

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:
Η εργασιακή εξάντληση

Φοιτητής : Κομνηνός Σ. Παναγιώτης

A.M. : 574

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια : Παπαστεφανάκη Σοφία

Ηράκλειο

Ιούνιος 2018

Copyright © Κομνηνός Παναγιώτης, 2018

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.

Για την συγγραφή αυτής της μελέτης ευχαριστώ πάρα πολύ την κα. Παπαστεφανάκη Σοφία, υπεύθυνη καθηγήτρια για την πτυχιακή μου εργασία, διότι χωρίς την πολύτιμη βοήθεια και την υποστήριξη της δεν θα είχε πραγματοποιηθεί αυτή η εργασία.

Επιπλέον, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου για ότι μου πρόσφεραν έως τώρα, ώστε να μπορέσω να ολοκληρώσω τις σπουδές μου.

Ευχαριστώ πολύ επίσης τη ΣΤΑ.ΣΥ την διοίκηση που με την βοήθεια τους κατάφερα να συλλέξω τα στοιχεία της έρευνάς μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματεύεται την εργασιακή εξουθένωση ως παράγοντα που εξαντλεί ψυχικά και σωματικά τους εργαζόμενους και κατ'επέκταση την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων-οργανισμών . Σκοπός της εργασίας είναι να εντοπίσουμε τους λόγους οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον χώρο εργασίας και τις επιπτώσεις που έχει το σύνδρομο στην ζωή των εργαζομένων και των επιχειρήσεων κατά συνέπεια.

Μέσα από την έρευνα προσπαθούμε να αναδείξουμε τις βέλτιστες πρακτικές πρόληψης και αντιμετώπισης της εργασιακής εξάντλησης. Αρχικά, αναλύεται η έννοια με βάση την επιστημονική της μελέτη. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στις επιπτώσεις της εξάντληση στην εργασία, επισημαίνοντας αιτίες και συμπτώματα. Επιπρόσθετα, αναφέρεται η μεθοδολογική προσέγγιση της ερευνητικής διαδικασίας, η ανάπτυξη και η μελέτη του παραπάνω θέματος γίνεται από την ανάλυση στατιστικών δεδομένων, μέσω ερωτηματολογίου που υποβλήθηκε σε 50 εργαζομένους στην εταιρεία ΣΤΑ.ΣΥ . Ύστερα, γίνεται ανάλυση στην επεξεργασία και μεθοδολογία των στοιχείων που προέκυψαν από την έρευνα. Τέλος, στην εργασία εξάγονται ορισμένα συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν από την περιγραφική έρευνα των στατιστικών στοιχείων και ακολούθως παρατίθενται αυτά καθώς και η βιβλιογραφία της μελέτης.

Λέξεις κλειδιά: Εργασιακή εξουθένωση, Σύνδρομο,

ABSTRACT

This dissertation deals with work exhaustion as a factor in employment. The aim of the thesis is to answer the main question of the present work, how the professional burnout affects work performance in Greece. Initially, the concept is analyzed on the basis of its scientific study. It then mentions its effects on work, pointing out causes and symptoms. In addition, it refers to the methodological approach of the research process, the development and study of the above issue is made by the analysis of statistical data through a questionnaire submitted to 50 employees of STA.SY company. An analysis is then made on the processing and methodology of the data obtained from the survey. Finally, some conclusions are derived from the descriptive survey of the statistics, and the conclusions and the study literature are presented.

Words - Key: work exhaustion, syndrome

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ελληνικά:

ΣΤΑ.ΣΥ Α.Ε : Σταθερές Συγκοινωνίες Αθηνών Α.Ε

Αγγλικά:

MBI : Maslach Burnout Inventory

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|-----|
| Σελίδα Copyright | ii |
| Ευχαριστίες..... | iii |
| Περίληψη..... | iv |
| Abstract | v |
| Συνοτομογραφίες..... | vi |
| Εισαγωγή | 4 |
| | |
| Κεφάλαιο 1 ^ο | 5 |
| Ιστορική Αναδρομή | 5 |
| 1.1.1 Ορισμοί και η Εξέλιξη της Έρευνας του Συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης | 5 |
| Ερευνητικές Προσεγγίσεις στο Σύνδρομο | 7 |
| Θεωρητικά Μοντέλα | 7 |
| 1.2.1 Ατομικές Προσεγγίσεις | 8 |
| • Διαπροσωπικές Προσεγγίσεις | 8 |
| 1.2.3 Κοινωνικές Προσεγγίσεις | 8 |
| 1.2.4 Οργανωτικές Προσεγγίσεις | 9 |
| • Προσεγγίσεις με βάση την Προσωπικότητα | 10 |
| 1.3 Οι Διαστάσεις του Συνδρόμου της Εργασιακής Εξακολούθησης | 13 |
| | |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο | 12 |
| Αιτία και Συμπτώματα του Συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης | |
| 2.1 Αιτίες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης | 12 |
| 2.2. Η Συμπτωματολογία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης | 13 |
| | |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο | 17 |
| Τρόποι Πρόσληψης και Αντιμετώπισης της Εργασιακής Εξάντλησης | 17 |

| | |
|--|----|
| 3.1 Πρόληψη της Επαγγελματικής Εξουθένωσης | 17 |
| 3.2. Τρόποι Αντιμετώπισης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης | 19 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο | 23 |
| 4.1 Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας | 23 |
| 4.2 Μεθοδολογία έρευνας πτυχιακής εργασίας | 23 |
| 4.3 Μεθοδολογικά Εργαλεία | 24 |
| 4.4 Συλλογή Δεδομένων | 24 |
| | |
| Συμπεράσματα | 53 |
| Παράρτημα | 60 |
| Βιβλιογραφία | 72 |

Κατάλογος Πινάκων

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....

Κατάλογος Διαγραμμάτων/Σχημάτων

Διάγραμμα 1

Διάγραμμα 1

....

Εισαγωγή

Η εργασία πέρα του ότι είναι ανάγκη βιοπορισμού, αποτελεί και έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για τον καθορισμό της κοινωνικής θέσης. Το άτομο μπορεί μέσα από την εργασία του να αντλήσει, ικανοποίηση, αυτοπεποίθηση, να αναπτύξει δημιουργικότητα και δεξιότητες. Η εργασία μπορεί να είναι παράγοντας που συμβάλει θετικά στην πορεία αυτοπραγμάτωσης του ατόμου.

Τι συμβαίνει όμως όταν ο παράγοντας εργασία επηρεάζει αρνητικά; Όταν οι απαιτήσεις, οι όροι και οι προϋποθέσεις ή το ίδιο το περιβάλλον της εργασίας ζητούν από τον εργαζόμενο να καταβάλει μεγάλη προσπάθεια σε αντίξοες συνθήκες; Όταν ο εργαζόμενος νιώθει ότι οι κόποι του δεν αποδίδουν; Όταν δεν δίνονται κίνητρα και δεν αναγνωρίζεται η προσπάθεια και η καλή απόδοση; Τότε βλέπουμε να εμφανίζεται στους χώρους εργασίας το σύνδρομο της επαγγελματικής «εξουθένωσης».

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση του συνδρόμου εργασιακής εξουθένωσης. Η χώρα, ο πολιτισμός της, οι αξίες, οι κανόνες και η εργασιακή κουλτούρα που τη διέπουν. Επίσης, η εργατική νομοθεσία, το φύλο και η ηλικία, η ιδιοσυγκρασία και ο χαρακτήρας του εργαζόμενου κ.α. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνήσουμε το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επιπτώσεις που έχει τόσο στην ζωή των εργαζομένων όσο και των επιχειρήσεων και οργανισμών.

Αρχικά, στο 1ο κεφάλαιο θα μελετήσουμε την "Επαγγελματική Εξουθένωση" θα δώσουμε τον ορισμό της και θα παρακολουθήσουμε την διαχρονική εξέλιξη της μελέτης του φαινομένου.

Στο 2ο κεφάλαιο εξετάζουμε την εργασιακή εξάντληση τις αιτίες και τα συμπτώματα όπως εμφανίζονται στην συμπεριφορά των εργαζομένων. Μαθαίνουμε δηλαδή να αναγνωρίζουμε το φαινόμενο και τις συνέπειες που έχει στους εργαζόμενους, στις επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Στο 3ο κεφάλαιο διερευνούμε τους τρόπους αντιμετώπισης και πρόληψης της επαγγελματικής εξάντλησης.

Στο 4ο κεφάλαιο αναφερόμαστε στην ερευνητική μέθοδο που ακολουθήσαμε για την πραγματοποίηση της έρευνας και στην συνέχεια θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα αυτής.

Στο 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζουμε τα συμπεράσματα της έρευνας και τρόπους πρόληψης και αντιμετώπισης του φαινομένου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1. Ιστορική Αναδρομή

Κατά καιρούς δόθηκαν διάφοροι ορισμοί για την επαγγελματική εξουθένωση ή εργασιακή εξάντληση (Burnout syndrome). Η Cristine Maslach (1976), καθηγήτρια Κοινωνικής Ψυχολογίας, χρησιμοποίησε τον όρο για να περιγράψει μια υπερένταση του εαυτού του, το οποίο εξελίσσεται σε μια σοβαρή απώλεια ενέργειας και περιορισμού της απόδοσης του ατόμου.

