

**Τίτλος Πτυχιακής Εργασίας: Επιπτώσεις του Εργασιακού Άγχους στους εργαζομένους.
Μελέτη περίπτωσης Υπαλλήλων σε Τραπεζικά Υποκαταστήματα του Ηρακλείου.**

**Όνομα Φοιτήτριας: ΒΑΛΟΥΚΑ ΑΓΓΕΛΙΚΗ-ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
Α.Μ:3977
Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: ΠΑΠΑΣΤΕΦΑΝΑΚΗ ΣΟΦΙΑ**

© 2014 ΤΕΙ Κρήτης

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα το εργασιακό άγχος και οι επιπτώσεις του στους εργαζομένους πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της πτυχιακής εργασίας του τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης. Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στην επιβλέπουσα καθηγήτρια μου την Κ. Παπαστεφανάκη Σοφία για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε για την εκπόνηση αυτής της πτυχιακής, για την συνεχή καθοδήγηση, για τις ουσιώδεις συμβουλές της, για την αμέριστη συμπαράσταση της και για την ενθάρρυνση που μου έδωσε για τη ολοκλήρωση αυτής της πτυχιακής. Οφείλω να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές που είχα όλα αυτά τα χρόνια για τις γνώσεις που μου μετέδωσαν στο πλαίσιο της Ακαδημαϊκής μου ζωής. Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου που μου συμπαραστάθηκε και με στήριξε σε όλα αυτά τα χρόνια ψυχικά και οικονομικά στο να υλοποιήσω τους στόχους και τις προσδοκίες μου.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΠΕΡΙΛΗΨΗ:

Η παρούσα πτυχιακή εργασία θα εξετάσει το φαινόμενο του εργασιακού άγχους και πως αυτό επιδρά στην ψυχική και σωματική υγεία των εργαζόμενων αλλά και στην απόδοση τους σε καθημερινή βάση. Στη συνέχεια της παρούσας πτυχιακής εργασίας θα διερευνηθούν τα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης και του εργασιακού άγχους σε εργαζόμενους τραπεζικών υποκαταστημάτων στην Κρήτη και θα διερευνηθεί η συσχέτιση ανάμεσα στην εργασιακή δέσμευση και το εργασιακό άγχος, ευελπιστώντας να συνεισφέρει στον τομέα της Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού στον τραπεζικό κλάδο.

ABSTRACT

This project will examine the phenomenon of work-related stress and how this impacts on the mental and physical health of employees and their performance on a daily basis. Following, this project will investigate the levels of job commitment and work-related stress in employees of the bank branches in Crete and explore the relationship between employment commitment and work related stress hoping to contribute to the field of Human Resource Management in the banking sector.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ:	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ.....	7
1.1 Ορισμός του άγχους.....	7
1.2. Οι θεωρίες του άγχους.....	8
1.3 Οι αγχώδεις διαταραχές στην ψυχολογία μας.	13
1.4 Προσωπικότητα και άγχος.	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ, Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	17
2.1. Εισαγωγή.....	17
2.2 Η έννοια της επιχείρησης.	17
2.3 Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των εργαζομένων στον χώρο εργασίας τους.	18
2.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή.....	19
ικανοποίηση.	19
2.5 Υγιεινή και ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ	21
3.1 Ορισμός του εργασιακού άγχους.....	21
3.2.Τα έξι στάδια της εκτίμησης των κινδύνων του άγχους στην εργασία	24
3.3. Εργασιακή Δέσμευση.....	25
3.4.Επαγγελματική Εξουθένωση	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	28
4.1 Σκοπός της έρευνας.....	28
4.2. Είδος μελέτης.....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	31
5.1.Δημογραφικά Στοιχεία.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	57
6.1. Ανασκόπηση αποτελεσμάτων	57
6.2. Συμπεράσματα.....	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	63

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΕΙΣΑΓΩΓΗ:

Η εργασία αποτελεί για τον άνθρωπο βασικό μέσο βιοπορισμού και ηθικής ανταμοιβής. Σε καθημερινή βάση προσπαθεί να αντεπεξέλθει στις ανάγκες της εργασίας του, αγωνιζόμενος να αποδώσει τα μέγιστα που απαιτεί το εργασιακό περιβάλλον στα πλαίσια της παραγωγικής διαδικασίας.

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με την επίδραση του άγχους στην απόδοση των εργαζομένων. Σε αυτόν τον τομέα η εκδήλωση του άγχους προκύπτει από τις καθημερινές απαιτήσεις της επιχείρησης ή του φορέα. Θέματα που τον απασχολούν σε αυτόν τον τομέα είναι ο μισθός, η επαγγελματική καταξίωση, ο εργασιακός φόρτος, αδυναμία αναγνώρισης και στήριξης και άλλα πολλά που επιδρούν στην ψυχολογία του. Αυτές οι καθημερινές εργασιακές ασχολίες μπορούν να μετατρέψουν ένα δημιουργικό στρες (eustress) εύκολα σε ένα παθολογικό στρες (distress). Η εύκολη αυτή μετατροπή του στρες θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στον εργαζόμενο και κατά συνέπεια στην επιχείρηση ή τον φορέα.

Ειδικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε την έννοια άγχος, θα δούμε τις αιτίες που το προκαλούν και τις θεραπευτικές του προσεγγίσεις.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με το εργασιακό άγχος και την εργασιακή δέσμευση. Θα αναφερθούμε στις αιτίες του και τις συνέπειες του εργασιακού άγχους.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην έννοια της επιχείρησης, την έννοια και την σημασία της εργασίας. Στο κεφάλαιο αυτό θα κάνουμε αναφορά στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των εργαζομένων και θα αναφερθούμε στην υγιεινή και ασφάλεια του εργασιακού περιβάλλοντος και ειδικότερα του τραπεζικού.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα παρουσιαστεί η ερευνητική μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας στην παρούσα πτυχιακή εργασία.

Στο πέμπτο κεφάλαιο θα α) διερευνηθούν τα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης και του εργασιακού άγχους σε εργαζόμενους τραπεζικών υποκαταστημάτων της Κρήτης και β) θα εξεταστεί αν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την εργασιακή δέσμευση και το αντιλαμβανόμενο εργασιακό άγχος.

Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο θα καταγραφούν τα συμπεράσματα της έρευνας και θα προταθούν κάποια μέτρα αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

1.1 Ορισμός του άγχους

Άγχος δημιουργείται όταν ο άνθρωπος βρίσκεται σε μια πρωτόγνωρη γι' αυτόν κατάσταση, την όποια και πρέπει να αντιμετωπίσει, δηλαδή είναι μια διαδικασία προσαρμογής του ατόμου σε αλλαγές του περιβάλλοντός του. Το άγχος ορίζεται ως ένα είδος δυσάρεστης συγκίνησης που προκαλείται από καταστάσεις συναισθηματικής φόρτισης, όπως όταν απειλείται η ζωή μας ή η προσωπική μας υπόληψη (Οικονόμου, 1994).

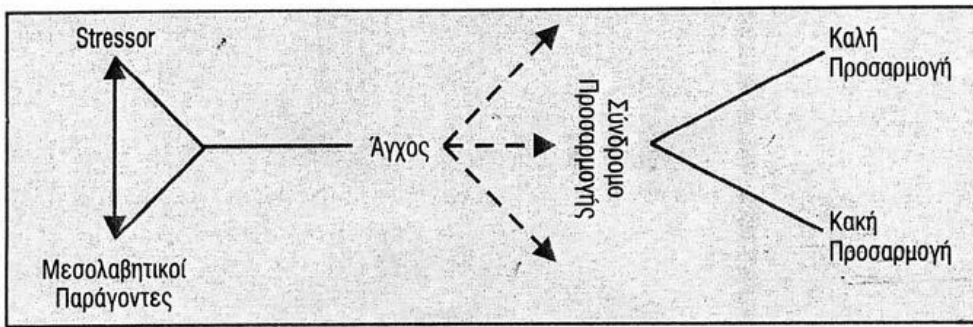
Ο Selye (1930) υπογράμμισε ότι το άγχος είναι μία αυτόματη βιολογική αντίδραση του οργανισμού σε διάφορα εξωγενή ερεθίσματα. Επιπλέον, θεωρούσε ότι η αγχωτική αντίδραση θα προκύψει μόνο εάν το άτομο νιώσει ανίκανο να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις μίας απειλητικής κατάστασης (όπως αναφέρεται από τον Greenberg, 1996).

Παρόμοια οι Wolf και Goodell(1968) όρισαν το άγχος ως μια δυναμική κατάσταση σε έναν οργανισμό, η οποία αποτελεί την απόκριση σε ένα ερέθισμα/αίτημα για προσαρμογή. Αντίστοιχα οι Cofer και Appley (1964) αλλά και οι Ryhal και Singh(στο Elahi & Aroonva, 2012) όρισαν το άγχος ως μια κατάσταση ενός οργανισμού κατά την οποία αντιλαμβάνεται ότι η ευημερία του είναι υπό εξαφάνιση και ότι πρέπει να προσανατολίσει τις ενέργειές του για την προστασία της. Συνήθως το άγχος εκδηλώνεται μέσα από διάφορες συναισθηματικές αλλά και συμπεριφορικές αντιδράσεις

Για αρκετούς θεωρητικούς, το στρες δεν είναι συνώνυμο με το άγχος, αλλά η αιτία που το προκαλεί. Το στρες εκφράζει την κάθε αλλαγή της καθημερινότητάς μας. Η παρατεταμένη έκθεση του ατόμου σε στρεσογόνες καταστάσεις και η δημιουργία δυσάρεστων συγκινήσεων προκαλεί το άγχος (Spielberger, 1979).

Το άγχος, που είναι, σύμφωνα με τα παραπάνω, διαδικασία αντίδρασης-προσαρμογής του ατόμου στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος, περιλαμβάνει τέσσερα στάδια, συγκεκριμένα α) **τον στρεσογόνο παράγοντα** (stressor), δηλαδή την αιτία που δημιουργεί το άγχος, β) **τους διαμεσολαβητικούς παράγοντες** (mediating factors), οι οποίοι συμβάλλουν στον στρεσογόνο παράγοντα, θετικά ή αρνητικά, γ) **το σύνδρομο προσαρμογής** (the adaptation syndrome), που αυξάνει ή μειώνει το άγχος και δ) **τη δυνατή προσαρμοστικότητα** (consequent adaptive), δηλαδή τις συνέπειες του άγχους στο άτομο. Για παράδειγμα, φαίνεται ότι, όταν αυξάνεται το άγχος σε μεγάλα επίπεδα, τότε έχουμε μια κακή προσαρμογή του ατόμου, που μπορεί να οδηγήσει σε υψηλή αρτηριακή πίεση, καρδιοπάθειες και νεφροπάθειες (Ζαβλανός, 2002, βλέπε Σχήμα 1).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*



Σχήμα 1. Στάδια –παράγοντες του άγχους (Ζαβλανός, 2002, σελ.138).

Επιπλέον, το άγχος μπορεί να κατηγοριοποιηθεί: α) σε **ελαφρύ**, όπου το άτομο αντιμετωπίζει θετικά τις στρεσογόνες καταστάσεις που προκύπτουν, β) σε **μέτριο**, όπου υπάρχει μια μικρή αποδιοργάνωση του ατόμου και επομένως κάποιες αποκλίσεις από τους στόχους του, γ) σε **έντονο**, όπου το άτομο δεν λαμβάνει υπόψιν τους βασικούς παράγοντες για την επίτευξη των στόχων του με αποτέλεσμα την αδυναμία εκπλήρωσής τους και δ) σε **πανικό**, όπου το άτομο, έχοντας στην κυριολεξία κυριευτεί από το άγχος, δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσει καμία κατάσταση (Ραγιά, 1993).

Συμπερασματικά, θεωρούμε πως το άγχος αποτελεί ένα φυσιολογικό μηχανισμό κινητοποίησης. Ωστόσο, γίνεται παθολογικός σε περίπτωση που χαρακτηρίζεται από μεγάλη ένταση και διάρκεια. Επιπροσθέτως, μία επιπλέον «υγιής» μορφή του άγχους αποτελεί το υπαρξιακό άγχος το οποίο ορίζεται ως μία ανησυχία η οποία σχετίζεται με το ύστατο νόημα της ζωής αλλά και του θανάτου που κινητοποιεί τα άτομα σχετικά με την δημιουργία για όλη τη διάρκεια της ζωής του.

1.2. Οι θεωρίες του άγχους

Ο Freud ήταν εκείνος που εισηγήθηκε πρώτος τον κρίσιμο ρόλο που παίζει το άγχος στο σχηματισμό νευρωτικών και ψυχοσωματικών καταστάσεων. Για εκείνον, το άγχος ήταν «το θεμελιακό φαινόμενο και το κεντρικό πρόβλημα της νεύρωσης.» Κατέληξε στην άποψη ότι η κατανόηση του άγχους είναι «το πιο δύσκολο καθήκον, που τέθηκε μπροστά μας», ένα καθήκον που η λύση του απαιτεί «τη σύσταση των σωστών αφηρημένων ιδεών και την εφαρμογή τους στο ακατέργαστο υλικό των παρατηρήσεων, ώστε να φέρουμε τάξη και διαύγεια σ' αυτό.» (Spielberger, 1966).

1.2.1 Η βιολογική προσέγγιση

Σύμφωνα με το βιοψυχοκοινωνικό μοντέλο, που παρουσιάστηκε για πρώτη φορά από τον ψυχίατρο George Engel (1977), οι βιοϊατρικοί παράγοντες είναι αναγκαίοι και σημαντικοί, αλλά όχι

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

επαρκείς, για τη κατανόηση της υγείας και της ασθένειας. Προφανώς, κάποιοι μικροοργανισμοί είναι δυνατό να προκαλέσουν ασθένειες, όπως επίσης οι διατροφικές ελλείψεις και οι διάφορες δυσλειτουργίες σε κρίσιμα σωματικά συστήματα. Εντούτοις, το βιοψυχοκοινωνικό μοντέλο αναγνωρίζει ότι οι ψυχολογικοί και οι κοινωνικοί παράγοντες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη νόσο, στην ασθένεια και στην υγεία. Το ίδιο το όνομά του «βιοψυχοκοινωνικό», τονίζει το γεγονός ότι τόσο οι βιολογικοί όσο και οι ψυχολογικοί και οι κοινωνικοί παράγοντες είναι όλοι ουσιαστικοί συντελεστές της υγείας. Το μοντέλο αυτό απαιτεί από τους ερευνητές και τους κλινικούς να εξετάζουν προσεκτικά την αλληλεπίδραση μεταξύ ψυχισμού και σώματος έτσι ώστε να επιτύχουν την πλήρη κατανόηση του ατόμου, καθώς και της ψυχικής κατάστασης της υγείας και της ευεξίας του.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους συνδέονται οι ψυχολογικοί παράγοντες και η σωματική υγεία. Πρώτον, η κατάσταση της σωματικής υγείας είναι πιθανό να επηρεάσει έναν άνθρωπο σε ψυχολογικό επίπεδο. Δεύτερον, οι ψυχολογικοί παράγοντες είναι δυνατόν να επηρεάσουν τη σωματική υγεία μέσω της συμπεριφοράς. Τρίτον οι ψυχολογικοί παράγοντες είναι δυνατόν να επηρεάσουν διάφορες διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα σε επίπεδο φυσιολογίας. Και τέταρτον, η σωματική υγεία και οι ψυχολογικοί παράγοντες ενδέχεται να συνδέονται μέσω μιας τρίτης μεταβλητής. Αυτό σημαίνει ότι η σωματική υγεία και οι ψυχολογικοί παράγοντες μπορεί να μη συνδέονται αιτιωδώς μεταξύ τους αλλά να συσχετίζονται επειδή ο καθένας ξεχωριστά επηρεάζεται από κάποιον άλλο παράγοντα (DiMatteo, 2007).

Προχωρούμε στη βιολογική προσέγγιση του H. Selye (1956), στην οποία το άγχος το αντιλαμβανόμαστε ως φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού, η ένταση της οποίας εξ' ολοκλήρου εξαρτάται από την ένταση που έχουν τα ερεθίσματα, τόσο με την έννοια του υπερβολικού ερεθισμού όσο και με την έννοια της αισθητηριακής αποστέρησης (Selye, 1956).

Μέσω του Selye αναπτύχθηκε το μοντέλο της αντίδρασης στα στρεσογόνα ερεθίσματα, που είναι σήμερα γνωστό ως «Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής» και αναγνωρίζει τρεις συγκεκριμένες φάσεις αντίδρασης:

- την αντίδραση συναγερμού
- το στάδιο αντίστασης
- το στάδιο εξάντλησης.

Με βάση το συγκεκριμένο μοντέλο, η πιο κοινή αντίδραση όσον αφορά στην προσαρμογή του οργανισμού, σε περίπτωση έκθεσης σε μια απειλή, είναι η αντίδραση πάλης ή φυγής. Ο οργανισμός σκοπεύοντας να προετοιμαστεί για μια τέτοια αντίδραση μετασχηματίζει ορισμένες φυσιολογικές λειτουργίες του, με στόχο στην αύξηση της ενέργειας που είναι διαθέσιμη για έκτακτες περιστάσεις. Σε περίπτωση που η αντίδραση πάλης ή φυγής του οργανισμού επιτευχθεί, ο οργανισμός αποκτά ξανά την ισορροπία του. Αντίθετα, ο οργανισμός δεν παραιτείται, αλλά συνεχίζει την προσπάθεια μέχρι να επιτύχει ή να εξαντληθεί. Σε περίπτωση που ο οργανισμός δεν καταφέρει να αντιμετωπίσει την απειλή, τότε εισέρχεται στο τρίτο στάδιο όπου είναι πλέον εμφανή τα σημάδια εξάντλησης του οργανισμού, λόγω της παρατεταμένης κατάστασης υπερδιέγερσης του (Αντωνίου, 2009).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Μια μερίδα επιστημόνων μιλούν σχετικά με την ύπαρξη αντικειμενικών στρεσογόνων παραγόντων οι οποίοι προκαλούν άγχος, χωρίς να εξαρτώνται από την αντίληψη, την ηλικία, το φύλο, την κοινωνική κατάσταση ή τάξη, την εκπαίδευση κ.λπ. των ατόμων (Aldwin, et al, 1989, Freedy, et al., 1993, Pellegrini, 1990).

1.2.2. Τα Γνωσιακά Μοντέλα

Οι Blackburn και Davidson εισάγουν το γνωσιακό μοντέλο του άγχους το οποίο αποτελείται από τρία μέρη :

- το ερέθισμα (stimulus),
- τη μεσολάβηση (mediation) και
- την αντίδραση (response)

Η μεσολάβηση ανάμεσα σε ένα ορισμένο ερέθισμα, το οποίο μπορεί αν είναι από μια κατάσταση, μία σκέψη μέχρι και μια ανάμνηση κ.λπ., και μιας αντίδρασης αντιπροσωπεύει το αποτέλεσμα που έχει η αλληλεπίδραση των εν ενεργεία γνωσιακών σχημάτων και διαδικασιών με τις αυτόματες σκέψεις. Με βάση το μοντέλο των Blackburn και Davidson, ο αρνητικός τρόπος σύμφωνα με τον οποίο ένα άτομο αντιλαμβάνεται ή και σκέφτεται σχετικά με τον εαυτό του, τον κόσμο αλλά και το μέλλον του αφορά στον ορισμό της αγχογενούς γνωστικής τριάδας (anxiogenic cognitive triad), βάσει της οποίας τα άτομα με άγχος θεωρούν (Blackburn, Davidson, 1990):

- τον εαυτό τους ευάλωτο (στο άγχος, στην κατάθλιψη, παρουσιάζουν έλλειψη αυτοπεποίθησης, αποφυγή και αυξημένη εξάρτηση)
- τον κόσμο απειλητικό (συμπτώματα του Αυτόνομου Νευρικού Συστήματος) παραγμένος ύπνος, έλλειψη αυθορμητισμού και χαμηλή αυτοσυγκέντρωση) και
- το μέλλον απρόβλεπτο (συνεχής επαγρύπνηση)

Αν βασιστούμε στη γνωσιακή θεωρία, η θεραπεία του άγχους, συγκεντρώνει την προσοχή της όσον αφορά στην ανακάλυψη των αυτόματων αρνητικών σκέψεων, στην αναγνώριση των συνεπειών που είναι πιθανόν να ακολουθήσουν και στην προσπάθεια αντικατάστασης των συγκεκριμένων σκέψεων με άλλες, οι οποίες θεωρούνται περισσότερο λειτουργικές (Beck, 1976).

Μετά από αυτή τη διαδικασία, χρειάζεται η κατάλληλη επεξεργασία και αξιολόγηση έτσι ώστε να καθοριστεί η ορθότητα των καινούργιων σκέψεων (Καλπάκογλου, 1998).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Εν συνεχεία, οι Ingram και Kendall πρότειναν τη χρήση ενός συστήματος που αφορά στην ταξινόμηση των επιμέρους γνωσιακών λειτουργιών σε οποιαδήποτε ψυχοπαθολογία. Αυτές συνοψίζονται στις παρακάτω:

- Οι γνωσιακές λειτουργίες (cognitive operations), που αναφέρονται στις διαδικασίες επεξεργασίας (είσοδο, μεταβολή και έξοδο) των πληροφοριών.
- Οι γνωσιακές προτάσεις (cognitive propositions), οι οποίες αναφέρονται στις πληροφορίες (ερεθίσματα) που γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας.
- Τα γνωσιακά προϊόντα (cognitive products), που αναφέρονται στο αποτέλεσμα όλων των παραπάνω αλληλεπιδράσεων.
- Τα γνωσιακά σχήματα (cognitive schemata), που αναφέρονται στην οργάνωση και αναπαράσταση των γνωσιακών προτάσεων στη μνήμη.

Με βάση το γνωσιακό μοντέλο ψυχοπαθολογίας των Ingram και Kendall, σε όποια μορφή ψυχοπαθολογίας υπάρχουν κρίσιμα ψυχοπαθολογικά χαρακτηριστικά, που είναι ιδιαίτερα και χαρακτηρίζονται από μοναδικότητα όσον αφορά στην περιγραφή της συγκεκριμένης ψυχοπαθολογίας, κοινά ψυχοπαθολογικά χαρακτηριστικά, τα οποία υπάρχουν και σε άλλες διαταραχές, και η μεταβλητή λάθους, η οποία αντιπροσωπεύει τις ιδιαιτερότητες κάποιου ατόμου. Σε περίπτωση που όλα αυτά εξετάζονται ταυτόχρονα, οδηγούν στην έκφραση μιας δεδομένης διαταραχής (Ingram, Kendall, 1987).

1.2.3. Φαινομενολογική Θεωρία

Οι ρίζες της Φαινομενολογικής-Υπαρξιακής (Daseinsanalysis) κατεύθυνσης στη ψυχοθεραπεία θα μπορούσαν να ανιχνευθούν στη περίοδο μεταξύ των δυο παγκοσμίων πολέμων. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας 1920-1930, υπήρξε μεγάλη κινητικότητα στο πεδίο της ψυχιατρικής που είχε να κάνει αφ' ενός με την αυξανόμενη επιφυλακτικότητα απέναντι στη μονομέρεια του φυσικο-επιστημονικού μοντέλου εξήγησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς, αφ' ετέρου με την επίδραση της Φροϋδικής ψυχανάλυσης. Στα πλαίσια αυτής της κινητικότητας εμφανίστηκαν αναζητήσεις που διαμόρφωσαν μια «ανθρωπολογική» κατεύθυνση στη ψυχιατρική και τη ψυχοθεραπεία, με σημαντικά ονόματα όπως οι Ludwig Binswanger, Viktor von Weizsäcker, Viktor von Gebsattel, Eugene Minkowski, Erwin Straus, κ.α.

Η Φαινομενολογία, όπως κατ' αρχήν διατυπώνεται από τον Husserl, ξεκινά από την αμφισβήτηση του διύστικου σχήματος κατανόησης του ανθρώπου και του κόσμου, που επικρατεί στο επιστημονικό πεδίο της Νεώτερης εποχής, καθώς διαπιστώνει ότι δεν υπάρχει οποιοδήποτε είδος χάσματος ανάμεσα στην ανθρώπινη συνείδηση αφ' ενός και αυτά που είναι «προς συνείδηση» αφ' ετέρου. Η συνείδηση δεν είναι μια στατική συμπαγής ενότητα, που βρίσκεται απέναντι σε άλλες στατικές και συμπαγείς ενότητες, αλλά μια απεριόριστη και συνεχής ροή βιωμάτων η οποία μέσα στη καθημερινότητα παραμένει αφανής καθώς δεν την αντιλαμβάνομαστε και δεν την παρατηρούμε. Η συνείδηση δεν έχει τον χαρακτήρα μιας υπόστασης, μιας στατικής ουσίας, αλλά είναι μια απροσδιόριστη ακολουθία πράξεων, αυτό που ο Husserl (παραλαμβάνοντάς το από παλαιότερους στοχαστές) ονομάζει «αναφορικότητα» (αποβλεπτικότητα –Intentionalität).

Με την Φαινομενολογία, ξεπερνάμε την αφελή πίστη ότι ο κόσμος που αντιλαμβάνομαστε, είναι ένας κόσμος αντικειμενικός, που υπάρχει ανεξάρτητα από τον τρόπο που τον αντιλαμβάνομαστε,

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

δηλαδή ανεξάρτητα από το βίωμα μας. Δημιουργούνται έτσι οι προϋποθέσεις για μια στροφή προς τα «φαινόμενα», δηλαδή προς τη βιωματική μας εμπειρία. Το πρωταρχικό, δεν είναι η παρουσία ενός «υποκείμενου» και ενός «αντικειμένου» τα οποία κατ' αρχήν υφίστανται ανεξάρτητα μεταξύ τους και κατόπιν, σε ένα δεύτερο χρόνο, θα πρέπει να κινηθούν το ένα προς το άλλο. Ως πρωταρχικό αναδεικνύεται το «φαινόμενο».

Ο Binswanger ενδιαφέρθηκε κυρίως για την εφαρμογή της φαινομενολογίας στη βασική ψυχιατρική έρευνα και όχι τόσο για την ανάπτυξη μιας ψυχοθεραπευτικής μεθόδου. Αξίζει να σημειωθεί ότι είχε επηρεαστεί επίσης από τον Sigmund Freud και στην αρχή προσπάθησε να ενσωματώσει τις Φροϋδικές ιδέες στη προσέγγισή του, εντούτοις βαθμιαία του γινόταν όλο και πιο σαφής η απόσταση που χωρίζει τη φαινομενολογία από τη ψυχανάλυση. Κατά τον Binswanger η Φροϋδική θεωρία υπακούει τελικά στους περιορισμούς του κυρίαρχου φυσικο-επιστημονικού μοντέλου θεώρησης του ανθρώπου, ως «homo natura», το οποίο, γι' αυτόν, είναι κάτι μονόπλευρο και ανεπαρκές. Παρ' όλ' αυτά, ο Freud και ο Binswanger διατήρησαν μια πολύ καλή σχέση αμοιβαίας εκτίμησης και φιλίας, η οποία διασώθηκε και επιβίωσε παρά τις θεωρητικές τους διαφορές (Ξηροπαϊδης, 1995).

