλός κίνδυνος αθετήσεως πληρωμών των δανείων καλύπτεται: α) με εξασφάλιση χαμηλότερου ποσοστού της αξίας του δανείου ως προς την αξία της κατοικίας στην οποία έχει εγγραφεί η προσημείωση ή η υποθήκη, β) με ακριβή εκτίμηση και τιμολόγηση του πιστωτικού κινδύνου, γ) με διαπίστωση ότι ο δανειζόμενος, παρά την προηγούμενη μη ικανοποιητική πιστωτική του ιστορία, μπορεί τώρα να εξυπηρετήσει και να ξεπληρώσει τελικά το δάνειο, δ) με τιτλοποίηση των σχετικών απαιτήσεων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από στεγαστικά δάνεια υψηλού ρίσκου ή κάλυψη του συνεπαγόμενου πιστωτικού κινδύνου με πιστωτικά παράγωγα (Alpha Bank, 02/2009).

Η χρηματοδότηση των τραπεζών και των επιχειρήσεων, τόσο μέσω των τιτλοποιήσεων όσο και μέσω της αγοράς επιχειρηματικών ομολόγων και γραμματίων, άρχισε να καθίσταται ιδιαίτερος προβληματική με την πάροδο του χρόνου. Επιπλέον, η μεγάλη υποτίμηση της αξίας των διαφόρων κατηγοριών καλυπτόμενη των σύνθετων ομολόγων είχε ως αποτέλεσμα τη δραματική υποτίμηση του ενεργητικού και την αύξηση των ζημιών των τραπεζών παγκοσμίως που είχαν επενδύσει εκτεταμένα στα ομόλογα αυτά σε στεγαστικά δάνεια υψηλού ρίσκου των Η.Π.Α. (Alpha Bank, 02/2009).

1.6.1. Οι συνέπειες της Κρίσης στην Αποταμίευση και στις Καταθέσεις των καταναλωτών.

Η επιδείνωση της κρίσεως τον Σεπτέμβριο του 2008 αποτέλεσε το έναυσμα μεταδόσεως της και στις αναδυόμενες αγορές και σε πολλές αναπτυσσόμενες μικρές και μεγάλες οικονομίες οι οποίες φαίνονταν ανεπηρέαστες έως το τέλος του πρώτου εξαμήνου του 2008. Η διακοπή της λειτουργίας των διατραπεζικών αγορών χρήματος και των αγορών επιχειρηματικών ομολόγων μεταδόθηκε και στις αγορές κρατικών ομολόγων των αναδυόμενων αλλά και ανεπτυγμένων αγορών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω της κρίσης, η οικονομία της Γερμανίας οδηγήθηκε σε αδυναμία καλύψεως των χρηματοδοτικών αναγκών της δεύτερης μεγαλύτερης στεγαστικής τράπεζας της Γερμανίας, της Hypo Real Estate για τη σωτηρία της οποίας οργανώθηκε δάνειο ύψους ευρώ 50 δις, από την κυβέρνηση και τις μεγάλες τράπεζες της Γερμανίας. Επίσης, οι τράπεζες Royal Bank of Scotland και Fortis, που είχαν κερδίσει στα τέλη του 2007 τη μάχη για την εξαγορά της ολλανδικής τράπεζας ABN Amro, βρέθηκαν με μεγάλα χρηματοδοτικά ανοίγματα μετά τον Σεπτέμβριο του 2008 και εξαγοράσθηκαν ουσιαστικά από τις κυβερνήσεις τους για να αποφύγουν την χρεοκοπία. Επιπλέον, σε πολλές εμπορικές τράπεζες στην Ευρώπη και στις Η.Π.Α. αλλά και σε ορισμένες αναδυόμενες αγορές παρατηρήθηκε μετά τον Σεπτέμβριο του 2008 το φαινόμενο της μαζικής αποσύρσεως καταθέσεων (Alpha Bank, 02/2009).

Οι ανωτέρω τάσεις οδήγησαν κάποιες χώρες (όπως, π.χ. η Ιρλανδία) στην εσπευσμένη παροχή πλήρους κρατικής εγγυήσεως του συνόλου των υποχρεώσεων των τραπεζών τους, τόσο από καταθέσεις, όσο και από

ομολογιακά δάνεια και από δανεισμό στη διατραπεζική αγορά. Στη συνέχεια, το ποσό των εγγυημένων από το κράτος καταθέσεων αυξήθηκε σε όλες τις χώρες όπως και στην Ελλάδα. Ιδιαίτερως, στις Η.Π.Α. το FDIC έχει αναλάβει αποφασιστικό ρόλο στη διάσωση των τραπεζών που αντιμετωπίζουν προβλήματα ρευστότητας και κεφαλαιακής επάρκειας (Alpha Bank, 02/2009).

1.7. Η εκδήλωση και η διόγκωση της Κρίσης στην Ελλάδα.

Τον Νοέμβριο του 2009 η Ελλάδα εισήλθε σε βαθειά δημοσιονομική κρίση, η οποία εξελίχθηκε σε κρίση στην αγορά των Ελληνικών Κρατικών Ομολόγων (ΕΚΟ) και συνεχίζεται έως τον Ιανουάριο του 2011, αν και είχε ήδη λάβει χρηματοδότηση 110 δις Ευρώ από τις χώρες της Ζώνης του Ευρώ (ΖτΕ) και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) και είχε θέσει σε εφαρμογή την Συμφωνία Δημοσιονομικής Προσαρμογής και Μεταρρυθμίσεων (ΣΔΠ&Μ). Η συμφωνία αυτή είχε συναφθεί με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΕ), την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και το ΔΝΤ και σύμφωνα με αυτή η Ελλάδα υποχρεούται να εφαρμόσει με ακρίβεια και χωρίς αποκλίσεις τα προβλεπόμενα δημοσιονομικά μέτρα και μεταρρυθμίσεις ως προϋπόθεση (conditionality) για τη λήψη της χρηματοδότησεως των 110 δις Ευρώ. Ωστόσο, παρά τη σημαντική χρηματοδότηση από τις χώρες της ΖτΕ και το ΔΝΤ και παρά την αποδοχή και την πλήρη εφαρμογή της ΣΔΠ&Μ, η Ελλάδα εξακολουθεί να θεωρείται από τους διεθνείς αναλυτές και επενδυτές ως χώρα η οποία δύσκολα θα αποφύγει την χρεοκοπία ή την αναδιάρθρωση του χρέους της με σημαντικές απώλειες για τους δανειστές της.

Η μεγάλη κρίση προκλήθηκε στην αγορά των ΕΚΟ, με απότομη διόγκωση των περιθωρίων (πιστωτικού) κινδύνου (spreads) από τα γερμανικά ομόλογα αναφοράς (δηλαδή από τα ομόλογα που θεωρείται ότι έχουν ελάχιστο ή μηδενικό πιστωτικό κίνδυνο) και του κόστους εξαγοράς ασφαλιστικής καλύψεως έναντι του πιστωτικού κινδύνου (Credit Default Swaps ή CDS) για τις επενδύσεις στα ΕΚΟ. Επιπλέον, είχαν σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις στην επιχειρηματική και καταναλωτική εμπιστοσύνη και κατά συνέπεια, στην αναπτυξιακή πορεία της ελληνικής οικονομίας. Τότε τέθηκαν και οι πρώτες βάσεις για την μετέπειτα αμφισβήτηση της αξιοπιστίας αυτής της ίδιας της ΖτΕ και του Ευρώ. Η πιθανότητα χρεοκοπίας του Ελληνικού Δημοσίου (σύμφωνα με τη γνώμη των διεθνών αναλυτών) αυξήθηκε σημαντικά (εκτιμήθηκε έως και 22%) στις αρχές του 2010. Επιπλέον, άρχισε να γίνεται κατανοητό ότι ενδεχόμενη χρεοκοπία ή αναδιάρθρωση του χρέους της Ελλάδος θα μπορούσε να οδηγήσει σε κρίση κρατικού χρέους και τις υπόλοιπες υπερχρεωμένες οικονομίες της Ευρώπης και του Κόσμου με εξαιρετικά δυσμενείς συνέπειες και για την παγκόσμια οικονομία.

Σημειώνεται ότι, η κρίση του δημοσίου χρέους στην Ελλάδα αποτελεί ένα από τα πολλά επεισόδια της παγκόσμιας χρηματοοικονομικής και οικονομικής κρίσεως του 2008-2009. Ακολούθησε, δηλαδή, την κρίση ιδιωτικού χρέους και του τραπεζικού συστήματος και την κατάρρευση του τομέα των ακινήτων και της οικονομίας γενικότερα και στη συνέχεια τη διόγκωση του δημοσίου χρέους στις ΗΠΑ, την Ιαπωνία, το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ιρλανδία, την Ισπανία, τη Γερμανία και γενικά σχεδόν σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 27 (ΕΕ-27). Στις χώρες αυτές η

δημοσιονομική κρίση προέκυψε διότι το κράτος παρενέβη εκτεταμένα για να σώσει από βέβαιη χρεοκοπία τις μεγάλες (παγκοσμίου εμβέλειας) τράπεζες, ή για να περιορίσει τις επιπτώσεις από την υπερχρέωση του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας τους και από την κατάρρευση του τομέα των ακινήτων και της οικονομίας γενικότερα.

Η ελληνική κρίση πυροδοτήθηκε από την παγκόσμια κρίση αλλά δεν οφείλεται σε αυτή. Η υπερχρέωση του ελληνικού δημοσίου τομέα τα τελευταία έτη οφείλεται αποκλειστικά στην υπέρμετρα επεκτατική εγχώρια δημοσιονομική πολιτική που οδήγησε σε διόγκωση των δημοσιονομικών ελλειμμάτων παρότι ήταν μία περίοδος κατά την οποία η ελληνική οικονομία σημείωνε αξιόλογους αναπτυξιακούς ρυθμούς. Η παγκόσμια κρίση και η συνεπαγόμενη ευαισθησία και μείωση της διαθέσεως των επενδυτών για έκθεση σε κίνδυνο, συνέβαλε στην κατάρρευση ενός σαθρού δημοσιονομικού οικοδομήματος στην Ελλάδα, παρά το γεγονός ότι το τραπεζικό σύστημα της χώρας παρέμεινε υγιές και δεν επηρεάστηκε από την κρίση, ενώ ο βαθμός πιστωτικής επιβαρύνσεως του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας είναι ελάχιστος σε σχέση με τις άλλες χώρες της Νότιας Ευρώπης, την Ιρλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και τις Η.Π.Α. (Alpha Bank, 06/2010).

1.8. Ο μονόδρομος του τριετούς Προγράμματος Σταθερότητας.

Ένας από τους κυριότερους λόγους για τον οποίο το Πρόγραμμα θα υλοποιηθεί παρά τις αντιξοότητες, είναι ότι η κοινή γνώμη κρατάει στάση επιφυλακτικής συναινέσεως. Αναγνωρίζουν πλέον οι περισσότεροι πολίτες ότι το σύστημα εργασιακών σχέσεων στο δημόσιο τομέα καθώς και το

φορολογικό και το ασφαλιστικό σύστημα όπως είχαν διαμορφωθεί, δημιουργούν μεγάλες στρεβλώσεις, πλήττοντας σε τελική ανάλυση την οικονομική και κοινωνική ευημερία. Στον δημόσιο τομέα απασχολούνται άνθρωποι που αμείβονται για περισσότερες ώρες από όσες δουλεύουν και άνθρωποι που δουλεύουν πολλές ώρες χωρίς να αμείβονται επαρκώς, μία και πρέπει να πληρωθούν όλοι. Έχουν δε εξασφαλισμένη δουλειά δια βίου με ωράριο εργασίας που αφήνει χρόνο και για ανάληψη πρόσθετων επαγγελματικών δραστηριοτήτων. Αμοιβές και συνθήκες απασχολήσεως που δεν συνδέονται με την συνεισφορά τους στην παραγωγική διαδικασία ενώ επηρεάζονται και από έξω-οικονομικούς παράγοντες. Κατά δεύτερο λόγο, το φορολογικό σύστημα δεν μαζεύει τα έσοδα για να καλύψει τις ανάγκες του κράτους όπως έχουν διογκωθεί τα τελευταία έτη. Αλλά και ότι μαζεύει, το μαζεύει με την υπέρμετρα υψηλή φορολόγηση της οικοδομής και των εισοδημάτων από μισθούς και την προκλητικά χαμηλή φορολόγηση όλων των υπολοίπων. Και δεν έχουμε αναφερθεί καν στην στρέβλωση των κινήτρων για εργασία και αποταμίευση, ή στον έντονα αντιαναπτυξιακό του χαρακτήρα, καθώς ο φοροεισπρακτικός σκοπός κυριαρχεί και εκμηδενίζει οποιοδήποτε αναπτυξιακό περιεχόμενο. Το ασφαλιστικό σύστημα, τέλος, δεν έχει τους πόρους για να καλύψει τις πληρωμές για συντάξεις, σε έναν πληθυσμό που γερνάει με ταχύ ρυθμό, στα παράλογα υψηλά επίπεδα που έχουν διαμορφωθεί δεδομένης της περιορισμένης συνταξιοδοτικής αποταμιεύσεως. Πέραν των άλλων, το ασφαλιστικό υποφέρει και λόγω επεκτάσεως του συστήματος για να καλυφθούν και ασφαλισμένοι με λίγες ή καθόλου εισφορές, καθώς και λόγω της πρόωρης συνταξιοδοτήσεως, της εισφοροδιαφυγής και της κακοδιαχείρισεως των πόρων και των περιουσιακών στοιχείων των

ταμείων. Συνεπώς υπάρχει σήμερα στην κοινωνία η επίγνωση ότι το εργασιακό σύστημα στο Δημόσιο, το φορολογικό και το ασφαλιστικό σύστημα είναι άδικο και αναποτελεσματικά και συνεπώς, κάτι πρέπει να αλλάξει. Αυτός είναι ο λόγος όπου οι κοινωνικές αναστατώσεις, που θεωρούνταν δεδομένες, δεν φαίνεται να έχουν λάβει μεγάλες διαστάσεις (Alpha, 09/2010).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1. Επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα κεντρικά θέματα στην οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία, κυρίως γιατί θεωρείται ότι έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις, σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Από θεωρητική άποψη, η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συνδεθεί με τα κίνητρα της εργασίας, με τις στάσεις και με τις αξίες (Κάντας, 1998).

Σύμφωνα με τον Herzberg, οι θετικές στάσεις προς εργασία, που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση, συνδέονται με στοιχεία που έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας (επίτευξη, αναγνώριση, υπευθυνότητα, δυνατότητες προαγωγής, φύση της εργασίας), ενώ οι αρνητικές στάσεις, που οδηγούν στη δυσαρέσκεια, συνδέονται με το περιέχον πλαίσιο (διοίκηση, εργασιακές συνθήκες). Η πλέον επικρατούσα άποψη είναι ότι η επαγγελματική ικανοποίηση πρέπει να θεωρηθεί ως στάση απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία. Η προσπάθεια να διερευνηθεί η επαγγελματική ικανοποίηση ως το αποτέλεσμα των διεργασιών και συνθηκών που επικρατούν στο χώρο εργασίας, δυσχεραίνεται από το γεγονός ότι δεν υπάρχει γενικά αποδεκτός ορισμός ή τρόπος μέτρησής της (Dunham, 1986).

Το ζήτημα που προβληματίζει πολλούς μελετητές είναι αν και κατά πόσο η επαγγελματική ικανοποίηση πρέπει να θεωρηθεί ως μια και μόνη συνολική στάση απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία ή ως πολλές επιμέρους στάσεις για διάφορες όψεις της ίδιας εργασίας, σύμφωνα με τις οποίες μπορεί

το άτομο να είναι ικανοποιημένο από ορισμένες και δυσαρεστημένο από άλλες. Σήμερα είναι γενικά αποδεκτό ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί συνολική και ενιαία στάση, που αποτελείται βέβαια από διαφορετικά επιμέρους στοιχεία. Κατά συνέπεια, η μέτρησή της γίνεται συνολικά, λαμβάνοντας όμως υπόψη και όλα τα επιμέρους στοιχεία.

2.2. Προσδιοριστικοί παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ο Locke (1976), χωρίς να προτείνει ένα συγκεκριμένο όργανο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης, πιστεύει ότι οι παρακάτω παράγοντες είναι σημαντικοί στη διαμόρφωσή της:

1. Η εργασία να αποτελεί “πρόκληση” για τον εργαζόμενο και να μην είναι κουραστική και ανιαρή.
2. Η καλή απόδοση να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα σε απόδοση και αμοιβή. Η αμοιβή πρέπει να θεωρείται κάθε είδους παροχή προς τον εργαζόμενο.
3. Να δίνεται στον εργαζόμενο θετική ενίσχυση για το επιτυχές έργο δηλαδή λεκτική αναγνώριση, έπαινος και άλλες επιπρόσθετες μη χρηματικές αμοιβές.
4. Να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας ως προς το περιβάλλον και τη διαμόρφωση του χώρου.
5. Να υπάρχει σωστή εποπτεία που να χαρακτηρίζεται από ενδιαφέρον για τους εργαζομένους και βοήθεια προς αυτούς κατά την επιτέλεση του έργου τους.

6. Να υπάρχουν θετικές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας μεταξύ συναδέλφων και μεταξύ εποπτών και εργαζομένων.

7. Να υπάρχει αποτελεσματική πολιτική από την πλευρά της επιχείρησης που να επιδιώκει την υποβοήθηση των εργαζομένων στο έργο τους.

8. Να υπάρχει διασφάλιση της εργασίας και να καλλιεργείται στους εργαζόμενους το αίσθημα ότι δεν κινδυνεύουν να χάσουν τη δουλειά τους.

9. Να καλλιεργείται το αίσθημα ότι οι χρηματικές αμοιβές μοιράζονται δίκαια.

10. Να υπάρχει δυνατότητα συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε τομείς που οι ίδιοι γνωρίζουν καλά.

11. Να δίνεται, κατά το δυνατό, μεγάλος βαθμός αυτονομίας και υπευθυνότητας στον εργαζόμενο.

12. Να υπάρχει σαφήνεια ρόλων ως προς το τι ακριβώς αναμένεται από τον εργαζόμενο να κάνει.

2.3. Το σύνδρομο Burn-out.

Η επαγγελματική εξουθένωση τα τελευταία χρόνια έχει απασχολήσει αρκετά τους κοινωνιολόγους, τους ψυχολόγους αλλά και τους ειδικούς σε θέματα διοίκησης και οργάνωσης, καθώς έχει σημαντικές επιπτώσεις στο άτομο, στον οργανισμό και γενικότερα στην οικονομία και την παραγωγή. Η επαγγελματική εξουθένωση χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά ως ψυχολογικός όρος από τον Bradley (1969) για να περιγράψει ένα φαινόμενο που συμβαίνει σε επαγγέλματα που σχετίζονται με παροχή βοήθειας. Αυτός όμως που ανέδειξε πρώτος το σύνδρομο ήταν ο Freudenberger (1974). Για να

περιγράψει το φαινόμενο αυτό διάλεξε τη λέξη burnout, η οποία συχνά χρησιμοποιούνταν στην άτυπη καθημερινή γλώσσα από τους ειδικούς για να περιγράψουν τα αποτελέσματα της μακρόχρονης χρήσης εξαρτησιογόνων ουσιών. Όπως είπε χαρακτηριστικά η κατάσταση αυτή, η αποτυχία, η φθορά, ή η εξάντληση, είναι αποτέλεσμα των υπέρμετρων απαιτήσεων της δουλειάς σε ενέργεια, προσπάθεια και προσόντα. Αργότερα ο Freudenberger (1980) την περιέγραψε ως μια κατάσταση κόπωσης ή απογοήτευσης που επέρχεται με την αφοσίωση σε ένα σκοπό, στον τρόπο ζωής, ή με την αποτυχία να αποκτηθεί η αναμενόμενη ανταμοιβή.

Το όνομα που είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τη διερεύνηση του όρου της επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι της Maslach (1976). Η Maslach (1976;1982) έδωσε ίσως τον περιεκτικότερο ορισμό για την εξουθένωση, ως την απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς. Η ίδια ως κοινωνική ψυχολόγος, μελετούσε τα συναισθήματα και το στρες στον εργασιακό χώρο και μετά από πολλές συνεντεύξεις ατόμων με ανθρωπιστικά επαγγέλματα, κατέληξε σε κάποια σταθερά χαρακτηριστικά της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η εμπειρική ή ερευνητική φάση ξεκινά το 1980, με τις Maslach και Pines να τοποθετούν την επαγγελματική εξουθένωση σε περίοπτη θέση στην “επιστημονική ατζέντα” (Schaufeli & Enzmann, 1998). Η δουλειά γίνεται περισσότερο ποσοτική και αρχίζουν να χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια, μεθοδολογία έρευνας και μεγαλύτερα δείγματα. Η Maslach αρχικά χαρακτήρισε τις τρεις διαστάσεις της

επαγγελματικής εξάντλησης ως: α) τη *συναισθηματική εξάντληση* (*emotional exhaustion*), που αναφέρεται στο αίσθημα ψυχικής κόπωσης και καθιστά τον επαγγελματία ανίκανο να συγκεντρωθεί στα εργασιακά του καθήκοντα, β) την *αποπροσωποποίηση* (*depersonalization*), που αναφέρεται στην ανάπτυξη ουδέτερων ή ακόμη και αρνητικών αισθημάτων και την απομάκρυνση του επαγγελματία από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του, οι οποίοι συχνά χαρακτηρίζονται και αντιμετωπίζονται υποτιμητικά, γ) το *αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης* (*loss of personal accomplishment*), που αναφέρεται στο μειωμένο επιθυμητό και επιδιωκόμενο αίσθημα ικανοποίησης του επαγγελματία από την εργασία του και μια τάση να αξιολογεί αρνητικά ότι αφορά την εργασία του και συνοδεύεται από αισθήματα ανεπάρκειας και μειωμένη αυτοεκτίμηση (Maslach & Jackson, 1986). Παρόλο που η εξουθένωση έχει παρατηρηθεί και μελετηθεί σε επαγγέλματα κυρίως ανθρώπινων υπηρεσιών και άλλων επαγγελμάτων «βοήθειας» όπου εμπλέκεται η εκτενής και άμεση επαφή με τους αποδέκτες των υπηρεσιών, μπορεί να παρατηρηθεί και σε οποιαδήποτε μορφή εργασίας (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Υψηλά επίπεδα εξουθένωσης έχουν παρατηρηθεί μεταξύ πολλών επαγγελματικών ομάδων (Schutte, Toppinen, Kalimo & Schaufeli, 2000; Toppinen-Tanner, Kalimo & Mutanen, 2002).

2.4. Τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η επαγγελματική εξουθένωση επέρχεται μετά από μια εξελικτική πορεία. Όταν οι απαιτήσεις και τα θέλω του εργαζομένου δεν συμπίπτουν με την επαγγελματική του πραγματικότητα, τότε δημιουργείται μια αναπόφευκτη ασυμφωνία. Το κατά πόσο ο καθένας θα την ξεπεράσει και ίσως θα

συμβιβαστεί με την πραγματικότητα της εργασίας του, εξαρτάται κατ' αρχάς από προσωπικούς παράγοντες. Σε κάθε περίπτωση όμως, το ίδιο το γεγονός του χάσματος μεταξύ των προσμονών και των απολαβών είναι ένας στρεσογόνος παράγοντας.

Η Vachon (1987) αναφέρει πως υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που προκαλούν την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και αυτοί έχουν ως πυρήνα κυρίως ατομικά κριτήρια. Πιστεύει πως κάποιες ιδιαίτερες συνθήκες συντρέχουν στο να μειώσουν την αντοχή του ατόμου στο στρες που του δημιουργείται στην εργασία του.

Αυτές οι συνθήκες είναι:

1. τα ατομικά χαρακτηριστικά (η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία, το φύλο κτλ.)
2. οι ενδοατομικοί παράγοντες (τα κίνητρα του ατόμου, οι επιθυμίες και απαιτήσεις του, η προσωπικότητά του κτλ.)
3. οι διαπροσωπικοί παράγοντες (στήριξη του περιβάλλοντός του)
4. οι κοινωνικό-πολιτισμικοί παράγοντες.

Οι Enzman & Shaufeli (1998, αναφορά στο Παπαντωνίου, 2007) αναφέρουν επτά παράγοντες (κοινωνικούς, πολιτιστικούς, ιδεολογικούς) που συντελούν στην αύξηση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτοί είναι:

- Η αύξηση των επαγγελματιών παροχής υπηρεσιών σε αντίθεση με τα γεωργικά ή βιομηχανικά επαγγέλματα.
- Η αυξημένη, σε σχέση με παλιότερα, σημερινή τάση να δίνουμε «ταμπέλες» και ονόματα σε προβλήματα, παράπονα και ψυχολογικές δυσκολίες, με αποκορύφωμα τη λέξη «στρες».

- Ο ατομικισμός των σύγχρονων κοινωνιών και η έλλειψη υποστηρικτικών δικτύων.
- Οι αυξημένες πνευματικές, γνωστικές και συναισθηματικές απαιτήσεις των περισσότερων σύγχρονων επαγγελμάτων.
- Η αμφισβήτηση της αυθεντίας και του κοινωνικού κύρους πολλών ανθρωπιστικών επαγγελμάτων, κυρίως ιατρικών (Cherniss, 1995, στο Παπαντωνίου, 2007)
- Μύθοι και κοινωνικώς αποδεκτές πεποιθήσεις σχετικά με συγκεκριμένα επαγγέλματα που δημιουργούν σε νέους επαγγελματίες μη ρεαλιστικές προσδοκίες.
- Η παραβίαση του λεγόμενου «ψυχολογικού» συμβολαίου (Rousseau, 1989, αναφορά στο Παπαντωνίου, 2007) μεταξύ του ατόμου και του οργανισμού: Σε γενικές γραμμές, οι υπάλληλοι δίνουν περισσότερα και λαμβάνουν λιγότερα από τον εργοδότη τους.

Οι Russell, Altmaier & Van Velzen (1987) θεωρούν πως το *υποστηρικτικό πλαίσιο* που περιβάλλει τον εργαζόμενο, είτε αυτό προέρχεται από τον οικογενειακό περίγυρο ή από τον εργασιακό του χώρο, διαδραματίζει έναν πάρα πολύ σημαντικό ρόλο και μπορεί να αναχαιτίσει την επαγγελματική εξουθένωση.

Πολλοί συγγραφείς αναφέρονται στους ατομικούς παράγοντες ως καταλυτικούς για την εμφάνιση του burnout. Οι Lazarus & Folkman (1984) υποστηρίζουν πως *ο τρόπος που το άτομο αντιμετωπίζει τις αγχογόνες συνθήκες* είναι αυτός που θα οδηγήσει ή όχι στην εξουθένωση. Ενώ άλλοι δίνουν περισσότερη έμφαση στην *πλήρωση ή όχι των προσδοκιών* του εργαζομένου (Wessels, 1989; Selder & Paustian, 1989).

Η Kobasa, Maddi & Kahn (1982) θεωρεί πως τα άτομα που είναι εξαρχής οπλισμένα με μια *ανθεκτικότητα στο στρες*, μειώνουν τις πιθανότητες εμφάνισης του φαινομένου burnout.

Οι Cooper & Marshall (1980) θεωρεί πως το άγχος εμφανίζεται ανεξάρτητα από τη φύση της εργασίας και την λήψη ή όχι μεγάλων ευθυνών από τον εργαζόμενο.

Πολλές έρευνες (Cherniss, 1988; Mazur & Lynch, 1989; Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992) θεωρούν ως κύριο παράγοντα για το burnout *τις ψυχοπιεστικές συνθήκες εργασίας*. Αυτές είναι για παράδειγμα:

1. το συνεχές και κουραστικό ωράριο,
2. το ανεπαρκές ή ανύπαρκτο υποστηρικτικό πλαίσιο,
3. ο μεγάλος και υπερβολικός φόρτος εργασίας,
4. η έλλειψη σαφούς προσδιορισμού των αρμοδιοτήτων του εργαζομένου, και
5. η απουσία συνεννόησης με τη διοίκηση, η οποία εμφανίζεται πολλές φορές απρόσιτη και αυταρχική.

2.5. Ομοιότητες και διαφορές της επαγγελματικής εξουθένωσης με άλλες εννοιολογικές κατασκευές.

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει μελετηθεί ως προς τις ομοιότητες και τις διαφορές που εμφανίζει σε σχέση με άλλες εννοιολογικές κατασκευές, μερικές από τις οποίες παρουσιάζουν παρόμοια προβλήματα στον ορισμό τους: στρες, εργασιακή δυσαρέσκεια, κατάθλιψη, αποξένωση, ένταση, εξάντληση, προσωπική κρίση, μονοτονία κ.λ.π. (Maslach & Schaufeli, 1993).

Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η διάκριση της από άλλες παρόμοιες έννοιες.

2.6.1. Επαγγελματική εξουθένωση και κατάθλιψη.

Πολλές έρευνες έχουν επιβεβαιώσει τη στενή σχέση του άγχους με την κατάθλιψη, δείχνοντας ότι παρουσιάζουν μεταξύ τους όχι μόνο υψηλή συνάφεια, αλλά και ότι πολλοί από τους γνωστικούς μηχανισμούς είναι παρόμοιοι και στις δύο διαταραχές (Alloy, Kelly, Mineka & Clements, 1990; McGrath & Ratliff, 1993). Ο Κλεφταράς (2000), μετά από ανασκόπηση πολλών ερευνών, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το καλύτερο θα ήταν παράλληλα με τη μελέτη του άγχους και της κατάθλιψης να εκτιμάται και ο γενικός παράγοντας ψυχοπαθολογίας ή κάποιοι δείκτες του παράγοντα αυτού (π.χ. εχθρότητα, θυμός, απομόνωση, ψυχοσωματικά συμπτώματα κ.α.). Εάν σε αυτή την περίπτωση οι διάφοροι ψυχοπαθολογικοί δείκτες έχουν ανάλογες συνάφειες, τότε το αποτέλεσμα αυτό θα οφείλεται στο γενικό παράγοντα ψυχοπαθολογίας. Το ιδανικό θα ήταν να χρησιμοποιούνται κλίμακες αυτοεκτίμησης ή μέθοδοι κλινικής αξιολόγησης με αποδεκτή συγκλίνουσα εγκυρότητα ή εκτιμήσεις διαφόρων τύπων (γονέων, δασκάλων, συμπτωμάτων κ.λ.π.), ενώ η απλή παρουσία μιας καταθλιπτικής διάθεσης δεν θα πρέπει να αποτελεί επαρκή ένδειξη νοσηρότητας, αν δεν λαμβάνεται υπόψη η πορεία της και η διάρκεια της μέσα από επαναληπτικές αξιολογικές διαδικασίες.