Η πρώτη αναφορά του συνδρόμου με τον όρο "Burnout" στην βιβλιογραφία έγινε από τον Bradley το 1969. Την πρώτη ενδελεχή μελέτη του φαινομένου συναντούμε το 1974 στο σύγγραμμά του Freundeberger (Staff Burnout). Στο σύγγραμμά του περιέγραφε τα συμπτώματα που προσδιορίζουν την εμφάνιση του συνδρόμου. Ο Freundeberger μελέτησε την συμπεριφορά τόσο των εθελοντών όσο και των επαγγελματιών αλλά και του ιδίου. Εργαζόμενοι όλοι υπηρεσιών υγείας σε κέντρο υποστήριξης νέων με προβλήματα εθισμού. Ερεύνησε τις επιπτώσεις που έχει στον ψυχισμό των εργαζόμενων η συνεχή ενασχόληση με τον ανθρώπινο πόνο και την αδιάκοπη προσπάθεια που χρειάζεται να καταβάλουν επαγγελματίες του κλάδου, ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του επαγγέλματος. Ο συγγραφέας εξέτασε την σταδιακή συναισθηματική εξάντληση και απογοήτευση που οδηγούσαν τους εργαζόμενους στην απώλεια ενδιαφέροντος και την αποχώρηση από την εργασία. Επίσης, κατέγραψε τα συμπτώματα που παρουσίασαν οι εργαζόμενοι με "Burnout" τόσο σωματικά όσο και πνευματικά. Ο Freundeberger δεν περιόρισε την ερευνά του μόνο στους επαγγελματίες της υγείας, αλλά την επέκτεινε και σε ειδικότητες οι οποίες απαιτούν την ανάπτυξη σχέσεων αλληλεπίδρασης και εξάρτησης με άλλα άτομα.

Μία σημαντική ερευνήτρια του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, η Maslach ξεκινά την ίδια περίπου περίοδο την ερευνά της για το σύνδρομο. Στην μελέτη της η Maslach (1976) εξετάζει τους μηχανισμούς άμυνας που αναπτύσσουν οι εργαζόμενοι οι οποίοι δραστηριοποιούνται σε επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών υγείας.

Η αποστασιοποίηση και η έλλειψη ενδιαφέροντος των εργαζομένων για τον άνθρωπο την οδήγησαν στο συμπέρασμα, ότι έπασχαν από το σύνδρομο είχαν αρνητικά συναισθήματα προς τους αποδέκτες των υπηρεσιών που προσέφεραν.

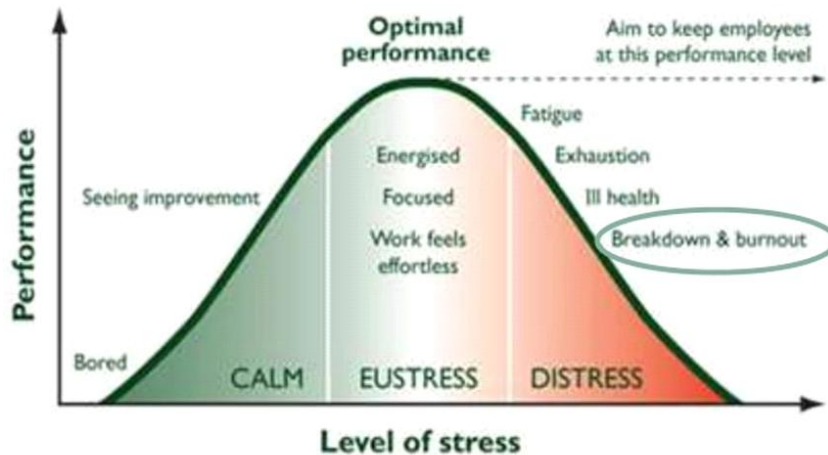
1.1.1. Ορισμοί και η Εξέλιξη της Έρευνας του Συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η Maslach (1982) διατύπωσε τον ορισμό του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης ως μία κατάσταση σωματικής και ψυχικής εξάντλησης στην οποία ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε για τους ασθενείς, επίσης αναπτύσσει αρνητική εικόνα για τον εαυτό του και παύει να είναι ευχαριστημένος από την εργασία του.

Στην εργασία της το 1997 δηλώνει ότι το σύνδρομο είναι δείκτης φθοράς των αξιών, της αξιοπρέπειας, του πνεύματος και της θέλησης του εργαζόμενου να προσφέρει (Maslach, 1997).

Όπως υποστήριξαν οι Maslach και Jackson (1984) η συναισθηματική εξάντληση είναι το πρώτο στάδιο της εργασιακής εξάντλησης όπου ο επαγγελματίας αποστασιοποιείται συναισθηματικά από το υποκείμενο-αποδέκτη των υπηρεσιών του. Ενώ σε δεύτερο στάδιο η αποπροσωποποίηση λειτουργεί ως μηχανισμός άμυνας έναντι του (stress) που τον εξαντλεί.

Η εργασιακή εξουθένωση κατά τους Pines και Aronson (1988) είναι κατάσταση στην οποία το άτομο βιώνει σωματική και ψυχική εξάντληση. Αυτό είναι αποτέλεσμα της χρόνιας συναισθηματικής εμπλοκής που σε καταστάσεις στις οποίες εμπλέκεται ο εργαζόμενος. Αυτός είναι και ο λόγος όπου η εργασιακή εξάντληση εμφανίζεται έντονα σε επαγγέλματα υπηρεσιών υγείας, στην αστυνομία, ειδικά των μεγάλων πόλεων και σε δασκάλους και καθηγητές της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Επαγγέλματα που καλείται ο εργαζόμενος να αντιμετωπίσει δυσεπίλυτες καταστάσεις που προκαλούν άγχος και ζητούν από τον επαγγελματία να βρίσκεται σε εγρήγορση και πολλές φορές δοκιμάζονται οι αντοχές του τόσο οι σωματικές μα πολύ περισσότερο οι ψυχολογικές.



Οι εργαζόμενοι που εμφανίζουν την παθολογία του συνδρόμου, δύσκολα μπορούν να ξεφύγουν από αυτήν την κατάσταση. Το άτομο λειτουργεί αναπτύσσοντας αυτοματισμούς στην συμπεριφορά και στην εκτέλεση των καθηκόντων. Αποκτά και παγιώνει πεποιθήσεις και συμπεριφορές άμυνας. Αντιμετωπίζει με κυνικότητα και από απόσταση τα άτομα και τις καταστάσεις. Ακόμα και αν βελτιωθούν οι όροι και οι συνθήκες ο εργαζόμενος έχει πια παγιωμένη άποψη για τον ρόλο του στο εργασιακό περιβάλλον και η αρνητική του στάση δύσκολα τον αφήνει να δει θετικά βελτιώσεις θετικά και να προσαρμοστεί.

Το εργασιακό (stress) όταν ο εργαζόμενος το βιώνει για μεγάλο χρονικό διάστημα οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση. Όμως δεν πρέπει να μπερδεύουμε την εργασιακή εξουθένωση με το εργασιακό (stress).

Το (stress) στην εργασία είναι αποτέλεσμα των απαιτήσεων της εργασίας όταν αυτές υπερβαίνουν τις πηγές και τις δυνάμεις του ατόμου (Lazarus & Folkman, 1984).

Στην επαγγελματική εξουθένωση όμως το άτομο χάνει την ικανότητα προσαρμογής εξαιτίας της μακροχρόνιας ανισορροπίας απαιτήσεων και πηγών (Brill, 1984)

(Stress) βιώνουμε όλοι κάποιες στιγμές στην εργασία μας, burnout όμως βιώνουν άτομα με ενθουσιασμό, υψηλούς στόχους και προσδοκίες (Pines, 1993).

Σύμφωνα με τον Potter (2001) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι διαταραχή του ενδιαφέροντος για την εργασία, που εξελίσσεται σε αδυναμία μόχλευσης δυνάμεων και κινητοποίησης των ικανοτήτων του εργαζομένου. Πρέπει να τονίσουμε στο σημείο αυτό ότι η κόπωση αυτή επηρεάζει διάφορες πτυχές της ζωής του εργαζομένου όχι μόνο στον τομέα της εργασίας αλλά και στην προσωπική, οικογενειακή και κοινωνική ζωή του ατόμου.

Αν και αρχικά το φαινόμενο εντοπίστηκε και ερευνήθηκε από επιστήμονες που δραστηριοποιούνταν στον τομέα της υγείας πολύ γρήγορα οι έρευνες επεκτάθηκαν στους τομείς της εκπαίδευσης (Fong, 1993), της αστυνομίας (Burke, Deszea, 1986), όπως και στους νομικούς, υπαλλήλους φυλακών, κ.ά.

Η Kristine Maslach το 1986 δημιουργεί την κλίμακα Maslach Burnout Inventory (MBI). Με την δημιουργία της κλίμακας η Maslach παρέδωσε στην επιστημονική κοινότητα ένα πολύ

σημαντικό βοήθημα για την καλύτερη και πληρέστερη καταγραφή του " Burnout syndrome" (Schraubetal, 2004).

Ερευνητικές Προσεγγίσεις στο Σύνδρομο

1.2. Θεωρητικά Μοντέλα

Τα θεωρητικά μοντέλα μελετούν το σύνδρομο πιστεύοντας στην δυναμική που δημιουργείται από την αλληλεπίδραση και τις δυναμικές που ασκούνται μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος (Vachon, 1987).