1.2.4 Ψυχαναλυτική Θεωρία

Ο πρώτος που εισηγήθηκε τον σημαντικό ρόλο τον οποίο διαδραματίζει το άγχος στο σχηματισμό νευρωτικών και ψυχοσωματικών καταστάσεων ήταν ο Freud. Για τον συγκεκριμένο, το άγχος αποτελούσε «το θεμελιακό φαινόμενο και το κεντρικό πρόβλημα της νεύρωσης». Υποστήριξε την άποψη, ότι η κατανόηση του άγχους αποτελούσε «το πιο δύσκολο καθήκον, το οποίο τέθηκε μπροστά μας», ένα καθήκον, του οποίου η λύση απαιτούσε «τη σύσταση των σωστών αφηρημένων ιδεών και την εφαρμογή τους στο ακατέργαστο υλικό των παρατηρήσεων, ώστε να φέρουμε τάξη και διαύγεια σ' αυτό» (Spielberger, 1982).

Η λειτουργία του άγχους φαίνεται να διαδραματίζεται ως «σήμα» σχετικά με την απειλή του ανθρώπου και γι' αυτό το λόγο μπορεί να θέσει σε λειτουργία τους μηχανισμούς άμυνας. Υπάρχουν διαφορετικά είδη άγχους και κατηγορίες. Ένα είδος αποτελεί το ηθικό άγχος που δημιουργείται μέσα από τις απαιτήσεις του Υπερεγώ και τις παραβιάσεις των εσωτερικοποιημένων γονεϊκών αξιών. Παρόμοιο με το προαναφερθέν είναι το νευρωτικό άγχος, που προκαλείται μέσα από τις πραγματικές ή φανταστικές συγκρούσεις με τους γονείς. Η συγκεκριμένη μορφή άγχους συνδέεται με τις εμπειρίες από σκληρούς ή αδιάφορους γονείς και το φόβο ότι δεν είναι δυνατό να ελεγχθούν οι εσωτερικές παρορμήσεις. Διαφορετικό είναι το άγχος το οποίο δημιουργείται μέσα από την επιδίωξη αντιτιθέμενων στόχων, και το αφορά στην αντίληψη της πραγματικότητας (Hall, Lindzey, 1985, Weiner, 1985). Αυτό ονομάζεται άγχος της πραγματικότητας (Κωσταρίδου - Ευκλείδη, 1995).

1.2.5 Η Συμπεριφεριολογική Θεωρία

Οι συμπεριφεριολογικές θεωρίες ή θεωρίες της μάθησης για το άγχος έχουν δώσει μερικές απ' τις πιο αποτελεσματικές θεραπείες των διαταραχών του άγχους. Οι θεωρίες της συμπεριφοράς υποστηρίζουν ότι το άγχος είναι μια εξαρτημένη απάντηση σε ειδικά περιβαλλοντικά ερεθίσματα.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγο αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Σύμφωνα με το μοντέλο της κλασικής εξάρτησης, για παράδειγμα ένα άτομο χωρίς τροφικές αλλεργίες, μπορεί να νιώσει αδιαθεσία όταν φάει δηλητηριασμένα θαλασσινά σε ένα εστιατόριο. Νέες εκθέσεις σε θαλασσινά μπορεί να το καταστήσουν άρρωστο. Με τη γενίκευση, το άτομο αυτό μπορεί να αρχίσει να μην εμπιστεύεται οποιαδήποτε τροφή προετοιμάζεται από άλλους. Σύμφωνα, τέλος, με μια άλλη εναλλακτική αιτιολογική δυνατότητα, κάποια άτομα μπορεί να μάθουν να έχουν μια εσωτερική αντίδραση άγχους, μιμούμενα τις αγχώδεις αντιδράσεις των γονέων τους (θεωρία της κοινωνικής μάθησης). Και στις δύο περιπτώσεις, κατά τη θεραπεία χρησιμοποιείται κάποια μορφή απευαισθητοποίησης με επαναλαμβανόμενη έκθεση στα αγχογόνα ερεθίσματα σε συνδυασμό με γνωσιακού τύπου ψυχοθεραπευτικές προσεγγίσεις.

Τα τελευταία χρόνια, οι υποστηρικτές των θεωριών μάθησης έχουν στρέψει το ενδιαφέρον τους σε γνωσιακές προσεγγίσεις για την κατανόηση και θεραπεία των διαταραχών του άγχους (Karlan, 1996).

1.3 Οι αγχώδεις διαταραχές στην ψυχολογία μας.

Η αγχώδης διαταραχή ορίζεται ως υπερβολικό άγχος και ανησυχία, που συμβαίνει τις περισσότερες μέρες τουλάχιστον για 6 μήνες και μπορεί να επιδεινωθούν αν δεν αντιμετωπιστούν. Το άτομο με αγχώδη διαταραχή δυσκολεύεται να ελέγξει το άγχος του. Οι αγχώδεις διαταραχές συνήθως εμφανίζονται μαζί με άλλες ψυχικές ή σωματικές ασθένειες, περιλαμβανομένων και των ναρκωτικών, της κατάχρησης αλκοόλ, για να συγκαλύψουν τα συμπτώματα ή να τα επιδεινώσουν.

Κάθε αγχώδης διαταραχή έχει διαφορετικά συμπτώματα αλλά όλα συγκεντρώνονται γύρω από τον υπερβολικό, παράλογο φόβο και τρόμο.

Στην ψυχολογία οι αγχώδεις διαταραχές μπορούν να επηρεάσουν τις δραστηριότητες της καθημερινής ζωής και μπορεί να επιδεινωθούν αν δεν χορηγηθεί άμεση θεραπεία και δεν επισκεφτεί το άτομο έναν ειδικό ψυχολόγο για να το βοηθήσει. Είναι απολύτως φυσιολογική στην ψυχολογία η ανησυχία για τα θέματα της ζωής όπως πυρετώδη προγράμματα, ρευστές σχέσεις, συνεντεύξεις εργασίας, καθώς και πολλά περίπλοκα πράγματα που μας φέρνει η ζωή.

Βασικές κατηγορίες των αγχωδών διαταραχών.

Τα δύο γνωστά και έγκυρα ταξινομικά συστήματα των ψυχικών νόσων, είναι το DSM-IV, της Αμερικάνικης Ψυχιατρικής Εταιρείας, που δημοσιεύτηκε το 1994 και το ICD-10, του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, που δημοσιεύτηκε το 1992. Οι διαφορές τους είναι αρκετές από πλευράς ταξινόμησης και ονοματολογίας, συμπίπτουν όμως στις βασικότερες ψυχιατρικές διαταραχές. (Αυγουστάτος, 2008)

Οι αγχώδεις διαταραχές είναι οι ακόλουθες :

1) Η κρίση πανικού (είναι μια αιφνίδια περίοδος έντονου άγχους, ψυχολογικής διέγερσης, φόβου, στομαχικών διαταραχών και αδιαθεσίας που σχετίζεται με μια ποικιλία σωματικών και νοητικών συμπτωμάτων).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

- 2) Η αγοραφοβία (άγχος του ατόμου όταν βρίσκεται σε μέρη ή καταστάσεις από όπου η φυγή μπορεί να είναι δύσκολη ή να προκαλεί αμηχανία ή μπορεί να μην υπάρχει διαθέσιμη βοήθεια σε περίπτωση ξαφνικής αδιαθεσίας).
- 3) Η διαταραχή πανικού με ή χωρίς αγοραφοβία.
- 4) Η αγοραφοβία χωρίς προηγούμενο ιστορικό διαταραχής πανικού.
- 5) Η απλή φοβία (οι φοβίες αποτελούν μια ευρέως διαδεδομένη ψυχική διαταραχή. Αίσθημα τρόμου στη θέα και μόνο αντικειμένων, ζώων ή καταστάσεων που στους περισσότερους ανθρώπους φαίνονται απλά, συνηθισμένα ερεθίσματα και περνούν σχεδόν απαρατήρητα. Συναισθήματα μη ελεγχόμενα, φόβοι παράλογοι που δεν εξηγούνται εύκολα ακόμη και από το ίδιο το άτομο που πάσχει).
- 6) Η κοινωνική φοβία (συνήθως συνοδεύεται από έλλειψη αυτοπεποίθησης και φόβο κριτικής από τους άλλους, που συνήθως αρχίζουν στην εφηβεία και χαρακτηρίζεται από έκδηλο και επίμονο φόβο του ατόμου μιας ή περισσότερων κοινωνικών καταστάσεων, οι οποίες είναι κοινωνικές είτε απαιτείται να ενεργήσει μπροστά σε κοινό και στις οποίες εκτίθεται σε άγνωστους ανθρώπους ή σε πιθανό εξονυχιστικό έλεγχο από άλλα άτομα.).
- 7) Η ιδεοψυχαναγκαστική διαταραχή (περιλαμβάνεται στην ομάδα των αγχώδων διαταραχών και αυτές με τη σειρά τους στην ευρύτερη ομάδα των νευρώσεων. Χαρακτηρίζεται είτε από ιδεοληψίες (obsessions) είτε από ψυχαναγκασμούς (compulsions) είτε και από τα δύο, ψυχοπαθολογικές εκδηλώσεις που συνιστούν πηγή δυσφορίας για το άτομο και απασχολούν σημαντικό μέρος από το χρόνο του και από την επαγγελματική, κοινωνική και την συναισθηματική του ζωή.).
- 8) Η διαταραχή στρες μετά από ψυχοτραυματική εμπειρία (η αγχώδης αυτή διαταραχή εμφανίζεται όταν ένα άτομο έχει εκτεθεί σε ένα ισχυρό ψυχοτραυματικό γεγονός, το οποίο θα ήταν απειλητικό ή καταστροφικό για οποιονδήποτε το βίωνε.).
- 9) Η οξεία αντίδραση στο στρες (είναι η αγχώδης διαταραχή που αναδύεται ως απάντηση σε ένα πολύ ισχυρό ψυχοτραυματικό γεγονός, εκδηλώνεται μέσα στον πρώτο μήνα από την εισβολή του και τα συμπτώματά της διαρκούν από δύο ημέρες έως τέσσερις εβδομάδες.).
- 10) Η γενικευμένη αγχώδης διαταραχή (υπερβολικό άγχος και ανησυχία, φοβισμένη προσδοκία που εμφανίζονται τις περισσότερες ημέρες μιας περιόδου τουλάχιστον 6 μηνών, για μία σειρά γεγονότων ή δραστηριοτήτων και το άτομο αισθάνεται ότι είναι δύσκολο να ελέγξει την ανησυχία.).
- 11) Η αγχώδης διαταραχής λόγω παρουσίας σωματικής νόσου (η ψυχιατρική διαταραχή είναι δευτερογενής, λόγω παρουσίας κάποιας σωματικής νόσου όπως, π.χ. κατάθλιψη ή άγχος σε ασθενείς με στεφανιαία νόσο.).
- 12) Η αγχώδης διαταραχή λόγω κατάχρησης ουσιών (προκαλούμενη από ουσίες όπως αλκοόλ, αμφεταμίνη, εισπνεύσιμη ουσία, ηρεμιστικά, κάνναβη και άλλες πολλές.).

1.3.1 Η διαχείριση - θεραπεία του άγχους.

Αν εξαιρέσουμε τις μεθόδους της θεραπείας που παρέχονται από τους εκπαιδευμένους επαγγελματίες ψυχικής υγείας, υπάρχει η δυνατότητα εφαρμογής και κάποιων ορισμένων τεχνικών αυτοβοήθειας που μπορούν να υποστηρίξουν άτομα που, σε άλλη περίπτωση, θα έμεναν χωρίς βοήθεια και λέγεται πως έχουν βρεθεί να είναι πολύ αποτελεσματικές (Mechola et al., 2007). Οι τεχνικές για την διαχείριση του άγχους σχετίζονται με τρεις βασικές κατηγορίες οι οποίες είναι αντίστοιχες με τους τομείς στους οποίους εμφανίζονται οι ενδείξεις που έχουν να κάνουν με το άγχος:

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

- Τα συναισθήματα της έντασης τα οποία παρατηρούνται και σχετίζονται με το συναίσθημα του στρες.
- Τη φυσική ένταση την οποία παρατηρούμε.
- Τη συνεχή ενασχόληση με σκέψεις οι οποίες προκαλούν δυσφορία.

Ωστόσο, γενικότερα, οι αγχώδεις διαταραχές αντιμετωπίζονται με φαρμακευτική αγωγή, με ειδικούς τύπους ψυχοθεραπείας ή ακόμη και με τα δύο (Hyman Rudorfer, 2000). Οι θεραπευτικές επιλογές εξαρτώνται από το πρόβλημα και την προτίμηση του ατόμου.

Πριν από την έναρξη της θεραπείας, ένας γιατρός πρέπει να πραγματοποιήσει μια προσεκτική διαγνωστική αξιολόγηση για να καταλήξει σχετικά με το αν τα συμπτώματα ενός ατόμου προκαλούνται από μια αγχώδη διαταραχή ή ένα φυσικό πρόβλημα. Σε περίπτωση που η αγχώδης διαταραχή έχει διαγνωστεί, ο τύπος διαταραχής ή ο συνδυασμός των διαταραχών που συμβαίνουν θα πρέπει να αναγνωρίζονται, καθώς και τυχόν συνυπάρχουσες παθήσεις, όπως η κατάθλιψη ή κατάχρηση ουσιών. Μερικές φορές ο αλκοολισμός, η κατάθλιψη, ή άλλες συνυπάρχουσες παθήσεις έχουν μια ισχυρή επίδραση στα άτομα σχετικά με την αναμονή για τη θεραπεία της διαταραχής άγχους μέχρι να τεθούν υπό έλεγχο οι υπάρχουσες παθήσεις.

Οι άνθρωποι με αγχώδεις διαταραχές, που έχουν ήδη λάβει θεραπεία πρέπει να ενημερώνουν το γιατρό τους σχετικά με τη θεραπεία λεπτομερειακά. Σε περίπτωση που έλαβαν φαρμακευτική αγωγή, θα πρέπει να ενημερώνουν το γιατρό τους σχετικά με το είδος της, τι η δόση ήταν κατά την έναρξη της θεραπείας, αν η δόσολογία αυξάνεται ή μειώνεται ενώ ήταν υπό θεραπεία, τι παρενέργειες είχαν, και κατά πόσον η θεραπεία βοήθησε μειωθεί το άγχος τους. Αν λάβει ψυχοθεραπεία ο ασθενής, θα πρέπει να περιγράφει το είδος της θεραπείας, πόσο συχνά παρακολούθησε συνεδριάσεις, και αν η θεραπεία ήταν χρήσιμη.

Συχνά οι άνθρωποι πιστεύουν ότι έχουν αποτύχει όσον αφορά στην θεραπεία ή ότι η θεραπεία δεν λειτούργησε σωστά γι' αυτούς, ενώ στην πραγματικότητα, δεν δόθηκε για ένα επαρκές χρονικό διάστημα ή χορηγήθηκε εσφαλμένα. Μερικές φορές οι άνθρωποι πρέπει να δοκιμάσουν πολλές διαφορετικές θεραπείες πριν βρουν αυτή που λειτουργεί γι' αυτούς.

Τα φάρμακα δεν θεραπεύουν τις αγχώδεις διαταραχές, αλλά μπορεί να τις κρατήσουν υπό έλεγχο, ενώ το πρόσωπο που λαμβάνει φάρμακο ψυχοθεραπείας, αυτό το φάρμακο θα πρέπει να συνταγογραφείται από ιατρούς, συνήθως ψυχίατρους. Τα κύρια φάρμακα που χρησιμοποιούνται για τις αγχώδεις διαταραχές είναι αντικαταθλιπτικά, αγχολυτικά φάρμακα για τον έλεγχο ορισμένων φυσικών συμπτωμάτων. Με την κατάλληλη θεραπεία, πολλοί άνθρωποι με αγχώδεις διαταραχές μπορεί να οδηγηθούν στη φυσιολογική ζωή και καθημερινότητα (Hyman Rudorfer, 2000).

1.4 Προσωπικότητα και άγχος.

Ως προσωπικότητα ορίζεται η ψυχοσωματική οντότητα, που έχει την εξελικτική ικανότητα να συναλλάσσεται και να επικοινωνεί, ανάλογα με τον εαυτό της και με το περιβάλλον (Διαμαντόπουλος, 2001). Τα κυριότερα στοιχεία της είναι ο χαρακτήρας, η συναισθηματική ιδιοσυγκρασία, τα κίνητρα, η νοημοσύνη και η σωματική διάπλαση του ατόμου.

1.4.1 Τύποι προσωπικότητας.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Η προσωπικότητα διακρίνεται στον τύπο προσωπικότητας A, B και C. Ο **τύπος προσωπικότητας A** έχει βιαστικό και κοφτό λόγο, κάνει γρήγορες κινήσεις, μασάει γρήγορα την τροφή του, σκέφτεται και κάνει πολλά πράγματα μαζί, είναι ανυπόμονος και έχει αδυναμία να ανεχθεί ρυθμούς πιο αργούς από τους δικούς του. Ακόμη, προσπαθεί να επιβάλλει τις απόψεις του, αισθάνεται ενοχές, όταν δεν ασχολείται με κάτι και κάνει νευρικές χειρονομίες - τικ. Επίσης, διακατέχεται από έντονη συγκέντρωση και επαγρύπνηση, ισχυρή έλξη προς ανταγωνισμό, τελειομανία, παρουσιάζει υψηλά επίπεδα διαπροσωπικών συγκρούσεων και τυγχάνει περιορισμένης ή μηδενικής κοινωνικής υποστήριξης. Αυτός ο τύπος είναι σε συνεχή πίεση για να επιτύχει κάτι (Σαπουντζή – Κρέπια, 2000). Μελέτες έχουν δείξει ότι, οι άντρες που έχουν προσωπικότητα τύπου A πάσχουν από στεφανιαία νόσο. Επιπροσθέτως, η συνήθης εχθρική συμπεριφορά, που τους χαρακτηρίζει, επιβαρύνει την κατάσταση. (Αντωνίου, 2009)

Ο **τύπος προσωπικότητας B** φαίνεται χαλαρός, χωρίς βιασύνη. Έχει απόλυτη ελευθερία από τις τάσεις του τύπου A, ο τόνος της φωνής του είναι χαμηλός και κάνει ήρεμες κινήσεις. Διακατέχεται από αισιοδοξία και δεν αντιλαμβάνεται την πίεση του χρόνου, δεν αισθάνεται την ανάγκη επίδειξης των επιτευγμάτων του, έχει την ικανότητα να χαλαρώνει χωρίς αισθήματα ενοχής και να εργάζεται χωρίς πίεση. Δεν προσπαθεί να εντυπωσιάσει τους άλλους και ξέρει να απολαμβάνει τη ζωή και τις χαρές της. Ένας τρίτος **τύπος προσωπικότητας C** είναι ο τύπος προσωπικότητας που είναι κράμα των A και B (Σαπουντζή – Κρέπια, 2000).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα A και τράπεζα B.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ, Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

2.1. Εισαγωγή.

Το εργασιακό άγχος αποτελεί μια συναισθηματική διαταραχή που προκαλείται από τις συνθήκες που επικρατούν σε έναν συγκεκριμένο χώρο εργασίας και οι οποίες επιδρούν αρνητικά στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου.

Είναι σχεδόν απίθανο να εντοπιστεί εργαζόμενος άνθρωπος στις ελληνικές, και όχι μόνο, μεγαλουπόλεις ο οποίος δεν έχει άγχος που να προκαλείται από την εργασία του. Και δυστυχώς τα νέα δεν είναι θετικά, το εργασιακό άγχος αυξάνεται και οι ειδικοί δεν περιμένουν να αλλάξει αυτή η στάση σύντομα.

Οι εργαζόμενοι αναζητούν τρόπους να αντιμετωπίσουν την κατάσταση, όπως περισσότερες ώρες δουλειάς, συζητήσεις με συναδέλφους και φίλους κ.ά. Τελικά, όμως, λίγοι καταφέρνουν να βρουν διέξοδο. Εξάλλου η παρούσα οικονομική κατάσταση δεν δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για ξεπέραςμα του προβλήματος. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι ο σημαντικός αριθμός απολύσεων και η πίεση που υφίστανται όσοι παραμένουν να επιτελέσουν πολλαπλάσια δουλειά απ' ό τι συνήθως χωρίς καλά καλά να γνωρίζουν αν είναι οι επόμενοι που θα απολυθούν.

Σύμφωνα με στοιχεία του Εθνικού Ινστιτούτου Εργασιακής Ασφάλειας και Υγείας, στις ΗΠΑ το 40% των εργαζομένων ανέφεραν ότι η δουλειά τους είναι εξαιρετικά στρεσογόνος, ενώ 25% των εργαζομένων θεωρούν την εργασία τους τον πρωταρχικό παράγοντα που τους προκαλεί άγχος στη ζωή τους. Ένα μέρος του προβλήματος είναι ο αριθμός των ωρών που κάποιος εργάζεται. Τα τελευταία 20 έτη στο παράδειγμα των ΗΠΑ ο μέσος όρος ωρών εργασίας είναι 46 ώρες εβδομαδιαίως, γεγονός που συνιστά μία αύξηση τεσσάρων περίπου ωρών εργασίας εβδομαδιαίως σε σχέση με την αμέσως προηγούμενη χρονική περίοδο.

Η παραγωγικότητα και η απόδοση των εργαζομένων οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη διάθεση και τα συναισθήματα που έχουν οι εργαζόμενοι τόσο για την εργασία τους όσο και για τον ίδιο τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται. Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζει το γεγονός πόσο αισθάνονται ικανοί να ανταπεξέλθουν απαιτήσεις του ρόλου τους.

2.2 Η έννοια της επιχείρησης.

Η επιχείρηση μπορεί να οριστεί, γενικά ως ένας αυτοτελής οργανισμός, ο οποίος με σειρά πράξεων και ενεργειών, οικονομικής φύσεως, αποβλέπει στον εφοδιασμό της αγοράς με αγαθά ή υπηρεσίες, με σκοπό το κέρδος. Από αυτόν τον ορισμό, που δίνει η οικονομική επιστήμη και που δεν είναι ο μόνος, συνεπάγεται ότι:

- α) Η επιχείρηση πρέπει να είναι συνταγμένη σε ένα οργανικό σύνολο, το οποίο επιδιώκει και εκτελεί σειρά οικονομικών πράξεων με συνέπεια και ορισμένο σκοπό,
- β) Οι πράξεις και οι ενέργειες της επιχείρησης έχουν οικονομικό χαρακτήρα. Συνεπώς ακόμη και ολόκληροι οργανισμοί δεν είναι δυνατό να θεωρηθεί ότι αποτελούν επιχειρήσεις, εφόσον στην όλη συμπεριφορά τους δεν προέχει το οικονομικό στοιχείο,

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

γ) Οι πράξεις της επιχείρησης (μεταξύ των οποίων και κυρίως η παραγωγή) διενεργούνται για λογαριασμό της απρόσωπης αγοράς. Άρα η έκβαση αυτών είναι αβέβαιη και σε αυτό ακριβώς συνίσταται ο επιχειρηματικός κίνδυνος,

δ) Το κίνητρο των επιχειρηματικών πράξεων είναι το κέρδος, το οποίο σύμφωνα με τις γνωστές θεωρίες της φιλελεύθερης οικονομικής σχολής καλύπτει την αμοιβή του ίδιου κεφαλαίου, την εξασφάλιση αυτού από τον επιχειρηματικό κίνδυνο, την ανταμοιβή του επιχειρηματία για τους κόπους που καταβάλλει κ.λ.π,

ε) Η επιχείρηση, ακόμη και όταν είναι νομικώς άτυπη, έχει οικονομική αυτοτέλεια. Αυτό σημαίνει ότι τίθενται στη διάθεση της και προς εκπλήρωση του σκοπού της, τα κεφάλαια της.

Οι επιχειρήσεις αποτελούν ένα στοιχείο της κοινωνίας μας και αυτό γιατί είναι πολύ σημαντικές για την ζωή μας. Κάθε άνθρωπος περνά μέσα στην επιχείρηση πολλές ώρες στην καθημερινή του ζωή αφού σε αυτές εργάζεται. Επίσης το εισόδημα τους εξαρτάται από την επιχείρηση. Μέσα από αυτές τις επιχειρήσεις προέρχονται και τα υλικά αγαθά που καταναλώνουμε. Βλέπουμε λοιπόν το λόγο που η επιχείρηση είναι αναγκαία για το καθένα μας και κατ' επέκταση το πόσο εξαρτάται η οικονομία κάθε χώρας από αυτήν.

2.3 Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των εργαζομένων στον χώρο εργασίας τους.

Ο εργαζόμενος με τον εργοδότη του έχουν συνάψει κάποια σύμβαση εργασίας (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) που προκύπτουν κάποια βασικά δικαιώματα και υποχρεώσεις που έχει ο ίδιος, σε σχέση με την εργασία του. Παρακάτω θα διατυπωθούν τα σημαντικότερα από αυτά, τα οποία έχουν αναφορά στο εργατικό δίκαιο. Τα σημαντικότερα δικαιώματα των εργαζομένων που ορίζει το εργατικό δίκαιο είναι τα εξής (Λαναρά, 1999):

Δικαιώματα:

Δικαίωμα μισθού
Δικαίωμα Ασφάλειας
Δικαίωμα Αδείας
Δικαίωμα στη Θέση εργασίας
Δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης
Δικαίωμα στην προσωπικότητα
Δικαίωμα συνδικαλιστικής ελευθερίας και δικαίωμα απεργίας
Δικαίωμα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας

Υποχρεώσεις:

Παροχή της εργασίας
Αυτοπρόσωπος και επιμελής εκτέλεση της εργασίας
Η υποχρέωση πίστωσης
Έγκαιρη ενημέρωση για απουσίες και ασθένειες

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

2.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή

ικανοποίηση.

Σχετικά με το τι είναι αυτό που κάνει τους εργαζομένους να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους, τι είναι αυτό που τους ωθεί σε συγκεκριμένη στάση, ο P.Spector (2008) αναφέρει ότι έχουν γίνει αρκετές έρευνες πάνω στο θέμα αυτό, κάποιες από αυτές σχετίζονται με το περιβάλλον με την ικανοποίηση, άλλες επικεντρώνονται στην προσωπικότητα, δηλαδή ότι συγκεκριμένοι τύποι ανθρώπων έχουν την τάση, την προδιάθεση να αγαπούν ή όχι την εργασία τους και τέλος άλλες έρευνες θεωρούν ότι υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ περιβάλλοντος, προσωπικότητας και εργασιακής ικανοποίησης.

Παράγοντες του περιβάλλοντος:

Οι παράγοντες του περιβάλλοντος που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση είναι τα χαρακτηριστικά της εργασίας (job characteristics), οι αμοιβές (pay) και η δικαιοσύνη στον εργασιακό χώρο (justice in the workplace) (P.Spector, 2008). Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι:

- α) η απογοήτευση και η αποξένωση (frustration & alienation),
- β) η τεχνολογία (technology),
- γ) η σημαντικότητα της εργασίας (meaningfulness),
- δ) η εποπτεία-επιτήρηση (supervision),
- ε) η εργασιακή και ψυχολογική ευεξία (work & psychological well being) και
- στ) η ασυμφωνία και σύγκρουση ρόλων (role incongruence & role conflict) (L.J Mullins, 1993).