Σε αντιδιαστολή με την επαγγελματική εξουθένωση, η κατάθλιψη μπορεί να είναι το αποτέλεσμα όλων των ειδών των αρνητικών γεγονότων και τραυματικών εμπειριών της ζωής. Οι Maslach et al. (1993) ισχυρίζονται ότι η «πραγματική» κατάθλιψη είναι διαβρωτική και χαρακτηρίζεται από μία

γενίκευση των συμπτωμάτων του ατόμου σε όλους τους τομείς της ζωής του, ενώ η επαγγελματική εξουθένωση δεν είναι τόσο διαβρωτική και εξαρτάται περισσότερο από εργασιακούς παράγοντες. Έρευνα των Glass, McKnight & Valdimarsdottir (1993) σε δείγμα νοσηλευτικού προσωπικού έδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση οδηγεί στην κατάθλιψη χωρίς να ισχύει η αντίστροφη σχέση (η κατάθλιψη απλώς μπορεί να συμβάλλει στην επαγγελματική εξουθένωση), ενώ και οι δύο καταστάσεις μπορούν να συνδέονται και με κάποιον άλλο τρίτο παράγοντα. Οι Leiter & Durup (1994) διατύπωσαν τον ισχυρισμό ότι η συναισθηματική εξάντληση που συνοδεύει την επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να συγκριθεί με τα συμπτώματα θλίψης και κόπωσης που συνοδεύουν την κατάθλιψη, καθώς επίσης ότι η αποπροσωποποίηση υπαινίσσεται την κοινωνική απομάκρυνση. Επιπροσθέτως, παρατήρησαν ότι η κατάθλιψη συμπεριλαμβάνει ένα στοιχείο χαμηλής ατομικής ικανότητας ή απελπισίας, που έχει κοινά στοιχεία με την έννοια της μειωμένης προσωπικής επίτευξης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Δεν προκαλεί, επομένως, έκπληξη το γεγονός ότι οι έρευνες έχουν δείξει πως οι μετρήσεις της κατάθλιψης και της επαγγελματικής εξουθένωσης συνεχίζονται (Maslach, 1982; Maslach et al., 1986).

Έρευνα των Bakker, Schaufeli, Demerouti, Janssen, Van der Hulst & Brouwer (2000) έδειξε ότι τα άτομα που πάσχουν από κατάθλιψη ενδέχεται να βιώσουν μείωση στην ενέργεια τους στην εργασία τους αλλά και κατά τη διάρκεια του ελεύθερου χρόνου τους, ενώ τα άτομα που χαρακτηρίζονται από επαγγελματική εξουθένωση βιώνουν παρόμοια μείωση στην ενέργεια τους, αλλά κυρίως στον εργασιακό τους χώρο, χωρίς αυτό να σημαίνει

υποχρεωτικά ότι δεν μπορούν να είναι χαρούμενοι και παραγωγικοί σε άλλους τομείς της ζωής τους. Πάντως, παρά τη διαφορά αυτή, πολλά συμπτώματα δυσφορίας της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως είναι η κόπωση, η αποστασιοποίηση, ο εκνευρισμός, η δυσκολία χαλάρωσης και τα αισθήματα μειωμένης ικανοποίησης, είναι χαρακτηριστικά και της κατάθλιψης.

2.6.2. Επαγγελματική εξουθένωση και Άγχος.

Το άγχος αποτελεί φυσιολογική εκδήλωση κάθε ανώτερου ζώντος οργανισμού και οριοθετείται ως μια ειδική ανταλλαγή ανάμεσα σε ένα συγκεκριμένο είδος συστήματος, άτομο-κοινωνία, και σε ένα συγκεκριμένο είδος περιβάλλοντος (Αργυροπούλου, 1999).

Το άγχος θεωρείται ως μία κατάσταση αγωνίας, ανησυχίας και αβεβαιότητας (Ποταμιάνος, 1995). Βιώνεται ως ψυχολογική πίεση (stress), η οποία με τη σειρά της ορίζεται ως μία κοινή ανθρώπινη εμπειρία, η οποία χαρακτηρίζεται από μία προσδοκία φόβου για κάποιο δυσάρεστο γεγονός στο μέλλον. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο ορισμός του άγχους είναι συμβατικός και δεν αποσαφηνίζει τυχόν εννοιολογικές αντιφάσεις που σχετίζονται με το άγχος ως ψυχική κατάσταση, αλλά και ως μηχανισμό ψυχικής άμυνας.

Ως μηχανισμός άμυνας και ως ψυχική κατάσταση, το άγχος έχει πολυπαραγοντική βάση. Αρχικά θεωρήθηκε ότι αποτελεί αντίδραση κάθε έμβιου όντος σε εξωτερικές απειλές, η οποία χαρακτηρίζεται από παροδικές αλλαγές στις φυσιολογικές λειτουργίες του οργανισμού. Ένα απειλητικό ερέθισμα, ανάλογα με την ένταση και τη φύση του, προκαλεί πολλά αρνητικά συναισθήματα, όπως αγωνία, πανικό και θυμό. Ενδέχεται επίσης να προκαλέσει έμμονες σκέψεις, ανησυχία, αδυναμία συγκέντρωσης και άλλες

διαταραχές της γνωστικής λειτουργίας. Άλλα συμπτώματα περιλαμβάνουν μερική αδεξιότητα στις κινήσεις, υπερκινητικότητα ή κοινωνική απομόνωση (Αναγνωστόπουλος et al., 1999). Το στρες, επιπρόσθετα, προκύπτει στα πλαίσια της δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος. Όταν το άτομο αντιλαμβάνεται μία ασυμφωνία ή αντίφαση—πραγματική ή φανταστική—ανάμεσα στις απαιτήσεις που προβάλλει μία κατάσταση και στα αποθέματα—βιολογικά, ψυχολογικά και κοινωνικά που διαθέτει για να την αντιμετωπίσει, τότε βιώνει στρες (Αναγνωστόπουλος et al., 1999).

Η ένταση του άγχους εξαρτάται όχι μόνο από εξωτερικά ερεθίσματα, αλλά και από ενδογενείς παράγοντες (π.χ. προσωπικότητα, εμπειρία από προηγούμενα αγχογόνα γεγονότα που δρουν αθροιστικά στη βίωση μιας νέας απειλής, τρόπο με τον οποίο το κάθε άτομο αντιλαμβάνεται το εξωτερικό ερέθισμα, καθώς και τρόπους που επιλέγει για να το αντιμετωπίσει (Αναγνωστόπουλος et al., 1999).

Το εργασιακό άγχος είναι σύμφωνα με τους Berr & Newman (1978 στο Ασημομύτη, 2007) «μία κατάσταση αλληλεπίδρασης σχετικών με την εργασία παραγόντων και εργαζομένου, που βιώνεται ως απειλή, μέσα από την οποία διαφοροποιείται η σωματική ή/και ψυχολογική λειτουργία του ατόμου και αποκλίνει του φυσιολογικού».

Το άγχος είναι ένας παράγοντας ο οποίος επηρεάζει σε πολύ σημαντικό βαθμό το κατά πόσο ο εργαζόμενος αποδίδει στην δουλειά του και στο ποιο θα είναι το ποιοτικό αποτέλεσμα της εργασίας του. Λόγω της πολύπλοκης φύσης του ίδιου του άγχους, οι επιδράσεις δεν μπορεί παρά να είναι πολύ σημαντικές. Υπερβολικό επαγγελματικό άγχος μπορεί να οδηγήσει

στην εξουθένωση. Σύμφωνα με τον Κάντα (1995), ορισμένα επαγγέλματα είναι εκ φύσεως περισσότερο αγχογόνα από κάποια άλλα. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται τα ένστολα επαγγέλματα, τα καλλιτεχνικά, τα επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου, παραγωγής και κατασκευών, τα επαγγέλματα υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών κ.α.

Η πορεία από ένα άγχος το οποίο τελικά θα εξελιχθεί σε εξουθένωση, είναι πολύπλοκη και ξεκινάει από τη στιγμή που ο εργαζόμενος θα αρχίσει να εργάζεται. Σε πρώτη φάση λοιπόν, κυριαρχεί ο **ενθουσιασμός**. Ο πρωτοδιοριζόμενος δεν ξέρει ακριβώς τι θα αντιμετωπίσει. Θέτει υψηλούς στόχους και προσδοκά να τους πετύχει. Όσο όμως περνάει ο καιρός και ο εργαζόμενος αρχίζει να έχει εμπειρία του χώρου στον οποίο βρίσκεται, αρχίζει παράλληλα να έχει διάφορες αμφιβολίες. Οι **αμφιβολίες** αυτές έχουν να κάνουν κυρίως με αυτά που του επιστρέφονται από τη δουλειά που κάνει. Με άλλα λόγια, αρχίζει να απογοητεύεται, να θεωρεί ότι δουλεύει πάρα πολύ και ότι δεν βλέπει ανταμοιβή. Γεννώνται όμως αμφιβολίες και για τον εαυτό του, ως προς τα αν κάνει σωστά τη δουλειά του. Αρχίζει λοιπόν να δουλεύει περισσότερο, με ελπίδα να αλλάξει η κατάσταση προς το καλύτερο. Σε τρίτη φάση, ο εργαζόμενος αρχίζει να νιώθει πως οι προσπάθειές του δεν βρίσκουν ανταπόκριση. Νιώθει **ακύρωση**, αρχίζει να αναρωτιέται αν η επιλογή της εργασίας του ήταν σωστή. Πολλές φορές βιώνει κατάθλιψη. Αρχίζει να αποστασιοποιείται και να απομακρύνεται από τον στρεσογόνο χώρο εργασίας του (π.χ. πολλές άδειες για λόγους υγείας) (Mercer & Michael, 1988). Στο τέταρτο στάδιο, το στάδιο της **απάθειας**, η εργασιακή πραγματικότητα δεν ενδιαφέρει πλέον τον εργαζόμενο. Ο τελευταίος δεν παίρνει καμία ευθύνη, δεν

λαμβάνει καμία απόφαση. Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, παραμένει στην εργασία του για βιοποριστικούς λόγους.

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ίσως ευκολότερο να την παρατηρούμε παρά να την ορίζουμε. Στην προσπάθειά του να την προσδιορίσει, ένας συγγραφέας πρόσφερε τα παρακάτω διορατικά σχόλια: δισεκατομμύρια ευγο χάνονται κάθε χρόνο εξαιτίας εργαζομένων που δεν μπορούν άλλο πια να λειτουργήσουν ή να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις απαιτήσεις της εργασίας τους. Πολύ περισσότερο από το να είναι απλά μια χρηματική απώλεια είναι η απώλεια την οποία υφίστανται οι άνθρωποι της παραγωγικής διαδικασίας. Στα χρόνια μας τα σημάδια και τα συμπτώματα αυτών των προβλημάτων, π.χ. αλλαγή θέσης/επαγγέλματος, συστηματική απουσία από την εργασία, ελαττωμένη παραγωγικότητα, ψυχολογικά προβλήματα κλπ, δεσπόζουν όλο και περισσότερο στη κοινωνία μας. Προσπαθώντας να προσδιορίσουμε την κατάσταση αυτή, είναι δύσκολο. Αυτή η κατάσταση μπορεί να ορισθεί σαν όλα εκείνα τα προβλήματα στην εργασία που συντελούν σε μια αρνητική αλληλεπίδραση/διασύνδεση ανάμεσα στα άτομα και στα περιβάλλοντά τους, καθώς οι άνθρωποι προσπαθούν να προσαρμοσθούν μέσα στον οργανισμό όπου εργάζονται (Potter, 1987).

Οι Pines & Aronson (1988) αντιμετωπίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μία μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία μόνο κλίμακα που δίνει μία συνολική βαθμολογία και αφορά μία κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης. Η *συναισθηματική* εξάντληση περιλαμβάνει αισθήματα αδυναμίας, ανημποριάς, απόγνωσης και παγίδευσης, που σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί να οδηγήσουν σε συναισθηματικό κλονισμό, αισθήματα χαμηλής ενέργειας, κόπωσης,

ψυχοσωματικά παράπονα (*φυσική εξάντληση*) και αρνητική στάση απέναντι στον εαυτό, την εργασία και τη ζωή (*πνευματική εξάντληση*).

Μια οπτική «κλειδί» λοιπόν του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι τα αυξημένα αισθήματα συναισθηματικής εξάντλησης. Καθώς τα συναισθηματικά αποθέματα εξαντλούνται, οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι δεν μπορούν άλλο να δώσουν από τον εαυτό τους σε ψυχολογικό επίπεδο. Μια άλλη οπτική είναι αυτή της ανάπτυξης της αποπροσωποποίησης π.χ. αρνητικές, κυνικές στάσεις και συναισθήματα για τους ασθενείς. Η ανάπτυξη της αποπροσωποποίησης φαίνεται να σχετίζεται με το βίωμα της συναισθηματικής εξάντλησης και έτσι, οι δύο αυτές οπτικές θα έπρεπε να διορθωθούν. Μια τρίτη οπτική είναι το αίσθημα της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων (μειωμένης προσωπικής ολοκλήρωσης), που αναφέρεται στη τάση αρνητικής αποτίμησης του εαυτού, ειδικά σε σχέση με την εργασία του και τους ασθενείς. Οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται δυστυχημένοι και απογοητευμένοι για τα επιτεύγματά τους στην εργασία (Κάντας, 1995).

Ο Cook (1992) υποστηρίζει πως το σύνδρομο burnout είναι το αποτέλεσμα της συναισθηματικής υπερφόρτωσης και της παρεπόμενης συναισθηματικής εξουθένωσης του οργανισμού.

Σύμφωνα με τον Cherniss (1980), το burnout είναι ακριβώς αυτή η αδυναμία προσαρμογής του ατόμου, που συνδυάζεται με την απομάκρυνσή του από την εργασία του, εξαιτίας της οποίας έχει βιώσει την προσωπική ματαίωση. Ο ίδιος υποστηρίζει ότι πρόκειται για μία διαδικασία που απαρτίζεται από τρία στάδια: α) *εργασιακό στρες*: πρόκειται για σύγκρουση ανάμεσα στους διαθέσιμους και τους απαιτούμενους πόρους, όταν δηλαδή οι

πρώτοι δεν επαρκούν για να υλοποιήσουν τους εργασιακούς στόχους κάτι που επιφέρει μία διατάραξη της ισορροπίας, β) *εξάντληση*: η διαταραγμένη αυτή ισορροπία οδηγεί σε συναισθηματική εξάντληση, στρες, κόπωση, ανία, έλλειψη ενδιαφέροντος και απάθεια. Ο εργαζόμενος αισθάνεται απογοητευμένος και αρχίζει να διατηρεί μία στάση απάθειας, γ) *αμυντική κατάληξη*: ο εργαζόμενος τροποποιεί την συμπεριφορά του, πολλές φορές εκδηλώνει κυνισμό για να μπορέσει να αμυνθεί στις ψυχολογικές πιέσεις που δέχεται και να «επιβιώσει».

Εκτός από τις επιπτώσεις σε κοινωνικό-επαγγελματικό επίπεδο, οι γενικότερες επιπτώσεις μπορούν να είναι ποικίλες. Εμφανίζεται πολύ συχνά η κατάθλιψη, η ψυχική εξάντληση και διάφορα ψυχοσωματικά συμπτώματα. Εκείνος που βιώνει μια κατάσταση επαγγελματικής εξουθένωσης, συνήθως παρουσιάζει κάποια σταθερά συμπτώματα (Μεγαλοοικονόμου, 1997).

Συναισθηματικά, βλέπουμε πως το άτομο λέει συχνά πως είναι εξαντλημένο και πως δεν αντέχει άλλο. Έχουμε λοιπόν υποκειμενική αίσθηση της ψυχικής εξάντλησης. Εμφανίζεται συχνά μεγάλη ένταση και αγωνία, ενώ το άτομο έχει πολύ χαμηλή αυτοεκτίμηση (Μεγαλοοικονόμου, 1997).

Σε *οργανικό επίπεδο*, έχουμε και εδώ κάποια συνήθη συμπτώματα. Εκδηλώνονται υπνηλία, πονοκέφαλοι, έντονη κούραση, μυϊκή υπερένταση, δυσπεψία, διαταραχές ύπνου κτλ. Σε περίπτωση ακόμα σοβαρότερων προβλημάτων υγείας, μπορεί να εμφανιστούν υπέρταση, ημικρανίες, έλκος, διαταραχές στο καρδιαγγειακό, κτλ (Μεγαλοοικονόμου, 1997).

Ως προς την *κοινωνική του συμπεριφορά*, το άτομο συχνά κλείνεται στον εαυτό του και εμφανίζει επιθετικότητα. Σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να εκδηλωθεί ανορεξία και αλκοολισμός (Μεγαλοοικονόμου, 1997).

Η επαγγελματική εξουθένωση, όπως είχε μελετηθεί από προγενέστερους ερευνητές, εθεωρείτο ως ιδιαίτερα σχετική με τα άτομα που εργάζονται επικεντρωμένα στην παροχή υπηρεσιών σε άλλα άτομα, κάτω από συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις. Μεταγενέστερα, μελέτες που περιλάμβαναν ένα ψυχολογικό προφίλ που συχνά απαντάται σε διοικητικές συνθήκες/καταστάσεις, βρήκαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετιζόταν επίσης με αυξημένες διανοητικές απαιτήσεις. Φαίνεται μάλλον, πως οι διαστάσεις επαγγελματικής εξουθένωσης που περιγράφονται στις δύο αυτές καταστάσεις εργασίας, είναι διαφορετικές.

2.6.3. Επαγγελματική εξουθένωση και στρες.

Το επαγγελματικό στρες εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τις δυνάμεις προσαρμογής του ατόμου (Lazarous et al., 1984). Ο όρος «στρες» αναφέρεται συνήθως σε μία χρονικά περιορισμένη πορεία προσαρμογής που συνδέεται με ψυχικά και σωματικά συμπτώματα. Εμφανίζεται σε καταστάσεις με υψηλές, σε σύγκριση με τις πηγές, απαιτήσεις, όπου μία πιθανή αποτυχία έχει σοβαρές και αρνητικές συνέπειες για το άτομο. Αν η κατάσταση εκτιμηθεί από το άτομο ως απειλητική, τότε ενεργοποιούνται οι λεγόμενοι μηχανισμοί αντιμετώπισης. Στην επαγγελματική εξουθένωση, από την άλλη πλευρά, η προσαρμοστική ικανότητα του ατόμου καταλύεται εξαιτίας μίας μακροχρόνιας ανισορροπίας μεταξύ απαιτήσεων και πηγών, εξαιτίας δηλαδή παρατεταμένου και χρόνιου εργασιακού στρες.

Οι δυο έννοιες αναφέρονται σε πολύπλοκες αλληλεπιδράσεις ατόμου-περιβάλλοντος και είναι υποκειμενικής φύσης, επειδή το βασικότερο ρόλο παίζουν οι εκτιμήσεις του ίδιου του ατόμου και όχι οι αντικειμενικές συνθήκες. Η επαγγελματική εξουθένωση όμως είναι κάτι περισσότερο από εκτίμηση, καθώς περιλαμβάνει και επανειλημμένες αποτυχίες στην αντιμετώπιση των αγχογόνων καταστάσεων του εργασιακού χώρου. Το στρες, από την άλλη πλευρά, δεν συνδέεται με αρνητικές στάσεις και συμπεριφορές απέναντι στους αποδέκτες των κοινωνικών υπηρεσιών, στην εργασία και στον οργανισμό γενικότερα (Maslach, 1982). Ενώ στρες μπορεί να βιώσει ο κάθε ένας η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται κατά βάσει σε άτομα που ξεκινούν την καριέρα τους με ενθουσιασμό, υψηλούς στόχους και προσδοκίες (Pines, 1993). Η επαγγελματική εξουθένωση είναι γενικά συνέπεια της αλληπάλληλης και αποτυχημένης προσπάθειας αντιμετώπισης συγκεκριμένων αγχογόνων καταστάσεων.

2.6.4. Επαγγελματική εξουθένωση και δυσαρέσκεια από την εργασία.

Πολλοί μελετητές έχουν ασχοληθεί με τη σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και δυσαρέσκειας από την εργασία. Ωστόσο η έλλειψη ενός γενικά αποδεκτού ορισμού για την ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί σοβαρό ανασταλτικό παράγοντα. Κάποιοι ορίζουν την ικανοποίηση με γενικό τρόπο, θεωρώντας ότι αφορά το σύνολο της εργασίας (Gebert & Von Rosenstiel, 1992), ενώ άλλοι την ορίζουν ως στάσεις απέναντι σε κάποιες συγκεκριμένες πτυχές της (Neuberger & Allerbeck, 1978). Οι Hackman &

Oldham (1975), κάνουν διάκριση μεταξύ ενδογενούς και εξωγενούς ικανοποίησης.

Τα αποτελέσματα διαφόρων ερευνών, στις οποίες έχουν χρησιμοποιηθεί και διαφορετικά όργανα μέτρησης της ικανοποίησης, δείχνουν ότι οι δυο έννοιες έχουν διαφορετικό περιεχόμενο και διαφορετικές αιτίες, αν και μερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή δυσαρέσκεια οδηγούν και στην επαγγελματική εξουθένωση (Enzmann & Kleiber, 1989). Η σχέση των δυο αυτών διαστάσεων είναι πολύπλοκη. Φαίνεται όμως ότι η δυσαρέσκεια μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση, όπως μπορεί και να εμφανιστεί ανεξάρτητα από αυτήν.

2.7. Αιτιολογία και επαγγέλματα κινδύνου.

Η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται εξ ορισμού σε επαγγέλματα τα οποία συνδέονται με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (Maslach & Jackson, 1981) όπως εκπαιδευτικοί, νοσηλευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, νομικοί, ψυχολόγοι, αλλά και γραμματείς και διευθυντές. Πρόκειται για επαγγέλματα τα οποία είναι πιο πιθανό να εκθέτουν τους εργαζόμενους σε χρόνιες και υψηλές συναισθηματικές απαιτήσεις (Maslach et al., 1981), αφού η διαπροσωπική επαφή για την επίλυση των προβλημάτων των πελατών (ασθενών, μαθητών κ.λ.π.) συνεπάγεται έντονο συναισθηματικό άγχος. Οι παράγοντες που εμπλέκονται σε τέτοιες πελατοκεντρικές επαφές είναι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας (πολλοί πελάτες σε λίγο χρόνο), η δυσκολία επίλυσης των προβλημάτων κάποιων ατόμων, η έλλειψη δυνατότητας αποφυγής της άμεσης επαφής με τους πελάτες με τη διεκπεραίωση άλλων καθηκόντων, η αίσθηση μη επιτυχημένης παρέμβασης, το έντονο αίσθημα

ευθύνης για την κατάσταση άλλων ανθρώπων, καθώς και η έλλειψη υποστήριξης και αμοιβών από την πλευρά του οργανισμού .

Ακόμη και οι πρωτοπόρες ερευνήτριες στο φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναγνωρίζουν το ρόλο που διαδραματίζουν οι εργασιακές συνθήκες στην εμφάνιση της (Maslach et al., 1981). Μερικές εργασιακές συνθήκες των οποίων η αιτιολογική σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση έχει επιβεβαιωθεί σε διάφορες έρευνες είναι ο αντικειμενικά υπερβολικός φόρτος εργασίας, οι ασαφείς και αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις του επαγγελματικού ρόλου, η έλλειψη αυτονομίας, η έλλειψη ανατροφοδότησης για την αποδοτικότητα εργαζόμενου, η έλλειψη προσωπικής ευθύνης για τα αποτελέσματα της εργασίας, η ελλιπής συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η μονοτονία, η γραφειοκρατική δομή του εκάστοτε οργανισμού, το ακατάλληλο φυσικό περιβάλλον: οι χαμηλές αμοιβές, οι διαπροσωπικές συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο και η ελλιπής υποστήριξη από τους εργοδότες (Constable & Russel, 1986).

Εκτός από τους παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος, με την επαγγελματική εξουθένωση έχουν συσχετιστεί και ορισμένα χαρακτηριστικά του εργαζομένου-ατόμου. Από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο εκπαίδευσης έχουν διερευνηθεί ως προς τη σχέση τους με την επαγγελματική εξουθένωση. Τα αποτελέσματα ωστόσο είτε είναι αντιφατικά (ανάλογα με την έρευνα, τόσο νεότεροι όσο και πιο ηλικιωμένοι εργαζόμενοι παρουσιάζουν υψηλότερη επαγγελματική εξουθένωση), είτε ερμηνεύουν χαμηλά ποσοστά της διακύμανσης των τιμών της επαγγελματικής εξουθένωσης, είτε αποδίδονται

σε τρίτους παράγοντες που σχετίζονται με τα υπό μελέτη δημογραφικά χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα, το γεγονός ότι οι γυναίκες δηλώνουν περισσότερη επαγγελματική εξουθένωση, ίσως οφείλεται στο ότι κατέχουν χαμηλότερες θέσεις στην ιεραρχία και συνεπώς απολαμβάνουν λιγότερες αμοιβές, κοινωνική αναγνώριση και αυτονομία (Schaufeli & Buunk, 1996). Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, πολλών ερευνών ως προς το φύλο, έχουν αποδείξει ότι αποτελούν μεσολαβητικό παράγοντα του εργασιακού στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης (Vachon, 1987). Οι άνδρες φαίνεται να βιώνουν μικρότερα επίπεδα σε όλες τις διαστάσεις του συνδρόμου συγκριτικά με τις γυναίκες γεγονός που πολύ πιθανά να οφείλεται στους ρόλους των δύο φύλων καθώς και στις στερεότυπες αντιλήψεις της ελληνικής πραγματικότητας για τη θέση των γυναικών στην εργασία και την οικογένεια.

Το ίδιο αδιευκρίνιστες και χαμηλές επιδράσεις παρουσιάζουν και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. Μερικές από τις διαστάσεις της προσωπικότητας που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση είναι η προσωπικότητα τύπου A (Nagy & Davis, 1985), ο νευρωτισμός, το εξωτερικό κέντρο ελέγχου της συμπεριφοράς (Keane, Ducette & Adler, 1985), η έλλειψη προσωπικού ελέγχου (Papadatou, Anagnostopoulou & Manos, 1994) και η χαμηλή αυτοεκτίμηση. Λιγότερο συγκρουόμενα και ασαφή είναι τα αποτελέσματα που αφορούν την επίδραση της στάσης του εργαζομένου απέναντι στην εργασία. Άτομα με υψηλότερο βαθμό σύνδεσης με την εργασία τους εμφανίζουν και μεγαλύτερη συναισθηματική εξάντληση. Επίσης, εργαζόμενοι με υψηλές και μη ρεαλιστικές προσδοκίες από τη

δουλεία και το επάγγελμα τους βιώνουν υψηλότερη επαγγελματική εξουθένωση (Pines, 1993).

Από αυτή τη συνοπτική ανασκόπηση γίνεται φανερό ότι τα αποτελέσματα αναφορικά με τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ασαφή και αλληλοσυγκρουόμενα. Κάποιοι από τους λόγους της μέχρι σήμερα απροσδιόριστης αιτιολογίας της ενδέχεται να είναι η χρήση μετρήσεων με χαμηλή εγκυρότητα, οι μη επαρκείς πειραματικοί σχεδιασμοί, τα σφάλματα στη δειγματοληψία αλλά και η πολυπλοκότητα των σχέσεων που εμπλέκονται στο φαινόμενο (Schaufeli et al., 1996). Φαίνεται πάντως ότι ένας (μέχρι στιγμής μη προσδιορισμένος) συνδυασμός συγκεκριμένων εργασιακών συνθηκών οδηγεί, με τη μεσολάβηση χαρακτηριστικών του ατόμου, στο βίωμα της επαγγελματικής εξουθένωσης .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Αγοραστική απόφαση.

Όταν μια κατάσταση κρίνεται ότι είναι μεταβαλλόμενη, η δημιουργία απόφασης θα είναι δραστική και υπολογιστική (Lazarus et al., 1984). Στην αγοραστική απόφαση λαμβάνεται υπόψη η θεωρία των κινήτρων. Διαχωρίζουμε λοιπόν αυτά τα κίνητρα σε δυο τύπους ανάλογα με το σκοπό: α) ιδανικά, τα οποία σχετίζονται με τις ελπίδες, τις ευχές και τις φιλοδοξίες των ανθρώπων β) τα «πρέπει», τα οποία σχετίζονται με τα καθήκοντα, τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες (Pham & Avnet, 2004).

Πολλές φορές οι οργανισμοί υπηρεσιών ασκούν επιρροή στους λήπτες τις υπηρεσίας κατά την προσπάθειά τους να συναντήσουν τις ανάγκες του καταναλωτή με συνέπεια η αγοραστική συμπεριφορά να συνδέεται με την υιοθέτηση/αποδοχή της προσφερόμενης υπηρεσίας αρχικά και μετά με την υλοποίηση, καθώς σε αυτή τη διαδικασία συμμετέχουν και μια σειρά από κίνητρα. Στην αποδοχή (adaptation), που βρίσκεται πριν την απόφαση, σημαντική επίδραση έχουν ο σχεδιασμός των υποδομών και οι δραστηριότητες ανάπτυξης (Carstens, Panzano, Massatti, Roth & Sweeney, 2009).

Μια άλλη προοπτική προτείνει ότι η προσέγγιση του πελάτη πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τη συναισθηματική εμπλοκή, που συνεισφέρει στην ευχαρίστηση και έχει σχέση με την παροχή κινήτρων, αφού οι άνθρωποι δεν παίρνουν πάντοτε εκείνες τις αποφάσεις που μεγιστοποιούν το οικονομικό τους όφελος, με χρηματικό κριτήριο (Koco, 2006).