Ερευνητές όπως ο Pines (1986) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως στις στρεσογόνες και δυσμενείς συνθήκες στις οποίες βιώνει ο εργαζόμενος στο περιβάλλον εργασίας. Άλλοι πάλι (Leiter & Maslach 1988, Dekker & Schaufeli 1995, Antoniou 1999) τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων. Το ρόλο της προσωπικότητας του ατόμου, τις προσδοκίες που έχει από τον εαυτό του και πώς αυτό επηρεάζεται από το περιβάλλον εργασίας (Ficth-Cozens & Payne, 1999).

Το μοντέλο της Pines (Pines & Aronson, 1988), αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση βάση μιας κλίμακας, η οποία φαίνεται να αντιστοιχεί στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης στο μοντέλο της Maslach.

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις μελετούν το φαινόμενο με κέντρο το άτομο, τις διαπροσωπικές σχέσεις (σχέσεις αλληλεξάρτησης, προσωπικές, συναδελφικές), κοινωνικούς παράγοντες (πεποιθήσεις, αξιακοί κώδικες, κατεστημένες συμπεριφορές, οργανωτικές δομές).

1.2.1 Ατομικές Προσεγγίσεις

Οι ατομικές προσεγγίσεις αναζητούν στο άτομο, τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ο Freudenberger (1977) παρουσιάζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μία διαδικασία εξάντλησης και αποτυχίας που οφείλεται σε υπερβολικές απαιτήσεις δυνάμεων και ψυχικών αποθεμάτων. Η προσέγγιση με βάση την ατομικότητα προσπαθεί να δώσει απάντηση στο κατά πόσο η προσωπικότητα του εργαζόμενου και ο τρόπος που αντιμετωπίζει την εργασία είναι τα αίτια που συντελούν στην δημιουργία της

επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι προσδοκίες που έχει το άτομο όταν πρωτοεισέρχεται στο επάγγελμα, ο ενθουσιασμός που έχει στην αρχή της καριέρας του και η πιθανή απογοήτευση που μπορεί να νιώσει όταν διαπιστώσει ότι η πραγματικότητα τον έχει διαψεύσει είναι αίτια που κάνουν τον επαγγελματία να νιώθει απογοήτευση. Η απώλεια δυνάμεων τόσο σωματικών όσο και ψυχολογικών και πνευματικών που συντελείται εξαιτίας των απαιτήσεων που έχει η θέση εργασίας κάνει το άτομο να νιώθει ανεπαρκή, αποτυχημένο.

1.2.2 Διαπροσωπικές Προσεγγίσεις

Οι διαπροσωπικές προσεγγίσεις εξετάζουν την δυναμική των σχέσεων που αναπτύσσονται στον χώρο εργασίας, και θεωρούν αυτές ως έναν καθοριστικό παράγοντα (όταν είναι δυσλειτουργικές και υπάρχει αρνητικό κλίμα) ο οποίος συμβάλει στην εμφάνιση του φαινομένου. Γι' αυτόν τον λόγο πολλοί μελετητές προσεγγίζουν την έρευνα από το πρίσμα των σχέσεων που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας και τη δυναμική αυτών. Ο Meier (1993) θεωρεί ότι η εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης εξαρτάται άμεσα από τα μακροχρόνια αρνητικά βιώματα. Η Maslach (1993) θεωρεί ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις ο τρόπος που τις χειρίζεται το άτομο τις έχουν άμεση σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση.

Η εργασιακή εξουθένωση έχει άμεση σχέση με τον τρόπο που έχουν δομηθεί και αναπτυχθεί οι σχέσεις των ανθρώπων στο περιβάλλον εργασίας. Όταν ο ανταγωνισμός μεταξύ των εργαζομένων είναι εξουθενωτικός ή επικρατεί κλίμα εκφοβισμού και υπέρογκων απαιτήσεων, όταν η ομάδα που είναι ενταγμένος ο εργαζόμενος πάσχει από έλλειψη συνεργασίας και ομαδικής δουλειάς ή όταν ο ίδιος ο εργαζόμενος δεν έχει καταφέρει να ενταχθεί στην ομάδα, (και αυτό συμβαίνει για μεγάλο χρονικό διάστημα) τότε είναι πολύ πιθανό να οδηγηθεί στην εργασιακή εξάντληση. Η απογοήτευση και ο θυμός που νιώθει ο εργαζόμενος που δουλεύει σε περιβάλλον με διαταραγμένες διαπροσωπικές σχέσεις, έλλειψη εμπιστοσύνης, καχυποψία έναντι των συναδέλφων και προς την διοίκηση, οδηγούν στην απομόνωση από την ομάδα, την κυνική συμπεριφορά την αποπροσωποποίηση, έλλειψη ενδιαφέροντος παράγοντες με τους οποίους ευδοκιμεί η εργασιακή εξάντληση.

1.2.3 Κοινωνικές Προσεγγίσεις

Οι κοινωνικές προσεγγίσεις αφορούν τον τρόπο που η εκάστοτε κοινωνία οργανώνει το περιβάλλον και την λειτουργία του εργασιακού χώρου και τον τρόπο που αξιολογεί τις κοινωνικές δεξιότητες του εργαζόμενου ως κριτήριο επιτυχίας στην αγορά εργασίας.

Η Hanely (1988) τονίζει τον ρόλο των εργαζομένων στην διαμόρφωση της κοινωνίας. Αυτή η θεώρηση της εργασιακής εξάντλησης προσεγγίζει το πρόβλημα υπό το πρίσμα των κοινωνιών και την αντίληψη που έχουν αυτές για την αξία εργασίας και την θέση που έχει στον κώδικα αξιών των κοινωνιών, Παραδείγματος χάριν, στην Ιαπωνία οι αξίες, τα ήθη, οι παραδόσεις που καθορίζουν κοινωνικές και κατ' επέκταση ατομικές συμπεριφορές, διαμορφώνουν τα άτομα ώστε να προσεγγίζουν την εργασία ως καθήκον τους όπου ή όποια αποτυχία ή ανεπάρκεια του ισοδυναμεί με κοινωνική απαξία και

περιθωριοποίηση. Για τους Ιάπωνες η εργασία συμβολίζει το καθήκον του προς ένα «κοινό σκοπό» και υπερβαίνει τις προσωπικές ανάγκες ακόμα και αντοχές του εργαζομένου προκειμένου να επιτευχθεί. Αυτό όταν δεν επιτυγχάνεται οδηγεί το άτομο σε μεγάλη απογοήτευση αλλά και περιθωριοποίηση από το περιβάλλον του. Αντίθετα στην Ευρώπη η κουλτούρα που έχει αναπτύξει κάνει τα άτομα να αντιμετωπίζουν διαφορετικά τη σχέση του με την εργασία. Η πορεία της εξέλιξης των Ευρωπαϊκών κοινωνιών επηρεάστηκε από τις αξίες του διαφωτισμού, ουμανισμού αλλά και από πολιτικές θεωρήσεις όπως αυτές του σοσιαλισμού, κομμουνισμού και για καλύτερες συνθήκες εργασίας, σεβασμός του οκτώωρου εργασίας, ημέρες ανάπαυσης, κοινωνικές παροχές προς τους εργαζόμενους, αναγνώριση και σεβασμός των δικαιωμάτων τους. Οι κοινωνίες στην Ευρώπη δίνουν και αυτές όπως και στην Ιαπωνία μέγιστη αξία στην εργασία. Όμως στην Ευρώπη το άτομο εργάζεται για να ζει ενώ αντίθετα στην Ιαπωνία ζει για να εργάζεται. Αυτός είναι και ο λόγος που στην Ιαπωνία υπάρχουν από τα μεγαλύτερα ποσοστά εργασιακής εξάντλησης στον κόσμο, με το ποσοστό των αυτοχειρών να κορυφώνεται. Οι κοινωνιολογικές προσεγγίσεις εξετάζουν πώς και ποιό είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τις κοινωνίες και την κουλτούρα της εργασίας και κατά πόσο αυτοί οι παράγοντες ευθύνονται για την εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης στους χώρους εργασίας.

1.2.4 Οργανωτικές Προσεγγίσεις

Οι οργανωτικές προσεγγίσεις μελετούν το φαινόμενο από το πρίσμα της οργάνωσης και τους τρόπους λειτουργίας των δομών της εργασίας και τις επιπτώσεις του συνδρόμου στην απόδοση του εργαζόμενου και την παραγωγικότητα της επιχείρησης/οργανισμού.