Οι διαπροσωπικές σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους και η στάση του προϊσταμένου παίζουν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία εργασιακής ικανοποίησης.

Τα χαρακτηριστικά της εργασίας προκαλούν ψυχολογικές καταστάσεις οι οποίες μπορεί να τονώσουν την ικανοποίηση, υποκίνηση και εργασιακή απόδοση ή ακριβώς το αντίθετο. Ο συνδυασμός της ποικιλίας των δεξιοτήτων, της ταυτότητας του καθήκοντος και της σημαντικότητας του καθήκοντος οδηγεί στη συνειδητοποίηση της σημασίας, της αξίας που έχει η εργασία.

2.5 Υγιεινή και ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον.

Σε όλους τους εργασιακούς χώρους θα πρέπει να τίθεται το ζήτημα τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, σε κάθε φάση της παραγωγικής διαδικασίας, είτε προϊόντων είτε υπηρεσιών.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Στην Ελλάδα επήλθαν νόμοι όπως 1568/85, 2224/94 και σχετικά Προεδρικά (Διατάγματα όπως 294/88, 17/96 και 16/96 όπου σύμφωνα με αυτά καθορίζονται οι βασικές νομοθετικές ρυθμίσεις για την προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων καθώς και την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου. Οι νόμοι και τα σχετικά προεδρικά διατάγματα καθορίζουν τα εξής θέματα: τις αρμοδιότητες της Ε.Υ.Α.Ε. , τις υποχρεώσεις των εργοδοτών ως προς την Ε.Υ.Α.Ε. , το δικαίωμα των εργαζομένων να συστήνουν επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε.), να απασχολούνται τεχνικοί ασφαλείας, γιατροί εργασίας και να εξετάζονται τα προσόντα τους, την δημιουργία Ανώτατου Συμβουλίου Εργασίας (Α.Σ.Ε.), την δημιουργία της Νομαρχιακής Επιτροπής υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (Ν.Ε.Υ.Α.Ε), τις υποχρεώσεις των κατασκευαστών, εισαγωγέων, προμηθευτών όσο αφορά την ασφαλεία των μηχανημάτων κ.λπ, τις βασικές αρχές προστασίας από μηχανικούς και ηλεκτρικούς κινδύνους, τα γενικά μέτρα προστασίας των εργαζομένων, τις διοικητικές κυρώσεις, τις γενικές υποχρεώσεις εργοδοτών-εργαζομένων και τη δημιουργία των Εξωτερικών Υπηρεσιών Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ).

Γενικές υποχρεώσεις του εργοδότη για την υγιεινή και ασφαλεία των εργαζομένων

Ο εργοδότης έχει την ευθύνη για την ασφαλεία και την υγεία των εργαζομένων στην επιχείρησή του (Ν.1568/85, οδηγία 89/391/ΕΟΚ). Σε όλες τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα ο εργοδότης έχει υποχρέωση:

- 1) Να ενημερώνει τους εργαζόμενους για τους επαγγελματικούς κινδύνους από την εργασία τους και για τη σχετική νομοθεσία που ισχύει,
- 2) να επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας και να παρέχει τα κατάλληλα μέσα ατομικής προστασίας και εξοπλισμού,
- 3) να διασφαλίζει την προληπτική και περιοδική επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων εξειδικευμένα, με βάση τους κάθε φορά επαγγελματικούς κινδύνους στους οποίους εκτίθενται και
- 4) να παίρνει συλλογικά μέτρα προστασίας και πρόληψης επαγγελματικών κινδύνων.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

3.1 Ορισμός του εργασιακού άγχους.

Ο Sager (1991) όρισε το εργασιακό άγχος ως μια ψυχολογική κατάσταση που γίνεται αντιληπτή από τα άτομα όταν έρχονται αντιμέτωπα με τις διάφορες απαιτήσεις, τους περιορισμούς και τις ευκαιρίες που απορρέουν από την εργασία τους και μπορούν να έχουν σημαντική αλλά αβέβαιη επίδραση στην επαγγελματική τους πορεία. Πρόκειται για μια ατομική αντίδραση που διαφέρει από το γενικό άγχος και ποικίλει ανάλογα με τον οργανισμό που εργάζεται κάποιος αλλά και το επάγγελμα του (Chen, 2008).

Σύμφωνα με τον Jamal (1999), το εργασιακό άγχος αναφέρεται στο ψυχολογικό στρες που βιώνει κάποιος από την εργασία του, καθώς και την ικανότητα του ατόμου να χειριστεί μια συγκεκριμένη κατάσταση ή το περιβάλλον εργασίας του (Wu & Shih, 2010)

Το εργασιακό άγχος μπορεί να εμφανιστεί σε διαφορετική ένταση και με διαφορετικές μορφές όπως ο θυμός, ο φόβος, το άγχος, θλίψη, ή αηδία (Wu & Shih, 2010) και μπορεί να προκαλέσει αρνητικές συνέπειες τόσο για το άτομο και την επιχείρηση, δεδομένου ότι έχει ως αποτέλεσμα την μείωση των επιπέδων των κινήτρων των εργαζομένων και κατ' επέκταση την απόδοσή τους, και επίσης αυξάνει τις πιθανότητες παραιτήσεων (Bashir & Ramay, 2010; Chonwen, 2013; Montgomery, Blodgett & Barnes, 1996).

Ένα από τα περιβάλλοντα στα οποία κινείται μεγάλο χρονικό διάστημα της ζωής του ο άνθρωπος, είναι το επαγγελματικό. Στη σημερινή βιομηχανοποιημένη κοινωνία που ζούμε, το μεγαλύτερο ποσοστό ανθρώπων εργάζονται και αφιερώνουν ένα σημαντικό κομμάτι του χρόνου τους στην εργασία και όχι στην οικογένειά τους, και κατά συνέπεια η εργασία ασκεί αρκετή πίεση στον επαγγελματία. Είναι ένας χώρος επιβεβαίωσης τόσο των κοινωνικών του όσο και των επαγγελματικών του ικανοτήτων. Δυστυχώς όμως ζούμε σε μια εποχή που ο ένας τείνει να νικήσει και να υπερισχύσει τον συνάδελφο του αναπτύσσοντας έτσι τον «ατομικιστικό ανταγωνισμό». Αποτέλεσμα αυτού του «ανταγωνισμού» είναι η διόγκωση του άγχους. Το άγχος δημιουργείται από την απρόσωπη εχθρότητα που είναι συνοδευτικό στοιχείο του ανταγωνιστικού μέρους (Ιωάννου Α., 2003).

Το στρες που δημιουργείται από το σύνολο των διαστάσεων του ανθρωπίνου βίου καθίσταται σοβαρός ανασταλτικός παράγοντας για το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Πάρα πολλές φορές το στρες κατέστη ικανό να διαταράξει την πνευματική ισορροπία και σωματική υγεία των ατόμων και να απειλήσει επίσης την ψυχική τους γαλήνη.

Το στρες όμως δεν είναι κάποια σταθερή πραγματικότητα όπου δεν υπάρχει διαφυγή. Υπάρχει ένα αναγκαίο ποσοστό στρες που χρειάζεται για να μας βοηθήσει να δουλεύουμε ικανοποιητικά και αποτελεσματικά ώστε να αποφεύγεται η μείωση της αποδοτικότητας του ατόμου και να μην επηρεάζεται η σωματική και πνευματική του υγεία.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Για να αντιμετωπιστούν οι τυχόν στρεσογόνες καταστάσεις που δημιουργούνται, θα πρέπει το άτομο να επιδείξει ψυχραιμία και υπομονή, να ενισχύσει την αυτοπεποίθησή του και να αναλάβει πρωτοβουλίες. Όλο το στρες της σύγχρονης ζωής, μας φέρνει σε μια κατάσταση υψηλής ετοιμότητας, που δεν μπορεί, όμως, να εκτονωθεί από την σωματική δράση. Έτσι, η ένταση και το στρες συσσωρεύονται μέσα μας και αρχίζουν να παίρνουν το πάνω χέρι στην υγεία μας, με μια όλο και μεγαλύτερη θνησιμότητα, από καρδιακά επεισόδια, διανοητικές διαταραχές, καρκίνο και μια στρατιά παθήσεων που καταλήγουν σε ανικανότητα ή σε εκφυλισμό (Jones H, 1999).

Το επαγγελματικό άγχος συγκεκριμένα θεωρείται η κατάσταση όπου συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία, ή αποτελεί το άγχος που εκδηλώνεται από μια επαγγελματική κατάσταση. Το επαγγελματικό άγχος προκαλεί κυρίως έμμεσες συνέπειες: όπως αλκοολισμό, ψυχικές ασθένειες, συχνές απουσίες, αργοπορημένες αφίξεις και πρόωρες αναχωρήσεις, αδικαιολόγητα λάθη, οικογενειακά προβλήματα, έλλειψη αυτοσυγκέντρωσης κ.τ.λ.. Για πολλούς ανθρώπους η εργασία τους, αποτελεί μια από τις σημαντικότερες αιτίες στρες και δυστυχίας στην ζωή τους. Πάρα πολλοί νιώθουν αναγκασμένοι να δουλεύουν αφού έχουν να καλύψουν τα έξοδα τους. Μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων υπάρχει μια εχθρότητα και μίσος. Δημιουργούνται συγκρούσεις ανάμεσα τους και κατά συνέπεια αυξάνονται τα επίπεδα του στρες.

Μερικά επαγγέλματα από την φύση τους τείνουν να παρουσιάζονται περισσότερο αγχογόνα από κάποια άλλα. Τα επαγγέλματα τα οποία αφορούν παροχή υπηρεσιών σε ανθρώπους, και αναπτύσσεται κάποιο είδος ανθρώπινη σχέση ανάμεσα στον επαγγελματία και στον εξυπηρετούμενο, καθώς και επαγγέλματα που αφορούν ταχύτητα στην λήψη αποφάσεων που έχουν σαν συνέπεια τους σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες, αποτελούν ιδιαίτερα αγχογόνα επαγγέλματα. Τα επαγγέλματα υγείας: οδοντίατροι, γιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί), νοσοκόμες καθώς και επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών: δάσκαλοι και κοινωνικοί λειτουργοί, αναφέρονται σύμφωνα με τους Cooper & Eaker, ως επαγγέλματα που κατατάσσονται στα έξι πρώτα πιο στρεσογόνα (Cooper & Eaker, 1988).

3.1.1. Θεωρητικά μοντέλα του εργασιακού άγχους.

Σχετικά με τους παράγοντες που προκαλούν άγχος στον εργασιακό χώρο, συναντά κανείς μοντέλα τα οποία έχουν στόχο να περιγράψουν, να εξηγήσουν και να προβλέψουν αυτή τη σχέση.

Τα θεωρητικά αυτά μοντέλα μπορούν να χωριστούν σε δύο βασικές κατηγορίες:

1. Μοντέλα τα οποία εστιάζουν στις εργασιακές συνθήκες και στις επιπτώσεις που έχουν αυτές στην υγεία των εργαζομένων, και τα οποία μελετούν κυρίως τις συνθήκες εργασίας, όπως αυτές γίνονται αντιληπτές από τους ίδιους τους εργαζόμενους (Demand/control/social support model, Karasek & Theorell, 1979 & Demands- Support- Constraints Model, Payne & Fletcher, Effort/Reward Imbalance Model, Siegrist, 1983).

2. Μοντέλα τα οποία εξετάζουν κυρίως την εναρμόνιση (fit) των εργασιακών συνθηκών και του εργαζομένου: αν δηλαδή και σε ποιο βαθμό το εργαζόμενο άτομο εκπληρώνει τις προσδοκίες του και καλύπτει τις ανάγκες του μέσα από τη δουλειά του, καθώς και κατά πόσο άτομο και εργασία συμβαδίζουν ως προς τις βασικές τους αρχές (Person - Environment Fit Model, French και συν., Van Harrison, 1978)

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

3.1.2. Τα κύρια αίτια δημιουργίας εργασιακού άγχους.

Τα κύρια αίτια που προκαλούν το εργασιακό άγχος στο εργαζόμενο και του δημιουργούν δυσφορία και μείωση αποδοτικότητας στο χώρο εργασίας είναι τα παρακάτω:

- Οι υπέρμετρες απαιτήσεις της εργασίας (σε σχέση με αντοχή/δυνατότητες/ υποστήριξη που έχει ο εργαζόμενος).
- Η έλλειψη ελέγχου στο αποτέλεσμα (ο εργαζόμενος δεν έχει λόγο και δεν μπορεί ουσιαστικά να επηρεάσει το αντικείμενο και το αποτέλεσμα της εργασίας του.
- Η ελλιπής υλική, ψυχολογική και εκπαιδευτική υποστήριξη, για τη σωστή και επαρκή εκτέλεση της εργασίας.
- Οι προβληματικές σχέσεις στην εργασία (ατομικισμός, έλλειψη εμπιστοσύνης, συναδελφικότητας, υγιούς άμιλλας, δυνατότητας προσφυγής και απόκρουσης αρνητικών/αυθαίρετων συμπεριφορών συναδέλφων και προϊσταμένων).
- Η ασάφεια του εργασιακού ρόλου, σε συνδυασμό με την αδυναμία του εργαζόμενου να επηρεάσει αποφάσεις και εξελίξεις έξω από αυτόν, που ωστόσο καθορίζουν την απόδοσή του ανεπαρκείς(Jamal, 1990).
- Η αβεβαιότητα και η ανασφάλεια που δημιουργούν για τον εργαζόμενο και το μέλλον του οι συνεχείς επιχειρησιακές, οργανωτικές και διοικητικές ανακατατάξεις.

Ανασφάλεια και αβεβαιότητα που εντείνονται στη σημερινή συγκυρία της διεθνούς κρίσης, με τις πρόσφατες εικόνες των εργαζόμενων Χ/Π κολοσσών που φαλίσσαν, οι οποίοι απολύονται με ένα χαρτόκουτο και παίρνουν το δρόμο της ανεργίας, ενώ τα καλοπληρωμένα στελέχη που πήραν τις αποφάσεις και επέβαλαν τους ριψοκίνδυνους στόχους, φεύγουν με γερό κομπόδεμα από bonus, ακίνητα και πολυτελή αυτοκίνητα. Την ίδια στιγμή, χιλιάδες πελάτες εξαπατήθηκαν και έχασαν τις οικονομίες τους, ως αποτέλεσμα των επιθετικών εταιρικών στόχων και πολιτικών πώλησης (Ο.Τ.Ο.Ε – Γραμματεία Εργασιακών Σχέσεων & Συμβάσεων – Ομάδα Βερολίνου 2008).

- Η οργανωσιακή κουλτούρα που έχει δημιουργηθεί από το συλλήγησης των οργανισμών(Jamal, 1990, Parker και DeCotiis, 1983).

Πέρα από τους παραπάνω παράγοντες οι οποίοι έχουν βρεθεί ότι προκαλούν εργασιακό άγχος, στη βιβλιογραφία έχουν εξεταστεί κατά διαστήματα και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ως παράγοντες επιρροής/διαφοροποίησης του εργασιακού άγχους. Μάλιστα έχει βρεθεί ότι το φύλο (Wu & Shih, 2010; Barkat & Asma, 1999), η ηλικία (Barkat & Asma, 1999; Elahi & Aroorva, 2012; Virk, Chhabra, & Kumar, 2001), η εργασιακή εμπειρία (Elahi & Aroorva, 2012), η εκπαίδευση (Elahi & Aroorva, 2012), η θέση του ατόμου στην εταιρία (Elahi & Aroorva, 2012; Virk et al. 2001) και η οικογενειακή κατάσταση (Elahi & Aroorva, 2012) επηρεάζουν τα επίπεδα άγχους που βιώνει κάποιος.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

3.2. Τα έξι στάδια της εκτίμησης των κινδύνων του άγχους στην εργασία

Η εκτίμηση των κινδύνων του άγχους στην εργασία μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω μιας διαδικασίας έξι σταδίων (Leka, et al, 2003).

ΣΤΑΔΙΟ 1: Εντοπισμός των κινδύνων

Εντοπισμός για μια συγκεκριμένη ομάδα εργαζομένων των εργασιακών παραγόντων που είναι ακατάλληλοι ή μη αποδεκτοί και αξιολόγηση του βαθμού έκθεσής τους σε αυτούς. Επειδή πολλά από τα προβλήματα που προκαλούν άγχος στην εργασία έχουν χρόνια φύση, το ποσοστό των εργαζομένων, οι οποίοι αναφέρουν κάποια συγκεκριμένη πτυχή της οργάνωσης της εργασίας ως προβληματική μπορεί να είναι ένα «αρκετά καλό» στατιστικό δείγμα. Υπάρχουν πολλοί τρόποι μέτρησης και παρουσίασης μιας τέτοιας γνώμης της πλειοψηφίας.

ΣΤΑΔΙΟ 2: Αξιολόγηση των βλαβών

Συλλογή και αξιολόγηση των αντικειμενικών στοιχείων που δείχνουν ότι οι συγκεκριμένοι εργασιακοί παράγοντες σχετίζονται με το άγχος ή και με τη βλάβη της υγείας της υπό εξέταση ομάδας. Αυτή η άσκηση αξιολόγησης πρέπει να αφορά τις βλαβερές συνέπειες αυτών των παραγόντων όσον αφορά ένα ευρύ φάσμα επιπτώσεων για την υγεία, συμπεριλαμβανομένων συμπτωμάτων γενικής δυσφορίας και συγκεκριμένων διαταραχών, καθώς και συμπεριφορών που έχουν σχέση με την εταιρεία και την υγεία, όπως το κάπνισμα, η κατανάλωση αλκοόλ και οι απουσίες λόγω ασθένειας.

ΣΤΑΔΙΟ 3: Εντοπισμός των πιθανών παραγόντων κινδύνου

Μελέτη (λογικά ή στατιστικά) των σχέσεων που υπάρχουν ανάμεσα στην έκθεση στους εργασιακούς παράγοντες που προσδιορίστηκαν ως απειλές και στις βλάβες για τον εντοπισμό των πιθανών παραγόντων κινδύνου σε επίπεδο ομάδας και εκτίμηση του μεγέθους και της σπουδαιότητάς τους.

ΣΤΑΔΙΟ 4: Περιγραφή των υποκείμενων μηχανισμών

Περιγραφή των μηχανισμών, μέσω των οποίων είναι πιθανό να συνδέεται η έκθεση στους εργασιακούς παράγοντες-απειλές με τις επιπτώσεις στην υγεία της υπό εξέταση ομάδας ή εταιρείας.

ΣΤΑΔΙΟ 5: Επιθεώρηση του ισχύοντος οργανωτικού ελέγχου και των συστημάτων στήριξης των εργαζομένων

Αξιολόγηση όλων των συστημάτων που χρησιμοποιεί η διοίκηση και που αφορούν τον έλεγχο και τη διαχείριση των κινδύνων, τις περιπτώσεις του εργασιακού άγχους καθώς και της παροχής στήριξης στους υπαλλήλους, που υφίστανται προβλήματα.

ΣΤΑΔΙΟ 6: Εξαγωγή αποτελεσμάτων όσον αφορά τους εναπομείναντες κινδύνους και τις προτεραιότητες

Διατύπωση προτάσεων σχετικά με τους εναπομείναντες κινδύνους, που σχετίζονται με τους παράγοντες που έχουν εντοπισθεί και που είναι πιθανό να προκαλέσουν εργασιακό άγχος κατά προτεραιότητα δράσης λαμβάνοντας υπόψιν τα υπάρχοντα συστήματα διοικητικού ελέγχου και στήριξης των υπαλλήλων (Leka, et al, 2003).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

3.3. Εργασιακή Δέσμευση

Για τον όρο της εργασιακής δέσμευσης έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί. Κατά διαστήματα διάφοροι ερευνητές επιχείρησαν να αποδώσουν την έννοια της εργασιακής δέσμευσης κάνοντας χρήση των εκφάνσεων/τρόπων που αυτή μπορεί να λάβει χώρα. Ο Kahn (1990), όρισε την εργασιακή δέσμευση ως την αξιοποίηση των ικανοτήτων που έχουν εργαζόμενοι, τις οποίες κάνουν διαθέσιμες στην εργασία τους, κατά την εκτέλεση της οποίας εκφράζουν τον εαυτό τους διανοητικά, συναισθηματικά, και σωματικά. Η διανοητική πτυχή της δέσμευσης των εργαζομένων αφορά στις πεποιθήσεις των εργαζομένων σχετικά με την οργάνωση/εταιρία, τους διευθυντές και τις συνθήκες εργασίας. Η συναισθηματική πτυχή αφορά στο πώς οι εργαζόμενοι αισθάνονται για κάθε ένα από τα τρία αυτά στοιχεία και αν έχουν θετική ή αρνητική στάση απέναντί τους. Η φυσική/σωματική πτυχή της δέσμευσης των εργαζομένων αφορά στις φυσικές πηγές ενέργειας που καταναλώνονται από τα άτομα στην προσπάθειά τους να φέρουν εις πέρας το ρόλο τους. Σύμφωνα με τον Kahn (1990), η εργασιακή δέσμευση σημαίνει να είναι κάποιος παρόν τόσο ψυχολογικά όσο και σωματικά κατά την εκτέλεση της εργασίας του (Kular et al., 2008).

Παρόμοιες απόψεις είχαν και οι Baumruk (2004), Richman (2006) και Shaw (2005). Ο Truss και οι συνεργάτες (2006) επικεντρώθηκαν μόνο στο συναισθηματικό στοιχείο και όρισαν την δέσμευση των εργαζομένων απλώς ως «το πάθος για τη δουλειά».

Οι Maslach και Leiter στη προσπάθειά τους να ορίσουν την εργασιακή δέσμευση αναφέρθηκαν σε μια τριάδα στοιχείων οι οποία περιλάμβανε την ενέργεια, τη συμμετοχή και την αποτελεσματικότητα, ο ορισμός της οποίας ήταν ακριβώς αντίθετος με τις τρεις διαστάσεις που πρότειναν στο παρελθόν οι συγγραφείς αυτοί για τον καθορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Στην περίπτωση της επαγγελματικής εξουθένωσης, η ενέργεια μετατρέπεται σε εξάντληση, η συμμετοχή σε κυνισμό/αποπροσωποποίηση και η αποτελεσματικότητα σε αναποτελεσματικότητα.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, κατά τους Maslach και Leiter, η εργασιακή δέσμευση εκτιμάται ως το ακριβώς αντίθετο των βαθμολογιών των τριών αυτών διαστάσεων (εξάντληση, κυνισμός/αποπροσωποποίηση και αναποτελεσματικότητα), όπου οι χαμηλές βαθμολογίες για τις μεταβλητές αυτές υποδηλώνουν την ύπαρξη υψηλής εργασιακής δέσμευσης (Steger et al., 2013).

Ένας μετέπειτα ορισμός, αντί να κάνει χρήση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των αντίθετων εκφάνσεών της χρησιμοποίησε τις θετικές απόρροιας της επαγγελματικής δέσμευσης για να την ορίσει. Σύμφωνα με αυτή τη προσέγγιση η επαγγελματική δέσμευση ορίστηκε ως η κατάσταση του νου η οποία προκύπτει από τις θετικές εμπειρίες της εργασίας και η οποία ολοκληρώνει το άτομο και χαρακτηρίζεται από το δυναμισμό/σφρίγος, την αφοσίωση και την απορρόφηση (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002; Steger et al., 2013).

Σύμφωνα με τους Schaufeli and Bakker (2001; Schaufeli et al., 2002a; 2002b) η δέσμευσης δεν μπορεί να μετρηθεί από το αντίθετο προφίλ της εξουθένωσης, διότι αν και από εννοιολογική άποψη είναι η αντίθεση της **επαγγελματικής εξουθένωσης**, εντούτοις η δομή και ο τρόπος μέτρησης των δύο εννοιών είναι διαφορετικές. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η επαγγελματική εξουθένωση καθορίζεται κυρίως από τις απαιτητικές πτυχές της εργασίας (π.χ. τον φόρτος

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

εργασίας και τη σωματική και ψυχική κούραση), ενώ η δέσμευση καθορίζεται κυρίως από τη διαθεσιμότητα των πόρων στο περιβάλλον εργασίας (π.χ. την αυτονομία, την υποστήριξη κ.ά.). Για τους παραπάνω λόγους οι Schaufeli και Bakker (2001; 2010) πρότειναν ότι η επαγγελματική εξουθένωση και η δέσμευση θα πρέπει να θεωρηθούν ως δύο διαφορετικές έννοιες που πρέπει να μετρούνται ανεξάρτητα και με διαφορετικά μέσα. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύχθηκε από αυτούς το Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ως εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής δέσμευσης, το οποίο περιλαμβάνει τις τρεις βασικές διαστάσεις που αναφέρθηκαν και προηγουμένως, δηλαδή το σφρίγος, την αφοσίωση, και την απορρόφηση.

Το ρίγος αναφέρεται στα υψηλά επίπεδα ενέργειας και ψυχικής ανθεκτικότητας που μπορεί να διαθέτει κάποιος κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Από την άλλη μεριά η αφοσίωση αναφέρεται στην πλήρη εμπλοκή/συμμετοχή στην εργασία και στο αίσθημα του ενθουσιασμού, της πρόκλησης και της σημαντικότητας που απολαμβάνει κάποιος από την εργασία του. Τέλος, η απορρόφηση περιλαμβάνει την πλήρη συγκέντρωση του εργαζομένου στην δουλειά του και την πλήρη ενασχόλησή του με αυτή έτσι ώστε το να αποσπαστεί κάποιος από το αντικείμενο της εργασίας του να καθίσταται δύσκολο (Schaufeli & Bakker, 2004).

Η Εργασιακή Δέσμευση θεωρείται ότι έχει μεγάλη σημασία τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους οργανισμούς. Στην πραγματικότητα, η δημιουργία εργασιακά δεσμευμένων εργαζομένων έχει αποδειχθεί ως το πιο δύσκολο έργο που καλούνται να επιτύχουν οι οργανισμοί. Σε διάφορες έρευνες (Bates, 2004, Salanova, Agut, & Peiro, 2005, Schaufeli & Bakker, 2004, Steger et al., 2013) έχει διαπιστωθεί ότι εργασιακή δέσμευση σχετίζεται με θετικά οργανωσιακά αποτελέσματα, όπως το χαμηλό ποσοστό παραιτήσεων, την υψηλή οργανωσιακή δέσμευση, την υψηλή επιχειρηματική οικονομική αλλά και οργανωσιακή απόδοση. Στη μελέτη των Harter, Schmidt, και Hayes κατά την οποία αναλύθηκαν 7.939 επιχειρηματικές μονάδες από 36 εταιρείες, βρέθηκε ότι οι επιχειρηματικές μονάδες των οποίων οι εργαζόμενοι είχαν υψηλή εργασιακή δέσμευση, διακρίθηκαν επίσης για τις επιδόσεις και την αποδοτικότητά τους.