Για παράδειγμα ο ευαίσθητος τομέας της υγείας τονίζει τον ρόλο των αντιπροσώπων υγείας στην παροχή της υπηρεσίας, ως αποτέλεσμα το συναίσθημα και η λογική συνυπάρχουν και είναι πολύ προσωπικά, για αυτό σε κάθε αλλαγή των προσδοκιών η μεταφορά των υπηρεσιών πρέπει να παραμένει σε συνοχή.

3.2. Η Ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow.

Ο Maslow (1943) αναφέρει ότι οι ανάγκες οι οποίες μετατρέπονται σε κίνητρα προς δράση εμπίπτουν σε πέντε γενικές κατηγορίες: φυσιολογικές, ασφάλειας, κοινωνικές, αυτοεκτίμησης, αυτοπραγμάτωσης. Στο κάτωθι σχήμα απεικονίζεται η ιεράρχηση των αναγκών που προτείνει ο συγκεκριμένος ερευνητής.

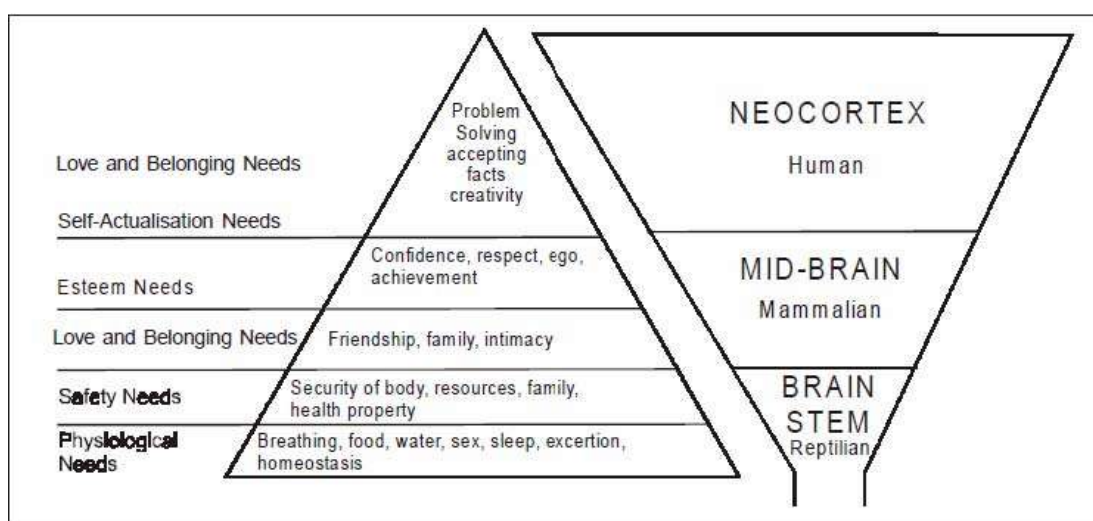
Σύμφωνα με τον Maslow, το άτομο προσπαθεί κατ' αρχάς να ικανοποιήσει τις φυσιολογικές ανάγκες (πείνας, δίψας, στέγασης). Μόλις οι ανάγκες αυτές ικανοποιηθούν, δεν αποτελούν πλέον κίνητρο προς δράση και το άτομο επιδιώκει την ικανοποίηση της αμέσως επόμενης κατηγορίας αναγκών, δηλαδή, των αναγκών ασφαλείας κ.ο.κ.

Η θεωρία του Maslow έχει δεχθεί έντονες επικρίσεις ως προς τη χρησιμότητα της στη μελέτη και κατανόηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή. Αναμφίβολα, ένα σημείο κριτικής αποτελεί το γεγονός ότι η αρχή της πλήρους ικανοποίησης μίας κατηγορίας αναγκών, προκειμένου το άτομο να προχωρήσει στην ικανοποίηση μιας άλλης ομάδας αναγκών, δεν ισχύει πάντοτε. Για παράδειγμα, ένα άτομο μπορεί να νιώθει την ανάγκη να έχει ένα δικό του σπίτι (φυσιολογική ανάγκη στέγασης) και παράλληλα να επιζητά την κοινωνική καταξίωση μέσα από την εργασία του (κοινωνική ανάγκη).

Θα λέγαμε, πάντως, ότι η αξία της θεωρίας του Maslow βρίσκεται στην κατηγοριοποίηση και ιεράρχηση των αναγκών του ατόμου. Έργο του υπεύθυνου μάρκετινγκ είναι να απαντήσει στις ακόλουθες ερωτήσεις:

- 1) Σε ποιο βαθμό οι ανάγκες αυτές ικανοποιούνται διαδοχικά;
- 2) Με ποιόν τρόπο ικανοποιούνται (π.χ., με συγκεκριμένα προϊόντα/υπηρεσίες);
- 3) Σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται (ικανοποίηση από προϊόντα υπηρεσίες, μάρκες);
- 4) Σε ποιο βαθμό μία μάρκα προϊόντος/υπηρεσίες ικανοποιεί περισσότερες από μία κατηγορίες αναγκών του καταναλωτή; Για παράδειγμα, ένα γεύμα σε εστιατόριο πολυτελείας ικανοποιεί, και σε ποιο βαθμό, τη φυσιολογική ανάγκη της πείνας (απαιτείται έμφαση στα λειτουργικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας), ή την ανάγκη αυτόεκτίμησης (απαιτείται έμφαση στα συμβολικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας);

Διάγραμμα 1: Η Πυραμίδα του Maslow στην ιεραρχία των Ανθρώπινων Αναγκών σε συνταίριασμα με τη σχηματική απεικόνιση των εξελικτικών επιπέδων του μυαλού που σχετίζεται με αυτές τις ανάγκες. Anjana Sen (2008)



3.3. Συμπεριφορά Καταναλωτή.

Ο επίσημος ορισμός της Συμπεριφοράς του Καταναλωτή δίνεται από την American Marketing Association (Bennett, 1995) η οποία την ορίζει ως “τη δυναμική αλληλεπίδραση του συναισθήματος (affect) και της γνώσης (cognition), της συμπεριφοράς (behavior) και του περιβάλλοντος (environment) μέσω της οποίας οι άνθρωποι διεξάγουν συναλλαγές στη ζωή τους”. Σύμφωνα με αυτό τον ορισμό στη συμπεριφορά του καταναλωτή περιλαμβάνονται τα συναισθήματα, οι σκέψεις και οι ενέργειες των ανθρώπων που διέρχονται καταναλωτικές διαδικασίες. Επιπλέον περιλαμβάνονται και επιδράσεις στα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις ενέργειες από το περιβάλλον (π.χ., διαφημίσεις, φίλοι, χαρακτηριστικά προϊόντων κ.λ.π.). Τα συναισθήματα, οι σκέψεις και οι ενέργειες των καταναλωτών μεταβάλλονται συνεχώς, γεγονός που καθιστά τη συμπεριφορά του καταναλωτή και τη μελέτη της από τους marketers καθοριστικής σημασίας.

Η συμπεριφορά του καταναλωτή αποτελεί μια πολυεπίπεδη επιστήμη που ερευνά τη διαδικασία λήψης καταναλωτικών αποφάσεων. Ας επισημανθεί εδώ ότι οι πιο κοινά αποδεκτοί σήμερα ορισμοί δεν επικεντρώνονται μόνο στην απόκτηση του προϊόντος, αλλά επεκτείνονται και σε δραστηριότητες του καταναλωτή μετά την αγορά του προϊόντος, όπως χρήση, αξιολόγηση και απόρριψη του προϊόντος, της υπηρεσίας, των ιδεών κ.λ.π. Η απόρριψη του προϊόντος μπορεί να μελετηθεί από οικολογικής πλευράς (απόρριψη ή ανακύκλωση υπολείμματος προϊόντος και συσκευασίας του) ή από πλευράς επαναπώλησης του από άλλα καταστήματα (π.χ. χρησιμοποιημένα βιβλία ή επαναπώληση προϊόντος μέσω internet) ή τέλος, από πλευράς επαναχρήσεως του (π.χ. οι γονείς δίνουν κάποιο προϊόν, που δεν χρειάζονται

πλέον, στα παιδιά τους). Σε αυτή τη θεώρηση συμβάλλει φυσικά ο γνωστός προσανατολισμός του κοινωνικού μάρκετινγκ που υποστηρίζει ότι ο ρόλος του μάρκετινγκ δε θα πρέπει να εξαντλείται με την αγορά και τη χρήση του προϊόντος από τον καταναλωτή, αλλά να συνεχίζεται και μετά από αυτές, καλύπτοντας όλες τις μετά την αγορά καταναλωτικές δραστηριότητες (Σιώμκος, 2002).

Στο σημείο αυτό γίνεται ένας πρώτος διαχωρισμός ανάμεσα στους διαφορετικούς ρόλους που αναλαμβάνουν οι καταναλωτές–πελάτες στα πλαίσια μιας συναλλαγής στην αγορά. Ο αγοραστής (buyer) είναι το πρόσωπο που προμηθεύεται το προϊόν από την αγορά. Πληρωτής (payer) είναι το πρόσωπο που χρηματοδοτεί την αγορά. Χρήστης (user) είναι το πρόσωπο που καταναλώνει, χρησιμοποιεί το προϊόν, αποκομίζοντας τα οφέλη που απορρέουν από αυτό. Εξυπακούεται ότι οι τρεις αυτοί βασικοί ρόλοι μπορεί να αναληφθούν από διαφορετικά άτομα ή ακόμη και από το ίδιο φυσικό πρόσωπο (Sheth, Mittal & Newman, 1999).

3.4. Χρηματοοικονομική Ανάλυση με βάση την Ανθρώπινη Συμπεριφορά.

Η οικονομική επιστήμη στο πρώτο μισό του 20^{ου} αιώνα εμπεριείχε έντονο το κοινωνικό στοιχείο και οικονομολόγοι, όπως ο Keynes, ανέδειξαν τους ψυχολογικούς παράγοντες που επηρεάζουν την οικονομική συμπεριφορά. Με τη βοήθεια των μαθηματικών, η οικονομική επιστήμη ασχολήθηκε με θέματα αριστοποίησης, ενώ κομβικός θεωρήθηκε ο ορθολογικός άνθρωπος, δηλαδή εκείνος που παίρνει αποφάσεις με τον τρόπο

που προβλέπει η οικονομική θεωρία. Με την εξέλιξη της επιστήμης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και τη δημιουργία ισχυρών βάσεων δεδομένων αναπτύχθηκε ιδιαίτερα η ανάλυση του κινδύνου, καθώς και υποδείγματα ισορροπίας τα οποία επαληθεύτηκαν με τη χρήση οικονομετρικών εργαλείων. Ωστόσο, παρατηρήθηκαν αποκλίσεις από τον τρόπο συμπεριφοράς που υποδείκνυαν τα ορθολογικά υποδείγματα. Πρόσφατα, με τη διενέργεια πειραμάτων επιβεβαιώθηκε η υπόθεση της μη ορθολογικότητας και προέκυψε η ανάγκη για μια οικονομική προσέγγιση που να λαμβάνει υπόψη τις ανθρώπινες αδυναμίες και τα συναισθήματα. Η σύγχρονη οικονομική θεώρηση, εκτός από τις κλασικές βάσεις των μαθηματικών, της στατιστικής, της κοινωνιολογίας και της ιστορίας, στηρίζεται και στην εξελικτική βιολογία, τη νευρωνική επιστήμη και την ψυχολογία (Αλεξάκης & Ξανθάκης, 2008).

Οι παραβιάσεις της αναμενόμενης χρησιμότητας στη λήψη οικονομικών αποφάσεων έθεσαν το πλαίσιο για τη δημιουργία μιας νέας θεώρησης της οικονομικής συμπεριφοράς, το οποίο αναπτύχθηκε ιδιαίτερα στο γνωστικό πεδίο της χρηματοοικονομικής ανάλυσης. Κυριότερος λόγος υπήρξε το ότι η χρηματοοικονομική και ιδιαίτερα οι αγορές χρηματοοικονομικών προϊόντων αποτελούν ένα εργαστήριο με πλήθος δεδομένων για συστηματική ανάλυση, ενώ οι τιμές των περιουσιακών στοιχείων αντιπροσωπεύουν πρωτογενή στοιχεία, δηλαδή καθαρό αποτέλεσμα προσφοράς και ζήτησης. Ο μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων στις αγορές, το πλήθος των δεδομένων και ο χαμηλός «θόρυβος» στα χρηματοοικονομικά στοιχεία διευκόλυναν την επιστημονική παρατήρηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς στις τιμές ιδιαίτερα αξιόπιστα και οδήγησαν σε συμπεράσματα με αποτέλεσμα να αναπτυχθεί η χρηματοοικονομική ανάλυση

με βάση την ανθρώπινη συμπεριφορά γνωστή περισσότερο ως συμπεριφορική χρηματοοικονομική (behavioral finance). Συνοπτικά, η συμπεριφορική χρηματοοικονομική είναι ένας τομέας μελέτης που αναγνωρίζει επίσης το γεγονός ότι τα άτομα δεν είναι γενικά άριστοι λήπτες αποφάσεων, φαινόμενο που επηρεάζει τις οικονομικές-επενδυτικές τους αποφάσεις. Η συμπεριφορική χρηματοοικονομική αναζητά να κατανοήσει και να προβλέψει τις συστηματικές επιπτώσεις των ψυχολογικών διαδικασιών στη λήψη αποφάσεων τόσο στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου όσο και στις χρηματοοικονομικές αποφάσεις των επιχειρήσεων (Hirshleifer, 2001; Geist 1999; Fischer, Kenneth, Statman & Meir 2000; Barberis & Thaler ,2001; Kahneman ,2003; Shleifer, 2000).

Βέβαια, η κριτική που ασκείται στη χρηματοοικονομική προσέγγιση με βάση την ανθρώπινη συμπεριφορά είναι ότι η θεωρία ανοίγει τους ασκούς του Αιόλου, δεδομένου ότι παρά πολλά οικονομικά φαινόμενα μπορούν να ερμηνευθούν με υιοθέτηση ψυχολογικών μεταβλητών παρά με ένα ισχυρό και ολοκληρωμένο σύστημα ερμηνείας που βασίζεται στην οικονομική θεωρία (Thaler, 2000; Barberis et al. 2003).

Σε μια κατηγοριοποίηση αυτές οι συμπεριφορές-προκαταλήψεις θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν ατομικές όταν αφορούν τη συμπεριφορά μεμονωμένων οικονομικών μονάδων και συλλογικές όταν αφορούν ομάδα, γνωσιακές όταν αφορούν τον τρόπο με τον οποίο κάνουμε τους όποιους υπολογισμούς για να εξαγάγουμε συμπεράσματα και συναισθηματικές όταν αφορούν την εμπλοκή των συναισθηματικών διαδικασιών στις οικονομικές αποφάσεις (DeBondt & Thaler, 1995; Hirschleifer, 2001). Σύμφωνα με τον Shefrin (2000), τα ζητήματα της συμπεριφοριστικής χρηματοοικονομικής τόσο

από πλευράς αγορών χρήματος και κεφαλαίου όσο και χρηματοοικονομικής των επιχειρήσεων θα μπορούσαν να ταξινομηθούν σε τρεις μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά τους ευριστικούς κανόνες (heuristics)⁴, δηλαδή τις μηχανικές και μη ορθολογικές διεργασίες αποφάσεων τις οποίες οι άνθρωποι φαίνεται να χρησιμοποιούν σε πλήθος προβλημάτων. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τη λεγόμενη πλαισίωση ή διατύπωση (framing), σύμφωνα με την οποία ο τρόπος που διατυπώνεται ένα θέμα ή πρόβλημα επηρεάζει τις πιθανές δράσεις. Η τρίτη κατηγορία αφορά τις διάφορες ενδείξεις για την ύπαρξη μη αποτελεσματικής αγοράς, που αναφέρονται ως ανωμαλίες.

3.4.1. Ευριστικοί Κανόνες.

Οι καταναλωτές μονίμως παίρνουν αποφάσεις για την αγορά προϊόντων και την χρήση υπηρεσιών αντιμετωπίζοντας ένα μεγάλο αριθμό εναλλακτικών που συνεχώς υπόκεινται σε αλλαγές μέσω των τεχνολογιών και τις ανταγωνιστικές πιέσεις. Οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες από διάφορες πηγές (π.χ διαφήμιση, συσκευασία, κατάλογοι, πωλητές και γνωστοί). Ο καταναλωτής πολλές φορές δεν είναι σίγουρος τι να διαλέξει ζυγίζοντας την αξία που λαμβάνει, όπως τιμή έναντι της ασφάλειας. Οι ιδιότητες που έχει στη διάθεσή του είναι η μνήμη, η γνώση και heuristics, που είναι απλοποιημένες στρατηγικές εμπειροτεχνικής φύσεως που χρησιμοποιούνται για τη λήψη απόφασης. Τονίζουμε από τη βιβλιογραφία ότι οι καταναλωτές υιοθετούν και αλλάζουν τις στρατηγικές των αποφάσεων ανάλογα με τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης απόφασης που αντιμετωπίζουν (Bettman & Kakkar, 1977).

⁴ Η αγγλική λέξη heuristics προέρχεται από την ελληνική λέξη ευρίσκω και εισήχθη στο αγγλικό λεξιλόγιο τον 4^ο αιώνα μ.Χ.

Οι Lynch & Srull (1982) κατηγοριοποίησαν τις αποφάσεις σε αυτές που δημιουργούνται από ένα ερέθισμα και σε εκείνες που είναι συναρτήσεις της μνήμης ή ανάμικτα. Από τη στιγμή που η πληροφορία είναι διαθέσιμη είναι παρούσα στη μνήμη και στο εξωτερικό περιβάλλον, τότε οι καταναλωτές πρέπει με κάποιο τρόπο να ολοκληρώσουν την πληροφορία που τους δίνεται σε απόφαση. Πολλές θεωρίες για το πρόβλημα επιλογής από τον καταναλωτή αξιώνουν τρεις διαφορετικούς τύπους απόφασης: ο απλός, η διαδικασία της συνήθειας, ο μετριασμός της επεξεργασίας (moderate processing), και η εκτενής επεξεργασία (Engel, Blackwell & Kollat 1978; Bettman 1979).

Ένα αξίωμα της σύγχρονης ψυχολογίας για την περιγραφή της συμπεριφοράς επιλογής ενός προϊόντος υπό τον περιορισμό των μικρών δυνατοτήτων της μνήμης και των στρατηγικών, περιλαμβάνει την κτήση, την αποθήκευση, την ανάκληση, και την χρησιμότητα της πληροφορίας (Bettman, 1979; Cowan, 1988). Στη διαχείριση της πληροφορίας πρέπει πρώτα να γίνει ο διαχωρισμός ανάμεσα στη διαθεσιμότητα και στην προσβασιμότητα της πληροφορίας (Russo, Krieser & Miyashira, 1975).

Το σετ των αναμνήσεων και των επεξεργασιών που αλληλεπιδρούν μέσα στο περιβάλλον για να παράγουν τη συμπεριφορά μπορεί να διαιρεθεί σε τρία μεγάλα υποσυστήματα: (1) το αντιληπτικό σύστημα, (2) το μηχανικό σύστημα και (3) το γνωσιακό σύστημα (Card, Moran & Newell, 1983).

Το γνωσιακό σύστημα περιλαμβάνει τις λειτουργίες της μνήμης δηλαδή την οργάνωση των αναμνήσεων και η διαμόρφωση της πληροφορίας, η οποία μπορεί να επηρεάσει την διαδικασία της επιλογής, όπου περιορισμοί της λειτουργικής μνήμης (προσωρινής) προτείνουν ότι ο μετασχηματισμός της πληροφορίας από τη μια μορφή στην άλλη μπορεί να είναι δύσκολος.

Επιπροσθέτως, πολύ συχνά δε γίνεται μετατροπή της πληροφορίας αλλά αντί για αυτό αυτή προωθείται στη μορφή που δίνεται (Bettman et al., 1977) κι ο όρος περιγράφηκε από τον Slovic ως στερεότυπη αρχή, που είναι η πρώτη συνέπεια της περιορισμένης δυνατότητας της μνήμης.

Η δεύτερη συνέπεια είναι η χρήση των heuristics για την επεξεργασία της πληροφορίας (Card, Moran & Newell, 1983). Ένας αριθμός heuristics που αναγνωρίστηκαν πως χρησιμοποιούνται στην επίλυση προβλημάτων απόφασης (Svenson, 1979), παρατίθενται επιγραμματικά παρακάτω:

- Στρατηγική με βάση την ικανοποίηση (SAT)
- Η λεξικογραφική στρατηγική (LEX)
- Η στρατηγική απόρριψης από τις απόψεις (EBA)
- Η στρατηγική της πλειοψηφίας επιβεβαιωμένων διαστάσεων (MCD)
- Η συχνότητα των καλών και των κακών γνωρισμάτων (FRQ)
- Η ζύγιση ισοβαρών (EQW)
- Συνδυασμός heuristics

Συνοπτικά θα λέγαμε ότι παρακολουθώντας την ακολουθία της αποκτημένης πληροφορίας και παίρνοντας προφορικές ηχογραφήσεις θα βοηθούσε να αποκαλυφθεί πως οι καταναλωτές αποφασίζουν να αντιδράσουν σε ότι φαίνεται ότι τους ενδιαφέρει. Ένα άλλο ζήτημα είναι πως βλέπουν οι ίδιοι οι καταναλωτές τον εαυτό τους αποτιμώντας τις πράξεις τους και πως φτάνουν αυτές οι αιτιολογημένες αντιλήψεις, να προβλέψουν τις προθέσεις τους; Όλα αυτά μπορούν να απαντηθούν μέσα από το θεωρητικό μοντέλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στο πεδίο της καταναλωτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή.

Πολλές φορές, μία μη λογική οικονομική συμπεριφορά μπορεί να οφείλεται σε υπολογιστικά σφάλματα, τα οποία με τη σειρά τους πραγματοποιήθηκαν εξαιτίας συγκεκριμένων ευριστικών κανόνων με τους οποίους ο άνθρωπος έχει μάθει να λειτουργεί μέσα από την εξελικτική διαδικασία. Ο λεξικολογικός ορισμός του heuristics αναφέρεται στη διαδικασία εκείνη με την οποία τα άτομα μαθαίνουν πράγματα εμπειρικά, μέσα από την πείρα και τα λάθη τους, χωρίς όμως οι πρακτικοί κανόνες που δημιουργούνται να δίνουν πάντα τις καλύτερες λύσεις, όταν εφαρμόζονται σε έναν αριθμό προβλημάτων (Shefrin, 2000).

Έτσι, παρότι οι ευριστικοί κανόνες απαιτούν μικρό υπολογιστικό κόστος και χρόνο αντίδρασης σε ένα πρόβλημα, δεν προσφέρουν πάντοτε τις καλύτερες λύσεις. Ωστόσο, επειδή οι πληροφορίες διαδίδονται πλέον όλο και ταχύτερα και είναι όλο και περισσότερες, η ζωή για τους λήπτες αποφάσεων στις αγορές έχει γίνει αρκετά περίπλοκη. Αυτό με τη σειρά του οδηγεί σε αυξημένη χρήση των heuristics, που μετατρέπουν ένα σύνθετο πρόβλημα, δεν είναι πάντοτε η πιο συμφέρουσα και αποδοτική⁵.

Η χρήση των ευριστικών κανόνων οδηγεί σε ευριστικά λάθη, των οποίων κύριο χαρακτηριστικό είναι η εξαιρετική δυσκολία να ξεπεραστούν, διότι οι υπολογιστικές εγκεφαλικές διαδικασίες, που αναπτύχθηκαν στη διάρκεια χιλιάδων χρόνων ανθρώπινης εξέλιξης και χρησιμοποιούνται στη χρήση των ευριστικών κανόνων, μπορούν να χαρακτηριστούν ως σύμφυτες στην ανθρώπινη ύπαρξη.

⁵ Οι ευριστικοί κανόνες χρησιμοποιούνται σε πλήθος αποφάσεων, όπως δικαστικές ή ιατρικές και όχι μόνο σε οικονομικές.

3.4.2. Η μαζικοποίηση του ατόμου.

Στην σημερινή εποχή των μεγάλων μέσων και των συγκεχυμένων σκοπών παρατηρούμε την δημιουργία ενός νέου είδους ανθρώπου, ο οποίος μέσα στις μεγαλουπόλεις, έρχεται αντιμέτωπος με μια επιβεβλημένη συλλογικότητα σε όλους τους τομείς της ζωής του. Γεννιέται, με άλλα λόγια, ο συλλογικός διανοούμενος, ο συλλογικός επιστήμονας, ο συλλογικός έμπορος, ο συλλογικός γραφειοκράτης αλλά και ο συλλογικός καταναλωτής. Όλα γίνονται πλέον σε μεγάλη και (το χειρότερο όλων ίσως) τυποποιημένη κλίμακα. Άμεσο αποτέλεσμα αυτής της τυποποίησης των σκέψεων, των συναισθημάτων και των πράξεων είναι η ολοένα και μεγαλύτερη διεύρυνση της ανωνυμίας του, η ολοένα και ταχύτερη διάχυση του μέσα στο πλήθος και η ολοένα και πιο αποτελεσματική εξάρτηση του από μια νέα μορφή επικοινωνίας, τον Τύπο, ο οποίος μαζικοποιεί την ενημέρωση, ομοιογενοποιεί τις γνώσεις και πριμοδοτεί μια νέα μορφή συμπεριφοράς: τη συναίνεση και τη συμμόρφωση (Παπαστάμου, 2008).

Καταλήγουμε, δηλαδή, στη δημιουργία ενός είδους ανθρώπου, αυτού που ο Gramsci αποκάλεσε άνθρωπο-μάζα, ο οποίος απόλυτα εξαρτημένος από τους άλλους, παραπαίει ανάμεσα σε δύο μορφές κοινωνικής συμμόρφωσης που ασκούνται πάνω του: μια από πάνω, από τη μειονότητα, και μιας από κάτω, από την πλειονότητα (Moscovici, 1981). Το διακύβευμα λοιπόν δεν είναι πλέον η εξουσία, αλλά η επιρροή: ανάλογα με το ποια κοινωνική συμμόρφωση θα επικρατήσει, άλλοτε θα κερδίζουν οι πολλοί και άλλοτε οι λίγοι.

Είναι σκόπιμο στο σημείο αυτό να πούμε ότι η παραπάνω συμπεριφορά πολλές φορές δεν είναι παρορμητική, αλλά

ορθολογικοποιημένη. Πολλοί επενδυτές μπορεί να σκεφτούν ότι μια μετοχή είναι υπερτιμημένη ή υποτιμημένη, αλλά παρ' όλα αυτά να μην είναι διατεθειμένοι να πάρουν μια αντίθετη θέση από τους υπόλοιπους. Αυτοί οι άνθρωποι απλώς αισθάνονται ότι δεν θα τους αποφέρει κέρδος το να τοποθετηθούν ενάντια στην αγέλη, διότι θα ποδοπατηθούν, στάση που αποτελεί παράδειγμα ορθολογικοποιημένης αγελαίας συμπεριφοράς. Στη χρηματιστηριακή πρακτική, άλλωστε, είναι συνηθισμένο οι χρηματιστηριακές τιμές να πηγαίνουν εκεί που εκτιμούν οι πολλοί, παρά οι ειδικοί. «Υπάρχει ένα σημείο το οποίο αξίζει ιδιαίτερη προσοχή. Μπορεί κάποιος να υποθέσει ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ ειδικευμένων επαγγελματιών, οι οποίοι έχουν κρίση και γνώση πάνω από αυτή του μέσου επενδυτή, θα διόρθωνε τις ιδιοτροπίες του ανθρώπου που διακατέχεται από άγνοια. Η αλήθεια όμως είναι ότι οι ενέργειες και οι ικανότητες των επαγγελματιών επενδυτών και κερδοσκόπων έχουν στραφεί αλλού. Οι περισσότεροι από αυτούς δεν κάνουν καλύτερες μακροχρόνιες προβλέψεις για την απόδοση μιας επένδυσης κατά τη διάρκεια της, αλλά προσπαθούν να προβλέψουν τις αλλαγές στην κοινή γνώμη λίγο νωρίτερα από όλους τους άλλους. Ασχολούνται, όχι με το τι πραγματικά αξίζει μια επένδυση για κάποιον ο οποίος την αγοράζει για μακροχρόνια παρακράτηση, αλλά με το πώς θα την εκτιμήσει η αγορά υπό την επήρεια μαζικής ψυχολογίας, τρεις μήνες ή ένα χρόνο αργότερα. Γιατί είναι παράλογο να πληρώσει κάποιος 25 για μια επένδυση, από την οποία αναμένει να πάρει αργότερα 30, εάν μάλιστα πιστεύει ότι η αγορά θα την εκτιμήσει 20, τρεις μήνες αργότερα» (Keynes, 1936).

Μία άλλη σημαντική παράμετρος είναι η προφορική επικοινωνία από στόμα σε στόμα (word of mouth). Οι άνθρωποι γενικότερα εμπιστεύονται

περισσότερο τους φίλους, τους συγγενείς. Τα συμβατικά μέσα όπως η εφημερίδα, η τηλεόραση και το ραδιόφωνο, έχουν τη δυνατότητα να διαδίδουν πληροφορίες, αλλά η ικανότητα τους να δημιουργούν συμπεριφορές είναι ακόμη περιορισμένη. Ακόμη και αν οι επενδυτές διαβάζουν πολύ, η προσοχή και οι πράξεις τους φαίνεται να παρακινούνται από τις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Οι επενδυτές επηρεάζονται από το κοινωνικό τους περιβάλλον και συχνά δέχονται πίεση να συμβαδίσουν με αυτό. Η μόδα είναι μια ήπια μορφή αγελαίας συμπεριφοράς, ενώ οι κερδοσκοπικές φούσκες αποτελούν παραδείγματα αγελαίας συμπεριφοράς ισχυρής μορφής.

3.5. Αυτοεντύπωση Καταναλωτή.

Η έννοια της αυτοεντύπωσης αναφέρεται στην εικόνα ή αντίληψη που κάθε άτομο έχει για τον εαυτό του σε ότι αφορά την εξωτερική του εμφάνιση, τις διανοητικές του ικανότητες, το χαρακτήρα και γενικά, τις διανοητικές του ικανότητες.

Η σημασία της αυτοεντύπωσης για την κατανόηση της συμπεριφοράς του ατόμου ως καταναλωτή είναι ιδιαίτερα μεγάλη και πηγάζει από την άποψη ότι το άτομο θα καταναλώσει εκείνα τα προϊόντα που πιστεύει πως θα τονίσουν το ποιος θεωρεί ότι είναι, ή το ποιος θα ήθελε να νομίζουν οι άλλοι ότι είναι.