Ο Colembiewsky (1989) θεωρεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση προέρχεται από το (stress) που υφίσταται ο εργαζόμενος. Το άγχος που σταδιακά τον εξαντλεί σωματικά και πνευματικά, μειώνει την απόδοση του εργαζόμενου με επιπτώσεις και στην επιχείρηση/οργανισμό. Η οργανωτική προσέγγιση του φαινομένου της εξάντλησης διερευνά τα προβλήματα, τις δυσλειτουργίες που παρουσιάζει η οργανωτική δομή της επιχείρησης – οργανισμού. Μελετά την κουλτούρα που διέπει την διοίκηση, τον τρόπο που ενεργεί και λαμβάνει αποφάσεις και τα αποτελέσματα που έχουν οι δράσεις στην συμπεριφορά και την απόδοση των εργαζομένων. Όπου η οργάνωση της επιχείρησης δεν είναι ευέλικτη, ευνοεί την γραφειοκρατία και δεν λαμβάνει αποφάσεις στον κατάλληλο χρόνο και δεν δίνονται στους εργαζόμενους οι πόροι και τα εργαλεία για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στα καθήκοντα τους τότε δημιουργούνται οι παράγοντες που θα ευνοήσουν την εμφάνιση του φαινομένου. Επίσης όταν η επιχείρηση οργανωτικά δεν δίνει την δυνατότητα στον εργαζόμενο να αναπτύξει δεξιότητες, πρωτοβουλίες, δεν του δίνει κίνητρα για την επίτευξη των στόχων του, δεν τον επιβραβεύει και βασίζεται σε λογικές τιμωρικές για την επιβολή των αποφάσεων της τότε η οργάνωση και οι δομές της επιχείρησης είναι παράγοντες που επιτείνουν την εξάντληση των εργαζομένων. Η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων αλλά και των εργαζομένων με την διοίκηση και ο αποκλεισμός τους από τις διεργασίες λήψης αποφάσεων είναι και αυτά τα στοιχεία της οργάνωσης τα οποία επιτείνουν την δυσαρέσκεια των εργαζομένων. Τέλος, αυτή η θεώρηση της εργασιακής εξάντλησης όπως και η άλλες προτείνει λύσεις για την αποφυγή ή ελαχιστοποίηση του φαινομένου, προσεγγίζοντας το πρόβλημα από την δική της οπτική γωνία αλλαγές δηλαδή, της διοίκησης και οργάνωσης της επιχείρησης.

1.2.5 Προσεγγίσεις με βάση την Προσωπικότητα

Τέλος, θα αναφερθούμε στην Garden (1991) η οποία ερευνά το σύνδρομο εξετάζοντας την προσωπικότητα του ατόμου. Αναγνωρίζει δύο τύπους προσωπικοτήτων. Στον έναν τύπο κυριαρχεί το " συναισθηματικό στοιχείο", ενώ στον άλλο "διανοητικό στοιχείο". Το "συναισθηματικό" δίνει έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις, ενώ το "διανοητικό" στην επίτευξη των στόχων. Η εργασιακή εξάντληση συμβάλλει δραστικά στην μείωση των κυρίαρχων στοιχείων των δύο τύπων ούτως ώστε αυτά να συγκλίνουν. Το άτομο χάνει το ενδιαφέρον του για καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις, συνεργασίες και την εν συναίσθηση όπως επίσης την φιλοδοξία για την επίτευξη των στόχων. Δηλαδή, σ' αυτό το μοντέλο προσέγγισης της εξάντλησης, εντοπίζεται το πρόβλημα όταν στον εργασιακό χώρο συντρέχουν εξαιτίας διαφόρων παραγόντων δύο λόγοι που ευνοούν την εμφάνιση της εξάντλησης:

α) στον χώρο εργασίας οι δυσλειτουργικές διαπροσωπικές σχέσεις δημιουργούν κακό κλίμα στην ομάδα και τείνουν τα άτομα να απομονώνονται να μην είναι συνεργάσιμοι και να μην λειτουργούν ομαδικά. Απογοητευμένοι κάποιιοι εμφανίζουν συμπεριφορές παραίτησης και απάθειας. Απομονώνονται από συναδέλφους – συνεργάτες, νιώθουν ελλείψεις και αναποτελεσματικοί, γίνονται εριστικοί και φέρονται με κυνισμό.

β) ενώ ταυτόχρονα εξαιτίας και άλλων παραγόντων που συντρέχουν στην δομή και λειτουργία του οργανισμού ο εργαζόμενος χάνει την θέληση για την επιτυχία και την ολοκλήρωση των στόχων.

Σ' αυτό το σημείο πρέπει να αναφερθούμε στην προσπάθεια των ερευνητών να δημιουργήσουν ένα ενιαίο μοντέλο το οποίο να συνδυάζει όλες τις παραπάνω προσεγγίσεις. Οι Schaufeli & Enzeman (1998) δημιούργησαν ένα νέο περιγραφικό μοντέλο που συνδυάζει τα κοινά στοιχεία όλων των προαναφερθέντων θεωρήσεων. Το ισχυρό εσωτερικό κίνητρο, το μη ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον και την αναποτελεσματική αντιμετώπιση της εργασιακής εξάντλησης. Οι παραπάνω προσεγγίσεις του προβλήματος της εργασιακής εξάντλησης πολλές φορές μεμονωμένα δεν μπορούν να εξηγήσουν πλήρως την εμφάνιση του προβλήματος. Π.χ. Υπάρχουν κοινωνίες όπου η εργασιακή νομοθεσία, το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία καθώς και η κουλτούρα δεν είναι ευνοϊκές για την εμφάνιση του φαινομένου. Παρόλα αυτά, η εργασιακή εξάντληση εντοπίζεται και σε αυτές τις κοινωνίες. Οπότε η κοινωνιολογική προσέγγιση του προβλήματος στην συγκεκριμένη περίπτωση δεν μας δίνει τις απαντήσεις που χρειαζόμαστε για την αντιμετώπιση του. Αυτό σημαίνει ότι κάποια από τις άλλες θεωρήσεις μπορεί να είναι καταλληλότερη. Το μοντέλο των Schaufeli & Enzeman αντιμετωπίζει ολιστικά το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης συνδυάζοντας όλες τις παραπάνω προσεγγίσεις ώστε να έχει μια πιο ολοκληρωμένη μελέτη του προβλήματος.

1.3 Οι Διαστάσεις του Συνδρόμου της Εργασιακής Εξουθένωσης

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξάντλησης εξελίσσεται σταδιακά και επηρεάζει διαφορετικές πλευρές τού βίου του εργαζόμενου.

Η Maslach (1982) όρισε τρεις διαστάσεις του συνδρόμου, κάθε μια από τις οποίες επηρεάζει διαφορετικές πτυχές της ζωής του ανθρώπου και επομένως έχουν διαφορετική συμπτωματολογία.

1η διάσταση η Maslach ορίζει την "Συναισθηματική Εξάντληση". Ο εργαζόμενος νιώθει κόπωση τόσο συναισθηματική όσο και σωματική. Έχει έλλειψη ενέργειας και διάθεσης.

2η διάσταση είναι αυτή της "αποπροσωποποίησης". Με την χρήση του όρου περιγράφουμε την απομάκρυνση και επομένως την αποξένωση του εργαζόμενου στο εργασιακό περιβάλλον. Το άτομο υιοθετεί κυνική και επιθετική συμπεριφορά έναντι συναδέλφων και του κοινού που εξυπηρετεί.

3η διάσταση ορίζεται η "έλλειψη προσωπικής επίτευξης" και αφορά τον τρόπο που ο εργαζόμενος βλέπει τον εαυτό του. Πιστεύει ότι δεν έχει τις ικανότητες και τις δυνάμεις να προσφέρει στην εργασία του, με αποτέλεσμα την χαμηλή απόδοση.

Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach είναι βασισμένο στον κλασικό ορισμό του συνδρόμου της ιδίας.

Υπάρχουν και άλλες θεωρήσεις επιστημόνων για τον ορισμό και την έρευνα των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως των Edelwich & Broodsky (1980) σύμφωνα με τους οποίους η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζει τέσσερα στάδια ανάπτυξης:

- 1) το στάδιο του ενθουσιασμού,
- 2) της αμφιβολίας και της αδράνειας,
- 3) της απογοήτευσης και της ματαίωσης,
- 4) και της απάθειας.

Έχουμε Επίσης το μοντέλο του Cherniss (1980), το οποίο αποτελείται από τρεις φάσεις:

- 1) τη φάση του εργασιακού στρες,
- 2) τη φάση της εξάντλησης,
- 3) και τη φάση της αμυντικής κατάληξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

Αιτία και Συμπτώματα του Συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης



2.1 Αιτίες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Οι αιτίες που προκαλούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι συνδεδεμένες με το (stress) στο εργασιακό περιβάλλον . Το (stress) είναι αποτέλεσμα του φόρτου εργασίας και του μη υποστηρικτικού περιβάλλοντος .όπως επίσης και της έλλειψη ευκαιριών και εξέλιξης.

Ο Vachon (1987) επισήμανε ότι το (stress) στον εργασιακό χώρο εξαρτάται από παράγοντες όπως :

- Ατομικά χαρακτηριστικά
- Ενδοατομικούς παράγοντες (προσωπικότητα, κίνητρα, επιθυμίες, προσδοκίες, στρατηγικές)
- Διαπροσωπικούς παράγοντες (υποστήριξη από άτομα του περιβάλλοντος του επαγγελματία)
- Κοινωνικούς και πολιτισμικούς παράγοντες (κοινωνικές προσδοκίες). Τον ρόλο που αναμένεται να διαδραματίσει ο επαγγελματίας, την φιλοσοφία της εκάστοτε

κοινωνίας για την εργασία και τις κοινωνικές αναπαραστάσεις (Παπαδάτου, Αναγνωστοπούλου, 1995)

Οι κυριότεροι παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του συνδρόμου όπως αναφέρονται στην διεθνή βιβλιογραφία είναι:

- Οι περιβαλλοντολογικοί
- Ατομικοί παράγοντες (Μετάλλινού 2000)

Στους περιβαλλοντολογικούς παράγοντες ανήκουν όλοι οι λόγοι που έχουν σχέση με την εργασία:

- Πιεστικές και αντίξοες συνθήκες εργασίας
- Έλλειψη προσωπικού, υπερβολικός φόρτος εργασίας
- Υψηλή συναισθηματική φόρτιση στην εργασία
- Εξαντλητικό, απαιτητικό και συνεχές ωράριο
- Έλλειψη καθηκοντολογίου, ασάφεια στον προκαθορισμό του ρόλου του εργαζόμενου.
- Έλλειψη κινήτρων και εργασιακής εξέλιξης
- Άκαμπτη και αυταρχική διοίκηση, απουσία του εργαζόμενου από τη συμμετοχή στα κέντρα αποφάσεων της επιχείρησης
- Ανισότητα στις ηθικές και οικονομικές απολαβές
- Έλλειψη επικοινωνίας και στήριξης από την διεύθυνση και τους συναδέλφους

Οι εργαζόμενοι διαφέρουν στον τρόπο που αντιλαμβάνονται και αντιδρούν σε καταστάσεις εργασιακής πίεσης (Lazarus 1984). Για αυτό πρέπει να επισημάνουμε ότι οι παραπάνω λόγοι , δεν είναι το ίδιο σημαντικοί για όλους.