Έρευνες υποστηρίζουν πως η εργασιακή δέσμευση έχει σημαντική επίπτωση στην υγεία των εργαζομένων και διατηρεί χαμηλά τα επίπεδα της κατάθλιψης, της υπερέντασης, και των ψυχοσωματικών προβλημάτων (Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001, Schaufeli et al., 2004). Ο Hakanen et al., (2006), βρήκε ότι η εργασιακή δέσμευση έχει θετική συσχέτιση με την προσωπική υγεία και την ικανότητα για εργασία.

3.3.1. Σχέση Εργασιακής Δέσμευσης και Εργασιακού άγχους.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω η εργασιακή δέσμευση επηρεάζεται από τα επίπεδα τόσο του προσωπικού άγχους όσο και του επαγγελματικού (Crabtree, 2005; Hakanen et al., 2006; Klatt et al., 2012; Kular et al., 2008; Maslach, 2003; May et al. 2004; Moore, 2004; Rothmann, Steyn, & Mostert, 2005; Schaufeli et al., 2008). Στις παραπάνω έρευνες που έχουν γίνει βρέθηκε ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ του εργασιακού άγχους και της εργασιακής δέσμευσης και πως οι εργαζόμενοι που συγκέντρωναν υψηλότερα σκορ στην εργασιακή είχαν μικρότερα επίπεδα άγχους. Επίσης, τα μοντέλα που προτάθηκαν παραπάνω για τη μελέτη των παραγόντων επιρροής της εργασιακής δέσμευσης είχαν σαν παράγοντα επιρροής τις εργασιακές απαιτήσεις οι οποίες μπορούν να γίνουν αγχωτικές όταν ο εργαζόμενος δεν διαθέτει τους απαραίτητους εργασιακούς ή προσωπικούς πόρους/ικανότητες (Hakanen et al., 2006).

Παρ' όλα αυτά υπάρχουν και έρευνες στις οποίες δεν βρέθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής δέσμευσης και του εργασιακού άγχους (Jackson, Rothmann, & Van De Vijver, 2006; Rothmann, 2008).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

3.4.Επαγγελματική Εξουθένωση

Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, η επαγγελματική εξουθένωση καθορίζεται κυρίως από τις απαιτητικές πτυχές της εργασίας (π.χ. τον φόρτος εργασίας και τη σωματική και ψυχική κούραση), ενώ η δέσμευση καθορίζεται κυρίως από τη διαθεσιμότητα των πόρων στο περιβάλλον εργασίας.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η συχνή και μακροχρόνια έκθεση του επαγγελματία της υγείας σε αντίξοες εργασιακές συνθήκες συνεπάγεται την υπερκόπωση και εξάντλησή του. Οι συνέπειες της εξάντλησης αυτής δεν αφορούν μόνο στη φυσική κατάσταση του ατόμου, αλλά και στη συμπεριφορά του τόσο στην εργασία όσο και στην προσωπική του ζωή (Cushway, 1992).

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης ομαδοποιούνται σε σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά. Στα σωματικά συμπτώματα περιλαμβάνονται όλα τα χαρακτηριστικά που αφορούν στις τυπικές εκδηλώσεις στρες και άγχους όπως: πονοκέφαλοι, γαστρεντερικά προβλήματα, δυσκολίες ύπνου, υπερένταση, σεξουαλική δυσλειτουργία, διαταραχές διατροφής και μυοσκελετικοί πόνοι (Tyler & Cushway, 1998).

Η ευάλωτη αυτή σωματική υγεία του εργαζόμενου είναι δυνατόν να επηρεάσει επίσης και την ψυχολογική του υγεία και συμπεριφορά, με κυρίαρχα συμπτώματα το έντονο στρες, την ανία και το χαμηλό «ηθικό» αφενός και την χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, την παραίτηση και τις συγκρούσεις αφετέρου.

Επιπλέον, πλήττεται η προσωπική και κοινωνική ζωή του εργαζόμενου, ο οποίος μεταφέρει τα προβλήματα του εργασιακού του περιβάλλοντος στην οικογένεια και στον κοινωνικό του περίγυρο, με αποτέλεσμα να αυξάνονται οι εντάσεις στις σχέσεις με τα άλλα άτομα και να μειώνεται το ενδιαφέρον για κοινωνικές συναναστροφές (Griffith και συν., 1999).

Θεωρητικά μοντέλα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα μίας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987). Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η **επαγγελματική εξουθένωση** οφείλεται κυρίως σε στρεσογόνες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο πρόγραμμα, η έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστήριξη και η αυταρχική διοίκηση του οργανισμού (Pines, 1986). Άλλοι πάλι ερευνητές (Leiter & Maslach, 1988· Dekker & Schaufeli, 1995· Antoniou, 1999) τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας, ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και από το χώρο της υγείας στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens & Payne, 1999).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Σκοπός της έρευνας

Η παράθεση των δευτερογενών στοιχείων που προηγήθηκε, καταδεικνύει την σημαντικότητα του εργασιακού άγχους και την αρνητική του επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων και κατ'επέκταση των επιχειρήσεων. Γίνεται ολοένα και πιο εμφανές ότι οι σύγχρονοι ρυθμοί ζωής και η επιδεινούμενη παγκόσμια οικονομική κατάσταση τα τελευταία έτη, αυξάνουν τα κρούσματα εργασιακού άγχους, το οποίο αποτελεί μια σύγχρονη «μάστιγα» για τους εργαζομένους όλων των οικονομικών κλάδων. Σκοπός της παρούσας πρωτογενούς έρευνας ήταν η διερεύνηση της ύπαρξης των σημαντικότερων παραγόντων που δημιουργούν ή ενισχύουν το εργασιακό άγχος των εργαζομένων σε επιχειρήσεις, εστιάζοντας σε εργαζόμενους τραπεζικών υποκαταστημάτων. Κατά το σχεδιασμό και την εκπόνηση της έρευνας τέθηκαν ποικίλα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούσαν το πώς βιώνουν οι εργαζόμενοι τους παράγοντες που οδηγούν στο εργασιακό άγχος, καθώς και τις επιπτώσεις που έχουν αυτοί οι παράγοντες στις εργασιακές συνθήκες.

Ειδικότερα, τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν ήταν:

1. Ποιος είναι ο βαθμός του εργασιακού άγχους σε υπαλλήλους του τραπεζικού τομέα;
2. Ποιοι παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος συμβάλουν στην δημιουργία του εργασιακού άγχους;
3. Επηρεάζει, και με ποιο τρόπο, η παρούσα οικονομική κρίση το εργασιακό άγχος;

4.1.1 Πεδίο μελέτης της έρευνας

Όπως προκύπτει από έρευνα της ΟΤΟΕ (2001), οι σημαντικότερες προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν τα στελέχη των τραπεζών είναι ο ανταγωνισμός, η επίτευξη στόχων, οι συγχωνεύσεις και αναδιαρθρώσεις, ο εκσυγχρονισμός τόσο των διοικητικών λειτουργιών όσο και των ίδιων των διαδικασιών ανάδειξης, αξιολόγησης και αμοιβής στην κατεύθυνση επίτευξης μεγαλύτερου επαγγελματισμού, υποκίνησης και ευελιξίας.

Σε ό,τι αφορά το καταλληλότερο μοντέλο διοίκησης στις νέες συνθήκες, η πλειοψηφία των τραπεζών (46%) υιοθετεί το αποκεντρωμένο-συμμετοχικό μοντέλο, το 38% υιοθετεί το συλλογικό-συμβουλευτικό και το 15% κάποιο άλλο μοντέλο. Οι αλλαγές αυτές υπαγορεύονται από τις διεθνείς εξελίξεις όπως η τεχνολογική πρόοδος, η παγκοσμιοποίηση των χρηματιστικών δραστηριοτήτων, οι δημογραφικές εξελίξεις, η ανάπτυξη των μη τραπεζικών ιδρυμάτων που προσφέρουν χρηματιστικές υπηρεσίες και ο ανταγωνισμός από επιχειρήσεις του μη χρηματοπιστωτικού τομέα.

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, οι κύριοι τρόποι προσαρμογής του τραπεζικού κλάδου στις νέες συνθήκες είναι οι εξαγορές και συγχωνεύσεις, οι αλλαγές στα προϊόντα και τα κανάλια παράδοσης, η μείωση του κόστους που επιτυγχάνεται με οικονομίες κλίμακας, με οικονομίες που προέρχονται από τη διαφοροποίηση στην προσφορά προϊόντων και οικονομίες που προέρχονται από τη βελτίωση των διοικήσεων των τραπεζών. Σε αυτές τις οικονομίες εντάσσονται και η μείωση του αριθμού των καταστημάτων με ταυτόχρονη συγκέντρωση των εργασιών σε κεντρικές υπηρεσίες και η εξατομίκευση των προϊόντων.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Οι διαρθρωτικές αυτές αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο προκαλούν μεταβολές και στις εργασιακές σχέσεις με αποτέλεσμα να εμφανίζεται “μια ισχυρή τάση μεταβολής από ένα δομημένο, θεσμικά προστατευμένο, συλλογικά ελεγχόμενο και σχετικά σταθερό μοντέλο εργασιακών σχέσεων σε μία κατάσταση συνεχούς μεταβολής, επιλεκτικής διαφοροποίησης, εξατομίκευσης ή και ανατροπής σε όλες τις πτυχές και τις διαστάσεις των εργασιακών σχέσεων, σε ένα καθεστώς γενικευμένης ρευστότητας και αβεβαιότητας, σε πρακτικές προβολής του ατομικισμού και των ατομικών λύσεων” (Έρευνα ΟΤΟΕ, 2001).

Πιο συγκεκριμένα, “οι διαρθρωτικές αλλαγές του τραπεζικού κλάδου ευνοούν την αλλαγή του κλασικού εργασιακού προτύπου, την ανάπτυξη της προσαρμοστικότητας του εργαζομένου στις νέες συνθήκες ανταγωνισμού, την ανανέωση των γνώσεών του και τη συνεχή ενημέρωσή του, την πολυειδίκευση, την ανάληψη πρωτοβουλιών και την ανάπτυξη διαπραγματευτικής ικανότητας. Τα κυριότερα ζητήματα των εργασιακών σχέσεων ή της οργάνωσης της εργασίας είναι η επιμήκυνση του χρόνου λειτουργίας των τραπεζών, η βελτίωση των διαδικασιών επαγγελματικής κατάρτισης, η διατήρηση ή η κατάργηση των αυστηρά διοικητικών, ιεραρχικών δομών, η ικανότητα του προσωπικού να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις νέες τεχνολογίες, η εξωτερίκευση εργασιών (outsourcing), η επέκταση των εφαρμογών των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών, η υποκίνηση των εργαζομένων με σκοπό την ανάληψη πρωτοβουλίας, η ανάθεση ευθυνών στις κατώτερες βαθμίδες της εργασιακής ιεραρχίας, η απλοποίηση στην οργάνωση των εργασιών, η σύνδεση αμοιβής και εργασιακής απόδοσης, η καταλληλότητα και η σαφήνεια των επιχειρησιακών στόχων, η ευελιξία της αγοράς εργασίας, η διάχυση της πληροφορίας μεταξύ των στελεχών, η μερική απασχόληση, οι συμβάσεις ορισμένου χρόνου, η ανάπτυξη νέων συστημάτων υπηρεσιακής αξιολόγησης του προσωπικού, η ευελιξία του χρόνου εργασίας, η σύνδεση των αμοιβών του προσωπικού με τα αποτελέσματα της επιχείρησης, η αποσύνδεση της καριέρας από το χρόνο προϋπηρεσίας, η ύπαρξη ηθικών κινήτρων για την αύξηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, η μη μονιμότητα της απασχόλησης, η προσέλκυση «έτοιμων στελεχών» από την αγορά εργασίας και η αποδυνάμωση των «εσωτερικών αγορών εργασίας», η μείωση του χρόνου εργασίας με ή χωρίς μείωση αποδοχών” (Έρευνα ΟΤΟΕ, 2001).

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, η ΕΕΤ αριθμεί σήμερα 16 τράπεζες-μέλη, 9 τακτικά και 7 συνδεδεμένα, με:

- Περισσότερους από 50.000 άμεσα απασχολούμενους τραπεζοϋπάλληλους να αποτελούν το προσωπικό
- 3.050 τραπεζικά καταστήματα
- 5.800 Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM)
- Δραστηριοποίηση σε 13 τραπεζικές αγορές του εξωτερικού μέσω θυγατρικών τραπεζών και υποκαταστημάτων, με περισσότερα από 2.600 τραπεζικά καταστήματα και σχεδόν 43.000 απασχολούμενο προσωπικό (Πηγή: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών).

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε στο Ηράκλειο Κρήτης, σε υπάλληλους και εργοδότες που εργάζονται στην Τράπεζα Α και στην Τράπεζα Β, σε υποκαταστήματα του Ηρακλείου.

4.2. Είδος μελέτης

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγο αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Το μέσο το οποίο επιλέχθηκε για την συλλογή των πρωτογενών στοιχείων στην παρούσα έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο θεωρείται το βασικότερο μέσο επικοινωνίας μεταξύ συνέντευξη και ερωτώμενου στις έρευνες αγοράς. Ως μια μέθοδος- τεχνική συλλογής πληροφοριών έχει, όπως όλες οι μέθοδοι, τα όρια της και μπορεί να παρέχει ορισμένου τύπου πληροφορίες. Ο ερωτώμενος θα πρέπει να απαντήσει σε ερωτήσεις, ώστε να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με το τι σκέφτεται, κατακρίνει, αμφισβητεί, προσδοκεί, ελπίζει και μέχρι ποιο σημείο. Με αυτή τη λογική αποφασίστηκε αρχικά το είδος των ερωτήσεων που θα συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο:

- Οι πραγματικές ερωτήσεις, οι οποίες δείχνουν να διατυπώνονται και να απαντιούνται με σχετική ευκολία. Έχουν τις περισσότερες πιθανότητες να απαντηθούν με ειλικρίνεια, όπως για παράδειγμα οι ερωτήσεις οικογενειακής κατάστασης.
- Οι ερωτήσεις γνώμης ή πίστης, όπου ο ερευνητής συλλέγει πληροφορίες από τους ερωτώμενους, σχετικά με το ποια είναι η γνώμη τους για το θέμα, ή τι νομίζουν ότι ξέρουν. Έτσι, σε κάποιες έρευνες ή σε μια αναζήτηση γνώμης κρίνεται αναγκαίο, να διερευνηθεί αρχικά το επίπεδο πληροφόρησης του ερωτώμενου πάνω σε ένα θέμα. Θα πρέπει να μελετηθούν, όπως επίσης αποβλέπει και στο χαρακτήρα των δεδομένων.

Η περιγραφική ποσοτική έρευνα συνιστά μελέτη της εκάστοτε κατάστασης και χρησιμοποιείται ευρέως. Στην περιγραφική ποσοτική έρευνα χρησιμοποιούνται ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, δημοσκοπήσεις.

4.2.2. Δειγματοληπτική μέθοδος

Η έρευνα διήρκεσε 30 ημέρες στο διάστημα Ιουλίου-Αυγούστου του 2014. Το δείγμα αποτέλεσαν 102 εργαζόμενοι, εκ των οποίων 44 ήταν άνδρες και 58 γυναίκες. Η μέση ηλικία του δείγματος ήταν τα 34,2 χρόνια. Από το συνολικό δείγμα 43 εργαζόμενοι απασχολούνται στη Τράπεζα Β και 59 στη Τράπεζα Α. Συνολικά δόθηκαν 105 ερωτηματολόγια σε εργαζομένους του τραπεζικού τομέα και απαντήθηκαν 102.

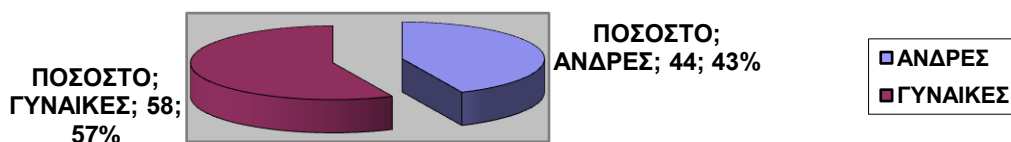
**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την στατιστική επεξεργασία των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα στα υποκαταστήματα του Ηρακλείου.

5.1.Δημογραφικά Στοιχεία

-

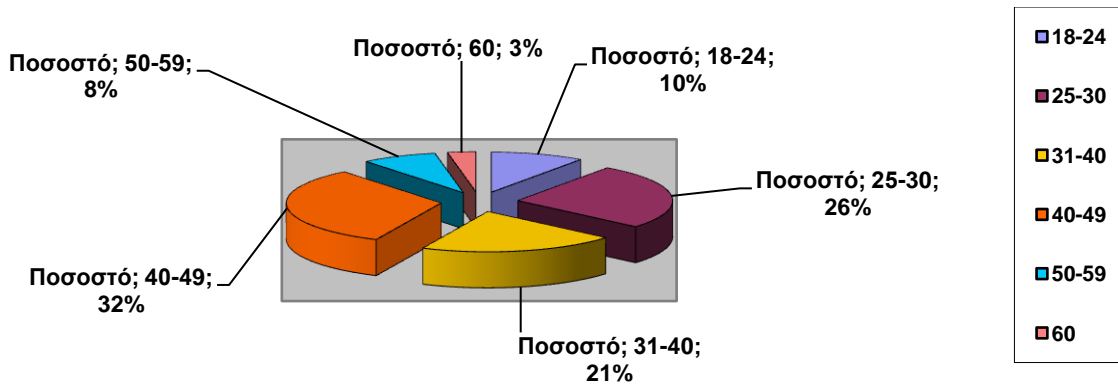


ΠΙΝΑΚΑΣ 1:Σχετικά με το Φύλο των ερωτηθέντων

Το δείγμα αποτέλεσαν 102 εργαζόμενοι. Από τους 102 εργαζομένους που έλαβαν μέρος οι 44 ήταν άνδρες και οι 58 γυναίκες (43% και 57% αντίστοιχα.).

-

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Σχετικά με την Ηλικία των ερωτηθέντων

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων ανήκει σε ηλικίες 40 ετών και άνω (32%), δηλαδή 40-49 ετών με ποσοστό 32%, ενώ ακολουθούν εργαζόμενοι με ηλικίες 25 – 30 ετών (26%), 18-24 ετών (10%), 31-40 ετών (21%), εργαζόμενοι 50-59 ετών με ποσοστό 8% και το χαμηλότερο ποσοστό (3%) περιλαμβάνει εργαζόμενους ηλικίας άνω των 60.

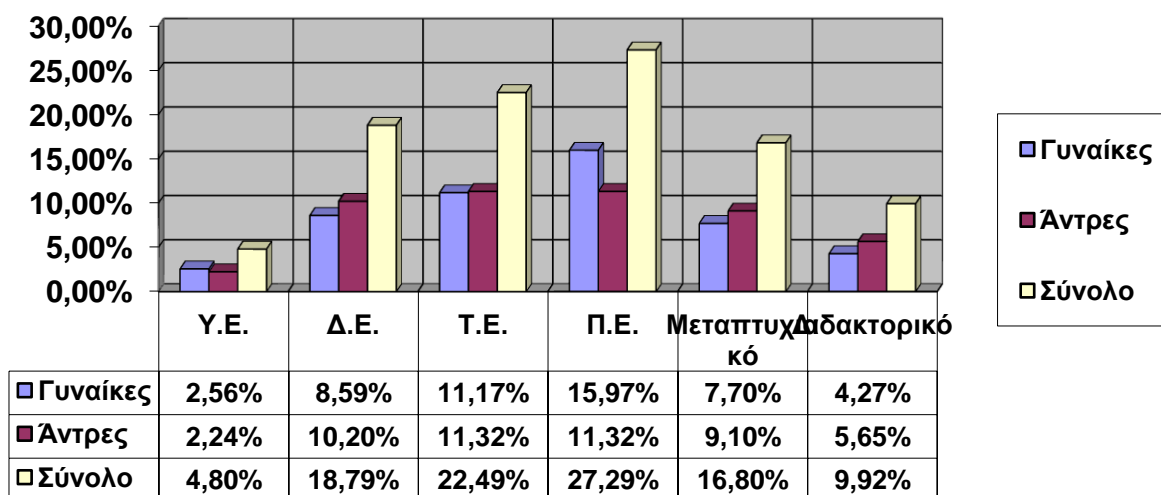


ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Ερώτηση 3&4: Οικογενειακή κατάσταση

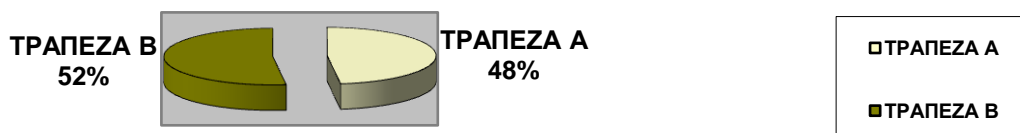
Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων στο δείγμα, περίπου ένας στους δύο (51%) ήταν έγγαμος και το 31,37% δεν είχε οικογενειακές υποχρεώσεις. Επίσης το 44% του δείγματος είχε αποκτήσει από ένα παιδί και άνω.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

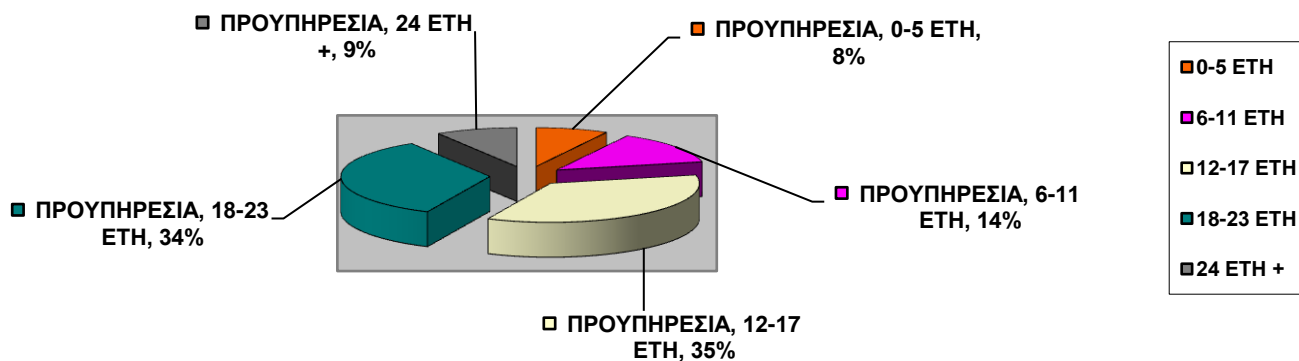


ΠΙΝΑΚΑΣ 5: Παρουσιάζεται το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων του δείγματος.

Το μικρότερο ποσοστό δήλωσε ότι είναι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης με ποσοστό γύρω στο 2,50% και για τους άντρες αλλά και για τις γυναίκες που ερωτήθηκαν (Σύνολο **4,80%**), και ακολουθούν με **9,92%** συνολικά οι έχοντες διδακτορικές σπουδές, με **16,80%** οι έχοντες μεταπτυχιακό τίτλο, με **18,79%** οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με **22,49%** οι απόφοιτοι τεχνολογικής εκπαίδευσης και τέλος με **27,29%** (το υψηλότερο ποσοστό) καταγράφονται οι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.



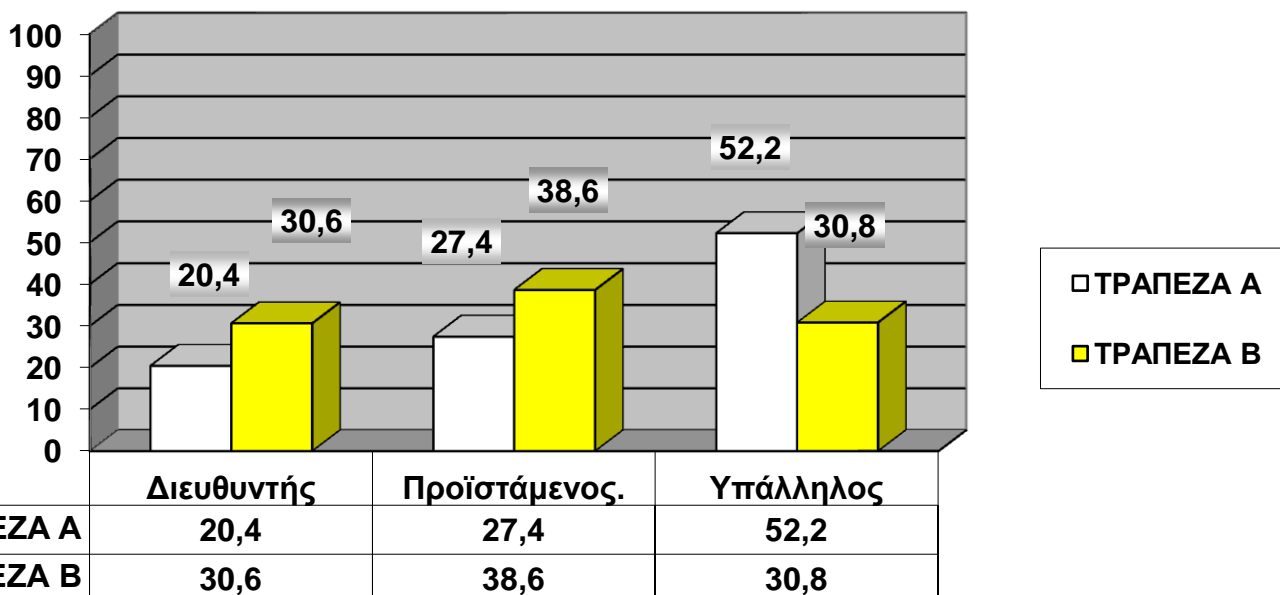
*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



ΠΙΝΑΚΑΣ 6: Τομέας της οικονομίας

Το ερώτημα 6 αφορά στα έτη προϋπηρεσίας που κατέχει ο εργαζόμενος στο Τραπεζικό Ίδρυμα. Για τα στατιστικά, το 48% των εργαζομένων δήλωσαν ότι εργάζονται στην Τράπεζα Α ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό δήλωσε ότι εργάζεται στην Τράπεζα Β (52%).

Από τον πίνακα 6 προκύπτει ότι το μικρότερο ποσοστό ανήκει στους έχοντες προϋπηρεσία 0-5 έτη, δηλ. αφορά νεοπροσληθέντες ,γεγονός που συνάδει απόλυτα με την πολιτική της μείωσης θέσεων εργασίας στις τράπεζες και γενικότερα τα τελευταία 4-5 χρόνια, με ποσοστό γύρω στο 8% και για τους άντρες αλλά και για τις γυναίκες που ερωτήθηκαν (Σύνολο 8%), και ακολουθούν με 9% συνολικά οι έχοντες προϋπηρεσία πάνω από 24 έτη, έπονται οι έχοντες προϋπηρεσία 6-11 έτη με 14%, κατόπιν οι έχοντες προϋπηρεσία 18-23 έτη με 34% και τέλος με 35%(το υψηλότερο ποσοστό) καταγράφονται οι έχοντες προϋπηρεσία 12-17 έτη.