Η κύρια εφαρμογή της έννοιας της αυτοεντύπωσης στο μάρκετινγκ επικεντρώνεται στην προσπάθεια ταύτισης της με την εικόνα μίας μάρκας (ή ενός καταστήματος), προκειμένου να είναι περισσότερο θελκτική για τον συγκεκριμένο καταναλωτή. Με άλλα λόγια, ο μάρκετερ προσπαθεί η μάρκα

του να καταλάβει στο μυαλό του καταναλωτή μια θέση που θα συμπίπτει με την εικόνα που αυτός έχει ή θέλει να προβάλλει στην κοινωνία, ώστε η συγκεκριμένη εικόνα να ενισχύεται περαιτέρω από την χρήση/κατανάλωση της εν λόγω μάρκας (Μπαλτάς & Παπαθανασοπούλου, 2003).

Η ανάπτυξη της θεωρίας της ατομικότητας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την παράλληλη ανάπτυξη της συλλογικότητας ως κοινωνικό φαινόμενο και αυτή η προβληματική περιγράφεται σαν «dialectic of identification» από τον Jenkins (1996), που υπερθεματίζει ότι η προσωπική ταυτότητα πρέπει να επικυρώνεται μέσα από την κοινωνική συναναστροφή και ότι ο χαρακτήρας εμπεδώνεται μέσα από κοινωνικές πρακτικές. Ο Dittmar (1992) προτείνει ότι «οι υλικές τοποθετήσεις έχουν μια προφανή συμβολική σημαντικότητα για τους ιδιοκτήτες τους, όπως και για τον υπόλοιπο κόσμο και οι συμβολικές σημασίες των κεκτημένων ας είναι η κατεξοχήν ολοκλήρωση της έκφρασης της ταυτότητάς μας και της αντίληψης των άλλων για εμάς». Καθώς η φύση της προσωπικής και της κοινωνικής ταυτότητας διαφέρουν ανάλογα με την κουλτούρα έτσι και η φύση των συναισθηματικών εμπειριών σε σχέση με την προσωπικότητα (identity) δε μπορεί παρά να διαφέρει κι αυτή (Markus & Kitayama, 1991).

3.6. Η ικανοποίηση του καταναλωτή ως μέρος της συναισθηματικής απόκρισης.

Η ικανοποίηση δεν είναι ούτε βασικό συναίσθημα ούτε συγκαταλέγεται σε μια συναισθηματική κατηγορία στις κύριες θεωρίες περί συναισθημάτων (Frijda, 1988) αλλά μοιράζεται κοινά στοιχεία με τα θετικά συναισθήματα (χαράς, ευχαρίστησης, κτλ) και αν θέλουμε να οριοθετήσουμε τη σχέση της με

αυτά θα την εννοούσαμε ως μια απόκριση που συνδέεται με την ευημερία και τη συναισθηματική υγεία, η οποία αυξάνεται όταν η πραγματική έκβαση είναι ίση ή μεγαλύτερη από την προσδοκώμενη (Oliver, 1980; Yi & Youjae, 1990). Μια κατάτμηση των συναισθηματικών αποκρίσεων ως σημαντικές μεταβλητές της ικανοποίησης βρέθηκε ότι είναι: η ευχάριστη έκπληξη (Mc Quitty, Finn & Wiley, 2000), και το ενδιαφέρον (Oliver, 1989).

Η ικανοποίηση βρέθηκε ότι είναι η κυρίαρχη απόκριση που ευθύνεται κυρίως για τη συμπεριφορά του καταναλωτή στην επαναγορά και δεν αποτελεί από μόνη της θεμέλιο στοιχείο της συμπεριφοράς, παρά είναι εξαρτώμενη από τη φύση του προϊόντος, την κατάσταση, όπου συμμετέχουν και άλλα θετικά και αρνητικά συναισθήματα που είναι πιο σημαντικοί παράγοντες αγοράς και μπορεί να θεωρηθεί ως πρόθεση που μαζί με άλλα συναισθήματα προβλέπει την επαναγορά (Nyer, 1997).

Η ικανοποίηση του πελάτη έχει δυο δομικά στοιχεία της πιστότητας και της εκλαμβανόμενης ποιότητας της υπηρεσίας (Athanasopoulos, 2000; Lee, H., Lee, Y & Yoo, 2000; McDougall & Levesque, 2000; Mittal, Kumar & Tsiros 1999; Shemwell, Yavas & Bilgin, 1998; Yoon & Kim, 2000). Σε μια περισσότερο εκ βάθρων ανάλυση προτείνεται ότι συνεργάζεται με γνωσιακά στοιχεία που σχετίζονται με τα πιστεύω και τις προσδοκίες και άλλα στοιχεία συγκινησιακής επιρροής που περιέχονται στα συναισθήματα (Athanasopoulos 2000, Yu & Dean 2001).

Η ικανοποίηση αποφάνθηκαν οι ερευνητές ότι είναι συνάρτηση των αντιλήψεων (Cronin & Taylor, 1992; Teas, 1993;1994) και έχει πέντε διαφορετικές μορφές: εκπλήρωση, ευχαρίστηση, ανακούφιση, καινοτομία και έκπληξη (Oliver, 1989).

Για την προσέγγιση των συναισθημάτων χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο των δυο-τριών παραγόντων μολονότι, τα συναισθήματα που σχετίζονται με την κατανάλωση είναι πιο σύνθετα από τον καθορισμό δύο ή τριών παραγόντων ως δείκτες, όπως διαπιστώθηκε από τις αντιδράσεις του καταναλωτικού κοινού στις διαφημίσεις, λόγω του ότι είναι πολυδιάστατα, ενώ από μια άλλη θεωρητική προσέγγιση γίνεται κατανοητό ότι κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες μπορούμε να έχουμε διακριτά συναισθήματα. (Bagozzi, Gopinath & Nyer, 1999).

Τα συναισθήματα δεν είναι απομονωμένες αντιδράσεις κατά την αξιολόγηση των συμβάντων αλλά περιλαμβάνουν την τάση για δράση ως μέρος της έννοιάς τους (Frijda, 1988) ενώ άλλοι προχωρούν παρακάτω λέγοντας ότι αποτελούν αυτοματοποιημένες αποκρίσεις που συνδέονται με το συναίσθημα (LeDoux, 1996). Τελικά πολλές συναισθηματικές αποκρίσεις υποστηρίζεται ότι είναι ηθελημένες βασιζόμενες στο επιθυμητό αποτέλεσμα στις διαμορφωμένες προσδοκίες (Bagozzi, 1992).

3.7. Οι προθέσεις ως μέρος της συμπεριφοράς καταναλωτή.

Δυο χαρακτηριστικά του καταναλωτή τα οποία δεν πρέπει να συγχέονται είναι: (1) το υποκειμενικό στάδιο, όπου διαβαθμίζει το ποσοστό πιστότητας και (2) η διαδικασία κατά την οποία η εμπειρία της επικοινωνίας εσωτερικεύεται (Jenkinson, 2007). Δηλαδή το πρώτο συνδέεται με την πράξεις πιστότητας, την προτίμηση της μάρκας, και την πιθανότητα αγοράς, το δεύτερο χαρακτηριστικό έχει να κάνει περισσότερο με τη διαμορφωμένη συμπεριφορά σε σχέση με τα μηνύματα της αγοράς. (Chaudrhuri & Holbrook, 2001; Lee & Cunningham, 2001; Lee et al, 2001; Odin, Y., Odin, N., &

Valette-Florence, 2001; Rundle-Thiele & Mackay, 2001).

Τα θετικά ή αρνητικά συναισθήματα που βιώνονται κατά τη διάρκεια ή μετά την παροχή υπηρεσίας δεν συνδέονται απευθείας με την διαδικασία της απόφασης και θεωρούνται προθέσεις (intentions), που συγκαταλέγονται στη συμπεριφορά του καταναλωτή η οποία εμπλέκεται στην αγοραστική απόφαση, αλλά κυρίως στην επαναγορά (Zeelenberg & Pieters, 1999).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1. Ψυχολογικό Στρες.

Τα τελευταία χρόνια διαπιστώνεται ένα όλο και αυξανόμενο ενδιαφέρον των ερευνητών το οποίο εστιάζεται στο ψυχολογικό στρες (Giacobbi, Tuccitto, & Frye, 2007). Το ενδιαφέρον αυτό είναι δικαιολογημένο, καθώς το ψυχολογικό στρες ενοχοποιείται για ένα πλήθος ασθενειών, όπως η καρδιακή νόσος, ο καρκίνος, η μειωμένη αντίσταση του ανοσοποιητικού συστήματος σε διάφορες παθογένειες και σχετίζεται με μια όχι και τόσο καλή ποιότητα ζωής, με αυξανόμενους ρυθμούς κατάθλιψης και αυτοκτονιών και με αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ (Giacobbi et al., 2007). Παρόλο βέβαια που η σχέση μεταξύ του στρες και διαφόρων προβλημάτων υγείας παραμένει στο επίκεντρο, είναι φανερό ότι το στρες αυτόνομα, δεν είναι ένας απαραίτητος, ούτε επαρκής παράγοντας για κάποιες συγκεκριμένες ασθένειες (Kraag, Zeegers, Kok, Hosman, & Abu-Saad, 2006). Το στρες γενικά ορίζεται σαν μια συγκεκριμένη σχέση μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος, που εκτιμάται από το άτομο είτε ως επαχθής, είτε ως υπερβολική, είτε καταντά επικίνδυνη για την καλή ποιότητα της ζωής του (Kraag et al., 2006). Σε μια άλλη προσέγγιση, ως στρες νοείται η διαδικασία με την οποία ένα γεγονός οδηγεί σε μια εκτίμηση από το άτομο για το πώς θα αντιμετωπίσει την κατάσταση και στη συνέχεια αυτή η εκτίμηση επηρεάζει τη συμπεριφορά του (Παπαϊωάννου, Θεοδωράκης & Γούδας, 2003). Το στρες εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις που τίθενται από το περιβάλλον, όπως τις αντιλαμβάνεται το άτομο, υπερβαίνουν τις δυνατότητες αντιμετώπισής τους από αυτό.

4.2. Αντιμετώπιση στρεσογόνων καταστάσεων.

Η αντιμετώπιση του στρες ερμηνεύεται ως η προσπάθεια, γνωστική και συμπεριφορική των ατόμων, να αντιμετωπίσουν ένα ερέθισμα άγχους. Με άλλα λόγια, το στρες είναι μια δυναμική διαδικασία που περιλαμβάνει τα άτομα και το περιβάλλον. Το περιβάλλον δίνει το αρχικό ερέθισμα, αλλά ο καθοριστικός παράγοντας του στρες είναι το πώς το άτομο αντιλαμβάνεται το περιβάλλον και ποιοι είναι οι τρόποι που έχει για να το αντιμετωπίσει (Lazarus, & Folkman, 1984). Για την αντιμετώπιση του στρες, τα άτομα χρησιμοποιούν στρατηγικές αντιμετώπισης και διάφορους τρόπους που θα τα βοηθήσουν να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Οι στρατηγικές αυτές παίζουν ένα πολύ μεγάλο και σημαντικό ρόλο στο να καθορίσουν τη φύση και το βαθμό του στρεσογόνου ερεθίσματος (Vigil, 2000).

Μια από τις στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες είναι η συμμετοχή σε φυσική δραστηριότητα, καθώς αποτελέσματα ερευνών σε ενήλικες αναφέρουν ότι αυτή μπορεί να μειώσει τις ψυχολογικές επιδράσεις καθημερινών ερεθισμάτων άγχους (Norris, Carroll, & Cochrane, 1992), ενώ άτομα με χαμηλό επίπεδο φυσικής κατάστασης φαίνεται να πιέζονται περισσότερο από ερεθίσματα άγχους, σε σχέση με αυτά με καλή φυσική κατάσταση (Keller & Seraganian, 1984). Διάφορες αναφορές έχουν συσχετίσει τη συμμετοχή σε φυσική δραστηριότητα με την καλή ψυχολογική κατάσταση και τη μείωση του στρες (Schnohr, Kristensen, Prescott, & Scharling, 2005), ενώ σύμφωνα με τα αποτελέσματα των Brown και Lawton (1986), το στρες είχε μια όλο και λιγότερη εξασθενημένη επίδραση στη φυσική και συναισθηματική υγεία μεταξύ των ατόμων που ανέφεραν συχνή συμμετοχή σε φυσική δραστηριότητα. Παράλληλα, οι συμμετέχοντες στην έρευνά τους

ανέφεραν ότι αυξήθηκε η ικανότητά τους να ελέγχουν και να αντιδρούν σε διάφορα ερεθίσματα άγχους. Οι Brown και Siegal (1988), βρήκαν ότι η αρνητική επίδραση του στρες στην υγεία μειώθηκε, καθώς αυξήθηκε το ποσό του χρόνου συμμετοχής σε φυσική δραστηριότητα. Η Kull (2002), εστιάζεται στο γεγονός ότι οι φυσικά δραστήριες γυναίκες είχαν καλύτερη ψυχική υγεία, χαμηλότερα ποσοστά κατάθλιψης, χαμηλότερο καθημερινό αντιλαμβανόμενο στρες, ενώ ανέφεραν ότι θεωρούν τον εαυτό τους πιο ικανό να αντιμετωπίσει επιτυχώς ερεθίσματα άγχους. Τέλος, σύμφωνα με τους Giacobbi et al. (2007), η άσκηση έχει μια μέτρια επίδραση στη μείωση του άγχους σε διάφορες πληθυσμιακές ομάδες.

4.3. Στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες.

Στη βιβλιογραφία, οι στρατηγικές αντιμετώπισης (coping strategies) αναφέρονται συχνά ως τρόποι αντιμετώπισης του στρες ή αλλιώς οι μηχανισμοί που επιστρατεύει το άτομο προκειμένου να χειριστεί τις απαιτήσεις του εξωτερικού και/ή του εσωτερικού περιβάλλοντος που υπερβαίνουν τις δυνατότητες αντίδρασης του. Οι στρατηγικές αντιμετώπισης είναι αντιδράσεις σε ψυχοπρεστικά ερεθίσματα που προκαλούν ζημιά ή απώλεια, ή αποτελούν απειλή, ή πρόκληση. Ζημιά ή απώλεια αναφέρονται σε μια καταστροφή που έχει ήδη συμβεί, απειλή αναφέρεται σε ζημιά ή απώλεια που δεν έχει συμβεί αλλά αναμένεται, και πρόκληση αφορά σε μια αναμενόμενη ελέγξιμη και κερδοφόρα κατάληξη. Τα ψυχοπρεστικά ερεθίσματα προκαλούν δυναμικές, πολύπλοκες αντιδράσεις, βιώνονται με πολλές φορές αντιφατικά συναισθήματα και τα άτομα αντιδρούν σε αυτά με τον ιδιαίτερο τους τρόπο. Οι στρατηγικές αντιμετώπισης βρέθηκε να έχουν επίδραση στην

προσαρμογή σε ασθένειες, στο περιβάλλον εργασίας κ.ά. Ο τρόπος μέτρησής τους συναντά εννοιολογικά προβλήματα, με αποτέλεσμα να έχουν αναπτυχθεί ποικίλες κλίμακες που εστιάζουν σε διαφορετικά σημεία ανάλογα με το πως αντιλήφθηκε το όλο θέμα ο εκάστοτε ερευνητής.

Η Κλίμακα Εκτίμησης Τρόπων Αντιμετώπισης Προβλημάτων (COPE) των Carver & Scheier θεωρείται ως μια εκλεπτυσμένη κλίμακα εκτίμησης ατομικών διαφορών σε σχέση με προηγούμενα όργανα και παρουσιάζει ισορροπία στη διερεύνηση των στρατηγικών που λειτουργούν και ως μόνιμα χαρακτηριστικά προσωπικότητας και σαν τρόποι αντίδρασης σε εξειδικευμένα ερεθίσματα (disposition vs situation issue). Ένα συμπληρωματικό θεωρητικό μοντέλο που σχεδιάστηκε για να κάνει πιο εμφανή τον τρόπο αλληλεπίδρασης μεταξύ ψυχοπιεστικών ερεθισμάτων, στρατηγικών αντιμετώπισης και τελικού αποτελέσματος υγείας είναι αυτό της «εσωτερικής συγκρότησης» (Sense of Coherence). Ως εσωτερική συγκρότηση ορίζεται μια διαπολιτισμική έννοια που εκφράζει το βαθμό στον οποίο ένα άτομο έχει μια έντονη, διαρκή και δυναμική αίσθηση πεποίθησης ότι (α) τα ερεθίσματα που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον της ζωής του και το εσωτερικό του είναι δομημένα, προβλέψιμα και ξεκάθαρα, (β) μπορεί να αντεπεξέρθει στα προβλήματα που προκαλούν αυτά τα ερεθίσματα και (γ) η απάντηση στο ερέθισμα είναι μια πρόκληση που αξίζει την εμπλοκή και την επένδυση που κάνει το άτομο σε χρόνο και κόπο. Η Κλίμακα Εσωτερικής Συγκρότησης έχει δείξει καλή εγκυρότητα και επιπλέον αποτελεσματικότητα στο διαχωρισμό ατόμων που νοσούν ευκολότερα ή εμφανίζουν πιο γρήγορα συμπτώματα άγχους ή/και κατάθλιψης σε ψυχοπιεστικές συνθήκες. Τέλος, άλλες μεταβλητές που επίσης έχει βρεθεί να επηρεάζουν αρνητικά την κατάλληλη αντίδραση σε

ψυχοπιεστικά ερεθίσματα είναι η ύπαρξη αλεξιθυμίας και η διάσταση κυνισμού/εχθρότητας (Greenglass, Julkunen & Medley 1993).

4.4. Η συναισθηματική νοημοσύνη: μοντέλα, διαστάσεις και αξιολόγηση.

Τα τελευταία χρόνια, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει γίνει μια πολύ δημοφιλής έννοια στο σύγχρονο επιστημονικό γίγνεσθαι. Επισημαίνεται δε ότι, ως προς το εννοιολογικό περιεχόμενό της, έχει διευρυνθεί σημαντικά και περιλαμβάνει, ή σχετίζεται με, πολλές πτυχές του γνωστικού, του θυμικού και του κοινωνικού πεδίου ικανοτήτων καθώς και της συμπεριφοράς του ατόμου. Τα διάφορα θεωρητικά μοντέλα που έχουν προταθεί για να περιγράψουν τη δομή της συναισθηματικής νοημοσύνης δίνουν ιδιαίτερη έμφαση σε ορισμένες πλευρές της (Πλατσίδου, 2004). Αυτά που εστιάζουν στην ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών και στις δεξιότητες προσαρμογής και επίδοσης ανήκουν στα λεγόμενα μοντέλα ικανότητας (π.χ., Mayer, Caruso & Salovey, 1999). Εκείνα που συμπεριλαμβάνουν κοινωνικές και συναισθηματικές ικανότητες, παράγοντες κινήτρου, ή ακόμη και χαρακτηριστικά προσωπικότητας συνιστούν τα μικτά μοντέλα (Bar-On, 1997; Goleman, 1998; Petrides & Furnham, 2001).

Χαρακτηριστικό δείγμα ενός μοντέλου ικανότητας είναι το μοντέλο των Mayer et al. (1999, 2000) που περιγράφει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως “μια μορφή κοινωνικής νοημοσύνης, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα, και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις

σκέψεις και τις πράξεις του” (Mayer & Salovey, 1993). Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη συμπεριλαμβάνει ικανότητες όπως η αντίληψη και αναγνώριση των συναισθημάτων, η ενσωμάτωση των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης, η κατανόηση και η διαχείριση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων (Mayer et al., 2000).

Στα μικτά μοντέλα, όπως αυτά του Bar-On (1997) και του Goleman (1998), 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» (Bar-On, 1997) και συμβάλλουν στην ερμηνεία και πρόβλεψη της επίδοσής του σε όποιο πεδίο δραστηριοποιείται (Goleman, 1998). Η συναισθηματική νοημοσύνη περιγράφεται ως ένα σύνολο από ενδοπροσωπικές και διαπροσωπικές ικανότητες, ικανότητες διαχείρισης συναισθημάτων και προσαρμογής, ικανότητες συναισθηματικής αυτογνωσίας, αυτοαξιολόγησης και κινητοποίησης του εαυτού, καθώς και κοινωνικές δεξιότητες (Bar-On, 1997, 2000; Goleman, 1998).

Η ύπαρξη πολλών και διαφορετικών μοντέλων για τη συναισθηματική νοημοσύνη υποδηλώνει ότι είναι δύσκολο να προσδιοριστούν με ακρίβεια το εννοιολογικό περιεχόμενο και οι διαστάσεις της. Όπως υποστηρίζουν ορισμένοι, τούτο οφείλεται στο ότι, στην πραγματικότητα, δεν αποτελεί αυθύπαρκτη έννοια, αλλά ταυτίζεται, ως ένα βαθμό, με τη γνωστική νοημοσύνη και σε μεγαλύτερο βαθμό, με διάφορες διαστάσεις της προσωπικότητας (Davies, Stankov & Roberts, 1998; Zeidner, Matthews & Roberts, 2001; Schutte, Ree & Caretta, 2004). Από την άλλη μεριά, άλλοι υποστηρίζουν ότι τα ποικίλα μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης δεν είναι

ανταγωνιστικά μεταξύ τους αλλά, μάλλον, συμπληρωματικά και χρήσιμα στο να προσδιορίσουν κάθε πλευρά αυτής της σύνθετης εννοιολογικής κατασκευής (Ciarrochi, Chan & Caputi, 2000; Warwick & Nettelbeck, 2004). Εξάλλου, διαφορετικοί είναι και οι σκοποί που επιδιώκουν τα διάφορα μοντέλα και οι εισηγητές τους. Για παράδειγμα, ο Mayer και οι συνεργάτες του (Mayer et al., 2000) στόχο έχουν να αποδείξουν την εγκυρότητα και χρησιμότητα μιας νέας μορφής νοημοσύνης. Ο Bar-On (1997) επιδιώκει να αναπτύξει μια μέτρηση της κοινωνικής και συναισθηματικής νοημοσύνης, ικανής να προβλέψει τη συναισθηματική ευεξία και την προσαρμοστικότητα. Το μοντέλο του Goleman (1998), τέλος, εστιάζει κυρίως στη βελτίωση της εργασιακής απόδοσης.

Τα μοντέλα ικανότητας και τα μικτά μοντέλα διαφοροποιούνται και ως προς τον τρόπο με τον οποίο μετρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη (Πλατσίδου, 2004). Τα πρώτα εφαρμόζουν, ως επί το πλείστον, την αντικειμενική μέτρηση της επίδοσης, χρησιμοποιώντας έργα που αναφέρονται σε συναισθήματα (Mayer et al., 1999, 2000). Στο πλαίσιο αυτό, τα άτομα καλούνται να παραγάγουν λύσεις σε προβλήματα ή να δώσουν απαντήσεις σε ερωτήσεις με συναισθηματικό περιεχόμενο. Στη συνέχεια, βαθμολογούνται ανάλογα με την επιτυχία που σημείωσαν, με βάση αντικειμενικά, προκαθορισμένα κριτήρια, όπως συμβαίνει και στα τεστ της γνωστικής νοημοσύνης. Στα μικτά μοντέλα, η αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης γίνεται, κυρίως, με βάση την αντίληψη που έχουν για αυτήν τα ίδια τα άτομα. Χρησιμοποιούν, δηλαδή, ερωτηματολόγια αυτοαναφορών ή ερωτηματολόγια αναφορών άλλων προσώπων (π.χ., γονέων, δασκάλων,

προϊσταμένων) για τη συναισθηματική νοημοσύνη κάποιου (Bar-On, 2000; Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000; Petrides & Furnham, 2001).

Είναι φανερό, τόσο εμπειρικά όσο και από τις σχετικές έρευνες, ότι οι δύο μέθοδοι, η αντικειμενική μέτρηση της επίδοσης και οι αυτοαναφορές (καθώς και οι αναφορές άλλων), εκφράζουν διαφορετικές ψυχομετρικές διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, εκ των οποίων άλλες σχετίζονται με χαρακτηριστικά προσωπικότητας, άλλες με μαθημένες δεξιότητες και άλλες, ίσως, με εγγενείς ικανότητες ή προδιαθέσεις (Zeidner, Matthews, Roberts & MacCann, 2003). Στην πραγματικότητα, οι δύο μέθοδοι μέτρησης αντανakλούν δύο διαφορετικές εκφάνσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η μέθοδος της αντικειμενικής μέτρησης της επίδοσης εκφράζει την αντικειμενική ή πραγματική (actual) συναισθηματική νοημοσύνη και η μέθοδος των αυτοαναφορών την αντιλαμβανόμενη (perceived) συναισθηματική νοημοσύνη (Ciarrochi et al., 2000). Εναλλακτικά, οι Petrides & Furnham (2001) ονομάζουν την πρώτη «συναισθηματική νοημοσύνη που σχετίζεται με την ικανότητα» (ability EI) ή «με την επεξεργασία πληροφοριών» (information-processing EI) και τη δεύτερη «συναισθηματική νοημοσύνη ως γνώρισμα» (trait EI).

4.5. Η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αποτελεσματική διαχείριση στρεσογόνων καταστάσεων (αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση).

Η έννοια του εαυτού, ως «ένα οργανωμένο σχήμα αντιλήψεων του εαυτού» (Rogers, 1951), περιλαμβάνει το σύνολο των σκέψεων, απόψεων και συναισθημάτων του ατόμου που αναφέρονται στον εαυτό του (Rosenberg, 1986), καθώς και ένα πλήθος άλλων, υποκειμενικά αξιολογούμενων χαρακτηριστικών και συναισθημάτων (Burns, 1982). Το σύνολο των αντιλήψεων, πεποιθήσεων, απόψεων και στάσεων που έχει κανείς για τον εαυτό του συνιστά την αυτοαντίληψη ή την αυτοεικόνα του, η οποία αντανακλά τη γνωστική πλευρά της έννοιας του εαυτού. Η αυτοεκτίμηση αντιπροσωπεύει τη συναισθηματική πλευρά και αναφέρεται στην ολοκληρωμένη άποψη που έχει κάποιος για την αξία του ως άτομο (Harter, 1999). Όπως έχει δείξει η σύγχρονη έρευνα, η αυτοαντίληψη και η αυτοεκτίμηση του ατόμου σχετίζονται με τη συμπεριφορά, τις επιδόσεις, τα συναισθήματα, τις αξίες, τους στόχους και τις φιλοδοξίες του (Λεονταρή, 1996; Μακρή-Μπότσαρη, 2001). Και οι δύο συνιστώσες ενέχουν το στοιχείο της αυτοαξιολόγησης και μπορεί να αναφέρονται με περιγραφικό ή με αξιολογικό τρόπο στις διάφορες πτυχές του εαυτού. Η σημασία της αυτοαντίληψης και της αυτοεκτίμησης γίνεται φανερή στις περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται εμπειρικά πως καθορίζουν ή επηρεάζουν το τι κανείς νομίζει ότι είναι, μπορεί να κάνει και μπορεί να γίνει (Burns, 1982). Η αυτοαντίληψη ή η αυτοεικόνα που έχει κανείς για τον εαυτό του μπορεί να είναι ή να μην είναι έγκυρη. Η αυτοεκτίμηση του ατόμου για διάφορες πτυχές της αυτοεικόνας του μπορεί να είναι θετική ή αρνητική και να ποικίλει σε συναισθηματική ένταση. Τέλος,

ποικίλουν επίσης οι δυνατότητες αντίδρασης, δηλαδή, πώς είναι πιθανό να αντιδράσει το άτομο, γνωστικά, συναισθηματικά ή συμπεριφορικά, ως συνέπεια αυτής της αξιολόγησης του εαυτού του (Baumeister, Combell, Krueger, & Vohs, 2003; Burns, 1982).

Ένα λειτουργικό ρόλο ανάλογο με αυτόν που παίζει η αυτοαντίληψη και η αυτοεκτίμηση στο σύστημα του εαυτού έχει και η αντιλαμβανόμενη συναισθηματική νοημοσύνη. Η έννοια του εαυτού αναφέρεται σε όλες τις περιγραφικές και αξιολογικές πτυχές της άποψης του ατόμου για τον εαυτό του (Μακρή-Μπότσαρη, 2001), άρα και η αντιλαμβανόμενη συναισθηματική νοημοσύνη αφορά σε μια από αυτές. Συγκεκριμένα, αναφέρεται στην εικόνα που έχει κανείς για τον τρόπο λειτουργίας των συναισθημάτων του, την ικανότητα αυτοπαρακολούθησης και αυτορρύθμισης των συναισθημάτων και τη δυνατότητα να ρυθμίζει ανάλογα την ενδοπροσωπική και τη διαπροσωπική δραστηριότητα και συμπεριφορά του. Η έννοια της αντιλαμβανόμενης συναισθηματικής νοημοσύνης ενέχει το στοιχείο της αυτοαξιολόγησης όπως και οι έννοιες του εαυτού αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση. Η αυτοαξιολόγηση αυτή μπορεί να αφορά στο γνωστικό πεδίο (π.χ., «Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου την ώρα που τα βιώνω»), στο κοινωνικό πεδίο (π.χ., «Είμαι καλός/ή στο να καταλαβαίνω πώς αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι») ή στο πραξιακό πεδίο («Έχω πρόβλημα να ελέγχω τον θυμό μου»). Κατ' αναλογία με τις άλλες διαστάσεις της έννοιας του εαυτού, ο τρόπος με τον οποίο οργανώνονται οι αντιλήψεις των ατόμων για τη συναισθηματική νοημοσύνη τους επηρεάζει τις στάσεις, τις προσδοκίες και τη συμπεριφορά τους. Όπως υποστηρίζουν ορισμένοι ερευνητές, η συναισθηματική νοημοσύνη προϋποθέτει την ικανότητα αντίληψης, αξιολόγησης και έκφρασης των

συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων (Goleman, 1998; Mayer, et al., 1999), την αυτογνωσία (Bar-On, 1997; Goleman, 1998), την προσωπική λήψη αποφάσεων (Bar-On, 1997; Goleman, 1998) και την προσφορά και δημιουργικότητα (Bar-On, 1997, 2000; Goleman, 1998). Είναι προφανές ότι πολλές από τις παραπάνω διαστάσεις σχετίζονται, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, και με την έννοια του εαυτού.