Οι σημαντικότεροι ατομικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση της εργασιακής εξάντλησης είναι:

- Τα αρχικά κίνητρα που είχε ο εργαζόμενος όταν άρχισε να ασκεί το επάγγελμα.
- Προσδοκίες από τον εαυτό του και από την εργασία.
- Το πως αντιλαμβάνεται και αντιδρά σε δύσκολες ,πιεστικές καταστάσεις.

Αποτυχία στόχων και έκπτωση από τις αξίες και τα ιδανικά που φέρει ο εργαζόμενος (Betolote,2006).

2.2. Η Συμπτωματολογία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Τα συμπτώματα του συνδρόμου εμφανίζονται σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής του εργαζόμενου. Σωματικά, στον γνωστικό τομέα, τον συμπεριφορισμό και τον συναισθηματικό. (Maslach & Jacksons, 1986)

Το (Burnout syndrome) δεν αναγνωρίζεται ως νόσημα. Η εκδήλωση των συμπτωμάτων διαφέρουν από άτομο σε άτομο και έτσι είναι δύσκολο να αναγνωριστεί ως ασθένεια, καθώς δεν είναι δυνατόν να καθοριστεί, μια τυπική σειρά συμπτωμάτων σε κάθε στάδιο εξέλιξης του συνδρόμου. Εξάλλου τα συμπτώματα του συνδρόμου μοιάζουν με αυτά της κατάθλιψη του μετατραυματικού (stress) και της αγχώδους διαταραχής (Παγκόσμιος Οργανισμός υγείας, 1992).

Τα συμπτώματα είναι ως επί το πλείστο ψυχολογικά. Οι εργαζόμενοι συχνά θεωρούν ως αιτία των παραπάνων τους τα εργασιακά προβλήματα και δηλώνουν ότι η εργασία ευθύνεται για την κακή ψυχολογία τους.

Αντίθετα οι πάσχοντες από το σύνδρομο εκφράζουν την κόπωση ως το κύριο παράπνοό τους (Διομήδους κ.ά., 2009).

Τα σημαντικότερα συμπτώματα που αναφέρονται στην παγκόσμια βιβλιογραφία παρουσιάζονται στον πίνακα :

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

| ΣΩΜΑΤΙΚΑ | ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ | ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ |
|--|--|--------------------------------------|
| Σωματική εξάντληση / κούραση | Δυσκαμψία στις αλλαγές / έλλειψη ελαστικότητας | Χαμηλή εργασιακή απόδοση |
| Αναπνευστικά προβλήματα | Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων / απάθεια | Μειωμένη επικοινωνία / παραίτηση |
| Αυπνία ή υπερβολικός ύπνος | Κυνισμός / αρνητική διάθεση | Υψηλά επίπεδα παραιτήσεων |
| Πονοκέφαλος | Συναισθηματική εξάντληση/απώλεια ελέγχου των συναισθημάτων | Αυξημένα επίπεδα απουσιών |
| Γαστρεντερικά προβλήματα / έλκος | Χαμηλό "ηθικό" / αίσθηση ματαιότητας | Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία |
| Παρατεταμένη Ασθένεια / συχνές αδιαθεσίες / κρυολογήματα | Έλλειψη υπομονής / ευερεθιστότητα | Αυξημένη χρήση φαρμάκων |
| Αύξηση ή μείωση βάρους | Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων | Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις |
| Σεξουαλική δυσλειτουργία | (Stress) | Υπερβολική χρήση αλκοόλ |
| Υπερένταση | Ανία | Αδυναμία |

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| | | συγκέντρωσης |
| Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης | Μειωμένη αυτοπεποίθηση | Ροπή σε ατυχήματα |
| Στεφανιαία νόσος | Αποπροσωποποίηση | Αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων |
| Διαταραχές ομιλίας | Εκνευρισμός | Αυξημένα παράπονα στην εργασία |
| | Αδυναμία λήψης αποφάσεων | Εργασιομανία |
| | Αισθήματα αδυναμίας | |
| | Καχυποψία | |
| | Αισθήματα ενοχής και αποτυχίας | |
| | Κατάθλιψη | |
| | Αποξένωση | |
| | Υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων | |
| | Αποτελμάτωση | |

Ο Potter (2001) διαχώρισε τα συμπτώματα της εξουθένωσης ως εξής :

α) Στα αρνητικά : Αίσθημα αδικίας, αγωνία, κατάθλιψη, εκρήξεις θυμού, αίσθημα μη ικανοποίησης

β) Στα διαπροσωπικά : ευερεθιστότητα, απόσυρση, αναποτελεσματικότητα στην εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων, δυσλειτουργικές διαπροσωπικές σχέσεις, συγκρούσεις και προβλήματα στο οικογενειακό περιβάλλον και

γ) στα οργανικά: συχνά κρυολογήματα, πονοκέφαλοι, αϋπνίες, πόνοι στη μέση κ.ά. Ο Potter αναφέρει ακόμα στην συμπτωματολογία την δυσκολία συγκέντρωσης και ολοκλήρωσης μιας εργασίας.

Αξίζει να σημειωθεί σ' αυτό το σημείο ότι εκτός από την κατάχρηση αλκοόλ στα συμπτώματα συμπεριλαμβάνονται και η κατάχρηση ναρκωτικών και οι διατροφικές διαταραχές.

Ο Figley (1995) όρισε τους τομείς της προσωπικότητας που επηρεάζονται από το σύνδρομο ως εξής:

- Γνωσιακός τομέας : Μειωμένη συγκέντρωση, χαμηλή αυτοεκτίμηση, απάθεια, έλλειψη ευελιξίας, αποπροσανατολισμός, τελειομανία, ενασχόληση με τραυματικές εμπειρίες και ιδέες αυτοκαταστροφής.
- Συναισθηματικό επίπεδο: Αισθήματα, αδυναμίας, ενοχής, θυμού, φόβου, θλίψης, κατάθλιψης.

- Επίπεδο συμπεριφοράς : Ανυπομονησία, κοινωνική απόσυρση, παλινδρόμηση σε προηγούμενα στάδια ανάπτυξης, διαταραχές ύπνου, εφιάλτες, διατροφικές διαταραχές, εγρήγορση, συχνά ατυχήματα απροσεξίας.
- Πνευματικό και Θρησκευτικό
- Διαπροσωπικές σχέσεις: Απομόνωση, θυμός, ενοχές και διαπροσωπικές συγκρούσεις.
- Ψυχοσωματικός τομέας: Έντονη εφίδρωση, ταχύπνοια, ταχυκαρδίες, δύσπνοια, μυϊκοί πόνοι, ίλιγγος, αποπροσανατολισμός.
- Εργασιακός τομέας : Χαμηλό ηθικό και αποδοτικότητα, ευερεθιστότητα, διαπληκτισμοί.

Η εργασιακή εξάντληση μπορεί να οδηγήσει σε βαριά μορφή κατάθλιψης και αυτή με την σειρά της (όταν το άτομο δεν πάρει την κατάλληλη θεραπεία έγκαιρα) ακόμη και στην αυτοκτονία. Υπάρχουν συμβάντα αυτοκτονιών από κατάθλιψη λόγω εργασιακής εξουθένωσης .

Σύμφωνα με τον Kahil (1988) οι συνέπειες της εξουθένωσης διαχωρίζονται σε τρεις κατηγορίες :

1η Σωματικές και συναισθηματικές συνέπειες:

Ο επαγγελματίας έχει την εντύπωση ότι είναι αβοήθητος και ανήμπορος να αντιληφθεί εναλλακτικούς τρόπους λειτουργίας (Foxal et al,1990 / Lindsey et al, 1989). Ο εργαζόμενος αποκτά χαμηλή αυτοεκτίμηση, αποστασιοποιείται στο εργασιακό περιβάλλον και σταματά να συμμετέχει στα δρώμενα και στις αποφάσεις. Νιώθει αποτυχημένος. Ενώ σωματικά, η κόπωση, οι πονοκέφαλοι, η αϋπνία και οι γαστρεντερικές διαταραχές, αναγκάζουν τον εργαζόμενο να απέχει συχνά από την εργασία του με αναρρωτικές άδειες (Freudenberg 1994,Foxel et al 1990,Matrunola 1996,Pines&Kanner 1989).