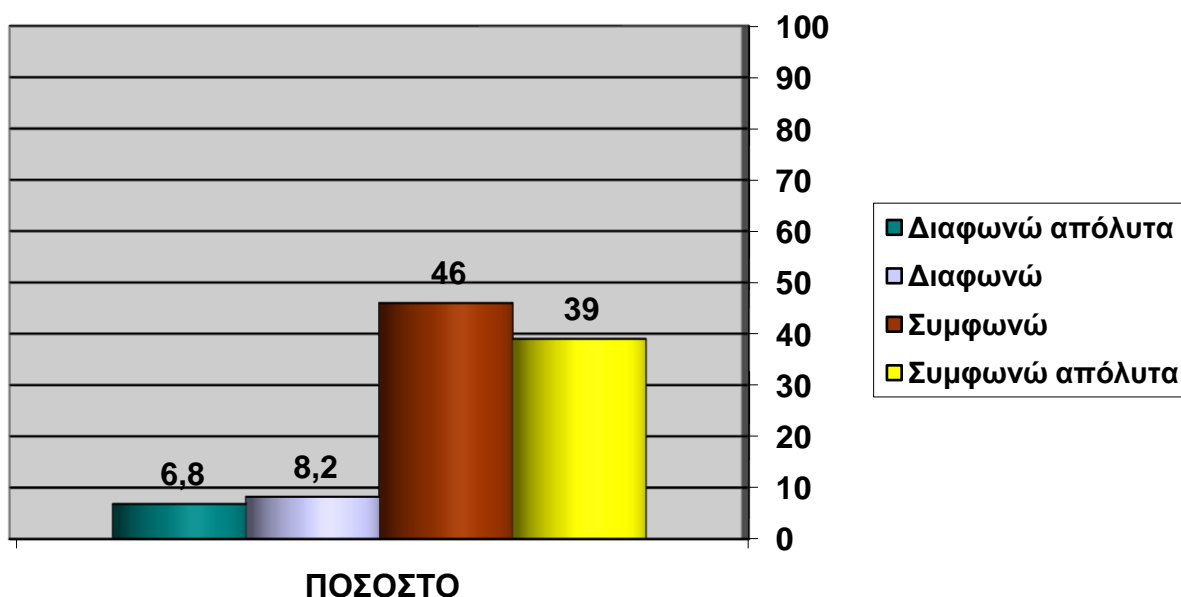


*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7: Θέση Υπαλλήλου στην Τράπεζα

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, η μειοψηφία κατέχει θέσεις προϊσταμένου ή διευθυντική θέση και η πλειοψηφία ανήκει σε θέση υπαλλήλου είτε για την τράπεζα Α είτε για την τράπεζα Β του τραπεζικού τομέα.

Β' ΜΕΡΟΣ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



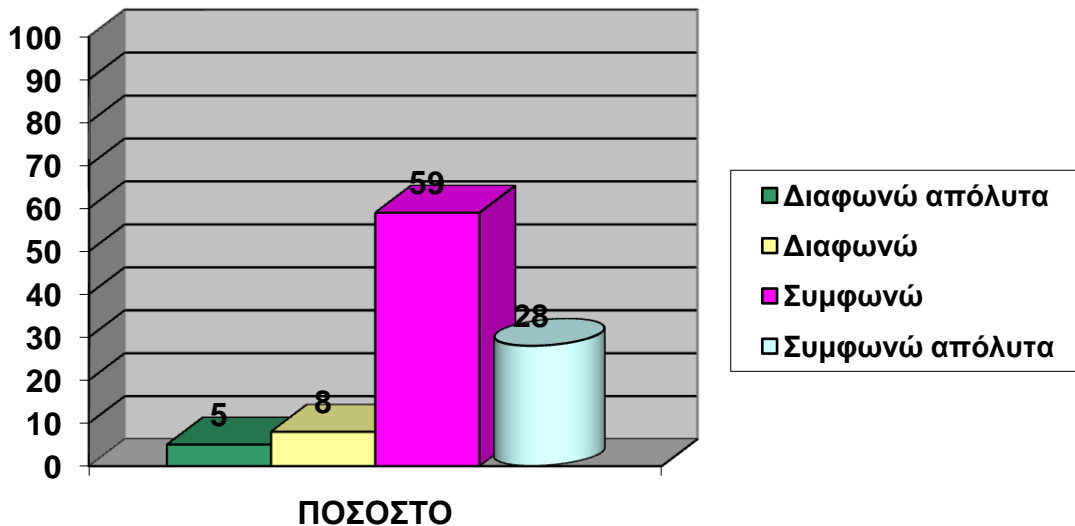
ΠΙΝΑΚΑΣ 8: Σχετικά με το αν οι εργαζόμενοι έχουν συνεχή πίεση χρόνου λόγω υψηλού φόρτου εργασίας.

Αναλυτικά, το μικρότερο ποσοστό (6,8 %) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα. γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι νιώθουν να μην πιέζονται χρονικά κατά τη διάρκεια υψηλού φόρτου εργασίας, το 8,2 % του δείγματος διαφώνησε (όχι απόλυτα, που σημαίνει ότι σ' ένα ελάχιστο βαθμό ένιωσαν κάποτε μια σχετική πίεση όταν ο όγκος της εργασίας αυξήθηκε). Επίσης ένα 46% του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει σχετική πίεση όταν το εργασιακό φορτίο αυξάνεται και τέλος ένα σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 39% συμφώνησε απόλυτα ότι αισθάνθηκε πίεση κατά τη διάρκεια υψηλού φόρτου εργασίας.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: Σχετικά με την ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι πιο πιεσμένοι υπάλληλοι αποδεικνύονται αυτοί της τράπεζας Β καθώς επέλεξαν να απαντήσουν στην πλειονότητά τους 88 % αθροιστικά στις 2 απαντήσεις «Συμφωνώ είτε «Συμφωνώ» είτε «Συμφωνώ απόλυτα» στην τράπεζα Α το ποσοστό ήταν 82% αθροιστικά στις 2 απαντήσεις «Συμφωνώ».

Προφανώς και ανάλογα μειωμένα ήταν τα ποσοστά της τράπεζας Β στην επιλογή της απάντησης «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» με αυξημένα τα ποσοστά των 2 αυτών απαντήσεων στα ερωτηματολόγια της τράπεζας Α.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

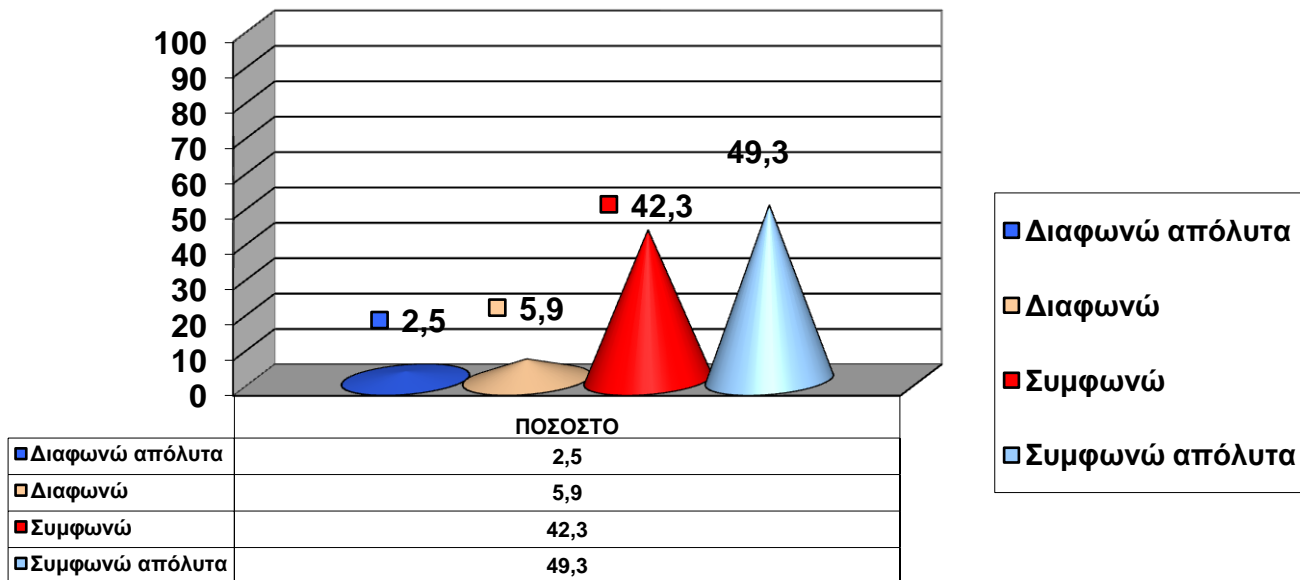


ΠΙΝΑΚΑΣ 9: Σχετικά με το αν οι εργαζόμενοι έχουν πολλές διακοπές και ενοχλήσεις ενόσω εκτελούν την εργασία τους.

Αναλυτικά, μόλις το 5% του δείγματος διαφώνησε απόλυτα. Γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστα άτομα που ερωτήθηκαν δεν νιώθουν σε κανένα βαθμό να έχουν πολλές διακοπές και ενοχλήσεις ενόσω εκτελούν την εργασία τους. ,το 8% του δείγματος διαφώνησε(όχι απόλυτα),που σημαίνει ότι σ' ένα ελάχιστο βαθμό ένιωσαν κάποτε κάποια ενοχλήση κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Επίσης ένα 59 % του δείγματος (το μεγαλύτερο ποσοστό δηλ.) συμφώνησε ότι νιώθει ότι έχει αρκετές διακοπές και ενοχλήσεις ενόσω εργάζεται και τέλος ένα σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 28% συμφώνησε απόλυτα ότι αισθάνθηκε ότι έχει ενοχλήσεις και διακόπτεται κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας.

•

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



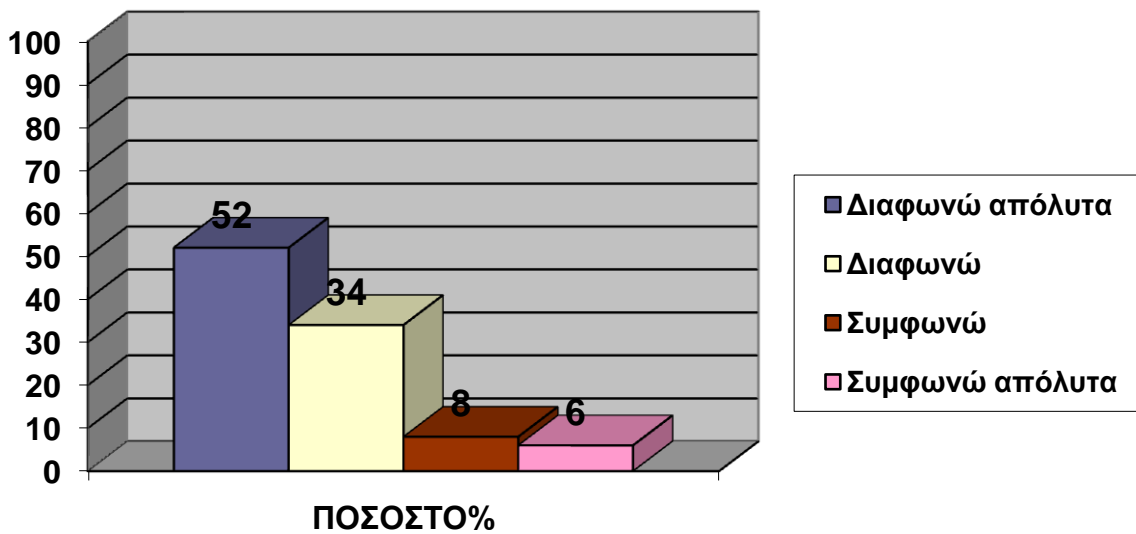
ΠΙΝΑΚΑΣ 10: Σχετικά με το αν οι εργαζόμενοι έχουν πολλές ευθύνες στην εργασία τους.

Αναλυτικά, το μικρότερο ποσοστό (2,5 %) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα. γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι νιώθουν να μην έχουν πολλές ευθύνες στην εργασία τους, εξίσου μικρό ποσοστό (5,9%) του δείγματος διαφώνησε (όχι απόλυτα, που σημαίνει ότι σ' ένα ελάχιστο βαθμό ένιωσαν κάποτε ότι συμπεριλαμβάνονται αρκετές ευθύνες στην εργασία τους). Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό, 42,3% του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει αρκετές ευθύνες στο εργασιακό του φορτίο και τέλος ένα πολύ σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 49,3% συμφώνησε απόλυτα ότι αισθάνεται στην εργασία του να έχει αναλάβει αρκετές ευθύνες.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: Σχετικά με την ανάλυση των αποτελεσμάτων του τραπεζικού τομέα παρατηρούμε ότι και εδώ πιο πεισμένοι υπάλληλοι από άποψη ευθυνών αποδεικνύονται αυτοί της τράπεζας Β καθώς επέλεξαν να απαντήσουν στην πλειονότητά τους (86 % αθροιστικά στις 2 απαντήσεις Συμφωνώ) είτε «Συμφωνώ» είτε «Συμφωνώ απόλυτα» σε σχέση με τους εργαζόμενους υπαλλήλους της τράπεζας Α (84% αθροιστικά στις 2 απαντήσεις «Συμφωνώ και Συμφωνώ απόλυτα»).

Προφανώς και ανάλογα μειωμένα ήταν τα ποσοστά των τραπεζικών υπαλλήλων της τράπεζας Β στην επιλογή της απάντησης «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» με αυξημένα τα ποσοστά των 2 αυτών απαντήσεων στα ερωτηματολόγια των τραπεζικών Υπαλλήλων της τράπεζας Α.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

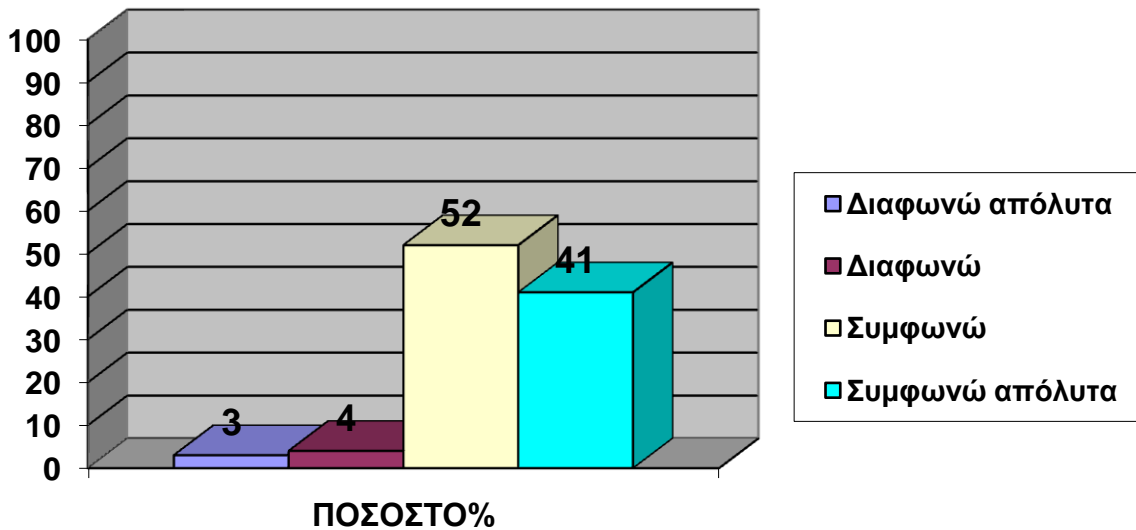


ΠΙΝΑΚΑΣ 11: Σχετικά με το αν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι η εργασία τους απαιτεί σωματικό κόπο.

Αναλυτικά, το μικρότερο ποσοστό (52%) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι αρκετοί **δεν** νιώθουν να καταβάλλουν σωματικό κόπο κατά τη διάρκεια της εργασίας τους, ενώ το 34% του δείγματος διαφώνησε (όχι απόλυτα). Επίσης ένα 8% του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει σχετικό σωματικό κόπο και τέλος ένα από τα πιο μικρά ποσοστά της τάξεως του 6% καταγράφηκε ότι συμφώνησε απόλυτα ότι καταβάλλει καθημερινά σωματικό κόπο στην εργασία του.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: Σχετικά με την ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι του τραπεζικού τομέα στην πλειονότητά τους είχαν σχεδόν τα ίδια ποσοστά στις απαντήσεις «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» στο κατά πόσο σωματικό κόπο απαιτεί η εργασία τους.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



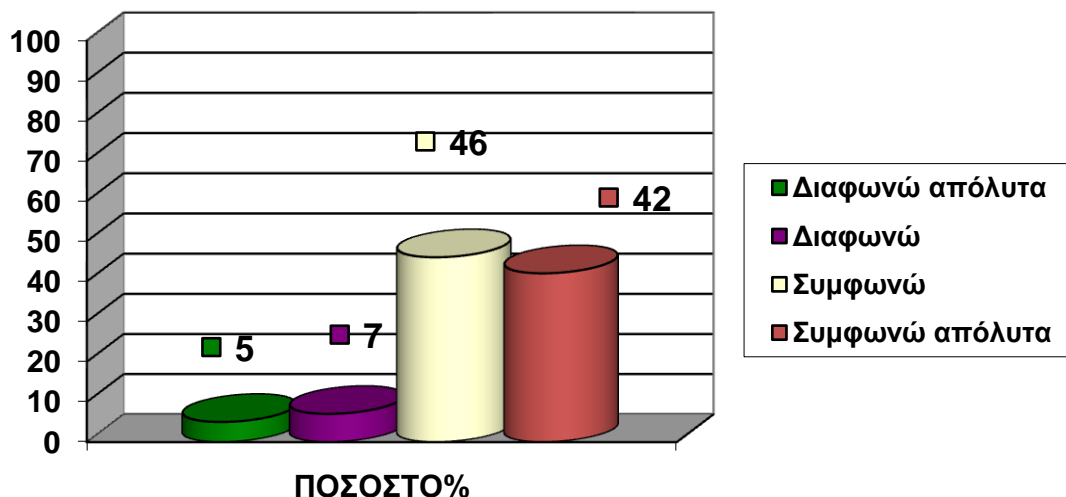
ΠΙΝΑΚΑΣ 12. Το συγκεκριμένο ερώτημα εξέταζε αν κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η δουλειά των ερωτηθέντων έχει γίνει όλο και πιο απαιτητική.

Αναλυτικά, το μικρότερο ποσοστό (3%) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα. γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι ερωτηθέντες νιώθουν ότι κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η δουλειά τους δεν έχει γίνει πιο απαιτητική, ενώ το 4 % του δείγματος διαφώνησε(όχι απόλυτα).Επίσης ,ένα τεράστιο ποσοστό της τάξεως 52% του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών τη δουλειά του να έχει γίνει όλο και πιο απαιτητική και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 41 % συμφώνησε **απόλυτα** ότι αισθάνθηκε πίεση κατά τη διάρκεια υψηλού φόρτου εργασίας.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: : Σχετικά με την συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι στην πλειονότητά τους είχαν σχεδόν τα ίδια ποσοστά στις απαντήσεις «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» στο κατά πόσο αυξήθηκαν οι απαιτήσεις της εργασίας τους και στις δύο Τράπεζες.

•

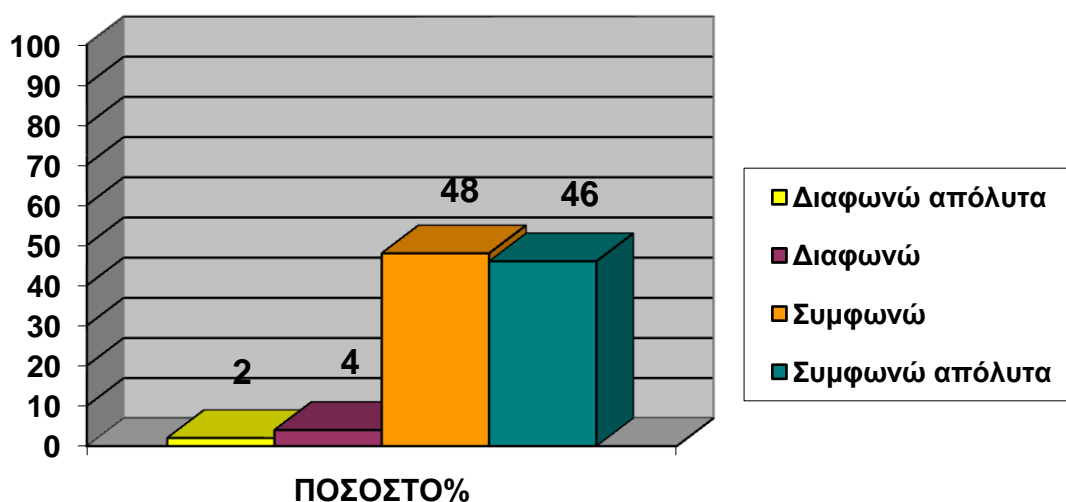
*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



ΠΙΝΑΚΑΣ 13. Στο ερώτημα αυτό ζητήσαμε από το δείγμα να μας απαντήσει στο κατά πόσο νιώθει ότι λαμβάνει τον σεβασμό που αξίζει από τους προϊστάμενους του.

Αναλυτικά, μικρό ποσοστό (5%) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι ερωτηθέντες νιώθουν να μην λαμβάνουν τον απαιτούμενο σεβασμό από τους ανωτέρους τους, ενώ το 7 % του δείγματος διαφώνησε (όχι απόλυτα). Επίσης, μεγάλο ποσοστό, της τάξεως 46% του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει ότι λαμβάνει τον σεβασμό που αξίζει από τους προϊσταμένους του και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 42 % συμφώνησε **απόλυτα** ότι νιώθει ότι λαμβάνει τον σεβασμό που αξίζει από τους προϊσταμένους του.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: : Σχετικά με την συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι υπήρχε πλειονότητα, όλοι είχαν σχεδόν τις ίδιες απαντήσεις στις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» στο κατά πόσο νιώθουν ότι λαμβάνουν τον σεβασμό που τους αξίζει από τους προϊσταμένους του.

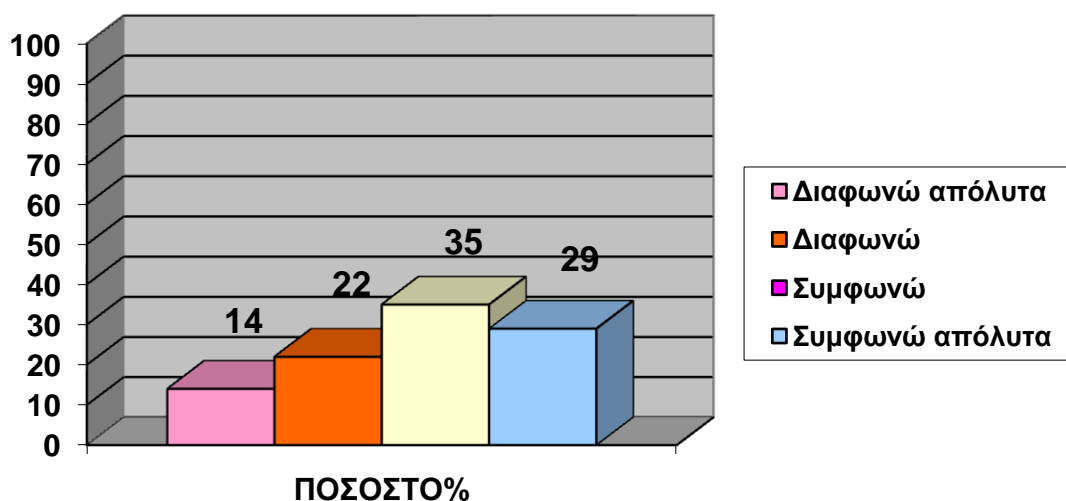


*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14: Η ερώτηση αυτή ,παραπλήσια με την προηγούμενη αφορούσε στο κατά πόσο νιώθουν οι εργαζόμενοι στα τραπεζικά ιδρύματα ότι λαμβάνουν τον σεβασμό που τους αξίζει από τους συναδέλφους τους.

Αναλυτικά, πολύ μικρό ποσοστό(**2%**) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι ερωτηθέντες νιώθουν να μην λαμβάνουν τον απαιτούμενο σεβασμό από τους συναδέλφους τους, ενώ το **4 %** του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα).Στον αντίποδα, μεγάλο ποσοστό, της τάξεως **48%** του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει ότι λαμβάνει τον σεβασμό που αξίζει από τους συναδέλφους του και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **46 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι νιώθει ότι λαμβάνει τον σεβασμό που αξίζει από τους συναδέλφους του.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: : Σχετικά με την συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι στην πλειονότητά τους είχαν σχεδόν τα ίδια ποσοστά στις απαντήσεις «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» στο κατά πόσο νιώθουν ότι λαμβάνουν τον σεβασμό που τους αξίζει από τους συναδέλφους του και στις δύο Τράπεζες.

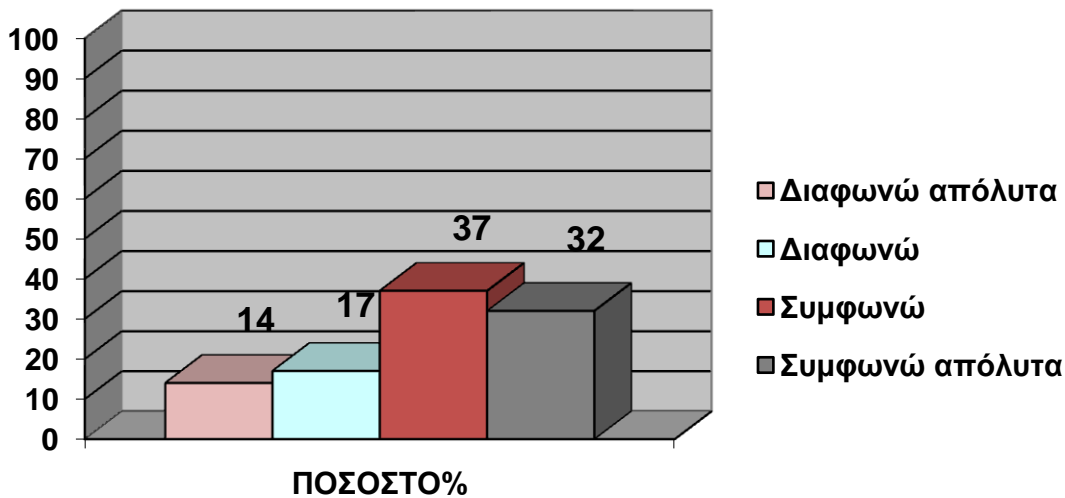


ΠΙΝΑΚΑΣ 15.Ένα πολύ σημαντικό ερώτημα που τέθηκε στο δείγμα ήταν αν νιώθουν ότι έχουν επαρκή υποστήριξη στις δύσκολες καταστάσεις.

Αναλυτικά, το **14%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι κάποιοι από τους ερωτηθέντες νιώθουν ότι δεν έχουν επαρκή υποστήριξη στις δύσκολες καταστάσεις, ενώ το **22 %** του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα). Στον αντίποδα, το **35%** του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει να λαμβάνει επαρκή υποστήριξη στις δύσκολες καταστάσεις και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **29 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι νιώθει ότι λαμβάνει επαρκή υποστήριξη στις δύσκολες καταστάσεις. Υπάρχει δηλαδή μία σχετική ισορροπία των απαντήσεων που συμφωνούν αλλά και διαφωνούν οι ερωτώμενοι σχετικά αλλά και απόλυτα ,όσον αφορά στο συναίσθημα της στήριξής τους σε πιεστικές καταστάσεις.