4.6. Προδραστική αντιμετώπιση.

Η προδραστική αντιμετώπιση αποτελείται από προσπάθειες να χτιστούν γενικές πηγές που διευκολύνουν το επίτευγμα του να επιτυγχάνεις σκοπούς και να προωθείς την προσωπική ανάπτυξη. Κάθε άτομο διαφέρει αξιοσημείωτα στις πηγές που χρησιμοποιεί στις στρεσογόνες καταστάσεις. Οι προσωπικοί πόροι-πηγές περιλαμβάνουν στρατηγικές αντιμετώπισης, προσωπικές εισφορές, όπως προσωπική επάρκεια και κοινωνική υποστήριξη. Καλύτεροι προσωπικοί πόροι ενδυναμώνουν τα άτομα στο να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά το άγχος. Αυτές οι ιδέες οφείλονται στο Hobfoll και συγκεκριμένα στο σύγγραμμα του Conservation of Resources theory (COR). Ο Hobfoll το 1988 υποστήριξε ότι οι άνθρωποι εργάζονται για να αποκτήσουν πόρους που δεν έχουν, να διατηρήσουν τους πόρους που ήδη κατέχουν, να προστατέψουν τους πόρους τους που ήδη απειλούνται και να καλλιεργήσουν τέτοιους πόρους με αποτέλεσμα αυτοί να χρησιμοποιηθούν κατά το καλύτερο δυνατό. Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία το άγχος προβλέπεται να συμβεί σαν αποτέλεσμα καταστάσεων που εκπροσωπούν: 1) απειλή-απώλειας πόρου ή 2) πραγματική απώλεια των πόρων που χρειάζεται για να στηριχτεί το άτομο (Hobfoll, 1988, 1989).

4.7. Προδραστική αντιμετώπιση και κίνητρα.

Στην προδραστική αντιμετώπιση, οι άνθρωποι έχουν ένα όραμα. Βλέπουνε κινδύνους, απαιτήσεις και ευκαιρίες στο απώτερο μέλλον αλλά δεν τις αποτιμούν σαν απειλή, βλάβη ή απώλεια. Καλύτερα θα λέγαμε, αντιλαμβάνεται τις δύσκολες καταστάσεις, σαν προκλήσεις. Η αντιμετώπιση γίνεται διαχείριση στόχων αντί για διαχείριση κινδύνου. Τα άτομα δεν είναι αντιδραστικά αλλά προδραστικά δηλαδή ξεκινούν ένα κατασκευασμένο μονοπάτι από δράσεις και δημιουργούν ευκαιρίες για ανάπτυξη. Η αποτρεπτική και η προδραστική αντιμετώπιση εκδηλώνονται εν μέρει στα ίδια είδη ανοικτών συμπεριφορών σαν ανάπτυξη ικανοτήτων, συσσώρευση πόρων και μακροχρόνιου σχεδιασμού. Ωστόσο τα κίνητρα μπορούν να προέλθουν είτε από την εμφάνιση απειλών είτε από την εμφάνιση προκλήσεων που κάνουν την διαφορά.

Τα επίπεδα του άγχους είναι υψηλά στην αποτρεπτική αντιμετώπιση, αλλά χαμηλότερα στην προδραστική (Schwarzer, 2000). Η διαδικασία μέσα από την οποία οι άνθρωποι προλαμβάνουν δυναμικές πιέσεις και δρουν προκαταβολικά για να τις αντιμετωπίσουν μπορούν να ειπωθούν σαν προδραστική συμπεριφορά. Στην έκταση που τα άτομα αντισταθμίζουν, εξαλείφουν, μειώνουν ή διαφοροποιούν επικρεμάμενα αγχωτικά γεγονότα, η προδραστική συμπεριφορά μπορεί να εξαλείψει ένα μεγάλο μέρος του άγχους πριν καν συμβεί. Οι ικανότητες που σχετίζονται με αυτή τη συμπεριφορά, περιλαμβάνουν σχεδιασμό, καθορισμό στόχων, οργάνωση και ψυχική προσποίηση (Aspinwall & Taylor, 1997).

4.8. Διάκριση της Προδραστικής Αντιμετώπισης

Η προδραστική αντιμετώπιση διακρίνεται από τρία κύρια χαρακτηριστικά (Greenglass, Schwarzer, Jakubiec, Fiksenbaum & Taubert, 1999a; Greenglass, Schwarzer, & Taubert 1999b):

1) ολοκληρώνει το σχεδιασμό και τις προληπτικές στρατηγικές με προδραστική αυτοκανονικότητα επίτευξης στόχου.

2) ολοκληρώνει την προδραστική απόκτηση στόχων με αναγνώριση και χρήση κοινωνικών πόρων.

3) χρησιμοποιεί προδραστική συναισθηματική αντιμετώπιση για αυτοκανονικότητα απόκτησης στόχου. Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της προδραστικής αντιμετώπισης είναι ότι συχνά χρησιμοποιεί πόρους άλλων. Αυτό πρακτικά περιλαμβάνει πληροφοριακούς και συναισθηματικούς πόρους που παρέχονται από άλλους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1. Ψυχική υγεία και μακροπεριβάλλον.

Η αμφίδρομη σχέση άνθρωπος-φυσικό περιβάλλον⁶ είναι εδραιωμένη από την εποχή που υπήρξε η πρώτη ανθρώπινη ύπαρξη στη γη. Το φυσικό περιβάλλον τότε ήταν ιδιαίτερα άγνωστο, απειλητικό ή και επικίνδυνο σε σημείο που χρωμάτιζε τη σχέση αυτή με θαυμασμό, απορία ή δέος. Είναι γνωστή η θεοποίηση φυσικών φαινομένων από τον άνθρωπο με στόχο τον εξευμενισμό τους. Η ιστορική συνέχεια της σχέσης αυτής διατηρήθηκε μέχρι σήμερα αναλλοίωτη με τροποποιημένη την ένταση και την έκταση της.

Η μελέτη της σχέσης του φυσικού περιβάλλοντος και του ανθρώπου, ως ενιαίας βιοψυχοκοινωνικής οντότητας, έχει προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες στο χώρο της Ιατρικής Βιοτεχνολογίας, της Αρχιτεκτονικής, των Κοινωνικών Επιστημών, των Επιστημών της Συμπεριφοράς και της Οικολογίας που αποτελεί την τελική συνισταμένη των μελετών γύρω από τη σχέση αυτή. Η μελέτη της επίδρασης του φυσικού περιβάλλοντος πάνω στην ψυχική υγεία είναι δυνατή κάτω από τρεις βασικές προϋποθέσεις (Moos, 1974): 1) η ανθρώπινη συμπεριφορά δεν μπορεί να γίνει κατανοητή αν θεωρείται αποξενωμένη από το περιβάλλον μέσα στο οποίο αναπτύσσεται, 2) το φυσικό και το κοινωνικό περιβάλλον πρέπει να μελετώνται από κοινού, γιατί ούτε η μελέτη του ενός ούτε του άλλου μπορεί να δώσει ικανοποιητικές ερμηνείες στη σχέση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και περιβάλλοντος και 3)

⁶ Ως φυσικό περιβάλλον ορίζεται ο υλικός οργανικός ή ανόργανος κόσμος που μας περιβάλλει τις γεωφυσικές διαστάσεις, δηλαδή τη γη, τον αέρα, τη βλάστηση, τις θάλασσες και τα φαινόμενα που παρατηρούνται σε αυτές.

η Κοινωνική Οικολογία έχει διαμορφώσει ορισμένες αξίες με τις οποίες προσπαθεί να ερμηνεύσει την ανθρώπινη συμπεριφορά.

5.2. Ψυχική υγεία και ποιότητα ζωής.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), ψυχική υγεία είναι η κατάσταση της συναισθηματικής ευεξίας, όπου το άτομο μπορεί να ζει και να εργάζεται με άνεση μέσα στην κοινότητα και να ικανοποιείται από τα προσωπικά χαρακτηριστικά και επιτεύγματα. Η Jahoda έχει ιδιαίτερα ασχοληθεί με τον ορισμό της ψυχικής υγείας (1958) και η θέση της έγινε δεκτή από την έκθεση της Joint Commision on Mental Illness and Health. Ορίζει, λοιπόν, τη θετική ψυχική υγεία ως μία κατάσταση ισορροπίας που περιλαμβάνει επτά χαρακτηριστικά: α) την επίγνωση από το άτομο της ταυτότητας του, β) την δυνατότητα του ατόμου να είναι αυτοδύναμο, γ) τη δυνατότητα αντίστασης στο stress (μια σύνθεση της πρώτης και δεύτερης ιδιότητας), δ) τη δυνατότητα του ατόμου να είναι ενεργητικό και ανεξάρτητο από κοινωνικές επιρροές, ε) την ικανότητα να ελέγχει το περιβάλλον, στ) την ικανότητα να αγαπά, να εργάζεται και να διασκεδάζει και ζ), τη δυνατότητα να επιλύει τα προβλήματα του.

Η έννοια «ποιότητα ζωής» δεν έχει καθοριστεί με ένα συγκεκριμένο και ομοιόμορφο τρόπο και έτσι συναντούμε πολλές εννοιολογικές ασάφειες. Στις δεκαετίες του 1960 και 1970, κοινωνικοί επιστήμονες, φιλόσοφοι και πολιτικοί άρχισαν να επιδεικνύουν ενδιαφέρον για τις έννοιες «ποιότητα ζωής» και «επίπεδο ζωής». Το ενδιαφέρον αυτό εκδηλώθηκε στην προσπάθεια των ειδικών να αντιμετωπίσουν προβλήματα που προκαλούνται από τις

ανισότητες κατανομής των πόρων και αφορούν το γενικό «ευ ζην» της κοινωνίας, σε συσχετισμό και με τις ανησυχίες που γεννά η προοδευτική αύξηση του πληθυσμού συγκρινόμενη με τον ρυθμό ανάπτυξης των φτωχών χωρών. Ο McCall (1975) για παράδειγμα υποστηρίζει ότι η ποιότητα ζωής συνίσταται στην ύπαρξη και στη δυνατότητα πρόσβασης προς τις απαραίτητες εκείνες συνθήκες που εξασφαλίζουν την ευτυχία σε μία δεδομένη κοινωνία ή περιοχή. Άλλοι συγγραφείς τονίζουν την υποκειμενική εκτίμηση του ατόμου αναφορικά με την ποιότητα ζωής και το «ευ ζην».

Πρόσφατα, ο Lehman (1997), που ασχολήθηκε ειδικότερα με τον τομέα της ψυχικής υγείας, υποστηρίζει ότι το θέμα της ποιότητας ζωής, αν και ορίζεται ποικιλοτρόπως, περιλαμβάνει τρεις θεμελιώδεις διαστάσεις: α) την ικανότητα του ατόμου, β) την πρόσβαση του σε πόρους και ευκαιρίες, ώστε να μπορεί να χρησιμοποιήσει του πόρους αυτούς για την επίτευξη των ενδιαφερόντων του και γ) το αίσθημα της ψυχικής ευεξίας που βιώνει το άτομο. Οι δύο πρώτες διαστάσεις του όρου θεωρούνται ως αντικειμενικοί δείκτες της ποιότητας ζωής, ενώ η τρίτη διάσταση του όρου θεωρείται ότι εμπίπτει στην κατηγορία των υποκειμενικών δεικτών. Στην έννοια αυτή της ποιότητας ζωής, που καθορίζεται από τις τρεις αυτές διαστάσεις, περιλαμβάνονται και κάποιοι συγκεκριμένοι τομείς της ζωής, όπως είναι η υγεία (γενικά), η οικογενειακή ζωή, οι κοινωνικές σχέσεις, η εργασία, η οικονομική κατάσταση του ατόμου και το βιοτικό του επίπεδο.

Από τους ορισμούς, λοιπόν της ποιότητας ζωής, που έχουν διατυπωθεί και της ψυχικής υγείας, είναι φανερό πόσο αναπόσπαστα συνδεδεμένες είναι οι δύο αυτές έννοιες και πόσο αναπόσπαστα εμπλέκονται στην κοινωνική αναπαράσταση των ατόμων.

5.3. Κατάθλιψη.

Η κατάθλιψη παρουσιάζεται ως ένα παγκόσμιο χαρακτηριστικό της ανθρώπινης φύσης από την παροδική θλίψη που μπορεί να συμβεί στον καθένα μέχρι τη βαριά κατάθλιψη. Σύμφωνα με τον Κλεφταρά (1998), σε γενικές γραμμές θα μπορούσε να οριστεί ως «μια κατάσταση παθολογικής θλίψης που συνοδεύεται από σημαντική μείωση του αισθήματος προσωπικής αξίας και από την επώδυνη συνείδηση της επιβράδυνσης των νοητικών, ψυχοκινητικών και οργανικών διαδικασιών». Λόγω της έλλειψης ενός λειτουργικού και γενικά αποδεκτού ορισμού, η κατάθλιψη ορίζεται κατά κύριο λόγο από ψυχολογικές (έντονη θλίψη, απελπισία, χαμηλό θετικό συναίσθημα), συμπεριφοριστικές (ψυχοκινητική επιβράδυνση και απώλεια ενδιαφέροντος), γνωστικές (αισθήματα έλλειψης ελπίδας και απώλειας) και βιολογικές εκδηλώσεις (μειωμένη διεγερσιμότητα συμπαθητικού συστήματος, μειωμένη διάθεση για διάφορες λειτουργίες). Αποτελεί, συνήθως, μια αντίδραση σε ένα σοβαρό γεγονός, το οποίο το άτομο αδυνατεί να αντιμετωπίσει, που μπορεί να λάβει χώρα στο οικογενειακό περιβάλλον, το περιβάλλον των προσωπικών σχέσεων ή το εργασιακό περιβάλλον.

Είναι αξιοσημείωτο, ότι, αντίθετα με την κοινή πεποίθηση με την οποία κατάθλιψη είναι μια διαταραχή των μεσηλίων και των ηλικιωμένων, τα ποσοστά εμφάνισής της είναι υψηλότερα στους νέους, οι οποίοι, όμως μπορούν να την ξεπεράσουν ευκολότερα από τις άλλες ηλικιακές ομάδες (Myers, Weissman, Tischler, Hotzer, Leaf & Orvaschel, 1984), ενώ η διάσταση του φύλου ως δημογραφική μεταβλητή συνιστά παράγοντα κινδύνου για τους διαφορετικούς τύπους ψυχικών διαταραχών (Τσαλικογλου & Αρτινοπούλου, 2003). Οι εμπειρίες των γυναικών διαφέρουν από αυτές των

ανδρών σε πολλά επίπεδα, συμπεριλαμβανομένων του αποκλεισμού τους (έμμεσου ή άμεσου) από πολλές δραστηριότητες, της έλλειψης δυνατότητας λήψης και εκτέλεσης αποφάσεων, της ανατροφής και διαπαιδαγώγησης των παιδιών, τις «διπλές βάρδιες» στο σπίτι και τον εργασιακό χώρο, την έλλειψη εξουσίας στις προσωπικές, εργασιακές, οικονομικές, κοινωνικές, επαγγελματικές και πολιτικές σχέσεις και της βίωσης διαφόρων ψυχοπιεστικών γεγονότων. Οι εμπειρίες αυτές έχουν άμεση επιρροή στην αυτοεκτίμησή τους, την αίσθηση ελέγχου και την διάθεσή τους. Ιδιαίτερα σημαντικός θεωρείται ο ρόλος των θετικών συναισθημάτων (χαρά, ενδιαφέρον, εξωστρέφεια, προσήνεια, ευσυνειδησία, αισιοδοξία), αφού διευρύνουν το πεδίο της προσοχής, της νόησης και της δράσης και βοηθούν στην ανάπτυξη των φυσικών, διανοητικών, ψυχολογικών και κοινωνικών πόρων του ανθρώπου, έτσι ώστε να αντιμετωπίζει με σθένος τις αντίξοες καταστάσεις που του παρουσιάζονται, ενώ τα αρνητικά (φόβος, θυμός, λύπη) συνδέονται με το νευρωτισμό (Fredrickson, 2001; Κλεφτάρας, 1998; Μαλικιώση-Λοϊζου, 2004).

5.4. Εργασία, ανεργία και ψυχικές διαταραχές.

Η συσχέτιση κοινωνικών, πολιτιστικών ακόμα και οικονομικών φαινομένων με βιολογικές, γενικότερα ιατρικές ή ειδικότερα ψυχιατρικές παραμέτρους αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για τη σφαιρική ανάλυση και κατανόηση των φαινομένων αυτών. Το ιατρικό μοντέλο της θεώρησης των ατομικών προβλημάτων υγείας «εν κενώ» είναι σήμερα ξεπερασμένο.

Υπάρχουν παραδείγματα ερευνών που ακολούθησαν την προβληματική, που συσχέτισαν, δηλαδή, τις κοινωνικές τάξεις, π.χ. με την ψυχική αρρώστια ή την ποιότητα και τον τρόπο της κατοικίας με διαγνωστικές ψυχιατρικές κατηγορίες ή τέλος, την οικονομική κατάσταση, για να αναφερθούμε μόνο στον τομέα της Ψυχιατρικής.

Στις μέρες μας η οικονομική κρίση ολοένα επιτείνεται, η ανεργία είναι το πρώτο αποτέλεσμα της με παραπέρα επιπτώσεις στη ψυχοσωματική ισορροπία των ατόμων που έχασαν την εργασία τους. Ο Stead (1942) μέσα από την εμπειρία της οικονομικής καταστροφής του 1929-1930, γράφει ότι η «ανεργία είναι η αποτυχία του κοινωνικού συστήματος και επηρεάζει τα περισσότερα άτομα προξενώντας τη μεγαλύτερη καταπόνηση, σωματική και ψυχική. Η ανεργία είναι το σύμπτωμα της ανισότητας της καπιταλιστικής οικονομίας, τόσο σοβαρό που απειλεί την ισορροπία ολόκληρου του συστήματος και την ατομική ψυχοσωματική ισορροπία των μελών του». Κάθε είδους απώλεια, π.χ. υλικών αγαθών, εργασίας κ.λ.π., συνεπάγεται μια ψυχοσυναισθηματική αντίδραση του ατόμου, πράγμα που έχει επιβεβαιωθεί από μερικούς ερευνητές (Μαδιανός, 2000).

5.5. Κοινωνική τάξη - Θέση.

Κοινωνική τάξη είναι μορφή κοινωνικής στρωμάτωσης με βάση τη σχέση των ατόμων προς τα μέσα της παραγωγής και τον έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας. Κοινωνική θέση είναι ο συνολικός χώρος που κατέχει σε μία κλίμακα ιεραρχίας ο κάτοχος ενός συμπλέγματος θέσεων. Είναι μορφή κοινωνικής στρωμάτωσης με βάση το γόητρο και τη δυνατότητα προνομιακής κατανάλωσης αγαθών και υπηρεσιών (Τσαούσης, 1984).

Η πλούσια ξένη βιβλιογραφία γύρω από τον παράγοντα της κοινωνικής τάξης στην έκλυση ψυχοκοινωνικού στρες-ψυχικών διαταραχών προσφέρει δύο μοντέλα ερμηνειών, εκείνο της κοινωνικής επιλογής (social selection) και εκείνο της κοινωνικής αιτιότητας (causation), όπου σύμφωνα με το πρώτο, το ψυχικά άρρωστο άτομο δεν μπορεί να ακολουθήσει τα άλλα άτομα στην ανοδική τους κοινωνικοοικονομική πορεία (σε μία ταξικά μεταβαλλόμενη κοινωνία) κι έτσι παραμένει στις δύο χαμηλότερες τάξεις, όπου ανακαλύπτεται από τους επιδημιολόγους. Σύμφωνα με το δεύτερο μοντέλο, αυτή η ίδια θέση των ατόμων που ανήκουν σε κατώτερη κοινωνική τάξη δημιουργεί μια διάσταση μεταξύ των στόχων των μέσων για την επίτευξη τους και ματαίωση των προσδοκιών τους, με αποτέλεσμα τη γένεση του στρες και των ψυχικών διαταραχών (Μαδιανός, 2000).

5.6. Φύλο, κοινωνικοοικονομική κατάσταση και Ψυχική υγεία.

Σε παγκόσμια κλίμακα η κοινωνικοοικονομική θέση και ανάπτυξη της γυναίκας είναι χαμηλότερη από εκείνη των αντρών. Οι διαφορές είναι πιο έντονες στις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου ο δείκτης ανθρώπινης ανάπτυξης για τις γυναίκες βρίσκεται κάτω από το ήμισυ του ανάλογου δείκτη των αντρών. Επίσης, η ανισότητα των δύο φύλων είναι εντονότερη στις ασθενέστερες κοινωνικοοικονομικά τάξεις όλων των χωρών. Οι γυναίκες συνιστούν παγκοσμίως το 70% των ανθρώπων που βρίσκονται στο όριο της φτώχειας ή και κάτω από αυτό (United Nations Development Program, 1995), ενώ οι γυναίκες μητέρες είναι η πλέον πολυπληθής ομάδα που διαβιεί υπό καθεστώς ανέχειας, ακόμη και στις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες (Belle,

1990).

Ειδικότερα, τα Ηνωμένα Έθνη αναφέρουν ότι η κατανομή της πενίας σε παγκόσμιο επίπεδο είναι δυσανάλογη σε βάρος των γυναικών και εξασθενεί την υγεία τους (United Nations, 2000). Το 70% του παγκόσμιου πληθυσμού που ζει σε κατάσταση φτώχειας (η οποία ορίζεται ως «όχι απλά ανεπαρκές εισόδημα, αλλά έλλειψη πρόσβασης στην εκπαίδευση, στο σύστημα υγείας και σε άλλες ανέσεις και αποκλεισμός από τη συμμετοχή στα κοινά») αποτελείται από γυναίκες. Η πλειοψηφία των δεδομένων μας, δείχνει ότι οι εργαζόμενες γυναίκες πληρώνονται κατά μέσο όρο 30% έως 50% λιγότερο από τους άνδρες που κάνουν την ίδια δουλειά και συχνά εργάζονται με χαμηλότερους του βασικού μισθούς, χωρίς επιδόματα συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε συνταξιοδοτικά προγράμματα και της ασφάλισης υγείας. Επιπρόσθετα, οι περισσότερες γυναίκες εργάζονται σε δουλειές χαμηλότερου κύρους από τους άνδρες, συχνότερα σε οικογενειακές επιχειρήσεις και επιδίδονται σε άτυπες εργασίες (εργάζονται ως οικιακοί βοηθοί, ασχολούνται με τη γεωργία ή έχουν ως έδρα εργασίας το σπίτι τους).

Οι νέες κοινωνικοοικονομικές εξελίξεις στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης τόσο στις αναπτυσσόμενες χώρες όσο και στις ανεπτυγμένες χώρες, αφορούν και στα δύο φύλα. Εντούτοις, φαίνεται πως τα ασθενέστερα οικονομικά άτομα, η πλειοψηφία των οποίων είναι γυναίκες, πλήττονται περισσότερο από τις νέες στρατηγικές (Kirmani & Munyakho, 1996), όπως για παράδειγμα η περικοπή των δημοσίων δαπανών για θέματα κοινωνικής πρόνοιας (Bandarage, 1997).

Οι έντονες οικονομικές αλλαγές, προκαλούν ραγδαίες αλλαγές σε σημαντικούς τομείς, όπως η αγορά εργασίας, το εισόδημα και το βιοτικό επίπεδο, με συνέπεια να παρατηρείται μεγάλος κίνδυνος εμφάνισης κάποιας ψυχικής νόσου και ιδιαίτερα κατάθλιψης, ιδίως όταν το άτομο δε διαθέτει κάποιο υποστηρικτικό δίκτυο και δεν έχει την δυνατότητα να επηρεάσει τις καταστάσεις που το αφορούν (Broadhead & Abas, 1998). Σχετική έρευνα έχει δείξει ότι οι χαμηλότερες κοινωνικοοικονομικά τάξεις έχουν 2,86 φορές μεγαλύτερη πιθανότητα να εμφανίσουν οποιαδήποτε διαταραχή με εξάμηνη τουλάχιστον διάρκεια από ότι οι υψηλότερες κοινωνικοοικονομικά τάξεις (Helzer, 1986). Αυτή η αλυσιδωτή αντίδραση μεταξύ φύλου, ανισότητας, χαμηλού κοινωνικοοικονομικού επιπέδου και ψυχικών διαταραχών έχει εντοπιστεί σε έρευνες που έγιναν σε αναπτυσσόμενες και αναπτυγμένες χώρες. Στις τελευταίες, η άνιση κατανομή του πλούτου μειώνει την κοινωνική συνοχή και αλληλοϋποστήριξη, μείωση που σύμφωνα με την επιδημιολογία συνδέεται με αυξημένα ποσοστά θνησιμότητας και ψυχοπαθολογίας στις κατώτερες κοινωνικές τάξεις και ιδιαίτερα στις γυναίκες. Ανάλογη με τους δείκτες ψυχοπαθολογίας στις κατώτερες κοινωνικές τάξεις είναι και η ύπαρξη αγχογόνων περιβαλλοντικών παραγόντων όπως οι δύσκολες συνθήκες διαβίωσης, συμπεριλαμβανομένων έντονων οικονομικών και στεγαστικών προβλημάτων, καθώς και η αδυναμία συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και η ελλιπής πρόσβαση σε υποστηρικτικά κοινωνικά δίκτυα (Turner & Marino, 1994).

5.7. Πολλαπλοί ρόλοι και ψυχική υγεία των γυναικών.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια αυξανόμενη πλειοψηφία των γυναικών να αναλαμβάνει τους πολλαπλούς ρόλους της μητέρας, της συζύγου, της εργαζόμενης και επιπλέον να φροντίζει τους γεροντότερους γονείς. Οι γυναίκες δεν ακολουθούν την μεταβατική ακολουθία από τον έναν ρόλο στον άλλον, όταν οι τελευταίοι πολλαπλασιάζονται αλλά εμπλέκονται στην ανάληψη ανόμοιων και διαφορετικών ρόλων, ο καθένας από τους οποίους απαιτεί σοβαρή δέσμευση (Korpp & Ruzicka, 1993). Εντούτοις, παρά το γενικό ενδιαφέρον σχετικά με τις επιπτώσεις των πολλαπλών ρόλων στην υγεία των γυναικών, οι περισσότερες μελέτες εξετάζουν μόνο την επίδραση κάθε ρόλου ξεχωριστά (Sharma, 1999).

Σε γενικές γραμμές, οι γυναίκες που αναλαμβάνουν πολλαπλούς ρόλους αναφέρουν καλύτερη φυσική και ψυχολογική κατάσταση υγείας από τις γυναίκες με εμπλοκή σε λιγότερους ρόλους: οι πολλαπλοί ρόλοι τρέφουν την αυτοεκτίμηση τους, την αίσθηση ελέγχου, τη φυσική του ζωτικότητα, καθώς και την ενεργητικότητα τους. Παρόλα αυτά, μία παρόμοια γενίκευση αγνοεί τις συνέπειες των πολύπλοκων αλληλεπιδράσεων μεταξύ των πολυάριθμων μεταβλητών της ζωής. Για παράδειγμα, οι πολλαπλοί ρόλοι έχει αποδειχτεί ότι προκαλούν μια ποικιλία, αντίθετων αποτελεσμάτων στη φυσική και ψυχική υγεία των γυναικών όπως υπερβολικό κάπνισμα, υπερφαγία, διαταραχές του ύπνου, υπερένταση, αρρυθμία, ζαλάδες και πόνους στον αυχένα και την μέση (Hughes & Galinsky, 1994).

Έρευνες που επικεντρώθηκαν στην κατάδειξη πιθανών στρεσογόνων παραγόντων σχετικά με την ανάληψη ρόλων, ανέδειξαν ότι ο ρόλος της μητέρας, η ευαλωτότητα στην εργασία, οι προσλαμβανόμενες απαιτήσεις ενός συγκεκριμένου ρόλου και οι συγκρούσεις που επέρχονται ως συνέπεια αυτών καθώς και οι προσωπικές πηγές του ατόμου, επηρεάζουν την ψυχική κατάσταση της γυναίκας.

5.8. Οικονομική Κρίση και Ψυχική Υγεία.

Πολλές μελέτες σε πολλές χώρες, δείχνουν ότι η έλλειψη οικονομικής ασφάλειας, η απότομη μείωση του εισοδήματος και η ανεργία, καταστάσεις δηλαδή που σχετίζονται με τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, την απώλεια θέσεων εργασίας, την επαγγελματική αβεβαιότητα και την αδυναμία εκπλήρωσης οικονομικών υποχρεώσεων, αποτελούν σοβαρή απειλή για την ψυχική υγεία και επιφέρουν σημαντική αύξηση του αριθμού των ψυχικών διαταραχών όπως η γενικευμένη αγχώδη διαταραχή, η διαταραχή πανικού, οι ψυχοσωματικές διαταραχές, η καταθλιπτική διαταραχή και τελικά και των αυτοκτονιών. Επίσης παρατηρούμε αυξημένα προβλήματα εθισμού και εξάρτησης σε τοξικές ουσίες, αυξημένη κατανάλωση καπνού και αλκοόλ.

Ο Π.Ο.Υ προειδοποιεί επίσημα ότι η παγκόσμια οικονομική κρίση οδηγεί σε έξαρση του αριθμού των αυτοκτονιών, ενώ τα κρούσματα έχουν ήδη κάνει την εμφάνισή τους και στη χώρα μας. Οι μελέτες αποδεικνύουν συστηματικά ότι οι αυτοκτονίες και οι απόπειρες αυτοκτονίας είναι πιο συχνές σε ανέργους και γενικότερα σε χαμηλά οικονομικά κοινωνικά επίπεδα παρά σε εργαζόμενους, και ότι περισσότεροι άνεργοι αυτοκτονούν σε σύγκριση με τους

αμιγώς ψυχιατρικούς ασθενείς. Το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο και τα άγαμα άτομα έχουν επίσης δυσμενή πρόγνωση. Φυσικά, ασθενείς ήδη από παλαιότερα με ιστορικό κατάθλιψης ή και απόπειρες αυτοκτονίας, ευρίσκονται σε υψηλότερο κίνδυνο.