2η Διαπροσωπικές σχέσεις :

Οι Maslach & Jackson (1985) διαπίστωσαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση ωθεί τα άτομα να απομονώνονται από το κοινωνικό περιβάλλον και να αποσύρονται από τα κοινά. Οι σχέσεις με συναδέλφους, συνεργάτες είναι επιφυλακτικές.

Στην ερευνά τους οι Maslach & Jackson σε ζευγάρια όπου ο σύζυγος ήταν αστυνομικός, διαπίστωσαν ότι τα άτομα που έπασχαν από επαγγελματική εξουθένωση απείχαν από τις φιλικές συνεντεύξεις και γενικότερα είχαν μειωμένη κοινωνικότητα. Η επαγγελματική εξουθένωση οδηγεί τα άτομα σε παραιτήσεις Maslach & Jackson (1996).



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Τρόποι Πρόσληψης και αντιμετώπισης της Εργασιακής Εξάντλησης



Η επαγγελματική εξουθένωση δεν επηρεάζει μόνο τη ζωή των εργαζομένων αλλά και των επιχειρήσεων/οργανισμών στους οποίους μετέχουν. Τα συμπτώματα του συνδρόμου, προκαλούν εντέλει σημαντική απώλεια παραγωγικότητας για την επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και μεγάλες εκπτώσεις της ποιότητας των υπηρεσιών.

Ο εξουθενωμένος συναισθηματικά εργαζόμενος παρουσιάζει χαμηλές επιδόσεις στην εργασία σταματά να επενδύει ουσιαστικά στην δουλειά του και διεκπεραιώνει απλά τα καθήκοντά , αν και υπάρχουν φορές που και αυτά προσπαθεί να τα αποφύγει. Τα άτομα που πάσχουν από το σύνδρομο αποξενώνονται ,αναπτύσσουν αρνητική και πολλές φορές ανταγωνιστική συμπεριφορά, δεν μπορούν να συνεργασθούν αρμονικά με την ομάδα, οπότε δεν μπορούν να βελτιώσουν την απόδοσή τους με την βοήθεια των υπολοίπων της ομάδας. Ενώ ταυτόχρονα μειώνει τις δυνατότητες που έχει η ομάδα για καλύτερες επιδόσεις. Επίσης παραιτείται από τις προσπάθειες επαγγελματικής ανέλιξης και εμφανίζει υψηλά επίπεδα αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία του (Qian et al., 2014).

Είναι λοιπόν προς το συμφέρον όλων τόσο από την πλευρά των εργαζομένων όσο και από την πλευρά των επιχειρήσεων να υπάρξει πρόληψη και αντιμετώπισή του συνδρόμου στον εργασιακό χώρο.

3.1 Πρόληψη της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Για την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης παίρνουμε μέτρα σε ατομικό, διοικητικό και κοινωνικό επίπεδο (Maslach, 1982).

Καταρχάς παίρνουμε μέτρα σε ατομικό επίπεδο όπου ο εργαζόμενος μετέχει σε δράσεις αυτοφροντίδας, όπου ο ίδιος ο πάσχων αποφασίζει να καλυτερεύσει την κατάστασή του. Κατόπιν αναφέρονται οργανωτικές παρεμβάσεις που πρέπει να κάνει η επιχείρηση για να αποτρέψει όσον το δυνατόν την εμφάνιση του συνδρόμου και την ανακούφιση όσων ήδη υποφέρουν από αυτό. Είναι προς το συμφέρον της επιχείρησης να επιδιώκεται η βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Γιατί μόνο έτσι εξασφαλίζεται μεσομακροπρόθεσμα υψηλής ποιότητας παροχή υπηρεσιών από τους εργαζόμενους και αύξηση παραγωγικότητας. Τέλος στα κοινωνικά μέτρα είναι όλες αυτές οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν από το κοινωνικό περιβάλλον ώστε να βοηθηθεί ο εργαζόμενος. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν είναι εύκολο να καταπολεμηθεί και χρειάζεται αρκετή προσπάθεια και χρόνος ώστε να υπάρξει εξυγίανση από το πρόβλημα.

Είναι δύσκολο να συντελεστούν αλλαγές οι που διαφοροποιήσουν παγιωμένες πεποιθήσεις και συμπεριφορές. Να επιφέρουν αλλαγές στον τρόπο που ενεργεί το άτομο στην εργασία του και στην άσκηση των καθηκόντων του. Αναφέρουμε αναλυτικότερα τα μέτρα που μπορούμε να λάβουμε σε κάθε ένα από τους τρεις τομείς όπως αυτοί έχουν καθοριστεί από την Maslach.



Ατομικά μέτρα

- Ο εργαζόμενος αποφεύγει να αναλάβει περισσότερες ευθύνες από αυτές που του αναλογούν και μπορεί να φέρει εις πέρας

- Ορισμός εκ νέου προτεραιοτήτων και προσδοκιών. Εξειδικευμένοι, βραχυπρόθεσμοι και ρεαλιστικοί στόχοι.
- Μικρές άδειες από την εργασία ώστε ο επαγγελματίας να έχει την δυνατότητα να αποφορτίζεται από το εργασιακό stress.
- Αποφυγή συναισθηματικής εμπλοκής στις καταστάσεις που αντιμετωπίζει το άτομο στην εργασία.
- Εστίαση στα θετικά σημεία τις εργασίας
- Αναγνώριση και ανάλυση των προβλημάτων και των αρνητικών συναισθημάτων για την εργασία (Αδάλη, 1999).

Κοινωνική υποστήριξη

- Υποστήριξη από συναδέλφους
- Έκφραση εκτίμησης των συναδέλφων για τον επαγγελματισμό του εργαζόμενου
- Ομάδες υποστήριξης και αυτοβοήθειας (Αδαλή, 1999)

Διοικητικά μέτρα

Οι διοικήσεις πρέπει να βρουν τις αιτίες του εργασιακού stress και να προβούν σε αλλαγές, ακολουθώντας νέες στρατηγικές για την οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης/οργανισμού.

- Αλλαγή των διαδικασιών με νέες που θα προωθούν τη συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων των εργαζομένων αλλά και της όσο το δυνατόν περισσότερης αυτονομίας τους.
- Βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος για καλλίτερη αποδοτικότητα με ταυτόχρονη μείωση του φόρτου εργασίας.
- Οι προϊστάμενοι πρέπει να παράσχουν την υποστήριξη και να είναι ενθαρρυντικοί προς του υφισταμένους τους. Για αυτόν το λόγο πρέπει να εκπαιδευτούν στην καθοδήγηση και την επικοινωνία (Αδαλή, 1999).

3.2. Τρόποι Αντιμετώπισης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Σε Ατομικό επίπεδο: έγκυρη αντιμετώπιση των συμπτωμάτων της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι εξαιρετικά σημαντική για την αντιμετώπιση του συνδρόμου. Ο εργαζόμενος πρέπει να αναγνωρίσει τα συμπτώματα στα πρώτα στάδια εξέλιξής του συνδρόμου και να πάρει τα ανάλογα μέτρα γρήγορα ,για την αντιστροφή της κατάστασης ,όταν ακόμα είναι σχετικά εύκολο για αυτόν. Ο εργαζόμενος πρέπει να δράσει ώστε να

ασχοληθεί περισσότερο και με άλλες πτυχές της ζωής, να βρει τρόπους ώστε να ισορροπήσει ανάμεσα στην προσωπική ζωή και την επαγγελματική. Να ενδοσκοπήσει και να βάλει σε τάξη τις προτεραιότητές του να ασχοληθεί με πράγματα που τον ευχαριστούν (χόμπι, αθλητισμός, κοινωνικές συναθροίσεις κλπ.) και τον βοηθούν να αποφορτιστεί από το (stress) που βιώνει στην εργασία.

Στην αρχική τους εμφάνιση τα συμπτώματα αγνοούνται από τον εργαζόμενο. Ο ίδιος πιστεύει ότι είναι αρκετά δυνατός και αντέχει. Όταν συνειδητοποιεί το πρόβλημα έχει φτάσει πια στο στάδιο της αποστασιοποίησης ή όταν αντιμετωπίζει οργανικά προβλήματα ενώ εξακολουθεί να αναλαμβάνει τον ίδιο ή και περισσότερο φόρτο εργασίας.



Αυτό τον οδηγεί σε ένα φαύλο κύκλο αφού περισσότερος φόρτος φέρνει μεγαλύτερη εξάντληση. Αυτόν το φαύλο κύκλο καλείται ο εργαζόμενος να σπάσει μπαίνοντας σε μια διαδικασία επαναπροσδιορισμού των προτεραιοτήτων, συμπεριφορών, επιλογών του. Ο εργαζόμενος που πάσχει από το σύνδρομο και το έχει αποδεχτεί, ως πρώτο βήμα καλείται να επανεκτιμήσει προσωπικούς στόχους και προσδοκίες όχι μόνο από τον εαυτό του μα και από τους συναδέλφους, τη διοίκηση, τους αποδέκτες των υπηρεσιών του.