Εξίσου **ισορροπημένα** ήταν και τα ποσοστά στην σύγκριση των απαντήσεων που λάβαμε από τους τραπεζικούς υπαλλήλους ως προς το επίπεδο στήριξης που συμφώνησαν (απόλυτα ή σχετικά) ότι λαμβάνουν (**51%** για τους εργαζόμενους της τράπεζας B και **49%** για τους εργαζόμενους της τράπεζας A αντίστοιχα για τις απαντήσεις «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα»).

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα A και τράπεζα B.*

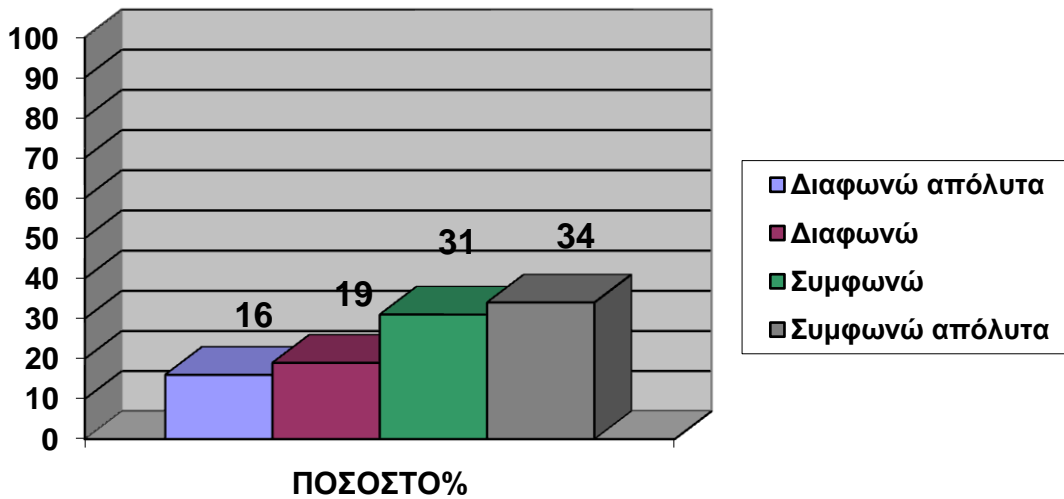


ΠΙΝΑΚΑΣ 16. Η ερώτηση 16 εξέταζε αν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι τυγχάνουν άδικης μεταχείρισης στην εργασία τους.

Αναλυτικά, το πιο μικρό ποσοστό (14%) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, ενώ το 17 % του δείγματος διαφώνησε (όχι απόλυτα). Αντιθέτως, μεγάλο ποσοστό, της τάξεως 37% του δείγματος συμφώνησε (σχετικά) ότι νιώθει να τυγχάνει άδικης μεταχείρισης στην εργασία του και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 32 % συμφώνησε **απόλυτα** ότι νιώθει ότι τυγχάνει άδικης μεταχείρισης στην εργασία του.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: : Σχετικά με την συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι στην πλειονότητά τους όλοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι είχαν σχεδόν όλοι τα ίδια ποσοστά στις απαντήσεις «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» στο κατά πόσο νιώθουν ότι τυγχάνουν άδικης μεταχείρισης στην εργασία τους.

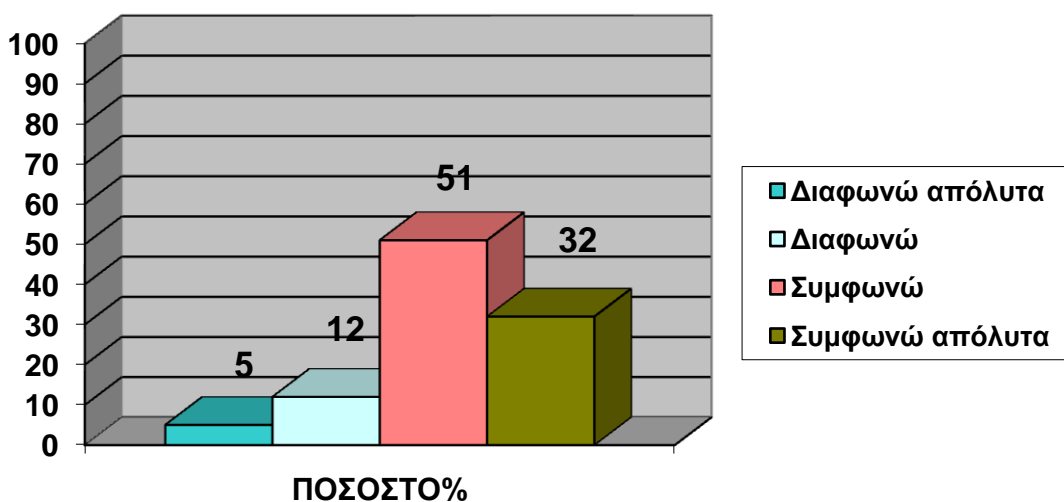
*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



ΠΙΝΑΚΑΣ 17. Εδώ το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει στο αν θεωρεί ότι οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης του είναι μικρές.

Αναλυτικά, το μικρότερο ποσοστό (16%) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, ενώ το 19 % του δείγματος διαφώνησε (όχι απόλυτα). Αντιθέτως, μεγάλο ποσοστό, της τάξεως 31% του δείγματος συμφώνησε (σχετικά) ότι νιώθει οι προοπτικές της επαγγελματικής του εξέλιξης να είναι μικρές και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 34 % συμφώνησε **απόλυτα** ότι δεν έχει πολλές προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης.

•

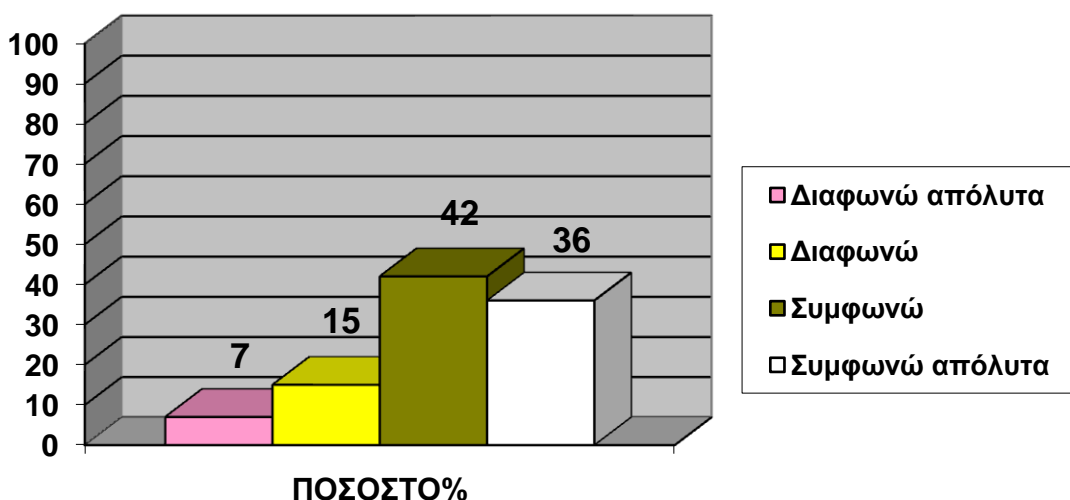


ΠΙΝΑΚΑΣ 18. Εξέταξε αν οι εργαζόμενοι έχουν βιώσει ή αναμένουν να βιώσουν μία ανεπιθύμητη αλλαγή στην εργασιακή τους κατάσταση.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

Αναλυτικά, πολύ μικρό ποσοστό (**5%**) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, ενώ το **12 %** του δείγματος διαφώνησε(όχι απόλυτα). Αντιθέτως ,συντριπτικό ποσοστό, της τάξεως **51%** του δείγματος συμφώνησαν (σχετικά) ότι έχουν βιώσει ή αναμένουν να βιώσουν μία ανεπιθύμητη αλλαγή στην εργασιακή τους κατάσταση και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **32 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι έχει βιώσει ή αναμένει να βιώσει μία ανεπιθύμητη αλλαγή στην εργασιακή του κατάσταση.

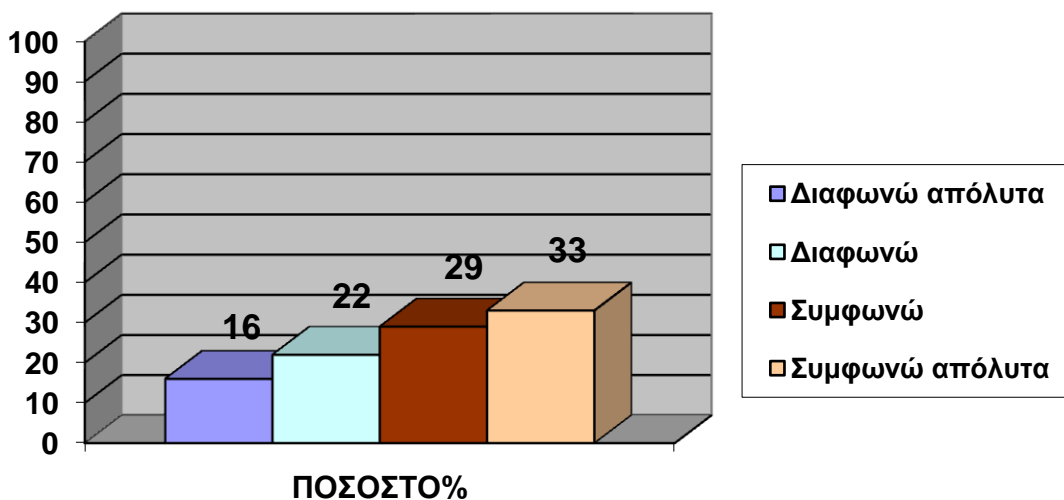
Να τονίσουμε ότι οι ερωτώμενοι απάντησαν στα χρονικά πλαίσια μίας κακής εργασιακής οικονομικής κατάστασης για τη χώρα και είναι φυσιολογικό το πολύ μεγάλο ποσοστό του 51% που προέκυψε είναι λόγω της συνεχής ανασφάλειας που επικρατεί στα εργασιακά δρώμενα.



ΠΙΝΑΚΑΣ 19. Εδώ εξετάζε το κατά πόσο οι εργαζόμενοι συμφωνούν ότι η σιγουριά της θέσης εργασίας τους είναι μικρή.

Αναλυτικά, πολύ μικρό ποσοστό (**7%**) του δείγματος διαφώνησε απόλυτα. γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι ερωτηθέντες δεν ανησύχησαν κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών για το αν θα χάσουν τη δουλειά τους, ενώ το **15 %** του δείγματος διαφώνησε σχετικά (όχι απόλυτα). Και στον αντίποδα ,ένα μεγάλο ποσοστό της τάξεως του **42%** του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών τη σιγουριά της θέσης εργασίας τους να είναι μικρή. Και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **36 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι αισθάνθηκε ανασφαλής ως προς την σιγουριά της θέσης του κατά τη διάρκεια της εργασίας του στο τραπεζικό υποκατάστημα.

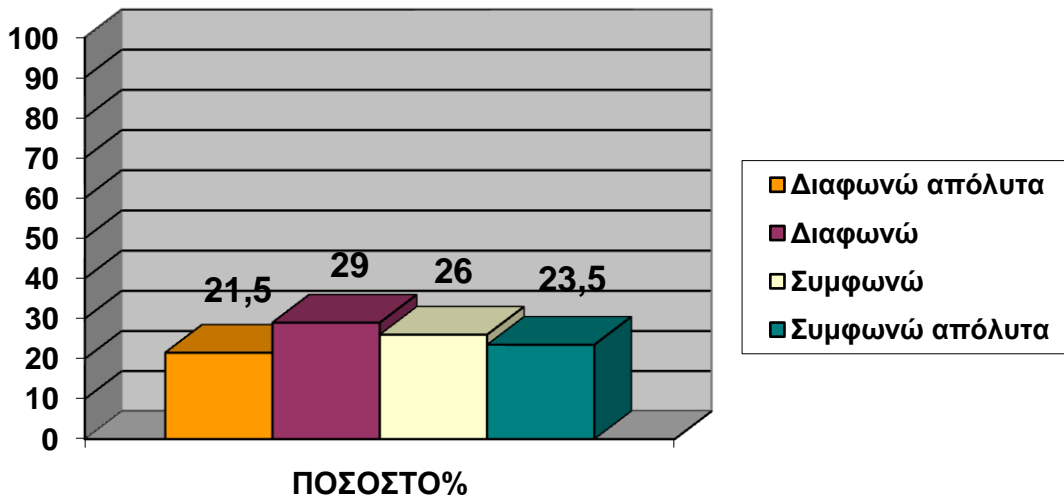
**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*



ΠΙΝΑΚΑΣ 20.Εδώ το δείγμα απάντησε στο αν και κατά πόσο συμφωνεί ότι η παρούσα εργασιακή του θέση αντιπροσωπεύει επαρκώς τη μόρφωση και την εκπαίδευσή του.

Αναλυτικά, εδώ οι απαντήσεις μοιράστηκαν σχετικά ισορροπημένα μεταξύ του «συμφωνώ» και του «διαφωνώ» με τις απαντήσεις «συμφωνώ» να είναι λίγο περισσότερες.. Ποσοστό 16% του δείγματος διαφώνησε απόλυτα στο ότι η παρούσα εργασιακή του θέση αντιπροσωπεύει επαρκώς τη μόρφωση και την εκπαίδευσή του, ενώ το 22 % του δείγματος διαφώνησε(όχι απόλυτα).Επίσης , μεγάλο ποσοστό, της τάξεως 29% του δείγματος συμφώνησε ότι η παρούσα εργασιακή του θέση αντιπροσωπεύει επαρκώς τη μόρφωση και την εκπαίδευσή του και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 33 % συμφώνησε **απόλυτα** ότι η παρούσα εργασιακή του θέση αντιπροσωπεύει επαρκώς τη μόρφωση και την εκπαίδευσή του.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*



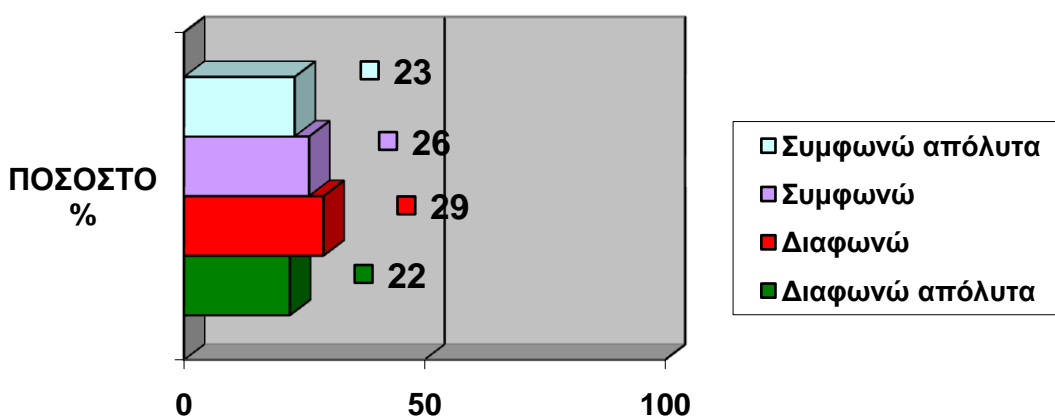
ΠΙΝΑΚΑΣ 21. Εδώ εξέταξε αν λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη την προσπάθεια και τα επιτεύγματά τους οι εργαζόμενοι ,αν συμφωνούν ότι οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς.

Αναλυτικά, εδώ οι απαντήσεις μοιράστηκαν σχετικά ισορροπημένα μεταξύ του «συμφωνώ» και του «διαφωνώ» με τις απαντήσεις «συμφωνώ» να είναι ελαφρώς περισσότερες.

Ποσοστό **21,50%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα στο ότι οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς, ενώ το **29 %** του δείγματος διαφώνησε(όχι απόλυτα). Επίσης , μεγάλο ποσοστό, της τάξεως **26%** του δείγματος συμφώνησε ότι οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς.

Τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **23,5 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη την προσπάθεια και τα επιτεύγματά του οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς

•

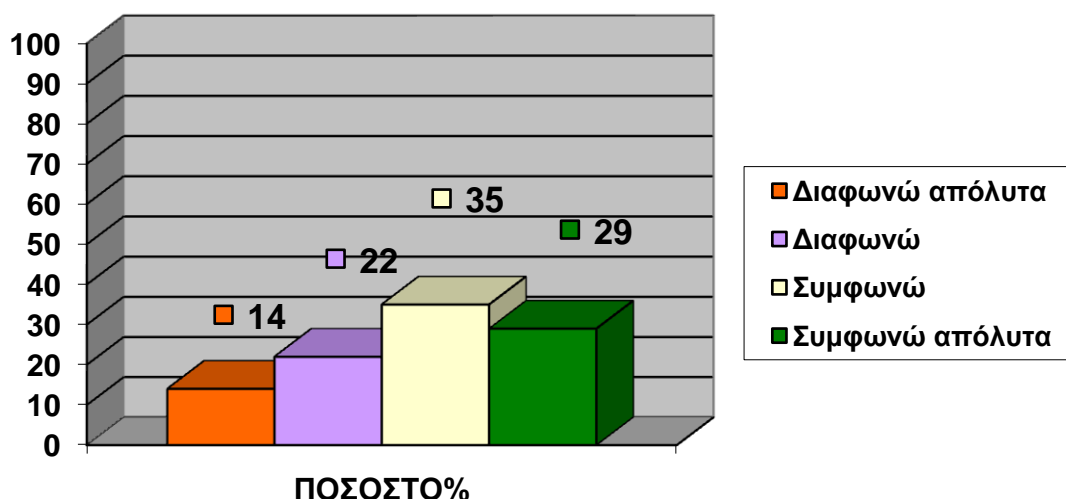


ΠΙΝΑΚΑΣ 22. Εδώ εξέταξε αν οι εργαζόμενοι συμφωνούν ότι λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη τους την προσπάθεια και τα επιτεύγματά τους ο μισθός/οι αποδοχές τους είναι επαρκής/εις.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

Αναλυτικά, και εδώ ,οι απαντήσεις μοιράστηκαν σχετικά ισορροπημένα μεταξύ του «συμφωνώ» και του «διαφωνώ» με τις απαντήσεις «διαφωνώ» να είναι ελαφρώς περισσότερες. Ποσοστό **22%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα στο ότι λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη την προσπάθεια και τα επιτεύγματά του οι προοπτικές μισθολογικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς, ενώ το **29 %** του δείγματος διαφώνησε(όχι απόλυτα). Επίσης , μεγάλο ποσοστό, της τάξεως **26%** του δείγματος συμφώνησε ότι οι προοπτικές μισθολογικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς.

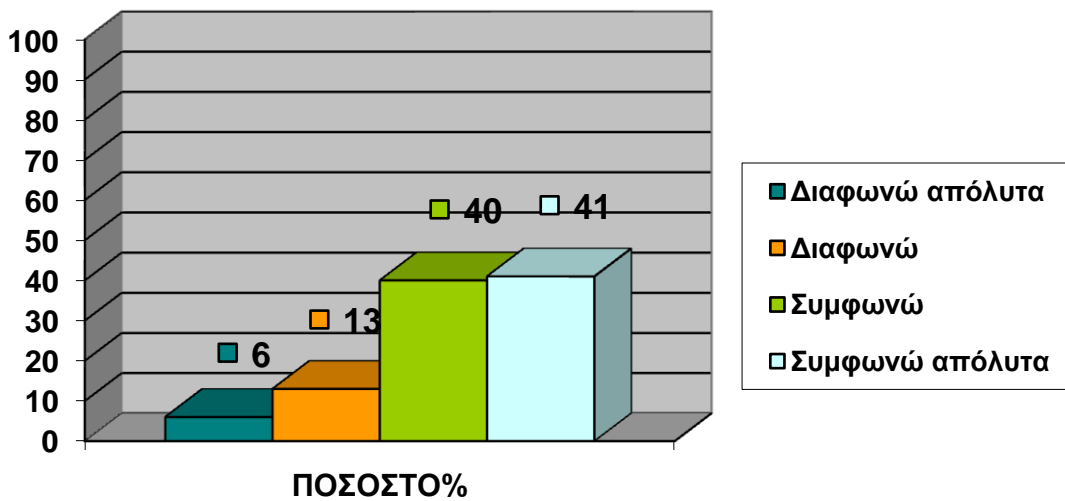
Και τέλος ,σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **23 %** (περίπου 1 στους 4) συμφώνησε **απόλυτα** ότι οι προοπτικές μισθολογικής ανέλιξης τους είναι επαρκείς. Να σημειωθεί ότι οι απαντήσεις δόθηκαν στα πλαίσια της έρευνας που εξελίχθηκε σε καιρό μισθολογικών περικοπών μείωση των προσλήψεων και των υπερωριών και περικοπών προσωπικού, γεγονότα που συνάδουν απόλυτα με τις απαντήσεις που δόθηκαν.



ΠΙΝΑΚΑΣ 23 εξέταζε αν το δείγμα των εργαζομένων που ερωτήθηκαν καταβάλλεται εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία του.

Αναλυτικά, το **14%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι κάποιιοι από τους ερωτηθέντες νιώθουν ότι δεν καταβάλλονται εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία τους, ενώ το **22 %** του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα). Στον αντίποδα, το **35%** του δείγματος συμφώνησε ότι καταβάλλεται εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία του και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **29 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι καταβάλλεται εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία του Υπάρχει δηλαδή μία σχετική ισορροπία των απαντήσεων που συμφωνούν αλλά και διαφωνούν οι ερωτώμενοι σχετικά αλλά και απόλυτα ,όσον αφορά στο συναίσθημα της πίεσης του χρόνου που τους καταβάλλει στην εργασία τους, με τη ζυγαριά να γέρνει προς το «Συμφωνώ».

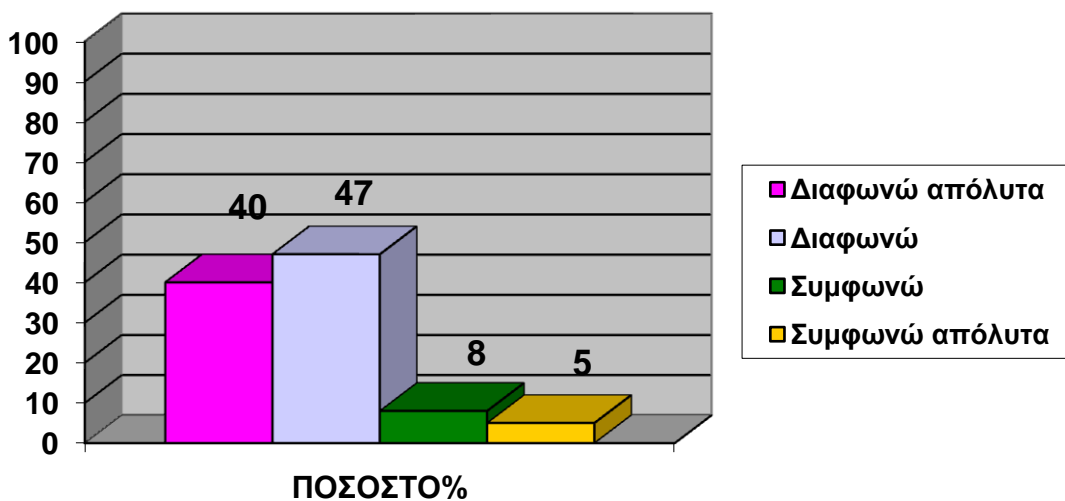
*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.



ΠΙΝΑΚΑ 24 εξέταζε αν αμέσως μόλις ξυπνήσουν το πρωί οι εργαζόμενοι, αρχίζουν να σκέφτονται τα προβλήματα της δουλειάς.

Αναλυτικά, το 6% του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι κάποιοι από τους ερωτηθέντες δεν σκέφτονται τα προβλήματα της δουλειάς κατευθείαν με το που θα ξυπνήσουν, ενώ το 13% του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα).

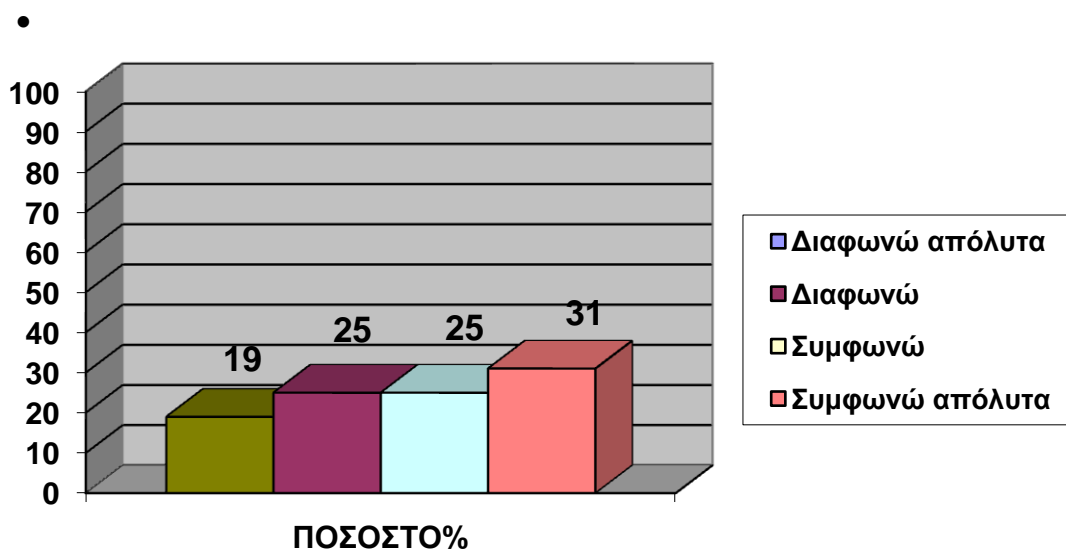
Στον αντίποδα, το συντριπτικό 40% του δείγματος συμφώνησε ότι σκέφτεται τα προβλήματα της δουλειάς κατευθείαν με το που θα ξυπνήσει και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 41% συμφώνησε **απόλυτα** ότι το πρώτο πράγμα που σκέφτεται είναι τα προβλήματα στη εργασία του.



*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

ΠΙΝΑΚΑΣ 25. Αφορούσε στο αν ο εργαζόμενος όταν επιστρέφει σπίτι, μπορεί εύκολα να χαλαρώσει και να διακόψει κάθε σκέψη σχετικά με την εργασία του.