Υπό το πρίσμα αυτό, η αντιμετώπιση των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων στην ψυχική υγεία σε συνθήκες οικονομικής κρίσης, θα έπρεπε να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα της εθνικής υγειονομικής πολιτικής και ειδικότερα η κάλυψη των ανθρώπων που υφίστανται καταστροφικές συνέπειες για την υγεία τους. Αλλά μάλλον το αντίθετο παρατηρούμε.

Η οικονομική ύφεση και οι οικονομικές κρίσεις έχουν ένα πλαίσιο που εξαρτώνται εσωτερικά και από την αρνητική επίπτωση των ψυχικών διαταραχών της υγείας. Αυτές εμφανίζονται σε χαμηλού και μέσου εισοδήματος χώρες, ενώ ορισμένες εύπορες χώρες προσφέρουν τις δικλίδες που βοηθούν τους ανέργους να ξεφύγουν από τις δυσμενείς συνέπειες. Η χώρα μας, δεν ανήκει σε αυτές τις ορισμένες εύπορες χώρες.

Η εμφάνιση μείζονος κατάθλιψης σε περίοδο οικονομικής κρίσης, τυπικά αυξάνει κατά 50% στον γενικό πληθυσμό και το ποσοστό των ανθρώπων που εμφανίζει κατάθλιψη μετά από μεγάλη οικονομική απώλεια ξεπερνά το 70%. Από αυτούς κάποιοι θα αυτοκτονήσουν αλλά το ποσοστό ποικίλει από χώρα σε χώρα. Για παράδειγμα, στην κατάρρευση του 1992-1998 της Ρωσίας, οι αυτοκτονίες και οι βίαιοι θάνατοι αυξήθηκαν τόσο πολύ, που μιλούσαμε για μια «μαύρη ζώνη θανάτου» στις χώρες της Βαλτικής και στην ίδια τη Ρωσία. Τα οικονομικά πειράματα της ρωσικής κυβέρνησης που είναι γνωστά επίσης ως «θεραπεία σοκ», ξεκίνησαν στη Ρωσία στις αρχές του 1992 και συνοδεύονταν

από την κατάργηση των ελέγχων των τιμών και γοργή μείωση των πραγματικών μισθών, των συντάξεων και της σχεδόν πλήρους απώλειας των προσωπικών αποταμιεύσεων. Λίγο μετά το 1992, η Ρωσία παρουσίασε σημαντική και απότομη αύξηση της συνολικής θνησιμότητας μεταξύ 1990 και 1994. Η θνησιμότητα από αυτοκτονία αυξήθηκε δραματικά μετά το 1994 και συνέχισε να είναι η κύρια αιτία του βίαιου θανάτου για τους άνδρες στη Ρωσία. (Ellman, 1994; Gavrilova, Evdokushkina, Ermakov & Gavrilov 1997).

Μιλώντας για ανεργία, παρατηρούμε και το εξής κοινωνικό λάθος: Από τη μία γνωρίζουμε επίσημα ότι η ανεργία αυξάνει τις ψυχικές διαταραχές και τις αυτοκτονίες, από την άλλη ο άνεργος χάνει μετά από λίγο χρονικό διάστημα και τα ασφαλιστικά του δικαιώματα και δυσχεραίνεται ακόμα περισσότερο η πρόσβασή του σε θεραπευτικές λύσεις της ψυχικής του υγείας. Η κατάσταση περιπλέκεται και από την δυσάρεστη κατάσταση που θέλει, ανάμεσα στο πρώτο κύμα ανέργων να είναι και οι άνθρωποι με ήδη προϋπάρχουσα κατάθλιψη ή αγχώδη διαταραχή.

Σε αυτές τις παθήσεις υπολείπεται συχνότατα η καλή απόδοση στην εργασία, οπότε ο εργοδότης ενόψει οικονομικής κρίσης, εντοπίζει εύκολα τους αδύνατους κρίκους και τους απολύει πρώτους. Αλλά αυτό σημαίνει αυτόματα και την επιδείνωση της προϋπάρχουσας ψυχικής διαταραχής τους. Αλλά αυτή τη διαδικασία επιλογής απολυομένων, την αντιλαμβάνονται οι ευάλωτοι εργαζόμενοι, ακόμα και πριν απολυθούν, οπότε γιγαντώνονται μέσα τους οι ανασφάλειες με επακόλουθο την περαιτέρω πτώση της εργασιακής αποτελεσματικότητάς τους, αφού έχουν ήδη μεταπέσει στον φαύλο κύκλο του ψυχικού πανικού για το μέλλον τους. Έτσι οι εργοδότες τους εντοπίζουν και τους απολύουν γρηγορότερα.

Δηλαδή η οικονομική αποσταθεροποίηση, προκαλεί την ψυχική αποσταθεροποίηση και οδηγεί με μαθηματική ακρίβεια ένα μέρος των ευαίσθητων εργαζόμενων στην ανεργία και συνεπώς εγκαθίσταται ο πανικός και η περαιτέρω ψυχική κατακρήμνιση. Μη βρίσκοντας λύση στον ενδοψυχικό τους κυκλώνα, κάποιοι προτιμούν την αυτοκτονία ενώ ακόμα εργάζονται. Έτσι εξηγείται και το φαινόμενο των αυτοκτονιών σε μεγάλες εταιρείες, όπως στη Γαλλία η France Telecom με 35 αυτοκτονίες μέσα σε 2 χρόνια.

Και όλα αυτά, την στιγμή που τα στοιχεία δείχνουν ότι το 2010 μόνο μία από τις παθήσεις του ψυχοπαθολογικού φάσματος, η κατάθλιψη, θα αποτελέσει πιθανά τη δεύτερη αιτία αναπηρίας σε παγκόσμιο επίπεδο, ειδικά στο φάσμα των παραγωγικών ηλικιών⁷.

5.9. Οι επιπτώσεις της οικονομική κρίσης στην Ψυχική Υγεία του Πληθυσμού.

Εδώ και τρεις δεκαετίες περίπου η ανθρωπότητα ζει στους ρυθμούς της περιώνυμης και ως φαίνεται αναπόφευκτης παγκοσμιοποίησης, εξέλιξη η οποία, μακροπρόθεσμα, απειλεί με πλήρη ανατροπή των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών δεδομένων των σύγχρονων κοινωνιών, επηρεάζοντας έτσι έμμεσα ή και άμεσα τις συνθήκες ζωής καθώς και την ψυχική υγεία πολλών ανθρώπων, ιδιαίτερα εκείνων που ανήκουν στην κατηγορία των «θυμάτων» (victims) του οργανωτικού και τεχνολογικού εκσυγχρονισμού. Χαρακτηριστικά γνωρίσματα της παγκοσμιοποίησης είναι, α) οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις σε όλους τους τομείς της οικονομικής και

⁷ Δασκαλόπουλος, Θ. (2010).

http://psi-gr.tripod.com/universal_economic_crisis_and_mental_health.html, 14/06/2010

κοινωνικής ζωής, β) η μετατόπιση του κέντρου βάρους των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων από τον παραγωγικό στο χρηματιστικό τομέα, με αποτέλεσμα την «υπερχρηματιστική οικονομία» και τη βαθμιαία μετατροπή των κοινωνιών μας σε «κοινωνίες του τζόγου», “casino societies”, όπως αποκαλούνται στα αγγλικά, γ) η συγκέντρωση του κοινωνικού πλούτου στα χέρια ολίγων, η εμφάνιση των λεγόμενων «νεόπτωχων» στις αναπτυσσόμενες βιομηχανικές κοινωνίες και η οικονομική και κοινωνική εξαθλίωση εκατομμυρίων ανθρώπων στις χώρες του Τρίτου Κόσμου, δ) η καταναλωτική κοινωνία και η ομογενοποίηση των προτύπων κοινωνικής συμπεριφοράς, ε) ο ανταγωνισμός με επίκεντρο το χρήμα και η αναβίωση της γνωστής ιδεολογίας σχετικά με την «επικράτηση του ισχυρότερου» και τέλος ζ) η εμφάνιση νέων μορφών πολιτικής τρομοκρατίας, η αντιμετώπιση των οποίων τείνει να οδηγήσει την ανθρωπότητα σε νέους ιδεολογικούς Μεσαίωνες.

Ενόψει των εξελίξεων αυτών, οι βεβαιότητες των κοινωνιών μας ανατρέπονται και οι άνθρωποι βρίσκονται ολοένα και περισσότερο αντιμέτωποι με διάφορα προβλήματα, με αποτέλεσμα να εντείνονται οι ανασφάλειες και οι φόβοι, γεγονός που επηρεάζει την κοινωνική συμπεριφορά τους, στο βαθμό που ενισχύει τον ατομικισμό, εμποδίζοντας έτσι τη συγκρότηση συλλογικής συνείδησης, απαραίτητη προϋπόθεση για τη συνειδητή οργάνωση της ζωής τους. Με αυτοσκοπό το χρήμα και το ατομικό συμφέρον σε βασικές αξίες, οι κοινωνίες μας ακολουθούν ακάθεκτες τη λογική της εμπορευματοποίησης και συνακόλουθα της «παγκοσμιοποίησης» των κοινωνικών σχέσεων, με εμφανή τα σημάδια της αλλοτρίωσης. Το φαινόμενο των ψυχικών διαταραχών σε όλες τις ηλικιακές ομάδες και ανεξάρτητα από το κοινωνικό στρώμα στο οποίο ανήκουν οι άνθρωποι, αφορά, αν και με διαφορετικά κάθε φορά συμπτώματα,

τόσο αυτούς που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα επιβίωσης όσο και την κοινωνία των ευημερούντων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας με αντικείμενο τους ανέργους που έγινε από την Εταιρεία Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ψυχικής Υγείας στη Χαλκίδα (2005), η ψυχική υγεία του λαού μας κάθε άλλο παρά ικανοποιητική είναι. Έτσι, στο γενικό πληθυσμό της χώρας το ποσοστό εκείνων που πάσχουν από μια τουλάχιστον ψυχική διαταραχή ανέρχεται στο 29%. Υψηλά ποσοστά κατάθλιψης παρουσιάζουν οι ηλικιωμένοι άνω των 75 ετών και ειδικότερα οι γυναίκες, οι εργάτες, οι διαζευγμένοι και οι χήροι και κυρίως οι άνεργοι. Ακόμη, το ποσοστό των διαταραχών συναισθήματος είναι της τάξης του 16,8%, ενώ των αγχώδων διαταραχών ανέρχεται στο 17%. Αγχώδεις διαταραχές παρουσιάζουν συνήθως νέοι άνθρωποι ηλικίας 18-39 ετών, όπως υπάλληλοι, φοιτητές, νοικοκυρές και κυρίως οι άνεργοι. Συγκεκριμένα, 26% των ανέργων, ένας στους τρεις περίπου, πάσχει από κατάθλιψη, ενώ το 20%, δηλαδή ένας στους πέντε, παρουσιάζει αυτοκτονικές τάσεις. Στο σύνολο του πληθυσμού της χώρας μας το αυτοκτονικό ρίσκο κυμαίνεται γύρω στο 7%. Όπως πολύ σωστά έχει επισημανθεί, η αντιμετώπιση των προβλημάτων ψυχικής υγείας του λαού μας, απαιτεί συγκεκριμένες παρεμβάσεις κοινωνικής και ψυχιατρικής υποστήριξης, μέριμνα που στη χώρα μας βρίσκεται ακόμη, δυστυχώς, σε υποτυπώδη κατάσταση.

Η ελληνική κοινωνία χάνει βαθμιαία την παραδοσιακή εξωστρέφειά της, ενισχύοντας έτσι τις απομονωτικές τάσεις μεταξύ των ανθρώπων. Η καταναλωτική μανία των ατόμων υπερβαίνει συχνά την αγοραστική τους ικανότητα, καθώς επηρεάζεται από τα υφιστάμενα καταναλωτικά πρότυπα, τα οποία και καλλιεργούνται σκοπίμως με στόχο τη τεχνητή δημιουργία αναγκών.

Η κοινωνία μας, λοιπόν, άκρως καταναλωτική, υπόσχεται πρόσβαση στην ευημερία που ουσιαστικά έχουν οι έχοντες και κατέχοντες, ενώ οι υπόλοιποι, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις καταναλωτικές ανάγκες, υπερχρεώνονται στις τράπεζες (στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, κ.λ.π.), που ζουν καθημερινά με το άγχος της αποπληρωμής των δανείων. Ως γνωστόν, η εποχή μας καλλιεργεί το πνεύμα της κατανάλωσης σε βάρος της πραγματικής ευημερίας, δημιουργώντας πλασματικές ανάγκες, οι οποίες και εγκλωβίζουν τους ανθρώπους στη λογική μιας καταπιεστικής παραγωγικότητας, στο βωμό της οποίας θυσιάζονται όχι μόνον οι κοινωνικές σχέσεις αλλά και αυτή ακόμη η υγεία.

Η καταναλωτική πράξη είναι ιδιαίτερα σημαντική σε ότι αφορά τη διαμόρφωση των κοινωνικών σχέσεων, αφού τα υποκείμενα αποζητούν μέσω αυτής τη σύνδεσή τους με το κοινωνικό περιβάλλον, οι απόψεις του οποίου επιδρούν καταλυτικά στην κοινωνική συμπεριφορά των ανθρώπων. Με την εμπορευματοποίηση της κοινωνικής ζωής, σε όλες λίγο ή πολύ, τις εκφάνσεις της, μέσα από την κατασκευή και την προβολή προτύπων συμπεριφοράς και ινδαλμάτων στο χώρο της μόδας, της μουσικής, της διασκέδασης, της άθλησης κλπ, προωθείται συστηματικά μια αντίληψη ζωής που εξυπηρετεί πρωτίστως τα συμφέροντα του πολιτικού και οικονομικού κατεστημένου, όχι όμως και αυτά των ίδιων των υποκειμένων, καθότι τα εμποδίζει να συμφιλιωθούν με τον εαυτό τους. Γενικά, ο καταναλωτισμός λειτουργεί ως υποκατάστατο στους φόβους που αναπαράγει καθημερινά η κρίση του συστήματος αξιών των κοινωνιών μας, η οποία στο υποκειμενικό επίπεδο αποτελεί και ατομική κρίση (Παπαδημητρίου, 2009).

Μέρος 2^ο - Μέθοδος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1. Ερευνητικές Υποθέσεις.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη της ψυχικής υγείας και της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων την περίοδο της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα. Η έρευνα εστιάζει στο να παρέχει πληροφορίες για τα εξής ερωτήματα: Πρώτον, ποια είναι τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, δηλαδή, η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και η έλλειψη επιτευγμάτων εργαζομένων στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας. Δεύτερον, ποια είναι τα επίπεδα του άγχους, της κοινωνικής δυσλειτουργίας και της αυτοπεποίθησης των εργαζομένων. Τρίτον, κατά πόσο οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν θετικά τις δύσκολες καταστάσεις και Τέταρτον, κατά πόσο το τελευταίο χρονικό διάστημα τα άτομα-καταναλωτές βιώνουν την οικονομική δυσπραγία, την οικονομική ανασφάλεια και κατά πόσο προσδοκούν σε καλύτερες μέρες. Στους στόχους της έρευνας εντάσσεται η μελέτη των παραπάνω μεταβλητών σε σχέση με το φύλο και το ετήσιο εισόδημα του ατόμου. Τέλος, στην παρούσα έρευνα διερευνάται κατά πόσο η γενική υγεία, η θετική αντιμετώπιση δυσκολιών, η οικονομική δυσπραγία και ανασφάλεια και οι θετικές προσδοκίες για το μέλλον προβλέπουν την εξουθένωση στο χώρο της εργασίας.

Σύμφωνα με τους παραπάνω στόχους και βάσει των ευρημάτων της βιβλιογραφίας τα οποία ήδη αναφέρθηκαν, τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας διατυπώνονται ως εξής:

- 1) Η επαγγελματική εξουθένωση των γυναικών θα είναι σε υψηλότερα επίπεδα σε σύγκριση με τους άντρες, καθώς οι γυναίκες δυσκολεύονται να συνδυάσουν τον επαγγελματικό και οικογενειακό τους ρόλο (Schaufeli & Baker, 2004).
- 2) Το άγχος και η κατάθλιψη, αλλά και η αυτοπεποίθηση των γυναικών θα εμφανιστεί σε υψηλότερα επίπεδα από των αντρών. Συστηματικά η βιβλιογραφία έχει δείξει ότι οι γυναίκες εκδηλώνουν περισσότερα προβλήματα εσωτερίκευσης από ότι οι άντρες όπως κατάθλιψη, κ.ά.(Schieman, McBrier & Gundy 2003).
- 3) Η αρνητική αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων, η οικονομική δυσπραγία και η ανασφάλεια θα εκδηλώνεται σε μεγαλύτερο βαθμό στις γυναίκες παρά στους άντρες (Lempers & Simons 1989).
- 4) Τα άτομα που είναι σε άσχημη οικονομική θέση εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, χαμηλότερο επίπεδο γενικής υγείας, περισσότερες δυσκολίες στην αντιμετώπιση στρεσογόνων καταστάσεων και υψηλότερα επίπεδα οικονομικής δυσπραγίας και ανασφάλειας (Norvilitis, Szablicki & Wilson 2003).
- 5) Η επαγγελματική εξουθένωση θα συνδέεται θετικά με χαμηλά επίπεδα γενικής υγείας, χαμηλό βαθμό θετικής αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων, υψηλό επίπεδο οικονομικής δυσπραγίας και ανασφάλειας και χαμηλό επίπεδο προσδοκιών για τη βελτίωση της οικονομικής κατάστασης (Goldberg, Gater, Sartorious, Ustun, Piccinelli, Gureje & Rutter 1997).

6.2. Δείγμα.

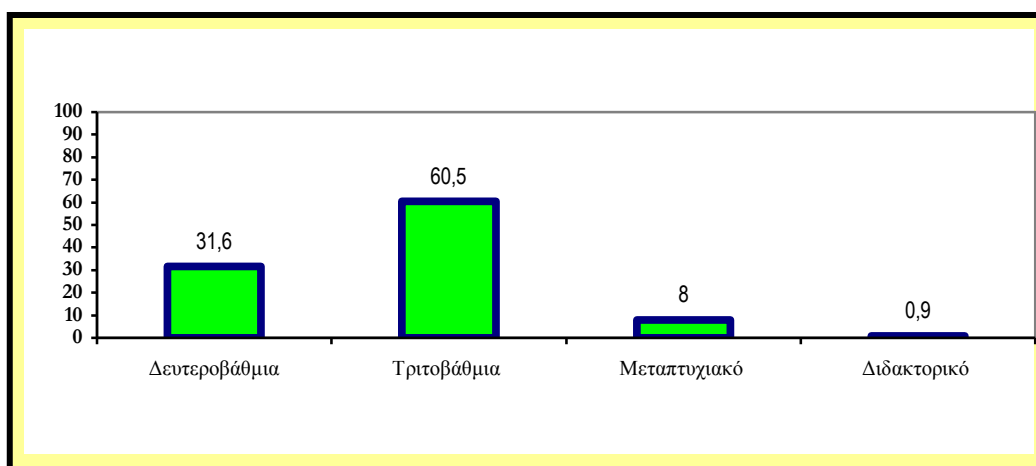
Στην έρευνα συμμετείχαν 114 άτομα, που απασχολούνται σε διάφορους δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους, με μέσο όρο ηλικίας 35,91 και τυπική απόκλιση 9,9 έτη. Το εύρος της ηλικίας ήταν από 18 έως 64 έτη. Από τα άτομα αυτά 50 (43,9%) δήλωσαν έγγαμοι, 56 (49,1%) δήλωσαν άγαμοι και τα υπόλοιπα 8 (7%) δήλωσαν διαζευγμένα. Το 41,2% (47 άτομα) ήταν άντρες και το 58,8% (67 άτομα) ήταν γυναίκες. Από τους άντρες το 42,6% (20 άτομα) ήταν έγγαμοι, το 51,1% (24 άτομα) ήταν άγαμοι και μόλις το 6,1% (3 άτομα) δήλωσαν διαζευγμένοι. Από τις γυναίκες το 44,8% (30 άτομα) δήλωσαν έγγαμες, το 47,8% (32 άτομα) δήλωσαν άγαμες και μόλις το 7,5% (5 άτομα) δήλωσαν διαζευγμένες.

Πίνακας 1. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και την οικογενειακή κατάσταση

Οικογενειακή κατάσταση	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Έγγαμος/η	20	42,6	30	44,8	50	43,9
Άγαμος/η	24	51,1	32	47,8	56	49,1
Διαζευγμένος/η	3	6,4	5	7,5	8	7
Σύνολο	47	41,2	67	58,8	114	100

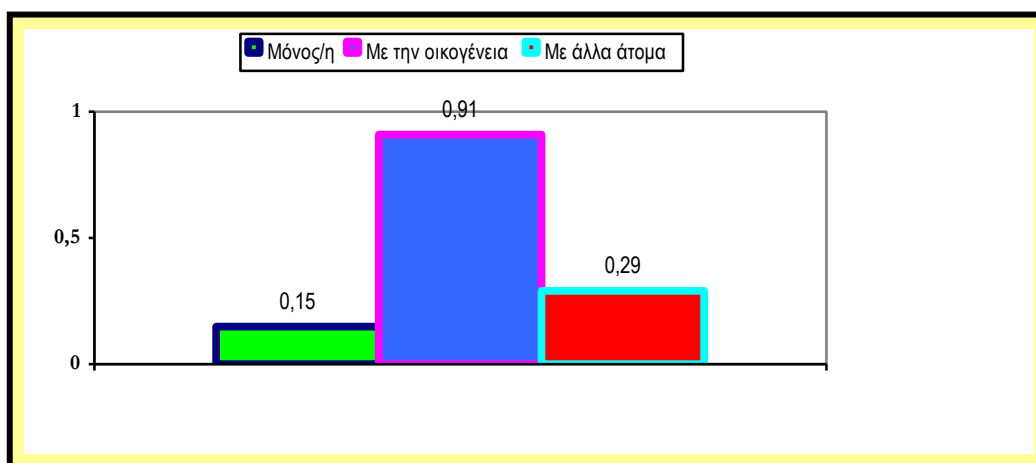
Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, 36 άτομα (31,6%) δήλωσαν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, 69 άτομα (60,5%) πτυχιούχοι ΑΕΙ και ΤΕΙ, 8 άτομα (7%) ήταν απόφοιτοι Μεταπτυχιακών Προγράμματος και μόλις ένα άτομο (0,9%) ήταν κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος. Δεν βρέθηκαν

διαφορές ως προς το φύλο (Γράφημα 1).



Γράφημα 1. Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο

Ως προς την πυκνότητα κατοικίας, 26 άτομα (22,8%) μένουν μόνοι τους, 80 άτομα (70,2%) μένουν με την οικογένειά τους, ένα άτομο (0,9%) μένει με φίλους και 7 άτομα (6,1%) δήλωσαν ότι συγκατοικούν με άλλα άτομα. Ο μέσος όρος ατόμων που διαμένουν με την οικογένεια τους είναι 3,1 άτομα με υψηλότερο αριθμό 6 άτομα. Ως προς την ύπαρξη οικονομικά εξαρτημένων ατόμων, τα αποτελέσματα φαίνονται στο Γράφημα 2. Ο μέσος όρος των εξαρτημένων ατόμων στο σύνολο των συμμετεχόντων είναι 0,69 και η τυπική απόκλιση 1,08. Άτομα που μένουν μόνα τους έχουν οικονομικά εξαρτώμενα μέλη και ο μέσος όρος είναι 0,15, ενώ αυτοί που διαμένουν με την οικογένεια τους αναφέρουν μέσο όρο 0,91. Επίσης εξαρτώμενα άτομα αναφέρουν και αυτοί που μένουν με άλλους, Μ.Ο.=0,29.



Γράφημα 2. Μέσος όρος οικονομικά εξαρτημένων ατόμων με βάση τη διαμονή

Η κατανομή του εισοδήματος ως προς το φύλο έδειξε ότι 49 άτομα (43%) κατατάσσονται στη χαμηλή κατηγορία εισοδήματος (0-16000), 39 άτομα (42,2%) ανήκουν στη μεσαία κατηγορία (16001-26000) και 26 άτομα (14,8%) κατατάσσονται στην υψηλή κατηγορία (26.001-100.000). Περισσότεροι άντρες παρά γυναίκες ανήκουν στη μεσαία και υψηλή κατηγορία. Αντίθετα, περισσότερες γυναίκες παρά άντρες ανήκουν στη χαμηλή κατηγορία χ^2 (1, $n=114$)=10,57, $p<0,01$ (Πίνακας 2).

Πίνακας 2. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και το ετήσιο εισόδημα

Ετήσιο εισόδημα	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
0-16000	12	25,5	37	55,2	49	43
16001-26000	19	40,4	20	29,9	39	42,2
26001-100000	16	34	10	14,9	26	22,8
Σύνολο	47	41,2	67	58,8	114	100

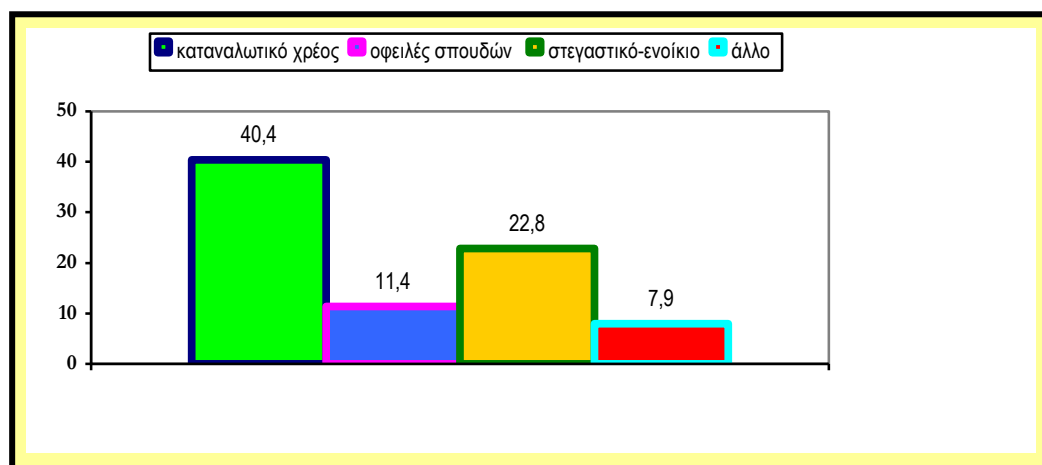
Σχετικά με την μηναία κατανάλωση βρέθηκε ότι το 50% (57 άτομα) καταναλώνει μέχρι 500 ευρώ για τρόφιμα και ένδυση, το 37,6% (43 άτομα) καταναλώνει από 500 μέχρι 1.000 ευρώ και το 12,3% (14 άτομα) καταναλώνει το μήνα περισσότερα από 1.000 ευρώ. Περίπου διπλάσιο είναι το ποσοστό ατόμων με χαμηλό εισόδημα (σε σύγκριση με το μέτριο εισόδημα) που καταναλώνει 500 ευρώ το μήνα για τρόφιμα. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το 28,6% της μικρομεσαίας τάξης καταναλώνει πάνω 1.000 ευρώ. Από την άλλη, υπάρχει ένα 34% υψηλού εισοδήματος που καταναλώνει μέχρι 1.000 ευρώ το μήνα $\chi^2(1, n=114)=18,80, p<0,001$ (Πίνακας 3).

Πίνακας 3. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το ετήσιο εισόδημα και τη μηναία κατανάλωση για τρόφιμα και ένδυση

Ετήσιο εισόδημα	Μηναία κατανάλωση (τρόφιμα, ένδυση)					
	0-500		501-1.000		1.001 και άνω	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
0-16.000	32	56,1	15	34,9	2	14,3
16.001-26.000	19	33,3	18	41,9	2	14,3
26.001-100.000	6	10,5	10	23,2	10	71,4
Σύνολο	57	50	43	37,6	14	12,3

Ως προς το δανεισμό, φαίνεται ότι το 42,1% (48 άτομα) δεν έχουν δανειακή επιβάρυνση, το 39,5% (45 άτομα) οφείλει σε τραπεζικό δανεισμό έως 1.000 ευρώ, ενώ μόλις το 18,4% (21 άτομα) έχει χρηματοδοτηθεί πάνω από 10.000 ευρώ. Η πλειοψηφία των δανειοληπτών (40,4% - 46 άτομα) έχει συνάψει σύμβαση καταναλωτικού δανείου, το 11,4% (13 άτομα) έχει οφειλές για σπουδές και φροντιστήρια, ενώ το 22,8% (26 άτομα) είναι πιστούχοι

στεγαστικού δανείου. Τέλος, το 7,9% (9 άτομα) δήλωσε δανεισμό άλλης μορφής (Γράφημα 3).



Γράφημα 3. Ποσοστά του δείγματος ως προς τις κατηγορίες δανεισμού

Σχετικά με τη σταθερότητα της οικονομικής κατάστασης τα τελευταία χρόνια, 26 άτομα (22,8%) δήλωσαν ότι αυτή άλλαξε προς το χειρότερο, 52 άτομα (45,6%) αναφέρουν ότι τα οικονομικά τους παρέμειναν στα ίδια επίπεδα και 36 (31,6%) σημείωσαν βελτίωση της οικονομικής τους κατάστασης. Ως προς την πρόβλεψη της οικονομικής κατάστασης τα επόμενα χρόνια δεν παρατηρήθηκε κάποια διαφορά σε σχέση με τα προηγούμενα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα, 25 άτομα (21,9%) δήλωσαν ότι η οικονομική κατάσταση τους θα είναι κακή έως πολύ κακή, 46 άτομα (40,4%) δεν αναμένουν μεταβολή της οικονομικής τους κατάστασης και 43 άτομα (37,7%) προβλέπουν ότι θα βελτιωθεί (μάλιστα σε μερικές περιπτώσεις «αρκετά») η οικονομική τους κατάσταση (Πίνακας 4).

Πίνακας 4. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς την τωρινή και μελλοντική οικονομική κατάσταση

	Τωρινή		Μελλοντική	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Προς το χειρότερο	26	22,6	25	21,9
Ίδια	52	45,6	46	40,4
Προς το καλύτερο	36	31,6	43	37,7

Σχετικά με τη ρύθμιση οφειλών/χρεών, φαίνεται ότι 14 άτομα (12,3%) βρίσκονται στη διαδικασία τακτοποίησης/κλεισίματος των οφειλών, 40 άτομα (35,1%) αποπληρώνουν ομαλά τα χρέη τους, 59 άτομα (51,8%) δεν είχαν συνάψει ποτέ σύναψη δανείου και μόνο σε ένα άτομο διακόπηκε η σύναψη του δανείου του.