Ο κάθε επαγγελματίας πρέπει να αναρωτηθεί για τα κίνητρα που τον ώθησαν να επιλέξει το επάγγελμα. Υπάρχουν τα "αλτρουιστικά" κίνητρα όπως π.χ. η βοήθεια προς τον συνάνθρωπο, η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο και τα "εγωιστικά" όπως π.χ. επαγγελματική καταξίωση, οικονομική και κοινωνική ανέλιξη ή η ανάγκη μέσα από την εργασία να νιώθει κάποιος χρήσιμος και σημαντικός για κάποιους. Οι δύο αυτές ομάδες κινήτρων συνυπάρχουν σε κάθε εργαζόμενο και είναι ευχής έργον η εργασία να πληρεί σε ένα ικανοποιητικό βαθμό τα κίνητρα του εργαζόμενου. Όταν αυτό δεν γίνεται τότε το άτομο καλείται να επαναξιολογήσει κάποια από τα κίνητρα που τον ώθησαν στην επιλογή της εργασίας.

Οι στρατηγικές αντιμετώπισης του συνδρόμου, που θα χρησιμοποιήσει ο εργαζόμενος,

είναι αυτές που θα επιλέξει ο ίδιος και ταιριάζουν με την προσωπικότητά και ιδιοσυγκρασία του. Αυτές θα τον βοηθήσουν στην συναισθηματική του ισορροπία ώστε να εκτελεί επιτυχώς και δίχως να εξαντλείται από το stress τα καθήκοντά του.

Η στήριξη από το περιβάλλον του εργαζόμενου είναι σημαντική. Φίλοι, συνάδελφοι καθώς και επαγγελματίες της ψυχικής υγείας μπορούν να συμβάλλουν με την βοήθειά τους στην πρόληψη και αντιμετώπιση της εργασιακής εξάντλησης. Είναι σημαντικό όταν ο εργαζόμενος δραστηριοποιείται σε ένα στρεσογόνο και απαιτητικό περιβάλλον να μπορεί να εκφράσει συναισθήματα και προβληματισμούς σε άτομα από το περιβάλλον του που θα τον κατανοήσουν και υποστηρίξουν. Έρευνες αναδεικνύουν την σημασία που έχει για τον πάσχοντα από εργασιακό stress η υποστήριξη από το περιβάλλον του (Constable & Russel, 1986, Cottigton & House, 1987) συμβάλει αποφασιστικά στην μείωση του stress και μειώνει της πιθανότητες να νοσήσει (Cohen & Wills, 1985, Kobasaetal, 1982, 1985, Wortman & Dunkel-Schetter, 1987).

Η άποψη που υποστηρίζει πως ότι συμβαίνει στην εργασία δεν πρέπει να επηρεάζει την προσωπική ζωή είναι ουτοπική. Όλες οι εκφάνσεις της ζωή μας λειτουργούν ως συγκοινωνούντα δοχεία. Αν κάποιος τομέας του ανθρώπινου βίου επηρεαστεί αυτό έχει συνέπειες και στους υπόλοιπους.

Οι Jaffe and Scott (1984) τονίζουν την σημασία της διαχείρισης του χρόνου και της ενέργειας του ατόμου στους εξής τομείς :

- Εργασία
- Σχέσεις με την οικογένεια και φίλους
- Σχέσεις με τον εαυτό μας
- Διασκέδαση

Η απαιτούμενη ανάπαυση, η σωστή διατροφή, και η άσκηση συμβάλουν στην αποσυμπίεση από το (stress).

Η αλλαγή του εργασιακού χώρου και η επιλογή θέσης εργασίας δίνει στον εργαζόμενο την αίσθηση προσωπικού ελέγχου, ο εργαζόμενος ορίζει την ζωή του με τις αποφάσεις του (Murphy, 1995). Με την αλλαγή εργασιακού χώρου το άτομο μπορεί να αντιμετωπίσει την εξάντληση όταν αυτή δεν είναι απόφαση που σηματοδοτεί την ήττα του εργαζόμενου έναντι του συνδρόμου, δεν είναι δηλαδή φυγή από το πρόβλημα.

Οργανωτικό επίπεδο : Η διοίκηση όταν είναι δημοκρατική και ανοιχτή προς τους εργαζόμενους συμβάλλει τα μέγιστα στην εξάλειψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και την αποφυγή της επανεμφάνισής της στον χώρο εργασίας. Όταν η επιχειρήσεις/οργανισμοί λειτουργούν δημοκρατικά τότε το αίσθημα της επαγγελματικής ικανοποίησης επικρατεί ,αφού οι εργαζόμενοι νιώθουν να αναγνωρίζεται ο ρόλος τους, αναπτύσσονται σχέσεις σεβασμού και άμιλλας. Αναπτύσσονται συνεργασίες, αναλαμβάνονται ευθύνες και πρωτοβουλίες ευκολότερα, υπάρχει σεβασμός στο πλαίσιο λειτουργίας και στους κανονισμούς.

Η ρήση "ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση" γίνεται επίκαιρη ειδικά όταν πρόκειται και την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα προσόντα ,οι δεξιότητες, οι ικανότητες του εργαζόμενου δεν πρέπει ούτε να υπερβαίνουν αλλά ούτε και να υπολείπονται των απαιτήσεων που απαιτούνται για την κάλυψη της θέσης. Είναι σημαντικό να τεθούν με σαφήνεια τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού κατάλληλου ώστε να ανταποκριθεί στις ανάγκες της εργασίας. (Murphy,1995)

Ο ορθότερος σχεδιασμός, οργάνωση και η απλούστευση των διαδικασιών στην λειτουργία της εργασίας βελτιστοποιούν την απόδοση και μειώνουν το φόρτο.

Ο σωστός προγραμματισμός ο εμπλουτισμός και η πολυμορφικότητα της εργασίας όταν ενταχθούν στο οργανωτικό πλαίσιο βοηθούν στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Πχ η συμμετοχή στον σχεδιασμό και υλοποίηση νέων στρατηγικών και (project) από τον επαγγελματία και η παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Επίσης καθοριστικής σημασίας για την αντιμετώπισή του συνδρόμου είναι:

α) η αποσαφήνιση των ρόλων και καθηκόντων,

β) η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση και

γ) η θέσπιση συμβουλευτικών οργάνων από καταρτισμένους επαγγελματίες ώστε να μπορούν να απευθύνονται σε αυτά εργαζόμενοι που αντιμετωπίζουν προβλήματα (Θεοφίλου, 2009).

Η συμμετοχή των εργαζομένων στον καθορισμό των αποφάσεων και στην επιλογή της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί από την επιχείρηση καθώς και η θέσπιση κινήτρων με κριτήρια αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας, είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της δημιουργικότητας και του αισθήματος της επαγγελματικής ικανοποίησης. Στοιχεία τα οποία αποτελούν σημαντικό παράγοντα έναντι της εξουθένωσης.

Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολυπαραγοντικό. Οι επιστήμονες ερευνητές που ασχολήθηκαν με αυτό ανέδειξαν όλες της πτυχές του συνδρόμου και τους παράγοντες στους οποίους οφείλεται η εμφάνιση του.

Η αντιμετώπιση του φαινομένου δεν είναι εύκολη. Για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης θα πρέπει να παρθούν μέτρα όχι μόνο στο επίπεδο του ατόμου/εργαζόμενου αλλά και στην οργανωτική δομή από την διοίκηση. Χρειάζεται τόσο το εργασιακό περιβάλλον όσο και το κοινωνικό να είναι υποστηρικτικό ως προς τον εργαζόμενο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας

Στα κεφάλαια που προηγήθηκαν αναλύσαμε το θεωρητικό υπόβαθρο που αφορά το σύνδρομο της εργασιακής εξάντλησης.

Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας, είναι να μελετήσουμε την έκταση του φαινομένου καθώς και την ένταση αυτού στο τμήμα των Υπευθύνων Σταθμών-Σταθμάρχες (Υ/Σ) στην εταιρεία ΣΤΑ.ΣΥ (ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΘΗΝΩΝ). Θέλουμε ακόμα να εντοπίσουμε τους παράγοντες που είναι υπεύθυνοι για την εμφάνιση και ανάπτυξη του συνδρόμου στους χώρους εργασίας των Υ/Σ τα αίτια και τα αποτελέσματα της εργασιακής εξάντλησης τόσο σε προσωπικό επίπεδο στις ζωές των εργαζομένων όσο και στην απόδοση τους στην εργασία και στην εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού. Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνας και η μελέτη, η ανάλυση αυτών θα μας βοηθήσουν ώστε να μπορέσουμε να διατυπώσουμε προτάσεις για την πρόληψη και αντιμετώπιση της εργασιακής εξάντλησης.

Στόχος της έρευνας είναι να απαντηθούν τα εξής ερωτήματα:

- Αν εντοπίζουμε το σύνδρομο της εργασιακής εξάντλησης στους Υ/Σ και αν ναι , τότε να προσδιορίσουμε το εύρος και την ένταση που εμφανίζεται το φαινόμενο μεταξύ των Υπευθύνων Σταθμών.
- Τους παράγοντες που είναι υπεύθυνοι για την εμφάνιση της εργασιακής εξάντλησης.
- Ποιες προτάσεις θα μπορούσαν να γίνουν ώστε να αντιμετωπιστεί η εργασιακή εξάντληση.

4.2 Μεθοδολογία Έρευνας Πτυχιακής Εργασίας

Για την διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκε η μέθοδος του τυχαίου δείγματος.