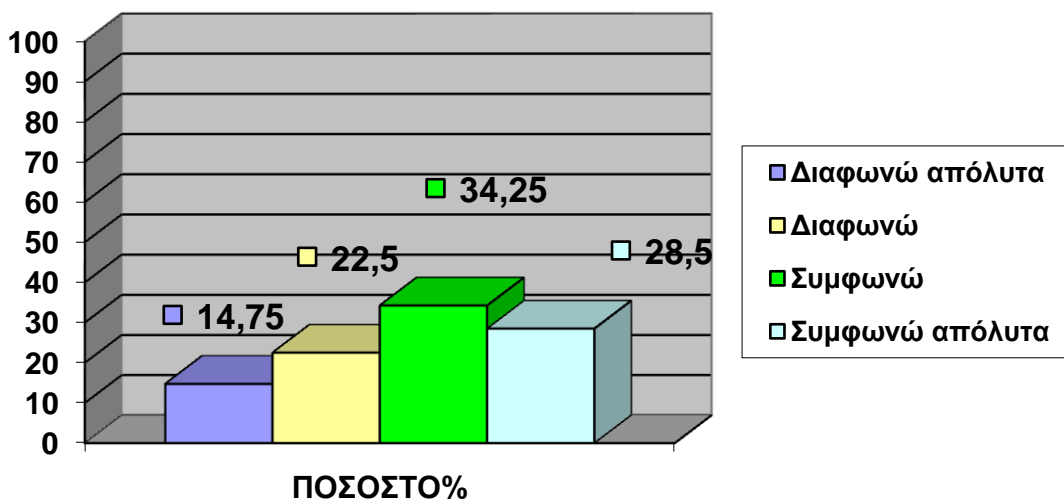
Αναλυτικά, το **40%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι αρκετοί από τους ερωτηθέντες δεν μπορούν να χαλαρώσουν εύκολα από τα προβλήματα της καθημερινότητας επιστρέφοντας σπίτι, ενώ και το εξίσου μεγάλο ποσοστό **47%** του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα). Στον αντίποδα, ένα μικρό ποσοστό (**8%**) του δείγματος συμφώνησε ότι μπορεί να χαλαρώσει από τα προβλήματα της δουλειάς με το που θα γυρίσει σπίτι και τέλος μόλις το **5%** συμφώνησε **απόλυτα** ότι διακόπτει κάθε σκέψη σχετικά με τα προβλήματα στη εργασία του, μόλις επιστρέψει σπίτι.



ΠΙΝΑΚΑΣ 26. Εδώ αφορούσε στο αν οι κοντινοί άνθρωποι των ερωτηθέντων πιστεύουν πως οι εργαζόμενοι θυσιάζουν υπερβολικά πολλά για την εργασία τους.

Αναλυτικά, το **19%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι οι κοντινοί άνθρωποι ενός ανά πέντε ερωτηθέντες πιστεύουν ότι οι εργαζόμενοι θυσιάζουν πολλά για τη δουλειά τους, ενώ το **25%** του δείγματος διαφώνησε σχετικά. Στον αντίποδα, το συντριπτικό **25%** του δείγματος συμφώνησε ότι οι κοντινοί του άνθρωποι πιστεύουν ότι οι ερωτηθέντες εργαζόμενοι θυσιάζουν πολλά για τη δουλειά τους και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **31%** συμφώνησε **απόλυτα** ότι οι κοντινοί τους άνθρωποι πιστεύουν ότι οι εργαζόμενοι θυσιάζουν πολλά για τη δουλειά τους.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

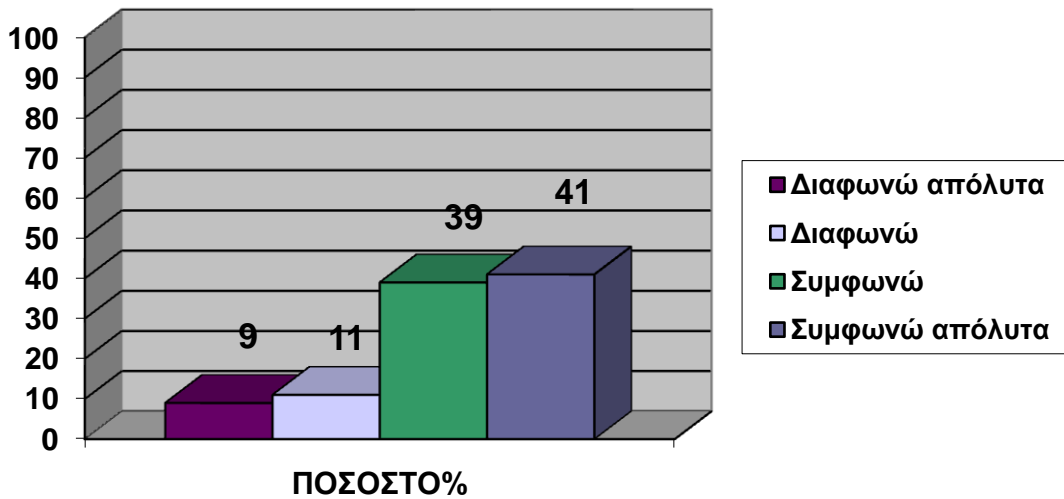


ΠΙΝΑΚΑΣ 27. Εξέταξε το κατά πόσο συμφωνούν οι ερωτηθέντες στην ερώτηση «Αν όταν αναβάλλω κάτι που είχα προγραμματίσει να κάνω σήμερα, θα δυσκολευτώ να κοιμηθώ τη νύχτα».

Αναλυτικά, το **14,75%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι κάποιιοι από τους ερωτηθέντες νιώθουν ότι αν αναβάλλουν κάτι που είχαν προγραμματίσει να κάνουν σήμερα, θα δυσκολευτούν να κοιμηθούν τη νύχτα, ενώ το **22,50 %** του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα). Στον αντίποδα, το **34,25%** του δείγματος συμφώνησε ότι αν αναβάλλουν κάτι που είχαν προγραμματίσει να κάνουν σήμερα, θα δυσκολευτούν να κοιμηθούν τη νύχτα και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **28,5%** συμφώνησε **απόλυτα**. Υπάρχει δηλαδή μία σχετική ισορροπία των απαντήσεων που συμφωνούν αλλά και διαφωνούν οι ερωτώμενοι σχετικά αλλά και απόλυτα ,όσον αφορά στο αν αναβάλλουν κάτι που είχαν προγραμματίσει να κάνουν σήμερα, με συνέπεια να δυσκολευτούν να κοιμηθούν τη νύχτα, με τη ζυγαριά των απαντήσεων να γέρνει προς το «Συμφωνώ».

**Γ' ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ - ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ 29-35.
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ**

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

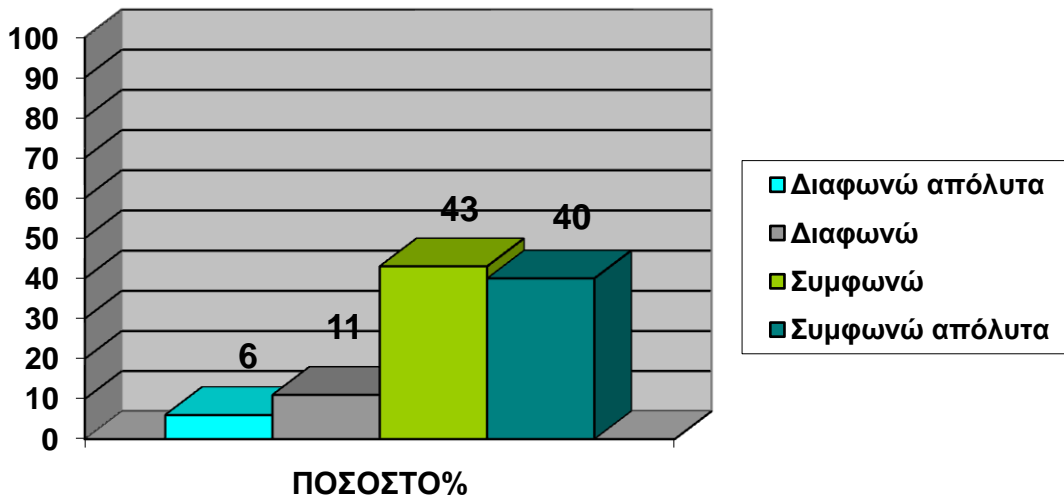


ΠΙΝΑΚΑΣ 28. Εξέταξε το κατά πόσο συμφωνούν οι εργαζόμενοι ότι νιώθουν στα όρια της αντοχής τους την ώρα που σχολάνε από την εργασία τους τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης .

Αναλυτικά, το **9%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι κάποιοι από τους ερωτηθέντες δε νιώθουν καθόλου στα όρια της αντοχής τους την ώρα που σχολάνε από την εργασία τους τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης , ενώ το **11 %** του δείγματος διαφώνησε (αλλά όχι απόλυτα).

Στον αντίποδα, το **39%** του δείγματος συμφώνησε ότι νιώθει στα όρια της αντοχής τους την ώρα που σχολάνε από την εργασία τους τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **41 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι νιώθει στα όρια του την τελευταία 5ετία Υπάρχει δηλαδή συντριπτικό ποσοστό των απαντήσεων που συμφωνούν σε σχέση με αυτό αυτών που διαφωνούν ,και σχετικά αλλά και απόλυτα .

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

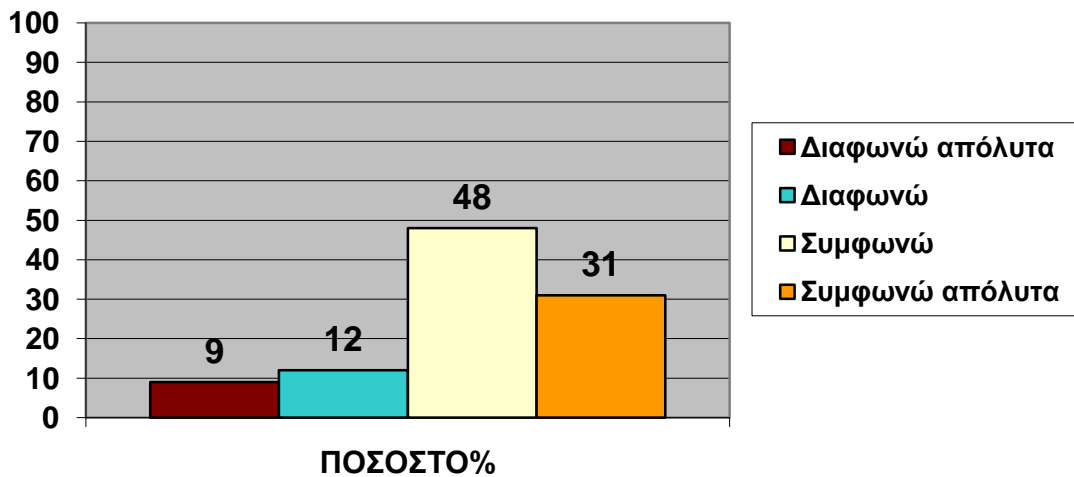


ΠΙΝΑΚΑΣ 29. Αφορούσε στο αν τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης έχουν αυξηθεί οι διαπληκτισμοί και εντάσεις στο χώρο εργασίας των ερωτηθέντων.

Αναλυτικά, μόλις το **6%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι από τους ερωτηθέντες νιώθουν ότι τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης έχουν αυξηθεί οι διαπληκτισμοί και εντάσεις στο χώρο εργασίας τους, ενώ ταυτόχρονα το **11%** του δείγματος απλά διαφώνησε (όχι απόλυτα). Στον αντίποδα, το **43%** του δείγματος συμφώνησε ότι τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης έχουν αυξηθεί οι διαπληκτισμοί και εντάσεις στο χώρο εργασίας και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **40 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι καταβάλλεται εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία του. Υπάρχει δηλαδή μία συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων αυτών που συμφωνούν σε σχέση με αυτών που διαφωνούν και σχετικά αλλά και απόλυτα, όσον αφορά στην αύξηση της έντασης στο χώρο εργασίας, γεγονός που συνάδει απόλυτα με προηγούμενη ερώτηση που τους τέθηκε σχετικά με το συναίσθημα της πίεσης του χρόνου που τους καταβάλλει στην εργασία τους, με τη ζυγαριά να γέρνει σαφώς προς το «Συμφωνώ».

•

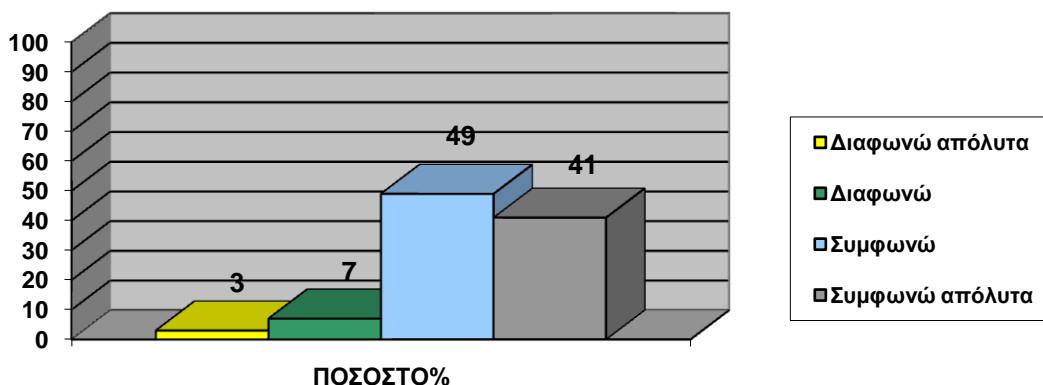
**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*



ΠΙΝΑΚΑΣ 30. Αφορούσε στο αν οι εργαζόμενοι κρίνουν ότι το προσωπικό στο τμήμα τους δεν επαρκεί για τις καθημερινές απαιτήσεις στην εργασία τους και ευθύνεται η οικονομική κρίση γι' αυτό.

Αναλυτικά, μόλις το **9%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ένας περίπου στους 10 ερωτηθέντες νιώθει ότι το προσωπικό στο τμήμα τους επαρκεί για τις καθημερινές απαιτήσεις στην εργασία τους, ενώ ταυτόχρονα το **12%** του δείγματος διαφώνησε σχετικά (όχι απόλυτα).

Στον αντίποδα, το **48%** του δείγματος (1 στους 2) συμφώνησε ότι το προσωπικό στο τμήμα τους δεν επαρκεί για τις καθημερινές απαιτήσεις στην εργασία τους και ευθύνεται η οικονομική κρίση γι' αυτό και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **31%** συμφώνησε **απόλυτα** ότι το προσωπικό στο τμήμα τους δεν επαρκεί για τις καθημερινές απαιτήσεις στην εργασία τους και ευθύνεται η οικονομική κρίση γι' αυτό. Υπάρχει δηλαδή μία συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων αυτών που συμφωνούν σε σχέση με αυτών που διαφωνούν και σχετικά αλλά και απόλυτα, όσον αφορά στην ανεπάρκεια του προσωπικού σε διάφορους τομείς για την κάλυψη των απαιτήσεων στο χώρο εργασίας, γεγονός που συνάδει απόλυτα με την περικοπή των θέσεων εργασίας που επέβαλε η οικονομική κρίση την τελευταία 5ετία.

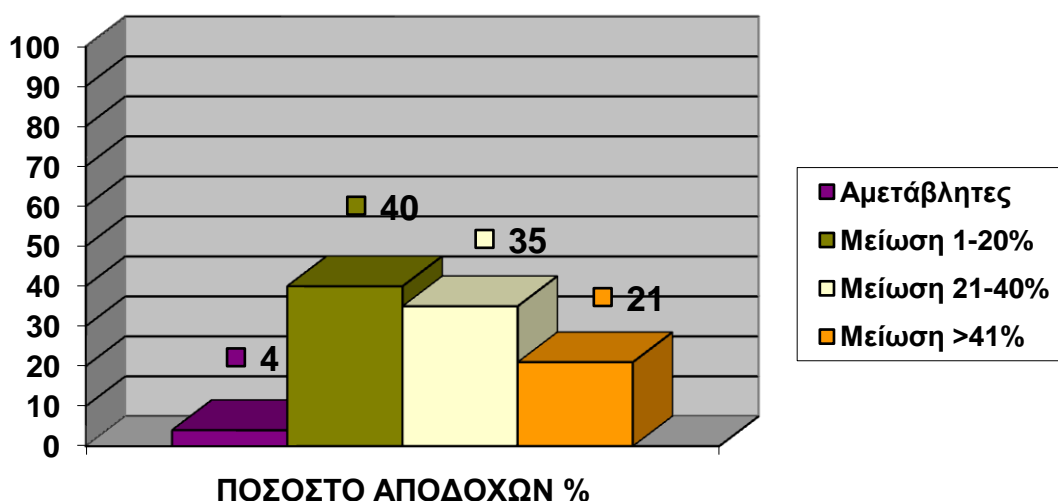


*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

ΠΙΝΑΚΑΣ 31. Αφορούσε στο αν ένας εργαζόμενος φοβάται για την απώλεια της εργασίας του εξαιτίας της οικονομικής κρίσης .

Αναλυτικά, μόλις το **3%** του δείγματος διαφώνησε απόλυτα, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι ελάχιστοι ερωτηθέντες νιώθει ότι η θέση εργασίας του είναι ασφαλής , ενώ ταυτόχρονα εξίσου μικρό ποσοστό **7%** του δείγματος διαφώνησε σχετικά (όχι απόλυτα).

Στον αντίποδα, το **49%** του δείγματος (1 στους 2) συμφώνησε ότι φοβάται για την απώλεια της εργασίας του εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **41 %** συμφώνησε **απόλυτα** ότι φοβάται για την απώλεια της εργασίας του εξαιτίας της οικονομικής κρίσης .Υπάρχει δηλαδή μία συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων αυτών που συμφωνούν (90%) σε σχέση με αυτών που διαφωνούν και σχετικά αλλά και απόλυτα ,όσον αφορά στην ανασφάλεια του προσωπικού σε διάφορους τομείς για τη μονιμότητα της εργασίας ,γεγονός που έρχεται κι αυτό να συνδεθεί απόλυτα με την περικοπή θέσεων εργασίας και το σωρό απολύσεων που έλαβαν χώρα την τελευταία 5ετία.



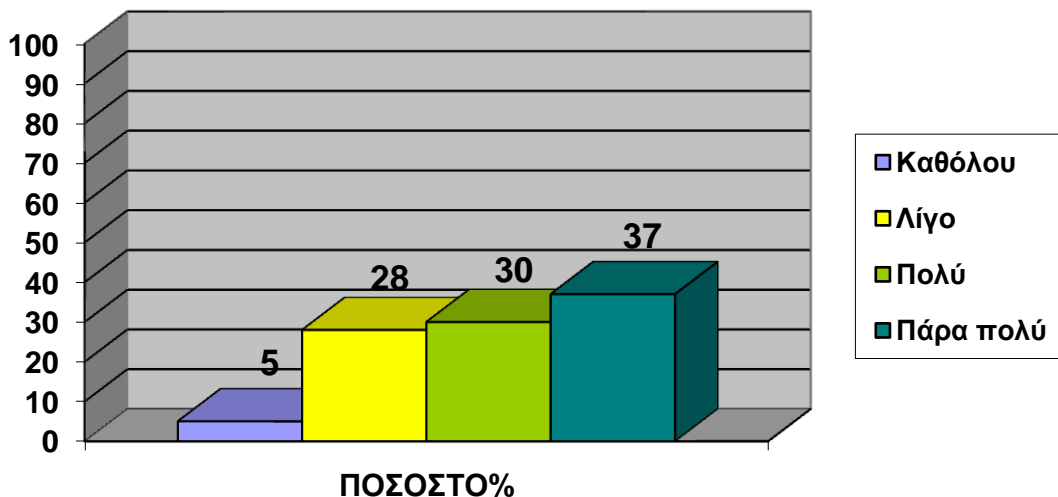
ΠΙΝΑΚΑΣ 32. Αφορούσε στο αν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι οικονομικές απολαβές από την εργασία τους τα τελευταία πέντε χρόνια της κρίσης έχουν:

- α)Μείνει αμετάβλητες
- β)Έχουν μειωθεί κατά 1%-20%
- γ)Έχουν μειωθεί κατά 21%-40%
- δ) Έχουν μειωθεί κατά 41%-και πάνω

Αναλυτικά, μόλις το **4%** του δείγματος δήλωσε ότι οι αποδοχές του παρέμειναν αμετάβλητες, ενώ το **40 %** του δείγματος υπέστη μείωση στο μισθό του ποσοστού τάξεως 1-20%.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Ταυτόχρονα το **35%** του δείγματος υπέστη ακόμη μεγαλύτερη μείωση στη μισθοδοσία του (21-40%) και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **21 %** είδε τις αποδοχές του να μειώνονται πάνω από 41% στον τραπεζικό κλάδο.

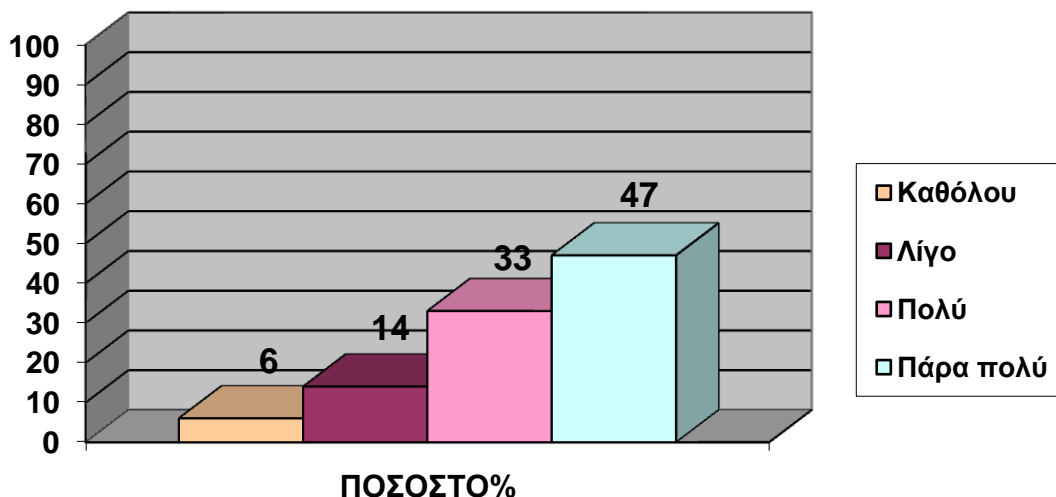


ΠΙΝΑΚΑΣ 33. Αφορούσε στο αν η απόδοση στη δουλειά των εργαζομένων στα τραπεζικά υποκαταστήματα έχει επηρεαστεί από την οικονομική κατάσταση της Ελλάδας.

Αναλυτικά, μόλις το **5%** του δείγματος δήλωσε ότι η απόδοση στη δουλειά του σε τραπεζικά υποκαταστήματα δεν έχει επηρεαστεί καθόλου από την οικονομική κατάσταση της Ελλάδας, ενώ το **28 %** του δείγματος δήλωσε ότι η απόδοση στη δουλειά του στα τραπεζικά υποκαταστήματα έχει επηρεαστεί λίγο από την οικονομική κατάσταση της Ελλάδας.

Παρόμοια, το **30%** του δείγματος δήλωσε ότι η απόδοση στη δουλειά του στα τραπεζικά υποκαταστήματα έχει επηρεαστεί πολύ και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **37 %** δήλωσε ότι η απόδοση στη δουλειά του στα τραπεζικά υποκαταστήματα έχει επηρεαστεί παρά πολύ από την οικονομική κατάσταση στη χώρα μας.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*



ΠΙΝΑΚΑΣ 34. Α στο αν η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει αρνητικά την προσωπική ζωή των εργαζομένων.

Αναλυτικά, μόλις το **6%** του δείγματος δήλωσε ότι η προσωπική του ζωή δεν έχει επηρεαστεί καθόλου από την οικονομική κατάσταση της Ελλάδας, ενώ το **14%** του δείγματος δήλωσε ότι η προσωπική του ζωή έχει επηρεαστεί λίγο από την οικονομική κατάσταση της Ελλάδας.