6.3. Ψυχομετρικά Μέσα Συλλογής Ερευνητικού Υλικού

Για την συγκεκριμένη μελέτη χορηγήθηκαν τα εξής ψυχομετρικά εργαλεία:

1. Το «Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (Maslach et al., 1981), το οποίο περιλαμβάνει 16 ερωτήσεις που αξιολογούν τη συναισθηματική εξάντληση (πέντε ερωτήσεις), την αποπροσωποποίηση (πέντε ερωτήσεις) και την προσωπική επίτευξη (έξι ερωτήσεις). Οι ερωτώμενοι εκφράζουν την άποψή τους σε μια επτάβαθμη κλίμακα, όπου το 0 σημαίνει «ποτέ» και το 6 «κάθε μέρα». Οι δείκτες αξιοπιστίας για τις τρεις επιμέρους κλίμακες έχει βρεθεί να είναι 0,86, 0,75 και 0,71 αντίστοιχα.

2. Το Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας (G.H.Q.-12) των Goldberg et al. (1997), το οποίο στη συγκεκριμένη μελέτη επιτρέπει το διαχωρισμό μεταξύ υγιών ατόμων και ατόμων με «δυνάμει ψυχική διαταραχή» μέσω τριών παραγόντων: α) άγχος-κατάθλιψη («Έχετε πρόσφατα χάσει τον ύπνο σας λόγω άγχους;»), β) κοινωνική και προσωπική δυσλειτουργία («Έχετε προσφάτως νιώσει να παίζεται χρήσιμο ρόλο σε κάτι;»), και γ) χαμηλή αυτοπεποίθηση («Έχετε προσφάτως νιώσει να χάνεται την αυτοπεποίθηση σας;»). Η κλίμακα περιέχει 6 διαβαθμίσεις, οι οποίες δηλώνουν τη μεγάλη βελτίωση ενός συμπτώματος, τη μερική βελτίωση του συμπτώματος, τη σταθερή παρουσία του συμπτώματος, τη μικρή επιδείνωση του συμπτώματος, τη μερική επιδείνωση του συμπτώματος και τη μεγάλη επιδείνωση του συμπτώματος τις τελευταίες εβδομάδες πριν τη χορήγηση του ερωτηματολογίου. Οι απαντήσεις είναι λεκτικές με τη μορφή « Συνέχεια», «Συχνά», «Αρκετές Φορές», «Μερικές Φορές», «Σπάνια» και «Ποτέ».

3. Το Ερωτηματολόγιο της Προδραστικής Αντιμετώπισης (Proactive Coping Inventory) της Greenglass (2002) συγκροτεί την παρακίνηση και την σκοπιμότητα σε συνδυασμό με τις βουλευτικές διαδικασίες. Η κλίμακα αυτή περιέχει 14 ερωτήσεις οι οποίες συνδυάζουν αυτόνομες καταστάσεις τοποθέτησης του ατόμου αυτοκανονικότητας και επίτευξης στόχων μέσω συμπεριφοράς. Η κλίμακα περιέχει 4 διαβαθμίσεις, οι οποίες δηλώνουν ότι η κατάσταση που βιώνει το άτομο δεν είναι αληθινή, ότι δεν είναι σχεδόν αληθινή, ότι είναι σχεδόν αληθινή και ότι είναι απολύτως αληθινή. Η αξιοπιστία της κλίμακας στην παρούσα έρευνα ήταν υψηλή, $\alpha=0,89$.

4. Το ερωτηματολόγιο της Οικονομικής Δυσπραγίας (Economic Hardship Questionnaire) των Lempers et al.(1989) είναι μία εννιαβάθμια κλίμακα τύπου Likert κατασκευασμένη δείχνοντας εμμέσως την οικονομική δυσπραγία. Η βασική–κεντρική έννοια των ερωτήσεων είναι ότι ενώ οι εργαζόμενοι δεν δηλώνουν ευθέως τα εισοδήματά τους, μπορούμε να αποτιμήσουμε μέσω της συμπεριφοράς τους την οικονομική τους κατάσταση και έτσι να διακρίνουμε σημάδια οικονομικής δυσπραγίας. Η κλίμακα περιέχει 4 διαβαθμίσεις οι οποίες δηλώνουν ότι τα άτομα δεν έχουν βρεθεί ποτέ σε τέτοιες καταστάσεις, ότι έχουν βρεθεί μερικές φορές, ότι βρέθηκαν συχνά και ότι έχουν βρεθεί πολύ συχνά.

5. Τέλος το ερωτηματολόγιο Οικονομικής Ευρωστίας (FWBS) των Norvilitis et al.(2003) εξετάζει (α) προσωπικά συναισθήματα οικονομικής ανασφάλειας και (β) προσδοκίες για την μελλοντική οικονομική κατάσταση του ατόμου. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 8 ερωτήσεις και η κλίμακα περιέχει 5 διαβαθμίσεις οι οποίες αξιολογούν ότι το άτομο συμφωνεί απόλυτα, ότι απλά συμφωνεί, ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί, ότι διαφωνεί και ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το δεύτερο μέρος ήταν το *Δημογραφικό ερωτηματολόγιο*, το οποίο περιέχει γενικές ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, τον τόπο διαμονής, την εκπαίδευση, την επαγγελματική ιδιότητα, τον αριθμό των ατόμων που διαμένουν στην οικία, το μηνιαίο ποσό δαπανών για καταναλωτικές ανάγκες, το ετήσιο καθαρό εισόδημα, το ποσό δανεισμού καθώς και ανάλυση του σύμφωνα με την κατηγορία δαπανών, την αντίληψη για την τωρινή αλλά και την μελλοντική οικονομική κατάσταση, την ρύθμιση

οφειλών–χρεών καθώς και την επαγγελματική κατάσταση. Θα πρέπει στο σημείο αυτό να σημειώσουμε ότι οι κοινωνικές τάξεις (ομάδες) που σχηματίστηκαν στην παρούσα διπλωματική εργασία δημιουργήθηκαν βάσει της νέας φορολογικής κλίμακας (Ν.3842/10) που ισχύει από το νέο οικονομικό έτος 2011 και αφορά την χρήση του προηγούμενου έτους 2010. Το κλιμάκιο εισοδήματος απεικονίζεται στον πίνακα 5.

Πίνακας 5. Η νέα ενιαία κλίμακα για εισοδήματα του 2010

Η νέα ενιαία κλίμακα για εισοδήματα του 2010	
(ποσά σε ευρώ)	
Κλιμάκιο εισοδήματος	Συντελεστής (%)
Ως 12.000	0
12.001 – 16.000	18
16.001 – 22.000	24
22.001 – 26.000	26
26.001 – 32.000	32
32.001 – 40.000	36
40.001 – 60.000	38
60.001 – 100.000	40
Ανω των 100.000	45

Πηγή: ΔΟΥ ΙΘ Αθηνών, 2010

6.4 Διαδικασία Συλλογής Ερευνητικών Δεδομένων

Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης ερευνητικής προσπάθειας, η οποία υλοποιήθηκε από το Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, με επικεφαλής το Λέκτορα Ψυχολογίας κο Αντωνίου και έχει ως στόχο την μελέτη της επίδρασης της οικονομικής κρίσης στην ψυχική υγεία και την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων, σε εθνικό επίπεδο.

Στην έρευνα αυτή επιλέχθηκαν εργαζόμενοι κυρίως από το λεκανοπέδιο Αττικής, με κριτήριο τον απαιτούμενο για τα δεδομένα της έρευνας αριθμό συμμετεχόντων.

Ο συντονισμός κατά τη διάρκεια της συλλογής των δεδομένων έγινε από τον επιστημονικό υπεύθυνο της έρευνας, τον κο Αντωνίου, ο οποίος εξασφάλισε επισκέψεις σε ατομικές επιχειρήσεις, σε εταιρείες αλλά και σε δημόσιους οργανισμούς, αφού είχε προηγηθεί ενημέρωση σχετικά με την έρευνα. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ολοκληρωνόταν μέσα σε περίπου μισή ώρα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1. Ευρήματα.

Για να διερευνηθούν οι διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών, στα α) Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης, β) Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας, γ) Κλίμακα Προσδραστικής Αντιμετώπισης και δ) Κλίμακες Οικονομικής ευρωστίας και Δυσπραγίας διενεργήθηκαν: α) μονοπαραγοντικές πολυμεταβλητές αναλύσεις διακύμανσης (1-way ANOVA), όπου ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν το φύλο και το εισόδημα και εξαρτημένες οι κλίμακες των ερωτηματολογίων.

Για να εξεταστεί η σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με τη γενική υγεία, την προσδραστική αντιμετώπιση καταστάσεων, την οικονομική δυσπραγία και ανασφάλεια χρησιμοποιήθηκαν α) αναλύσεις συσχέτισης με συντελεστή συσχέτισης το Δείκτη Pearson r και β) παλινδρομικές αναλύσεις όπου η επαγγελματική εξουθένωση αποτέλεσε την εξαρτημένη μεταβλητή, ενώ το φύλο, το εισόδημα, η γενική υγεία, η προσδραστική αντιμετώπιση, η οικονομική δυσπραγία και ανασφάλεια αποτέλεσαν τις εξαρτημένες μεταβλητές.

7.2. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

7.2.1. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης-Αξιοπιστία.

Οι τρεις παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζουν ικανοποιητική αξιοπιστία, η οποία κυμαίνεται από το α 0,63 έως 0,90. Η αξιοπιστία στο σύνολο των 16 ερωτημάτων βρέθηκε να είναι 0,74(Πίνακας 6).

Πίνακας 6 . Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των παραγόντων του Ερωτηματολογίου
Επαγγελματικής Εξουθένωσης (N=114)

	Αρ. προτ.	Alpha	Μ.Ο.	Τ.Α.
1. Συναισθηματική εξάντληση	5	0,90	14,72	6,31
2. Αποπροσωποποίηση	5	0,63	10,82	5,07
3. Έλλειψη επιτευγμάτων	6	0,65	11,25	2,0
4. Σύνολο	16	0,74	36,78	10,64

7.2.2. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης ως προς το φύλο και το ετήσιο καθαρό εισόδημα.

Οι γυναίκες σημειώνουν υψηλότερο μέσο συναισθηματικής εξάντλησης από ότι οι άντρες. $F(1, 113)=4,30$, $p<0,05$. Στο σύνολο του δείγματος η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται από σπάνια μέχρι μερικές φορές, όπως η αποπροσωποποίηση και η έλλειψη επιτευγμάτων. Αντιθέτως, η συναισθηματική εξάντληση φαίνεται να εμφανίζεται μερικές φορές (Πίνακας 7).

Πίνακας 7 . Μέσοι όροι των παραγόντων Επαγγελματικής Εξουθένωσης ως προς το φύλο των συμμετεχόντων

Παράγοντες	Φύλο			F
	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο	
	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	
1. Συναισθηματική εξάντληση	2,66	3,15	2,94	4,30*
2. Αποπροσωποποίηση	2,13	2,19	2,16	0,10
3. Έλλειψη επιτευγμάτων	1,80	1,93	1,87	0,76
4. Σύνολο	2,19	2,42	2,33	3,05

* $p<0,05$.

Το εισόδημα φαίνεται να διαφοροποιεί σημαντικά τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης. $F(2, 113)=5,53, p<0,01$ και της συναισθηματικής εξάντλησης. $F(2, 113)=4,18, p<0,05$. Δηλαδή, όσο χαμηλότερο το εισόδημα, τόσο υψηλότερος ο μέσος της συναισθηματικής εξάντλησης, αλλά και της επαγγελματικής εξουθένωσης (Πίνακας 8).

Πίνακας 8 . Μέσοι όροι των παραγόντων Επαγγελματικής Εξουθένωσης ως προς το εισόδημα των συμμετεχόντων

Παράγοντες	Εισόδημα			F
	0-16.000	16-26.000	26.000 και άνω	
	M.O.	M.O.	M.O.	
1. Συναισθηματική εξάντληση	3,33 _α	2,84 _{αβ}	2,37 _β	5,53**
2. Αποπροσωποποίηση	2,28	2,07	2,08	0,59
3. Έλλειψη επιτευγμάτων	1,94	1,89	1,74	0,61
4. Σύνολο	2,52 _α	2,27 _{αβ}	2,06 _β	4,18*

* $p<0,05$, * $p<0,01$. Μέσοι όροι που μοιράζονται κοινό δείκτη, δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους

7.3. Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας.

7.3.1. Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας –Αξιοπιστία.

Οι τρεις παράγοντες της γενικής υγείας εμφανίζουν ικανοποιητική αξιοπιστία, η οποία κυμαίνεται από το alpha 0,62 έως 0,82. Η αξιοπιστία στο σύνολο των 12 ερωτημάτων βρέθηκε να είναι 0,77 (Πίνακας 9).

Πίνακας 9 . Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Γενικής Υγείας (N=114)

	Αρ. προτ.	Alpha	Μ.Ο.	Τ.Α.
1. Άγχος-Κατάθλιψη	4	0,72	9,68	4,1
2. Κοινωνική Δυσλειτουργία	6	0,62	8,72	5,54
3. Χαμηλή αυτοπεποίθηση	2	0,82	2,75	2,40
4. Σύνολο	12	0,77	21,15	8,96

7.3.2. Ερωτηματολόγιο Γενικής Υγείας ως προς το φύλο και το ετήσιο καθαρό εισόδημα.

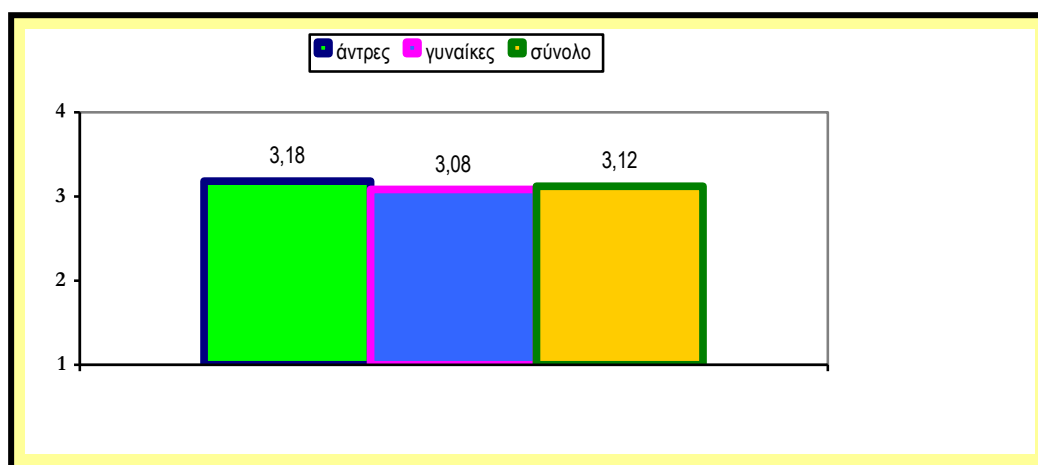
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι συμμετέχοντες εμφανίζουν άγχος και συμπτώματα κατάθλιψης από «μερικές φορές» έως «αρκετές φορές», ενώ η κοινωνική δυσλειτουργία και η χαμηλή αυτοπεποίθηση λαμβάνει τιμές από «σπάνια» μέχρι «μερικές φορές» (Πίνακας 10). Δεν βρέθηκαν διαφορές, οι οποίες να σχετίζονται με το φύλο και το ετήσιο εισόδημα.

Πίνακας 10 . Μέσοι όροι των παραγόντων Γενικής Υγείας ως προς το φύλο των συμμετεχόντων

Παράγοντες	Φύλο			F
	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο	
	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	
1. Άγχος-Κατάθλιψη	2,24	2,54	2,42	2,34
2. Κοινωνική Δυσλειτουργία	1,37	1,51	1,45	0,72
3. Χαμηλή αυτοπεποίθηση	1,27	1,46	1,38	0,69
4. Σύνολο	2,38	2,56	2,49	2,04

7.4. Ερωτηματολόγιο Προδραστικής Αντιμετώπισης ως προς το φύλο και το εισόδημα.

Η ανάλυση διακύμανσης της προδραστικής αντιμετώπισης ως προς το φύλο και το εισόδημα δεν έδειξε σημαντικές διαφορές. Συγκεκριμένα, στο σύνολο του δείγματος φαίνεται ότι η προληπτική αντιμετώπιση δυσκολιών βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα (σχεδόν αλήθεια). Αυτό δηλώνει ότι οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν θετικά τα προβλήματα και προσπαθούν να τα επιλύουν ανεξαρτήτως δυσκολίας (Γράφημα 4).



Γράφημα 4. Μέσοι όροι προδραστικής αντιμετώπισης ως προς το φύλο και το σύνολο του δείγματος

7.5. Ερωτηματολόγιο «Οικονομική Δυσπραγμία» και «Οικονομική Ευρωστία» και ως προς το φύλο και το εισόδημα.

Το ερωτηματολόγιο «Οικονομικής Δυσπραγμίας» εμφανίζει αξιοπιστία υψηλή, $\alpha=0,88$. Επίσης, οι δύο παράγοντες του ερωτηματολογίου «Οικονομική Ευρωστία», η «Ανασφάλεια» και οι «Προσδοκίες για το μέλλον» έχουν υψηλή αξιοπιστία $\alpha=0,87$ και $\alpha=0,94$ αντίστοιχα (Πίνακας 11).

Πίνακας 11 . Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των ερωτηματολογίων «Οικονομική Δυσπραγία» και «Οικονομική Ευρωστία» (N=114)

	Αρ. προτ.	Alpha	Μ.Ο.	Τ.Α.
1. «Οικονομική Δυσπραγία»	9	0,80	18,88	5,29
2.α «Οικονομική Ευρωστία»- Ανασφάλεια	6	0,87	19,47	6,32
2.β «Οικονομική Ευρωστία»- Προσδοκίες	2	0,94	4,88	2,92

Οι μέσοι της οικονομικής δυσπραγίας και οικονομικής ευρωστίας δεν διαφέρουν σημαντικά ως προς το φύλο και ως προς το εισόδημα των συμμετεχόντων. Γενικά, οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι την περίοδο της κρίσης έχουν μειώσει «μερικές φορές» τον οικονομικό τους προϋπολογισμό και έχουν αναβάλει «μερικές φορές» αγορές-δραστηριότητες. Σχετικά με την οικονομική ευρωστία δεν υπάρχει ξεκάθαρη άποψη, καθώς οι συμμετέχοντες «ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν» (Πίνακας 12).

Πίνακας 12 . Μέσοι όροι των ερωτηματολογίων «Οικονομική Δυσπραγία» και «Οικονομική Ευρωστία» ως προς το φύλο

Ερωτηματολόγια	Φύλο			F
	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο	
	Μ.Ο.	Μ.Ο.	Μ.Ο.	
1. «Οικονομική Δυσπραγία»	2,09	2,10	2,10	0,013
2.α «Οικονομική Ευρωστία»- Ανασφάλεια	3,23	3,25	3,25	0,01
2.β «Οικονομική Ευρωστία»- Προσδοκίες	2,59	2,34	2,44	0,81

7.6. Επαγγελματική εξουθένωση, γενική υγεία, προδραστική αντιμετώπιση, οικονομική δυσπραγία και οικονομική ευρωστία.

Συσχέτιση ερωτηματολογίων. Η συσχέτιση των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης με τους μέσους όρους των υπόλοιπων ερωτηματολογίων έγινε με τον υπολογισμό των δεικτών r του Pearson. Όπως προκύπτει από την επισκόπηση του Πίνακα 14, σημαντική συνάφεια βρέθηκε στις εξής περιπτώσεις: Πρώτον, η συναισθηματική εξάντληση βρέθηκε να συσχετίζεται θετικά με το άγχος και την κατάθλιψη, με τη χαμηλή αυτοπεποίθηση και το συνολικό μέσο όρο γενικής υγείας. Η αποπροσωποποίηση βρέθηκε να συσχετίζεται θετικά με το επίπεδο γενικής υγείας, την οικονομική δυσπραγία και αρνητικά με την οικονομική ανασφάλεια. Επίσης, η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων βρέθηκε να σχετίζεται θετικά με την κοινωνική δυσλειτουργία και τη χαμηλή αυτοπεποίθηση. Αντίθετα, βρέθηκε να συσχετίζεται αρνητικά με την προδραστική αντιμετώπιση. Η συνολική επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται θετικά με το επίπεδο γενικής υγείας και αρνητικά με την οικονομική ανασφάλεια. Σε όλες τις περιπτώσεις ο δείκτης συνάφειας είναι χαμηλός.

Πίνακας 13. Συνάφεια (δείκτες Pearson r) των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης, Ερωτηματολογίου Γενικής Υγείας (GHQ), Προδραστηκής Αντιμετώπισης Δυσκολιών, Οικονομικής Δυσπραγίας και Οικονομικής Ευρωστίας

Ερωτηματολόγια		Κλίμακες Επαγγελματικής Εξουθένωσης			
		ΕΞΑΝΤ	ΑΠΟ	ΕΠΙ	ΣΥΝ
Γενική Υγεία					
1. Άγχος-Κατάθλιψη		0,30**	0,19*	0,04	0,29**
2. Κοινωνική Δυσλειτουργία		0,11	0,20*	0,19*	0,24**
3. Χαμηλή αυτοπεποίθηση		0,34**	0,20*	0,23*	0,39**
4. Σύνολο		0,31**	0,22*	0,05	0,31**
5. Προδραστηκή δυσκολιών	Αντιμετώπιση	0,05	-0,13	-0,31**	-0,15
6. «Οικονομική Δυσπραγία»		0,17	0,22*	0,11	0,17
7. α «Οικονομική Ευρωστία»- Ανασφάλεια		-0,13	-0,32**	-0,002	-0,24*
7. β «Οικονομική Ευρωστία»- Προσδοκίες		0,13	0,003	-0,03	0,07

Σημείωση: ΕΞΑΝΤ: Συναισθηματική εξάντληση. ΑΠΟ: Αποπροσωποποίηση. ΕΠΙ: Έλλειψη επιτευγμάτων, ΣΥΝ: Σύνολο Burnout. * $p < 0,05$. ** $p < 0,01$. *** $p < 0,001$.

7.7. Πρόβλεψη επαγγελματικής εξουθένωσης από τη γενική υγεία.

Από τη στατιστική πρόβλεψη της συναισθηματικής εξάντλησης (εξαρτημένη μεταβλητή) από το φύλο, το εισόδημα και τη γενική υγεία προέκυψε ότι το εισόδημα συνδέεται αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση στο χώρο της εργασίας $\beta = -0,29$, $t = -3,15$, $p < 0,01$, $R^2 = 18,9\%$, που δηλώνει ότι το χαμηλό εισόδημα εξηγεί μεγάλο ποσοστό της διασποράς της συναισθηματικής εξάντλησης των ανθρώπων. Η χαμηλή αυτοπεποίθηση βρέθηκε επίσης να εξηγεί μεγάλο ποσοστό της συναισθηματικής εξάντλησης

$\beta=0,34$, $t=2,24$, $p<0,05$, $R^2=18\%$. Την έλλειψη επιτευγμάτων στο χώρο εργασίας προβλέπουν θετικά η χαμηλή αυτοπεποίθηση εξάντλησης $\beta=0,61$, $t=3,84$, $p<0,01$, $R^2=8\%$ και αρνητικά το σύνολο γενικής υγείας $\beta=-0,50$, $t=-2,43$, $p<0,05$, $R^2=11,6\%$. Αυτό σημαίνει ότι το να έχει κάποιος χαμηλή ευτοεκτίμηση και χαμηλό δείκτη γενικής υγείας συμβάλλει στην εκδήλωση χαμηλών επιτευγμάτων στο χώρο της εργασίας. Το εισόδημα $\beta=-0,27$, $t=-3,05$, $p<0,01$, $R^2=6\%$ και η χαμηλή αυτοπεποίθηση $\beta=0,46$, $t=3,08$, $p<0,01$, $R^2=22\%$ συμβάλλουν στην πρόβλεψη της γενικής επαγγελματικής εξουθένωσης (Πίνακας 14).

Πίνακας 14. Παλινδρομικές αναλύσεις της γενικής υγείας στις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης

Μεταβλητές πρόβλεψης	Εξαρτημένες μεταβλητές							
	ΕΞΑΝΤ		ΑΠΟ		ΕΠΙ		ΣΥΝ	
	β	t	β	t	β	t	β	t
1. Φύλο	0,07	0,8	-0,04	-0,4	0,05	0,51	0,04	0,5
2. Εισόδημα	-0,29	-3,14**	-0,1	-1,0	-0,13	-1,38	-0,27	-3,05**
3α. Άγχος Κατάθλιψη	0,08	0,5	0,01	0,05	-0,01	0,08	0,05	0,3
3β. Κοινωνική Δυσλειτουργία	0,03	0,3	0,16	1,67	0,18	1,94*	0,16	1,89
3γ. Χαμηλή αυτοπεποί- θηση	0,34	2,2*	0,06	0,34	0,61	3,84***	0,46	3,8**
4. Σύνολο	-0,06	-0,3	0,13	0,61	-0,50	-2,43*	-0,15	-0,08

Σημείωση: * $p<0,05$. ** $p<0,01$. *** $p<0,001$. Σημείωση: ΕΞΑΝΤ: Συναισθηματική εξάντληση. ΑΠΟ: αποπροσωποποίηση. ΕΠΙ: Έλλειψη επιτευγμάτων, ΣΥΝ: Σύνολο Burnout.

7.8. Πρόβλεψη επαγγελματικής εξουθένωσης από την προδραστική αντιμετώπιση.

Η χαμηλή προδραστική αντιμετώπιση συμβάλλει μόνο στην υψηλή αίσθηση έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων στο χώρο εργασίας $\beta=-0,31$, $t=-3,39$, $p<0,01$, $R^2=8\%$ (Πίνακας 15).

Πίνακας 15. Παλινδρομικές αναλύσεις της γενικής υγείας στις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης

Μεταβλητές πρόβλεψης	Εξαρτημένες μεταβλητές							
	ΕΞΑΝΤ		ΑΠΟ		ΕΠΙ		ΣΥΝ	
	β	t	B	t	β	t	β	t
1. Φύλο	0,12	1,22	-0,01	-0,14	0,02	0,21	0,07	0,76
2. Εισόδημα	-0,26	-2,78**	-0,1	-0,97	-0,10	-1,09	-0,25	-2,60**
3. Προδραστική αντιμετώπιση	0,05	0,52	-0,14	0,45	-0,31	-3,39**	-0,15	-1,65

Σημείωση: * $p<0,05$. ** $p<0,01$. *** $p<0,001$.

7.9. Πρόβλεψη επαγγελματικής εξουθένωσης από την οικονομική δυσπραγία και ανασφάλεια.

Η χαμηλή οικονομική ανασφάλεια συμβάλλει μόνο στην υψηλή αίσθηση αποπροσωποποίησης στο χώρο εργασίας $\beta = -0,28$, $t = -2,90$, $p < 0,01$, $R^2 = 8,8\%$ (Πίνακας 16).

Πίνακας 16. Παλινδρομικές αναλύσεις της οικονομικής δυσπραγίας και ανασφάλειας στις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης
Εξαρτημένες μεταβλητές

Μεταβλητές πρόβλεψης								
	ΕΞΑΝΤ		ΑΠΟ		ΕΠΙ		ΣΥΝ	
	β	t	β	t	β	t	β	t
1. Φύλο	0,12	1,31	0,02	0,16	0,06	0,57	0,10	1,10
2. Εισόδημα	-0,26	-2,74**	-0,04	-0,40	-0,08	-0,83	-0,21	-2,19*
3. «Οικονομική Δυσπραγία»	0,12	1,32	0,14	1,47	-0,13	-1,27	-0,10	-1,04
4. «Οικονομική Ευρωστία»- Ανασφάλεια	-0,04	-0,40	-0,28	-2,88**	-0,03	-0,33	-0,17	-1,80
5. «Οικονομική Ευρωστία»- Προσδοκίες	0,13	1,48	-0,05	-0,52	-0,01	-0,14	0,59	0,56

Σημείωση: * $p < 0,05$. ** $p < 0,01$. *** $p < 0,001$.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Συζήτηση – Συμπεράσματα.

Στη μελέτη αυτή, διερευνητικές στατιστικές αναλύσεις των αποτελεσμάτων που διενεργήθηκαν από τα ερωτηματολόγια με βάση δημογραφικούς άξονες, απέδωσαν ορισμένα από τα αναμενόμενα ευρήματα. Μια περίληψη μερικών από τα ευρήματα αυτά, ακολουθεί:

Οι γυναίκες σημείωσαν υψηλότερο μέσο όρο συναισθηματικής εξάντλησης από ότι οι άντρες. Επίσης παρατηρήθηκε ότι η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται θετικά με το άγχος και την κατάθλιψη καθώς επίσης και με τη χαμηλή αυτοπεποίθηση και το συνολικό μέσο όρο γενικής υγείας. Επομένως η ερευνητική μας υπόθεση, ότι η επαγγελματική εξουθένωση των γυναικών θα είναι σε υψηλότερα επίπεδα σε σύγκριση με τους άντρες, καθώς οι γυναίκες δυσκολεύονται να συνδυάσουν τον επαγγελματικό και οικογενειακό τους ρόλο, επιβεβαιώνεται.