Παρόμοια, το **33%** του δείγματος δήλωσε ότι η καθημερινότητα της προσωπικής του ζωής έχει επηρεαστεί πολύ και τέλος ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό της τάξεως του **47%** δήλωσε ότι η προσωπική του ζωή έχει επηρεαστεί **παρά πολύ** από την οικονομική κατάσταση στη χώρα μας.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1. Ανασκόπηση αποτελεσμάτων

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε ανώνυμα γι αυτό και οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν με ειλικρίνεια σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Το δείγμα μας αποτελούταν από 102 άτομα. Η ηλικία τους ήταν από 20 έως 60+ ετών. Η οικογενειακή τους κατάσταση ήταν είτε Άγαμος/η είτε Έγγαμος/η, Διαζευγμένος/η είτε Χήρος/-α. Το Επίπεδο σπουδών ανά κατηγορία ήταν, αρχικά η υποχρεωτική εκπαίδευση όπου απάντησαν το 4,35 %, η δευτεροβάθμια εκπαίδευση όπου απαντήθηκε το 18,8%, η τεχνολογική εκπαίδευση όπου οι απαντήσεις άγγιξαν το 24,5%, η πανεπιστημιακή εκπαίδευση όπου απάντησαν το 26,85%, ο μεταπτυχιακός τίτλος όπου είχαν απαντήσει το 16,85% και τέλος ο διδακτορικός τίτλος όπου απάντησαν το 9,95%. Ως προς τα έτη προϋπηρεσίας που διαθέτουν στον Τραπεζικό Οργανισμό είχαμε ότι μέχρι τα 5 έτη έχουν προϋπηρεσία το 8%, από 6 μέχρι 11 έτη έχουν το 14 %, από 12 έως 17 έτη το 35 %, από 18 μέχρι 23 έτη το 34 %, από 23 και άνω έτη το 9 %. Η μειοψηφία κατέχει θέσεις προϊσταμένου ή διευθυντική θέση και η πλειοψηφία ανήκει σε θέση υπαλλήλου είτε για τον δημόσιο είτε για τον ιδιωτικό τραπεζικό τομέα. Επιπροσθέτως στη συνεχή πίεση χρόνου λόγω υψηλού φόρτου εργασίας οι εργαζόμενοι στη συντριπτική πλειοψηφία τους (ποσοστό 85%) απάντησαν ότι αισθάνονται πίεση χρόνου λόγω φόρτου εργασίας. Ακόμα στην ερώτηση αν έχουν πολλές διακοπές και ενοχλήσεις ενόσω εκτελούν την εργασία τους απάντησαν στο Συμφωνώ με συνολικό ποσοστό 87% έναντι 13 % όπου η απάντηση ήταν Διαφωνώ. Επίσης οι εργαζόμενοι στη συντριπτική τους πλειοψηφία κατά 91,6 % απάντησαν ότι έχουν πολλές ευθύνες στη δουλειά τους ενώ η μειονότητα το 8,4 % απάντησε Διαφωνώ. Παρόλο αυτά όταν ερωτήθηκαν αν η εργασία τους είναι σωματικά απαιτητική η επικρατέστερη απάντηση ήταν το Διαφωνώ με συνολικό ποσοστό 86 % έναντι 14 % όπου απάντησαν συμφωνώ. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η δουλειά έχει γίνει όλο και πιο απαιτητική με συντριπτική πλειοψηφία 93 % να συμφωνεί στο σύνολο ενώ το 7 % Διαφωνεί. Οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 88 % απάντησαν ότι λαμβάνουν τον σεβασμό που αξίζουν από τους προϊσταμένους τους και από τους συναδέλφους τους με ποσοστό 94 % έναντι 12 % όπου απάντησαν ότι δεν λαμβάνουν το σεβασμό που τους αξίζει από τους προϊστάμενους και 6% από τους συναδέλφους. Κάτι σημαντικό που πρέπει να αναφέρουμε είναι ότι έχουν επαρκή υποστήριξη στις δύσκολες καταστάσεις με ποσοστό 64 % έναντι 36 % όπου απάντησαν ότι δεν έχουν υποστήριξη, αλλά τυγχάνουν άδικης μεταχείρισης στη δουλειά σε ποσοστό 69 % ενώ διαφώνησαν μόνο το 31 %. Οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης είναι μικρές ανάφεραν οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 65 % ενώ αντίστοιχα διαφώνησαν με ποσοστό 35 %. Έχουν βιώσει ή αναμένουν να βιώσουν μία ανεπιθύμητη αλλαγή στην εργασιακή κατάσταση σε ποσοστό 83 %. Η σιγουριά της θέσης εργασίας είναι μικρή, σε ποσοστό 78 % απάντησαν ότι συμφωνούν σε αυτό ενώ αντίστοιχα διαφωνούν το ποσοστό 22 %. Η παρούσα εργασιακή θέση αντιπροσωπεύει επαρκώς τη μόρφωση και την εκπαίδευσή του εργαζομένου, κατά 62 % απάντησαν συμφωνώ ενώ διαφώνησε το 38 %. Λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη την προσπάθεια και τα επιτεύγματά που έχουν καταφέρει οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξη του εργαζομένου είναι επαρκείς, απάντησαν με μικρή διαφορά της τάξεως του 50,5 % ότι διαφωνούν ενώ αντίστοιχα στην επιλογή συμφωνώ απάντησαν με ποσοστό 49,5 %. Επίσης έχοντας υπ' όψιν όλη την προσπάθεια και τα επιτεύγματά τους ο μισθός/οι αποδοχές τους είναι επαρκής/εις με μικρή διαφορά της τάξεως του 51 % απάντησαν Διαφωνώ ενώ αντίστοιχα στην επιλογή συμφωνώ απάντησαν με ποσοστό 49 %. Καταβάλλονται εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία τους οι εργαζόμενοι με μικρή

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

διαφορά της τάξεως του 64 % συμφώνησαν ενώ αντίστοιχα διαφώνησαν το 36%. Αμέσως μόλις ξυπνήσουν το πρωί αρχίζουν να σκέφτονται τα προβλήματα της δουλειάς με ποσοστό 81 % έναντι το 19 % όπου διαφώνησαν. Όταν επιστρέφουν σπίτι, δεν μπορούν εύκολα να χαλαρώσουν και να διακόψουν κάθε σκέψη σχετικά με την εργασία τους σε ποσοστό 87 % έναντι 13 % όπου απάντησαν ότι μπορούν. Οι κοντινοί άνθρωποι λένε πως θυσιάζουν υπερβολικά πολλά για την εργασία τους οι εργαζόμενοι με μικρή διαφορά της τάξεως του 56 % απάντησαν πως ναι ισχύει ενώ αντίστοιχα διαφώνησαν με ποσοστό 44%. Σε περίπτωση που αναβάλλουν κάτι που είχαν προγραμματίσει να κάνουν σήμερα, θα δυσκολευτούν να κοιμηθούν τη νύχτα σε ποσοστό 62,75 % ενώ αντίστοιχα διαφώνησαν με αυτό το ποσοστό 37,25 %. Ένα από τα σημαντικότερα συμπεράσματα είναι ότι τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης νιώθουν ότι φτάνουν στα όρια της αντοχής τους την ώρα που σχολάνε από τη δουλειά τους με ποσοστό 80 % έναντι 20 % όπου απάντησαν ότι διαφωνούν. Επίσης αυτά τα χρόνια της οικονομικής κρίσης έχουν αυξηθεί οι διαπληκτισμοί και εντάσεις στο χώρο εργασίας των εργαζόμενοι με ποσοστό 83 % να συμφωνούν. Το προσωπικό στο καθένα διαφορετικό τμήμα δεν επαρκεί για τις καθημερινές απαιτήσεις στην εργασία και ευθύνεται η οικονομική κρίση γι' αυτό με ποσοστό 79 % να συμφωνεί έναντι 21 % να διαφωνεί. Αξίζει να αναφέρουμε ότι φοβούνται για την απώλεια της εργασίας τους εξαιτίας της οικονομικής κρίσης με ποσοστό 90 %. Λογικό είναι οι οικονομικές απολαβές από την εργασία τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης να έχουν μειωθεί με ποσοστό 96 % οι μειώσεις από 1 και άνω % έναντι ένα ελάχιστο ποσοστό της τάξης του 4 % που αναφέρει ότι έχουν μείνει αμετάβλητες οι μειώσεις στις οικονομικές απολαβές. Ακόμα τόνισαν ότι η απόδοση στη δουλειά έχει επηρεαστεί πολύ με πάρα πολύ από την οικονομική κατάσταση της χώρας με 67 % ενώ το 33 % απάντησε Λίγο έως Καθόλου. Έτσι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει πολύ έως πάρα πολύ αρνητικά την προσωπική ζωή του κάθε εργαζόμενου, σε ποσοστό 80 % ενώ το 20 % απάντησε ότι την έχει επηρεάσει Λίγο έως Καθόλου.

6.2. Συμπεράσματα

Καθοριστικό ρόλο διαδραματίζει το ενδιαφέρον των ατόμων για το επάγγελμα τους, καθώς αποτελεί ερέθισμα για δημιουργία κινήτρων και μπορεί να επηρεάσει τη διάθεση για εμπλοκή στην εργασία, τον τρόπο δραστηριοποίησης, την απόδοση και την επαγγελματική ικανοποίηση. Συμπερασματικά, οι αξίες, η στάση και το ενδιαφέρον αποτελούν παράγοντες διαμόρφωσης της συμπεριφοράς του ατόμου στο εργασιακό περιβάλλον.

Τα περισσότερα άτομα τόσο στην προσωπική όσο και στην επαγγελματική τους ζωή φαίνεται να δέχονται εμπιστοσύνη και αναγνώριση από τους άλλους. Όπως έχει αναφερθεί και στο θεωρητικό μέρος η εμπιστοσύνη και η αναγνώριση επιδρούν θετικά στην αύξηση της αυτοεκτίμησης του ατόμου, στη δημιουργία κινήτρων και του αισθήματος της ικανοποίησης, στην τόνωση της διάθεσης και γενικά στην αυτοανάπτυξη.

Η εκδήλωση αγχογόνων συμπτωμάτων έχει σχέση με τη δομή της προσωπικότητας του κάθε ατόμου. Σύμφωνα με την ψυχαναλυτική προσέγγιση υπάρχουν δυο θεωρίες για την επεξήγηση του άγχους, οι οποίες συμπληρώνουν η μία την άλλη. Κατά την πρώτη το άγχος είναι άμεση μεταμόρφωση μη εκφορτισμένης σεξουαλικής ενέργειας. Κατά την δεύτερη, «το άγχος αποδίδεται σε ενδοψυχική σύγκρουση, το άγχος δηλαδή θεωρείται ως απάντηση του Εγώ σε απαγορευμένες ασυνείδητες ενορμήσεις, που έρχονται σε σύγκρουση με το Εγώ και το Υπερεγώ ή την πραγματικότητα». Έτσι πολλές αγχώδεις διαταραχές έχουν προγενετική διάθεση.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Όσον αφορά τα αγχογόνα συμπτώματα, προκύπτει ότι υπάρχει μια ήπια αγχώδης διάθεση και ένταση, οι οποίες φαίνεται να επηρεάζουν έστω και λίγο τη γενικότερη λειτουργικότητα των ατόμων και μέσω αυτών παρουσιάζεται ένα σημαντικό σύμπτωμα για την ζωτικότητα του ανθρώπου την λεγόμενη αϋπνία. Σχετικά με το φύλο προκύπτει, ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση ως προς την εκδήλωση αγχογόνων συμπτωμάτων. Ωστόσο, διαπιστώθηκε ότι οι άνδρες εμφανίζουν λίγο περισσότερο σωματικά ενοχλήματα, ενώ οι γυναίκες είναι πιο επιρρεπείς στα ψυχοσυναισθηματικής φύσης συμπτώματα. Αυτό συμβαίνει γιατί οι άνδρες από εκ φύσεως έχουν αναπτυγμένο το αριστερό ημισφαίριο του εγκεφάλου τους στο οποίο κυριαρχεί η λογική και η σκέψη ενώ οι γυναίκες εκ φύσεως έχουν αναπτυγμένο το δεξί ημισφαίριο του εγκεφάλου τους στο οποίο κυριαρχεί το συναίσθημα και η τέχνη. Όσον αφορά την “καταθλιπτική διάθεση” οι γυναίκες φαίνεται να την εμφανίζουν λίγο περισσότερο σε σχέση με τους άνδρες. Η εκδήλωση αγχογόνων συμπτωμάτων σχετίζεται με το φύλο, καθώς τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες τα εμφανίζουν περίπου στον ίδιο βαθμό, αλλά με διαφορετικό τρόπο γιατί ο καθένας έχει αναπτυγμένο περισσότερο ένα από τα δύο ημισφαίρια του εγκεφάλου. Έτσι λοιπόν, οι μεν άνδρες εκδηλώνουν περισσότερο σωματικά ενοχλήματα, οι δε γυναίκες περισσότερο ψυχοσυναισθηματικής φύσης.

Ως τρόποι αντιμετώπισης των συμπτωμάτων, οι γυναίκες ασχολούνται κυρίως με τον εσωτερικό υποκειμενικό κόσμο και προσπαθούν να μειώσουν το άγχος κάνοντας αλλαγές στον ίδιο τους τον εαυτό, ενώ οι άνδρες αντιδρούν με τρόπο πιο αντικειμενικό ή αναλυτικό και προσπαθούν να το μειώσουν, αλλάζοντας τον εξωτερικό αντικειμενικό κόσμο γιατί έχουν εντελώς διαφορετική αντίληψη για τα πράγματα λόγω της λειτουργίας που αναφέραμε λίγο πιο πάνω. Επιπλέον, οι γυναίκες λόγω πολλαπλότητας των ρόλων που έχουν φαίνεται να εμφανίζουν λίγο περισσότερο εργασιακό άγχος. (Παυλίδης Σ. 2003)

Αναφορικά με τα συναισθήματα και τις συμπεριφορές στο εργασιακό περιβάλλον, στο δείγμα μας οι περισσότεροι προτιμούν να λειτουργούν αυτόνομα και παρουσιάζουν περισσότερα αγχογόνα συμπτώματα σε σχέση με αυτούς που λειτουργούν ομαδικά. Επίσης, προκύπτει ότι ένα μεγάλο ποσοστό καταλήγει να εργάζεται με άτομα που δεν κάνουν τη δουλειά τόσο καλά όσο αυτό. Τα παραπάνω είναι πιθανό να αποτελέσουν ανασταλτικό παράγοντα στη σωστή λειτουργία και αποτελεσματικότητα της διεπαγγελματικής συνεργασίας

Ωστόσο, υπάρχει μια μικρή τάση που δείχνει ότι αυτοί που φιλοδοξούν πως θα κατορθώσουν σπουδαία πράγματα, όπως να γίνουν πολύ πετυχημένοι, ισχυροί, έξυπνοι, ελκυστικοί, ή να τους αγαπήσουν πάρα πολύ είναι πιο επιρρεπή στην εκδήλωση εργασιακού άγχους.

Σε γενικές γραμμές, όμως οι ερωτώμενοι διατηρούν αρμονικές εργασιακές σχέσεις, τόσο με τους συναδέλφους όμοιας όσο και ανώτερης βαθμίδας.

Αναφορικά με τον επαγγελματικό ρόλο, δεν υφίσταται αμφισβήτηση μεταξύ συναδέλφων, ούτε θέμα υποβιβασμού, ενώ οι συνθήκες εργασίας τους καλύπτουν σε μέτριο βαθμό καθώς υπέστησαν αρκετές περικοπές τα τελευταία χρόνια λόγω της οικονομικής κρίσης που υπάρχει στη χώρα μας και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στο τρόπο ζωής τους.

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αντωνίου Α., 2009. *Handbook of Managerial Behavior and Occupational Health*, Εκδόσεις: Edward Elgar & Gower
- Αυγουστατος Γιαννης Γ., Ψυχιατρος – Ψυχοθεραπευτης, Μελέτη, 2008. *Σχετικά με τις αγχώδεις διαταραχές στο Κεντρο Ψυχικής Θεραπείας Και Αναπτυξης*, Αθήνα
- Διαμαντόπουλος Άρης,. 2001 . *Εγκυκλοπαίδεια Ψυχολογίας Προσωπικότητα*, τομ. Α, Ναύπακτος
- Ζαβλανός, Μ., 2002. *Οργανωτική Συμπεριφορά*, Αθήνα: Σταμούλης,
- Ιωάννου Α., 2003, *Άγχος στο χώρο της υγείας, Φιλελεύθερος*, Αθήνα
- Ιωακείμογλου Η., 2001. *Η Απασχόληση και οι Εργασιακές Σχέσεις στον τραπεζικό κλάδο ΙΝΕ/ΟΤΟΕ*, Αθήνα
- Καλπάκογλου Θ., 1998. *Άγχος και Πανικός. Γνωσιακή θεωρία και θεραπεία*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα
- Κωσταρίδου & Ευκλείδη Α., 1995. *Ψυχολογία Κινήτρων*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα
- Λαναρά Κ., 1999. *Νομοθεσία εργατική και ασφαλιστική (εφαρμογή- νομολογία - ερμηνεία)*, Τριανταφύλλης, έκδοση Γ, Αθήνα.
- Ξηροπαϊδης Γ., 1995. *Ο Heidegger και το πρόβλημα της οντολογίας*. Εκδόσεις: Κριτική, κεφ.3
- Οικονόμου, Φ. 1994. *Ψυχιατρική μετά στοιχείων ψυχολογίας*. στ έκδοση , Ιατρικές εκδόσεις Λίτσας, Αθήνα.
- Ραγιά, Α., 1993. *Νοσηλευτική Ψυχικής Υγείας Ψυχιατρική Νοσηλευτική*. Αθήνα.
- Σαπουντζή & Κρέπια Δέσποινα,. 2000. *Stress Management: Η διαχείριση του στρες*, Έλλην, Αθήνα
- Παυλίδης, Σ. 2003. *Σημειώσεις NLP practitioner*, Αθήνα, Hellenic institute of NLP

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aldwin C. M & Levenson M. R & Spiro A & Bosse R., 1989. *Does Emotionality Predict Stress? Findings From the Normative Aging Study*, Journal of Personality and Social Psychology
- Bashir, U. & Ramay, M.I., 2010. *Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*, International Journal of Marketing Studies, 2(1), p.122-126
- Bates, S ,. 2004, *Getting engaged*, HR Magazine, p.49, p.44–51
- Baumruk, R ,. 2004. *The missing link: the role of employee engagement in business success*, Workspan, 47, p. 48-52
- Beck A.T., 1976. *Cognitive therapy and the emotional disorders*, International Universities Press, New York.

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

- Blackburn I & Davidson K., 1990. *Cognitive therapy for depression and anxiety*, Blackwell Scientific Publications, Oxford
- Chen, J.C. & Silverthorne, C. 2008. *The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan*, Leadership & Organization Development Journal, 29, p. 572 - 582
- Cofer, C.N. & Appley M.H., 1964. *Motivation: theory and research*,
- Chaturvedi, M.K., 1983. *Human Stress and Stressors*, Cosmo Publications, New Delhi.
- Cooper, C. L., Cooper, R. D., & Eaker, L. H., 1998. *Living with stress*. Penguin, Harmondsworth
- Dekker, S. W. A & Schaufeli, W. B., 1995. *The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study*. Australian Psychologist, 30(1)
- Demerouti, E. Bakker & A.B. Janssen & P.P.M. & Schaufeli, W.B ,. 2001, *Burnout and engagement at work as a function of demands and control*, Scandinavian Journal of Work and Environment and Health
- DiMatteo M.R., & Haskard K.B., & Williams S. L ,. 2007. *Health beliefs, disease severity, and patient adherence: A meta-analysis*. Medical Care
- Elahi, Y.A. & Apoorva, M ,. 2012. *A detail study on Length of Service and Role Stress of Banking Sector in Lucknow Region*, Journal of Management Sciences, 1(5)
- Engel, George L ,. 1977. *The need for a new medical model: A challenge for biomedicine*. Science, ISSN 0036-8075
- Greenberg, J. 1996. *Comprehensive stress management* Dubuque, IA: Brown & Benchmark Publishers
- Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. 1999. *An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers*. British Journal of Educational Psychology
- Hall C. S & Lindzey G., 1985, *Introduction to theories of personality*, Wiley, New York
- Hakonen & J. Bakker A.B. & Schaufeli W.B. 2006. *Burnout and work engagement among teachers*, Journal of School Psychology
- Harter & J.K. Schmidt & F.L. & Hayes, T.L. 2002. *Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis*, Journal of Applied Psychology
- Hyman SE & Rudorfer MV., 2000, *Anxiety disorders*, Dale DC, Federman DD, eds. Scientific American Medicine. Volume 3. New York: Healtheon/WebMD Corp., Section 13, Subsection VII.
- Ingram R.E & Kendall P.C., 1987. *The cognitive side of anxiety*, Cognitive therapy and research, 11(5)
- Jackson L.T.B. & Rothman S. & Van De Vivjer & A.J.R., 2006. *A model of work-related wellbeing for educators in South Africa*, Stress & Health, 22(4)
- Kahn & R.L. Wolfe & D.M. Quinn & R.P. Snoek & J.D. & Rosenthal R.A., 1964. *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, Wiley, New York
- Kaplan & Sadock's., 1996. *Εγχειρίδιο κλινικής ψυχιατρικής, Γ' έκδοση*, Εκδόσεις: πατισιασίου, Αθήνα
- Karasek & Theorell., 1979, *Demand/control/social support model*. Demands-Support-Constraints Model
- Payne & Fletcher., 1983. Effort/Reward Imbalance
- Model, Siegrist, 1996. Vitamin Model, Warr
- Kular, S & Gatenby, M & Rees C. & Soane E. & Truss, K. 2008. *Employee Engagement: A Literature Review* Kingston Business School
- Jamal, M. 1999. *Job stress, Type-A behavior, and wellbeing: A cross-cultural examination*, International Journal of Stress Management, 6 June, p. 57–67
- Jones H., *Υπεραπασχόληση και Άγχος*, Εκδόσεις: Θυμάρι, Αθήνα

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

- Leka, S & Griffiths A. & Cox T., 2003. *Work Organization and Stress*, Geneva: World Health Organization.
- Maslach, C. & Jackson & S.E ., 1981. *The measurement of experienced burnout*, Journal of Occupational Behavior, 2 feb,p. 99-113
- Maslach, C. & Leiter, M.P. 1997. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Mechola M & Argowitz H.S & Burke B., 2007. *Efficiency of Self - administered Treatments for Depression and Anxiety*, Professional Psychology: Research and Practice, 38 (4)
- Mullins L.J., 1993. *Management & Organizations*, Fourth Edition
- Richman, A. 2006. *Everyone wants an engaged workforce how can you create it?*, Workspan
- Sager, J.K. 1991. *Type A Behavior Pattern(TABP) Among Salespeople And Its Relationship to Job Stress*, The Journal of Personal Selling & Sales Management, 11(2)
- Schaufeli & W.B. Salanova & M. Gonzales-Roma & V. & Bakker A.B., 2002. *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*, Journal of Happiness Studies
- Selye, H., 1956. *The stress of life*. NY. McGraw Hill Book Co.
- Shaw, K. 2005. *An engagement strategy process for communicators*, Strategic Communication Management, 9(3)
- Spector P., 2008, Spector Paul E., *Industrial and Organizational Behavior*, Wiley, pages
- Spielberger, C ., 1966. *Theory and research on anxiety*. In C.S. Spielberger (Ed), *Anxiety and Behavior* New York: Academic Press
- Spielberger, C ., 1979. *Understanding stress and anxiety*, Harber and Row Publishers, London
- Spielberger C., 1982. *Άγχος, Stress και πώς να το καταπολεμήσετε*, Ψυχογιός, Αθήνα.
- Steger & F.M. Littman-Ovadia & H. Miller & M. Menger, L. & Rothmann, S. 2013. *Engaging in work even when it is meaningless: positive affective disposition and meaningful work interact in relation to work-engagement*, Journal of Career Assessment, 21 (2)
- Truss C & Soane E & Edwards C & Wisdom K. & Croll, A. & Burnett J. 2006. *Working Life: Employee Attitudes and Engagement* ,CIPD London
- Van Harrison, 1978. *Control Theory for Organization Stress*
- Wolf H.G. & Goodell H. 1968. *Stress and Disease* in Ryhal,
- P.C. & Singh, K. 1996. A study of correlates of job stress among university faculty.
- Wu Y. & Shih K., 2010. *The Effects of Gender Role on Perceived Job Stress* The Journal of Human Resource and Adult Learning, 6(2)

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ:

- Καταγραφή της συνολικής παρουσίας του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο <http://www.hba.gr/Hebic/hebic.asp> [Ημερομηνία πρόσβασης: 10-04-2014]
- Health-Related Quality of Life, HRQL, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο <http://www.medlook.net/>, [Ημερομηνία πρόσβασης: 26-03-2014]

*Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά την διερεύνηση του εργασιακού άγχους σε περίοδο οικονομικής κρίσης ανάμεσα σε εργαζομένους του ιδιωτικού και δημόσιου τραπεζικού τομέα και διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γίνεται ανώνυμα γι αυτό και σας παρακαλούμε να απαντήσετε με ειλικρίνεια σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Σημαδέψτε την απάντηση που σας εκφράζει καλύτερα. Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συνεργασία σας.

A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

2. Η ηλικία σας είναι

20 – 29

30 – 39

40 – 49

50-59

Άνω των 60 ετών

3. Η οικογενειακή σας κατάσταση είναι:

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

4.Αριθμός προστατευόμενων μελών εάν υπάρχουν (πχ. παιδιών)

5.Επίπεδο σπουδών:

- Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης
- Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
- Τεχνολογικής Εκπαίδευσης
- Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης
- Μεταπτυχιακός Τίτλος
- Διδακτορικός Τίτλος

6. Πόσα έτη προϋπηρεσίας διαθέτετε στον Τραπεζικό Οργανισμό?:

- 0-5
- 6-11
- 12-17
- 18-23
- >23 έτη

7. Η θέση σας στην τράπεζα είναι:

- Διευθυντής
- Προϊστάμενος
- Υπάλληλος

B ΜΕΡΟΣ . ΕΡΓΑΣΙΑΚΉ ΚΑΤΑΣΤΑΣΉ

8. Έχω συνεχή πίεση χρόνου λόγω υψηλού φόρτου εργασίας.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

9. Έχω πολλές διακοπές και ενοχλήσεις ενόσω εκτελώ την εργασία μου.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

10. Έχω πολλές ευθύνες στη δουλειά μου.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

11. Η εργασία μου είναι σωματικά απαιτητική.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

12. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η δουλειά μου έχει γίνει όλο και πιο απαιτητική.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Συμφωνώ Απόλυτα

13. Λαμβάνω τον σεβασμό που αξίζω από τους προϊστάμενους μου.

Δεν με αφορά (δεν έχω προϊστάμενους)

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

14. Λαμβάνω τον σεβασμό που αξίζω από τους συναδέλφους μου.

Δεν με αφορά (δεν έχω συναδέλφους)

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

15. Έχω επαρκή υποστήριξη στις δύσκολες καταστάσεις

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

16. Τυγχάνω άδικης μεταχείρισης στη δουλειά.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

17. Οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης μου είναι μικρές.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

18. Έχω βιώσει ή αναμένω να βιώσω μία ανεπιθύμητη αλλαγή στην εργασιακή μου κατάσταση.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

19. Η σιγουριά της θέσης εργασίας μου είναι μικρή.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

20. Η παρούσα εργασιακή μου θέση αντιπροσωπεύει επαρκώς τη μόρφωση και την εκπαίδευσή μου.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Συμφωνώ Απόλυτα

21. Λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη μου την προσπάθεια και τα επιτεύγματά μου οι προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης μου είναι επαρκείς.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

22. Λαμβάνοντας υπ' όψιν όλη μου την προσπάθεια και τα επιτεύγματά μου ο μισθός/οι αποδοχές μου είναι επαρκής/εις

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

23. Καταβάλλομαι εύκολα από την πίεση του χρόνου στην εργασία μου.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

24. Αμέσως μόλις ξυπνήσω το πρωί αρχίζω να σκέφτομαι τα προβλήματα της δουλειάς.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

Συμφωνώ Απόλυτα

25. Όταν επιστρέφω σπίτι, μπορώ εύκολα να χαλαρώσω και να διακόψω κάθε σκέψη σχετικά με την εργασία μου.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

26. Οι κοντινοί μου άνθρωποι λένε πως θυσιάζω υπερβολικά πολλά για την εργασία μου.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

27. Σε περίπτωση που αναβάλλω κάτι που είχα προγραμματίσει να κάνω σήμερα, θα δυσκολευτώ να κοιμηθώ τη νύχτα.

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ Απόλυτα

Γ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

28. Τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης νιώθω στα όρια της αντοχής μου την ώρα που σχολάζω από τη δουλειά μου.

Σχεδόν κάθε μέρα

Συχνά

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

- Μερικές φορές
- Σχεδόν καθόλου

29. Τα τελευταία πέντε χρόνια της οικονομικής κρίσης έχουν αυξηθεί οι διαπληκτισμοί και εντάσεις στο χώρο εργασίας μου.

- Καθόλου
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα πολύ

30. Το προσωπικό στο τμήμα μου δεν επαρκεί για τις καθημερινές απαιτήσεις στην εργασία μου και ευθύνεται η οικονομική κρίση γι' αυτό.

- Διαφωνώ Απόλυτα
- Διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

31. Φοβάμαι για την απώλεια της εργασίας μου εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.

- Καθόλου
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα πολύ

32. Οι οικονομικές απολαβές από την εργασία μου τα τελευταία πέντε χρόνια της κρίσης έχουν:

- Μείνει αμετάβλητες
- Έχουν μειωθεί κατά 1%-20%

**Αναφορικά με τα ονόματα των δύο τραπεζών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα, επισημαίνεται ότι λόγω αίτησης των τραπεζών για απόρρητο, αναγράφονται ως τράπεζα Α και τράπεζα Β.*

- Έχουν μειωθεί κατά 21%-40%
- Έχουν μειωθεί κατά 41%-και πάνω

33 .Η απόδοση στη δουλειά μου έχει επηρεαστεί από την οικονομική κατάσταση της χώρας μου.

- Καθόλου
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα πολύ

34. Η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει αρνητικά την προσωπική μου ζωή.

- Καθόλου
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