Το εισόδημα φαίνεται να διαφοροποιεί σημαντικά τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και της συναισθηματικής εξάντλησης. Δηλαδή, όσο χαμηλότερο το εισόδημα, τόσο υψηλότερος ο μέσος όρος της συναισθηματικής εξάντλησης αλλά και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό βέβαια επιβεβαιώνεται όλο και πιο πολύ στις μέρες μας όπου η παρατεταμένη ύφεση και η σημαντική μείωση του πραγματικού εισοδήματος έχει φέρει σε απόγνωση τις χαμηλά εισοδηματικές τάξεις, οι οποίες βιώνουν τα φαινόμενα της επαγγελματικής εξουθένωσης και συναισθηματικής εξάντλησης περισσότερο από ποτέ. Ο φόβος για την απώλεια εργασίας (λόγω του υψηλού ποσοστού της ανεργίας) και η αναζήτηση δεύτερης απασχόλησης οδηγεί τους

εργαζόμενους σε αρκετά αδιέξοδα τα οποία μεταφράζονται στα αποτελέσματα της παρούσας διπλωματικής. Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με την έρευνα το εισόδημα και η χαμηλή αυτοπεποίθηση συμβάλλουν στην πρόβλεψη της γενικής επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης το χαμηλό εισόδημα εξηγεί μεγάλο ποσοστό της διασποράς της συναισθηματικής εξάντλησης των ανθρώπων. Η χαμηλή αυτοπεποίθηση βρέθηκε επίσης να εξηγεί μεγάλο ποσοστό της συναισθηματικής εξάντλησης των ανθρώπων.

Η αποπροσωποποίηση βρέθηκε να συσχετίζεται θετικά με το επίπεδο γενικής υγείας, την οικονομική δυσπραγία και αρνητικά με την οικονομική ανασφάλεια. Επίσης η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων βρέθηκε να σχετίζεται θετικά με την κοινωνική δυσλειτουργία και τη χαμηλή αυτοπεποίθηση. Αντίθετα βρέθηκε να συσχετίζεται αρνητικά με την προδραστική αντιμετώπιση. Η συνολική επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται θετικά με το επίπεδο γενικής υγείας και αρνητικά με την οικονομική ανασφάλεια.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σχεδόν το ένα τρίτο της μικρομεσαίας τάξης καταναλώνει πάνω από 1.000 ευρώ το μήνα. Από την άλλη πλευρά, το ίδιο σχεδόν ποσοστό 34% που ανήκει στην κατηγορία υψηλού εισοδήματος καταναλώνει μέχρι 1.000 ευρώ με αποτέλεσμα ένα σημαντικό ποσό να διατίθεται σε ασφαλιστικά ή αποταμιευτικά/συνταξιοδοτικά προγράμματα. Στο σημείο αυτό μπορούμε να παρατηρήσουμε δύο φαινόμενα. Πρώτον ότι σε περίοδο χρηματοοικονομικής κρίσης, όπου το ποσοστό ανεργίας ανεβαίνει και ο πληθωρισμός ακολουθεί την ίδια πορεία (φαινόμενο στασιμοπληθωρισμού) οι έλληνες συνεχίζουν να καταναλώνουν και κυρίως αυτοί που βρίσκονται στην μεσαία εισοδηματική τάξη. Αυτό φαίνεται ξεκάθαρα και από ένα άλλο σημείο

της έρευνας μας, όπου οι συμμετέχοντες δηλώνουν πως την περίοδο της κρίσης έχουν μειώσει «μερικές φορές» τον οικονομικό τους προϋπολογισμό και έχουν αναβάλει «μερικές φορές» τις αγορές–δραστηριότητες. Σχετικά με την οικονομική ευρωστία δεν υπάρχει ξεκάθαρη άποψη καθώς οι συμμετέχοντες «ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν». Είναι σημαντικό να αναφέρουμε εδώ ότι σχεδόν το 40% των δανειοληπτών έχει συνάψει σύμβαση καταναλωτικού δανείου, πράγμα που υποδηλώνει για άλλη μια φορά ότι σε περίοδο κρίσης οι καταναλωτικές ανάγκες έχουν τον πρώτο λόγο σε σχέση με τις ανάγκες για απόκτηση στέγης ή για σπουδές ή για κάποιον άλλο λόγο.

Από τη συγκεκριμένη διπλωματική παρατηρήσαμε αρκετά φαινόμενα που βιώνει ο εργαζόμενος στη σύγχρονη εποχή. Σε μια περίοδο όπου κυριαρχεί η αβεβαιότητα και η οικονομική ανασφάλεια, καθώς οι περισσότερες επιχειρήσεις στον ελληνικό χώρο αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα ρευστότητας, η επιβίωση αυτών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για την εθνική οικονομία. Οι μεγάλες εισοδηματικές διαφορές που παρουσιάζονται μεταξύ των πολιτών και που τείνουν να αυξάνονται είδαμε ότι επηρεάζουν παράγοντες όπως η επαγγελματική εξουθένωση και η συναισθηματική εξάντληση. Επίσης η ύπαρξη σημαντικής διαφοράς του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής εξάντλησης μεταξύ των δύο φύλων, είναι ένα άλλο στοιχείο που πρέπει να εξετασθεί με ιδιαίτερη προσοχή, εάν θέλουμε να μελετήσουμε την εικόνα της κρίσης από ένα πιο ανθρωποκεντρικό βλέμμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Alloy, L. B., Kelly, K. A., Mineka, S., & Clements, C. M. (1990). Comorbidity of anxiety and depressive disorders: A helplessness-hopelessness perspective. In J.D. Maser & R.C.R. Cloninger (Eds), *Comorbidity of mood and anxiety disorders*, 499-543. Washington, DC: American Psychiatric Press.
- Alpha Bank (2009). Η κρίση του 2007-2009: Η άνοδος και η πτώση της χρηματοοικονομικής μοχλεύσεως. *Οικονομικό Δελτίο*, 108, 3-50.
- Alpha Bank (2010). Δημοσιονομική Προσαρμογή: Δυνατότητες εξόδου από την κρίση και αναπτυξιακές προοπτικές . *Οικονομικό Δελτίο*, 112, 9-11.
- Alpha Bank (2010). Η αναγέννηση της ελληνικής οικονομίας : Από τον κίνδυνο της χρεοκοπίας σε ριζικές διαρθρωτικές αλλαγές για μια αναπτυξιακή πορεία. *Οικονομικό Δελτίο*, 113, 52.
- Aspinwall, L. G., & Taylor, S. E. (1997). A stitch in time: Self-regulation and proactive coping. *Psychological Bulletin*, 121, 417-436.
- Athanassopoulos, A. (2000). Customer satisfaction cues to support market segmentation and explain switching behavior. *Journal of Business Research*, 47, 191-207.
- Αλεξάκης, Χ. & Ξανθάκης, Μ. (2008). *Συμπεριφορική Χρηματοοικονομική*, 146-148. Αθήνα: Σταμούλης.
- Αναγνωστόπουλος, Φ., & Παπαδάτου, Δ. (1999). *Η Ψυχολογία στο χώρο της Υγείας*. Τρίτη έκδοση. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Αργυροπούλου, Κ. (1999). Επαγγελματικό άγχος στους δασκάλους. *Σύγχρονη Εκπαίδευση*, 106, 101-110.

- Ασημομύτη, Α. (2007). *Απουσία από την εργασία και επαγγελματική εξουθένωση του προσωπικού στο Παιδοψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής*. Διπλωματική εργασία, Πάτρα.
- Bagozzi, R. P. (1992). The Self-Regulation of Attitudes, Intentions, and Behavior. *Social Psychology Quarterly*, 55, 178-204.
- Bagozzi P. R., Gopinath M., & Nyer P. U. (1999). The role of Emotions in Marketing. *Journal of Academy of Marketing Science*, 27, 184-206.
- Bakker, A., Schaufeli, W., Demerouti, E., Janssen, P., Van der Hulst, R., & Brouwer, J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety Stress Coping*, 13, 247 – 268.
- Bandarage, A. (1997). *Women, population and global crisis*. London: Zed Books.
- Barberis, N., Ming H., & Tano, S. (2001). Prospect theory and asset prices. *Quarterly Journal of Economics*, 116, 1-54.
- Barberis, N., & Thaler R. (2003). *A Survey of Behavioral Finance*. Handbook of the Economics of Finance. Elsevier Science.
- 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: John Willey & Sons, Inc.
- Baumeister, R. F., Combell, J. D., Krueger, J. I., & Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles? *Psychological Science in the Public Interest*, 4(1), 1-44.

- Belle, D. (1990). Poverty and Women's Mental health. *American Psychologist*, 45, 385-389.
- Bennett, P. D. (1995). *Dictionary of Marketing Term (2nd edition)*. Chicago: American Marketing Association.
- Bernanke, B., & Frank, R. H. (2007). *Principles of Macroeconomic*, 37. New York: McGraw Hill.
- Bettman, J. R. (1979). *An information processing theory of consumer choice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Bettman, J. R., & Kakkar, P. (1977). Effects of information presentation format on consumer information acquisition strategies. *Journal of Consumer Research*, 3, 233-240.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.). *The Handbook of Emotional Intelligence*, 343-362. San Francisco: John Willey & Sons, Inc.
- Bradley, H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, 15, 359-370.
- Broadhead, J. C., & Abas, M. A. (1998). Life events, difficulties and depression among women in an urban setting in Zimbabwe. *Psychological Medicine*, 28, 29-38.
- Brown, J. D., & Lawton, M. (1986). Stress and well-being in adolescence: The moderating role of physical exercise. *Journal of Human Stress*, 12, 125-131.
- Brown, J. D., & Siegal, J. M. (1988). Exercise as a buffer of life stress: A prospective study of adolescents health. *Health Psychology*, 7, 341-353.
- Burns, R. (1982). *Self-concept development and education*. London: Holt, Rinehart, & Winston.

- Bustelo, P. (1998). The East Asian Financial Crises: An Analytical Survey. *Instituto Complutense de Estudios Internacionales Working Paper, 10*, 3-8.
- Card, S. K., Moran, T. P., & Newell, A. (1983). *The psychology of human-computer interaction*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Carstens, C., Panzano, P., Massatti, R., Roth, D., & Sweeney, H. (2009). A Naturalistic Study of MST Dissemination in 13 Ohio Communities. *Journal of Behavioral Health Services & Research, 36*, 344-360.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y. C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences, 28*, 539-561.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty. *Journal of Marketing, 65*, 81-93.
- Cherniss, C. (1988). Observed supervisory behaviour and teacher burnout in special education. *Exceptional Children, 54*(5), 449-454.
- Constable, J. F., & Russel, D. W. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Journal Of Human Stress 12*(1), 20-26.
- Cook, R. (1992). *The Prevention and Management of stress: a manual for teachers*. Harlow: Longman.
- Cooper, C. L., & Marshall, J., (1976), "Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health". *Journal of Occupational Psychology, 49*, 11—28.
- Corsetti, G., Pesenti, P., & Roubini, N. (1999). What Caused the Asian Currency and Financial Crisis? *Japan and World Economy, 11*, 331-332.

- Cowan, N. (1988). Evolving conceptions of memory storage, selective attention and their mutual constraints within the human information-processing system. *Psychological Bulletin*, 104, 163-191.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional Intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- DeBondt, W., & Thaler, R. (1995). Financial decision making in markets and firms. A behavioral perspective in Jarrow R., Maksimovic, V., & Ziemba, W. Finance. *Handbooks in Operations Research and Management Science*, 9, 385 – 410.
- Dittmar, H. (1992). *The Social Psychology of Material Possessions*, 3. Hemel Hempstead: Harvester Wheatshe.
- Dunham (1986). Best for (in) Equality, Subtraction, Proof of Correctness. *Signum Newsletter*, 21 (July 1986, 27-30).
- Δασκαλόπουλος, Θεόδωρος (2010), http://psi-gr.tripod.com/universal_economic_crisis_and_mental_health.html, 17/12/2010.
- Edison, H. J. , Luangaram, P., & Miller, M. (1997). Asset Bubbles, Domino Effects and ‘Lifeboats’: Elements of the East Asian Crisis. *The Economic Journal*, 1.
- Ellman, M. (1994). The increase in death and disease under ‘katastroika’. *Cambridge Journal of Economics*, 18,329-355.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Kollat, D.T. (1978). *Consumer Behavior*. (3rd ed). Hinsdale, IL: Dryden.
- Enzmann, D., & Kleiber, D. (1990). *Burnout. Eine internationale Bibliographie - An International Bibliography*. Göttingen: Verlag für Psychologie Dr. C. J. Hogrefe.

- Fisher, Kenneth, Statman, & Meir. (2000). Investor sentiment and stock returns. *Financial Analysts Journal*, 56, 2 (March/April) : 16-24.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden - and build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218 -226.
- Frijda, N. (1988). The Laws of Emotion. *American Psychoiologist*. 43, 349-358.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout*. New York: Doubleday.
- Gavrilova N. S., Evdokushkina G. N., Ermakov, S. P., & Gavrilov L. A. (1997). An analysis of the health and mortality data for the provinces of Russia. In: *International Population Conference. Beijing, 1997. Liege: IUSSP*, 3, 1245-1257.
- Geist, L. (1999). *The Psychology of Investing*. Wiley
- Gebert, D., & Von Rosenstiel, L. (2002). *Organisationspsychologie*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Giacobbi, P., Tuccitto, D., & Frye, N. (2007). Exercise, affect and university student's appraisals of academic events prior to the final examination period. *Psychology of Sport and Exercise*, 8, 261-274.
- Glass, D., McKnight, J., & Valdimarsdottir, H. (1993). Depression, burnout and perceptions of control in hospital nurses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(1), 147-155
- Glick, R., & Moreno, R. (1997). The East Asian Miracle: Growth Because of Government Intervention and Protectionism or in Spite of it? *Business Economics*, 32, 681-690.

- Goldberg D. P., Gater R., Sartorius N., Ustun T. B., Piccinelli M., Gureje O., & Rutter C. (1997). The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental illness in general care. *Psychological Medicine* 27, 191 – 196.
- Goleman (1998). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Greenglass E. R. (2002). *Proactive Coping*. In E. Frydenberg (Ed), London: Oxford University Press, 37-62.
- Greenglass, E., Schwarzer, R., Jakubiec, D., Fiksenbaum, L., & Taubert, S. (1999a) The Proactive Coping Inventory (PCI): A Multidimensional Research Instrument. Paper presented at the 20th International Conference of the Stress and Anxiety Research Society (STAR), Cracow, Poland, July 12-14.
- Greenglass, E. R., Schwarzer, R., & Taubert, S., (1999b). The Proactive Coping Inventory (PCI): A multidimensional research instrument {On-line publication}. Available at: <http://www.psych.york.ca/greenglass/>
- Greenglass, E., Julkunen, J., & Medley, C. (1993). Hostility, anger, and the type A behavior pattern in Finland. *Psychological Reports* , 68, 1051–1066.
- Hackman, R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Harter, S. (1999). *The construction of the self: A developmental perspective*. New York: Guilford.
- Helzer, J. E. (1986). The increased risk for specific psychiatric disorders among persons of low socioeconomic status: evidence from the epidemiologic catchment's surveys. *American Journal of Social Psychiatry*, 4, 59-71.
- Hirshleifer, D., (2001). Investor psychology and asset pricing. *Journal of Finance*, 56, 1533-1597.

- Hirst, P., & Thompson, G. (1999). *Globalization in Question: The International Economy and the Possibilities of Governance*, 112. Polity Press.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC: Hemisphere.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hughes, D. L., & Galinsky, E. (1994). Gender Job and Family Conditions and Psychological Symptoms. *Psychology of Women Quarterly*, 18, 251-270.
- Jahoda, M. (1958). *Current concepts of positive Mental Health*. Basic Books, New York.
- Jenkins, R. (1996). *Social Identity*, 20. Rontledge: London.
- Jenkinson, A. (2007). Evolutionary implications for touchpoint planning as a result of neuroscience: A practical fusion of database marketing and advertising. *Database Marketing & Consumer Strategy Management*, 14, 164-185.
- Kahneman, D. (2003). Maps of bounded rationality: Psychology for behavioral economics. *American Economic Review*, 95, 1449 – 1475.
- Keane, A., Ducette, J., & Adler, D. (1985). Stress in ICU and non-ICU nurses. *Nursing Research*, 34, 231–236.
- Keller, S., & Seragarian, P. (1984). Physical fitness level and autonomic reactivity to psychosocial stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 28(4), 279-287.
- Keynes, J. M. (1936). *The General Theory of Employment, Interest and Money*, Press: Macmillan (1974), 257.
- Kennedy, P. (1994). Προετοιμασία για τον 21^ο αιώνα, 330-331. Αθήνα: Νέα Σύνορα.
- Kirmani, M. N., & Munyakho, D. (1996). *The impact of structural adjustment programs on woman and AIDS*. L. D. Long & E. M. Ankrah. Women's experience with HIV/AIDS: An International Perspective. New York: Columbia University Press, 160-178.

- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and Health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Koco, L. (2006). Connecting With Client Emotions Seen As Key To Life Sales. *National Underwriter Life & Health*, 110, 10.
- Kopp, R. G., & Ruzicka, F. M. (1993). *Women's Multiple Roles and Psychological Well-Being*. Psychological Reports, 1351-1354.
- Kraag, G., Zeegers, M., Kok, G., Hosman, C., & Abu-Saad, H. (2006). School programs targeting stress management in children and adolescents. *Journal of School Psychology*, 44(6), 449-472.
- Krugman, P. (1994). The Myth of Asia's Miracle. *Foreign Aff Magazine*, 62, 71.
- Kull, M. (2002). The relationships between physical activity, health status and psychological wellbeing of fertility-aged women. *Scandinavian Journal of Medicine and Science in Sports*, 12(4), 241-251.
- Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 3ο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 1ο Κίνητρα-Επαγγελματική Ικανοποίηση- Ηγεσία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κλεφτάρας, Γ. (1998). *Η κατάθλιψη σήμερα*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κλεφτάρας, Γ. (2000). Γνωστική ιδιαιτερότητα κατάθλιψης και άγχους: Μεθοδολογικά θέματα και ερευνητικά δεδομένα. *Ψυχολογία*, 7, 46-62.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- LeDoux, J. (1996). *The Emotional Brain: The Mysterious Underpinnings of Emotional Life*. New York: Simon & Schuster.

- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14, 217-31.
- Lee, M., & Cunningham, L. (2001). A cost/benefit approach to understanding service loyalty. *Journal of Services Marketing*, 15, 113-130.
- Leiter, M. P., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress and Coping*, 7, 357-373.
- Lehman, A. (1997). *Instruments for measuring quality of life in mental illness*. In: Katsching, H., Freeman, H., & Sartorius, N. (eds). *Quality of life in mental disorders*. John Wiley and Sons Ltd, West Sussex England, 79-80.
- Lempers, J. D., & Simons, R. L. (1989). Economic Hardship, Parenting and Distress in Adolescence, *Child Development*, 60, No. 1 (Feb, 1989), 25-39.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1343. Chicago: Rand McNally.
- Lynch, J. G., & Srull, T. K. (1982). Memory and Attentional Factors in Consumer Choices Concepts and Research Methods. *Journal of Consumer Research*, 9, 18-37.
- Λεονταρή, Α. (1996). *Αυτοαντίληψη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- MacCall, S. (1975). Quality of life. *Social Indicators Research*, 2, 229-248.
- Mankiw, G. N. (2002). *Μακροοικονομική Θεωρία*, 497-499. Αθήνα: Gutenberg.
- Markus, H., & Kitayama, S. (1991). Culture and the Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual Research Edition. Palo, Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). Job Burnout. *Annual Reviews*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, 1–16. New York: Taylor and Francis.
- Maslow, A. (1943). *Motivation and Personality*. New York: Harper.
- Mazur, P. J., & Lynch, M. D. (1989). Differential impact of administrative, organisational, and personality factors on teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*, 5, 337-353.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales*. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 320-342. San Francisco: John Wiley&Sons, Inc.
- McDougall, G., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14, 392-410.

- McGrath, R. E., & Ratliff, K. G. (1993). Using selfreport measures to corroborate theories of depression: The specificity problem. *Journal of Personality Assessment*, 61, 156-168.
- McQuitty, S., Finn, A., & Wiley, J. (2000). Systematically varying consumer satisfaction and its implications for product choice. *Academy of Marketing Science Review*, 1, 10.
- Mercer, & Michael, W. (1988). Turnover: Reducing the Costs. *Personnel Issue*, 65, 12
- Miller, M., & Zhang, L. (2000). *Creditor Panic, Asset Bubbles and Sharks: Three Views of the Asian Crisis*. In U. Dadush et al. (eds), *Private Capital Flows in the Age of Globalization* (223-226). Cheltenham: E. Elgar.
- Mittal, V., Kumar, P., & Tsiros, M. (1999). Attribute-level performance, satisfaction, and behavioral intentions over time: a consumption-system approach. *Journal of Marketing*, 63, 88-101.
- Moos, R. (1974). Systems for assessment and classification of human environments: An overview. In R. Moos & P. Insel (Eds.) *Issues in Social Ecology*, Palo Alto, Cal. National Press, 5-28.
- Moscovici, S. (1981). *Lage des foules*, 34. Paris: Fayard.
- Myers, J. K., Weissman, M. M., Tischler, G. L., Hotzer III, C. E., Leaf, P. J., Orvaschel, H., Anthony, J. C., Boyd, J. H., Burke, J. D., Kramer, M., & Stoltzman, R. (1984). Six-month prevalence of psychiatric disorders in three communities: 1980-1982. *Archives of General Psychiatry*, 41, 959-967.
- Μαδιανός, Μ. Γ. (2000). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχιατρική*. Αθήνα : Καστανιώτης.
- Μακρή-Μπότσαρη, Ε. (2001). *Αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση: Μοντέλα, ανάπτυξη, λειτουργικός ρόλος και αξιολόγηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

- Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (2004). Ο ρόλος των θετικών συναισθημάτων στη Συμβουλευτική Ψυχολογία. *Ψυχολογία*, 11, 497-511.
- Μεγαλοοικονόμου, Θ. (1997). Το σύνδρομο της 'κοπώσεως' στις δομές της ψυχοκοινωνική Αποκατάστασης. *Τετράδια Ψυχιατρικής*, 59, σελ. 10-23.
- Μπαλτάς, Γ., & Παπασταθοπούλου, Π. (2003). *Συμπεριφορά Καταναλωτή*, 29. Αθήνα: Rosili.
- Nagy, S., & Davis, L.G. (1985). Burnout: A comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*, 57, 1319-26.
- Neuberger O., & Allerbeck. M., (1978). *Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction*. Bern.
- Norris, R., Carroll, D., & Cochrane, R. (1992). The effects of physical activity and exercise training on psychological stress and well-being in an adolescent population. *Journal of Psychosomatic Research*, 36(1), 55-65.
- Norvilitis J. M., Szablick P. B., & Wilson, S. D. (2003). Factors influencing levels of credit-card debt in college students, *Journal of Applied Social Psychology*, 33, 5, 935-947.
- Nyer, P. U. (1997). A study of the relationships between cognitive appraisals and consumption emotions. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25, 296-304.
- Odin, Y., Odin, N., & Valette-Florence, P. (2001). Conceptual and operational aspects of brand loyalty: an empirical investigation. *Journal of Business Research*, 53, 75-84.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.

- Oliver, R. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: A suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2, 1-16.
- Papadatou, D., Anagnostopoulos, F., & Manos, D. (1994). Factors contributing to the development of burnout in nursing oncology. *British Journal of Medical Psychology* 67, 187–199.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Pham, M. T., & Avnet, T., (2004). Ideals and Oughts and the Reliance on Affect versus Substance in Persuasion. *Journal of Consumer Research*, 30, 503-518.
- Pines, A. M. (1993). *Burnout*. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (2nd ed.), 386-403. New York: Free Press.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Potter, B. A. (1987). *Preventing Job Burnout*. Menlo Park, California: Crisp Publications.
- Παγκόσμια Ημέρα Ψυχικής Υγείας, <http://www.capital.gr/News.asp?id=1063195>, 17/12/2010
- Παπαδημητρίου, Ζ. Π. (2009), <http://www.anixneuseis.gr/?p=4657>, 17/12/2010.
- Παπαϊωάννου, Α., Θεοδωράκης, Ι., & Γούδας, Μ. (2003). *Για μια καλύτερη διδασκαλία φυσικής αγωγής*. Θεσσαλονίκη: Salto.

- Παπαντωνίου, Ν. (2007). *Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση έρευνα στο ιατρικό προσωπικό του Γενικού Νοσοκομείου Ρόδου*. Διπλωματική εργασία, Ρόδος.
- Παπαστάμου, Σ. (2008). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία*, 28-29. Αθήνα: Πεδίο.
- Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες της Αγωγής*, 1, 27-39.
- Ποταμιάνος, Γ. (1995). *Δοκίμια στην Ψυχολογία της Υγείας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Rogers, C. (1951). *Client-centered therapy: It's current practice, implications and theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rosenberg, M. (1986). *Conceiving the self*. New York: Basic.
- Rundle-Thiele, S., & Mackay, M. (2001). Assessing the performance of brand loyalty measures. *Journal of Services Marketing*, 15, 529-546.
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72, 269-274.
- Russo, J. E., Kreiser, B., & Miyashita, S. (1975). An Effective Display of Unit Price Information. *Journal of Marketing*, 39, 11.
- Schaufeli, W. B. & Buunk B. P. (1996). *Professional burnout*. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C.L. Cooper (Eds), *Handbook of Work and Health Psychology*, 311-346. Chichester: Wiley.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burn out companion to study & practice: A critical analysis*. Rotterdam: A. D. Donker-Rotterdam.

- Schaufeli, W., & Baker, A. (2004). Job demand, job resources and their relationship with burnout and engagement. A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schieman, S., McBrier, D. B., & Gundy, K. (2003). Home-to-work Conflict, Work quality, and Emotional Distress. *Sociological Forum*, 18(1), 137-164.
- Schnohr, P., Kristensen, T., Prescott, E., & Scharling, H. (2005). Stress and life dissatisfaction are inversely associated with jogging and other types of physical activity in leisure time: The Copenhagen City Heart Study. *Scandinavian Journal of Medicine and Science in Sports*, 15, 107-112.
- Schulte, M. J., Ree, M. J., & Carretta, T. R. (2004). Emotional intelligence: Not much more than g and personality. *Personality and Individual Differences*, 37, 1059-1068.
- Schultz, S. K. (1999). *Crashing Hopes: The Great Depression*. American History 102, Civil War to the Present, University of Wisconsin, Madison.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. B. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory– General Survey across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-66.
- Schwarzer, R. (2000). Manage stress at work through preventive and proactive coping. In E.A. Locke (Ed.), *The Blackwell handbook of principles of organizational behavior*, 342-355. Oxford, UK: Blackwell.
- Selder, F. E., & Paustian, A. (1989). Burnout: Absence of vision. *Loss, Grief and Care*, 3 (1-2), 73-93.
- Sharma, S. D. (1998). Asia's Economic Crisis and the IMF. *Survival*, 40, 31.
- Sharma, S. (1999). Multiple Roles and Women's Health: A multi-linear Model. *Equal Opportunities International*, 18, 16-23.

- Shemwell, D., Yavas, U., & Bilgin, Z. (1998). Customerservice provider relationships: an empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship-oriented outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, 9, 155-168.
- Sheth, J. N., Mittal, B., & Newman, B. I. (1999). *Consumer Behavior–Consumer Behavior and Beyond*, 34-52. The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers.
- Shefrin , H., (2000). *Beyond greed and fear. Understanding behavioral finance and the psychology of investing*. Harvard Business School Press.
- Shleifer, A., (2000). *Inefficient Markets: An introduction to Behavioral Finance*. Oxford: Oxford University Press.
- Svenson, O. (1979). Process descriptions of decision making. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 86-112.
- Σιδηρόπουλος, Μ. Γ. (2010). «Τι μάθαμε από την κρίση του 1929 για τη διαχείριση της σημερινής;», <http://www.makthes.gr/news/opinions/26646/>, 17/12/2010.
- Σιώμος, Ι. Γ. (2002). *Συμπεριφορά καταναλωτή και στρατηγική μάρκετινγκ*, 35-36. Αθήνα: Σταμούλης.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumer's perceptions of quality . *Journal of Marketing*, 57, 18-34.
- Teas, R. K. (1994). Expectations as comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, 58, 132-139.
- Thaler, R. (2000). From Homo Economicus to Homo Sapiens. *Journal of Economic Perspectives*, 14, 133–141.
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R., & Mutanen, P. (2002). The process of burnout in whitecollar and blue-collar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 555-570.

- Turner, R. J., & Marino, F. (1994). Social support and social structure : a descriptive epidemiology of a central stress mediator. *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 193-212.
- Τράπεζα της Ελλάδος (2009). Η κρίση του 1929, η Ελληνική Οικονομία και οι εκθέσεις της τράπεζας της Ελλάδος για τα έτη 1928-1940.
- Τσαλίκoglου, Φ., & Αρτινοπούλου, Β. (2003). Οι γυναίκες στη σημερινή Ελλάδα: ψυχοκοινωνικές διαστάσεις. Ανακτημένο 11-11-2010 από το δικτυακό τόπο <http://www.kethi.gr/greek/meletes/2003/Psychikhygeia/content.htm>.
- Τσαούσης, Δ. Γ. (1984). Χρηστικό Λεξικό Κοινωνιολογίας. Αθήνα: Gutenberg.
- United Nations (2000). The Worlds Women 2000: *Trends and Statistics*, 14, New York.
- United Nations Development Program (1995). *Human Development Report*. New York, Oxford University Press.
- Vachon, M. L. S. (1987). *Occupational stress in the care of the critically ill, the dying and the bereaved*. New York: Hemisphere Publ. Co.
- Vigil, M. (2000). *Stress perception, stressful experiences and stress management strategies: A comparative case study of Swedish and Peruvian teacher students*. Thesis, Stockholm University, Sweden.
- Warwick, J., & Nettelbeck, T. (2004). Emotional intelligence is....? *Personality and Individual Differences*, 37, 1091-1100.
- Wessels, D. T. (1989). The etiology of job stress. *Loss, Grief and CareSelder*, 3 (1-2), 11-19.
- Yi, & Youjae (1990). A Critical Review of Consumer Satisfaction? In *Review of Marketing*, 68-123. Zeithaml. Chicago: American Marketing Association.

- Yu, Y., & Dean, A. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12, 234-250.
- Yoon, S. J., & Kim, J. H. (2000). An empirical validation of a loyalty model based on expectation disconfirmation. *Journal of Consumer Marketing*, 17, 120-36.
- Zeelenberg, M., & Pieters, R. (1999). Comparing service delivery to what might have been: behavioral responses to regret and disappointment. *Journal of Service Research*, 2, 86-97.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2001). Slow down, you move too fast: Emotional intelligence remains an “elusive” intelligence. *Emotion*, 1, 265-275.
- Zeidner, M., Matthews, G., Roberts, R., & MacCann, C. (2003). Development of emotion intelligence: Towards a multi-level investment model. *Human Development*, 46, 69-96.