Η μέθοδος αυτή δίνει την δυνατότητα ίδιων πιθανοτήτων συμμετοχής ή μη συμμετοχής στην έρευνα για κάθε άτομο από το πλήθος των ατόμων που μελετούμε (Παρασκευόπουλος, 1998). Ο πληθυσμός από τον οποίο επιλέγουμε το δείγμα είναι οι 221 Υ/Σ που έχουν επανδρώσει τους σταθμούς των γραμμών 2 και 3 της ΣΤΑ.ΣΥ. Στην γραμμή 1 η επάνδρωση των σταθμών επίκειται να γίνει το επόμενο χρονικό διάστημα στα πλαίσια της ενοποίησης των εταιρειών ΜΕΤΡΟ-ΗΣΑΠ και των οργανογραμμάτων τους και στα πρότυπα των θέσεων που είδη υφίστανται στις γραμμές 2 & 3. Για την διεξαγωγή της έρευνας ζητήθηκε ή άδεια από το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού της ΣΤΑ.ΣΥ. Όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα ενημερώθηκαν εγγράφως για τον σκοπό της ερευνητικής

εργασίας ,σύμφωνα με τους υφιστάμενους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας.

4.3 Μεθοδολογικά Εργαλεία

Το μεθοδολογικό εργαλείο της ερευνάς μας είναι το ερωτηματολόγιο.

Η μέθοδος του ερωτηματολογίου επιτρέπει στους ερευνητές σε σύντομο χρονικό διάστημα να συλλέγουν εμπειρικά δεδομένα σε σύντομο χρονικό διάστημα καίμε μικρό κόστος, από ευρύτατες ομάδες ατόμων για πληθώρα θεμάτων. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις οι οποίες χωρίζονται θεματικά στους εξής πέντε (5) τομείς:

1. Προσωπικά Στοιχεία
2. Ατομικές, Σωματικές και Συμπεριφορικές Ενδείξεις
3. Ερωτήσεις που αφορούν την Προσωπική Επίτευξη
4. Ερωτήσεις που αφορούν τις Συνθήκες Εργασίας
5. Ερωτήσεις που αφορούν την πρόληψη και την αντιμετώπιση της εξάντλησης

4.4 Συλλογή Δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε τους μήνες Σεπτέμβριο του 2017 – Μάρτιο 2018. Απευθυνθήκαμε στους Υπευθύνους Σταθμών-Σταθμάρχες (Υ/Σ) των γραμμών 2 και 3 της εταιρείας ΣΤΑ.ΣΥ (Σταθερές Συγκοινωνίες) ΑΕ. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε από τους ίδιους τους εργαζόμενους προκειμένου να αποφευχθεί η όποια επιρροή μεροληψία ή χειραγώγηση του ερευνητή προς τον ερωτηθέντα. Τα αποτελέσματα της έρευνας απεικονίζονται μέσω επεξεργασίας του ερωτηματολογίου που παρατίθενται ως εξής:

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1) Φύλο :

Άρρεν : Σε σύνολο 50 ατόμων οι 34 ήταν άνδρες(ποσοστό 68%)

Θήλυ : Σε σύνολο 50 ατόμων οι 16 ήταν γυναίκες (ποσοστό 32%)

Διάγραμμα 1: Φύλο

2) Ηλικία :

36-45 :Σε σύνολο 50 ατόμων οι 34 ήταν στην ηλικιακή ζώνη (36-45)

(ποσοστό 68%)

46-55 : Σε σύνολο 50 ατόμων οι 12 ήταν στην ηλικιακή ζώνη (46-55)

(ποσοστό 24%)

26-35 : Σε σύνολο 50 ατόμων οι 4 ήταν στην ηλικιακή ζώνη (26-35)

(ποσοστό 8%)

18-25 : -

56-65 : -

65+ : -

Διάγραμμα 2 : Ηλικία

3) Βαθμίδα Εκπαίδευσης:

2ο Βάθμια : Σε σύνολο 50 ατόμων 30 είχαν πτυχίο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ποσοστό 60%)

3ο Βάθμια : Σε σύνολο 50 ατόμων , πτυχίο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, είχαν οι 18 (ποσοστό 36%)

Μετ/βάθμια : σε σύνολο 50 ατόμων πτυχίο μετ/βάθμιας εκπαίδευσης, είχαν 2
(ποσοστό 4%)

1ο Βάθμια : Σε σύνολο 50 ατόμων πτυχίο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είχαν 0
(ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 3 : Βαθμίδα Εκπαίδευσης

4) Οικογενειακή Κατάσταση :

Έγγαμος/η : Σε σύνολο 50 ατόμων 33 (ποσοστό 66%)

Άγαμος/η : Σε σύνολο 50 ατόμων 12 (ποσοστό 24%)

Διαζευγμένος/νη : Σε σύνολο 50 ατόμων 2 (ποσοστό 4%)

Τέκνα : Σε σύνολο 50 ατόμων 31 (ποσοστό 62%)

Άλλο: (παρακαλώ προσδιορίστε).....

Διάγραμμα 4 : Οικογενειακή κατάσταση

5) Θέση εργασίας στην εταιρεία ΣΤΑ.ΣΥ (Σταθερές Συγκοινωνίες)

Σε σύνολο 50 ατόμων και τα 50 είναι Υπεύθυνοι Σταθμών-Σταθμάρχες, (Υ/Σ).

Διάγραμμα 5 : Θέση εργασίας στην ΣΤΑΣΥ

6) Προϋπηρεσία και έτη εργασίας στην εταιρεία ΣΤΑΣΥ :

Τα 50 άτομα του συνόλου του δείγματος έχουν προϋπηρεσία εντός της ΣΤΑ.ΣΥ κατά μέσο όρο 14,12 χρόνια.

Διάγραμμα 6 : Έτη υπηρεσίας εντός ΣΤΑΣΥ

Από τα 50 άτομα του συνόλου 18 (ποσοστό 36%) έχουν προϋπηρεσία και εκτός ΣΤΑ.ΣΥ

Μέσος όρος προϋπηρεσίας εκτός της ΣΤΑ.ΣΥ 6,13 χρόνια.

7) Έχετε αλλάξει θέση εργασίας όσο εργάζεστε στην εταιρεία ΣΤΑΣΥ;

Αν ναι ; Πόσες και ποιες θέσεις έχετε αλλάξει ;

Σε σύνολο 50 ατόμων τα 37 δεν έχουν αλλάξει θέση παραμένουν στην θέση για την οποία προσελήφθησαν (ποσοστό 74%)

Σε σύνολο 50 ατόμων τα 13 είχαν άλλη θέση πριν γίνουν Υ/Σ (Υπεύθυνοι Σταθμών - Σταθμάρχες). (ποσοστό 26%).

Από αυτούς 10 από τους 13 έγιναν από Ε/Ε (Εκδότες Εισιτηρίων) - Υ/Σ (Υπεύθυνοι

Σταθμών - Σταθμάρχες),(ποσοστό 76,92%)

3 από τους 13 έγιναν από ΟΔ/Σ (Οδηγοί Συρμών) - (Υπεύθυνοι Σταθμών - Σταθμάρχες), (ποσοστό 23,8%)

Διάγραμμα 7 : Αλλαγές θέσεων εντός ΣΤΑΣΥ

Ατομικές, Σωματικές και Συμπεριφορικές Ενδείξεις

8) Πόσο Συχνά το τελευταίο εξάμηνο αισθάνεστε εξαντλημένος/νη λόγω της εργασίας σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 23 (ποσοστό 46%)

Πάρα Πολύ : 13 (ποσοστό 26%)

Μέτρια : 10 (ποσοστό 20%)

Πολύ λίγο : 3 (ποσοστό 6%)

Καθόλου : 1 (ποσοστό 2%)

Διάγραμμα 8 : Πόσο συχνά αισθάνεστε εξάντληση λόγω εργασίας

9) Το τελευταίο εξάμηνο εμφανίζεται κάποια από τα παρακάτω συμπτώματα;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

• Σωματική κόπωση : 39 (ποσοστό 78%)

• Πονοκέφαλοι : 33 (ποσοστό 66%)

• Αυπνία : 22 (ποσοστό 44%)

• Μυϊκοί πόνοι : 21 (ποσοστό 42%)

• Γαστρεντερικά προβλήματα / έλκος : 13 (ποσοστό 26%)

- Υπερβολικός ύπνος : 11 (ποσοστό 22%)
 - Αυξομειώσεις βάρους : 10 (ποσοστό 20%)
 - Αναπνευστικά προβλήματα : 9 (ποσοστό 18%)
 - Κατάθλιψη :8 ποσοστό 16%
 - Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλη/ Σακχάρου : 7 (ποσοστό 14%)
 - Παρατεταμένη ασθένεια / Συχνές ασθένειες / Κρυολογήματα : 5 (ποσοστό 10%)
 - Διαταραχές ομιλίας : 5 ποσοστό 10%
 - Αυξημένη αρτηριακή πίεση : 3 (ποσοστό 6%)
 - Στεφανιαία νόσο : 0 (ποσοστό 0%)
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

Διάγραμμα 9 : Συμπτώματα το τελευταίο εξάμηνο

10) Το τελευταίο εξάμηνο νιώθετε κάποιο από τα εξής:

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

- Εκνευρισμό - Θυμό - Σύγχυση : 39 (ποσοστό 78%)
- Έλλειψη υπομονής Ευερεθιστότητα : 27 (ποσοστό 54%)
- Άγχος : 25 (ποσοστό 50%)
- Αλλαγές στην διάθεση - Κυνική στάση : 23 (ποσοστό 46%)
- Καχυποψία - Ανησυχία : 13 (ποσοστό 26%)
- Έλλειψη συναίσθησης - Συμπάθειας ,κατανόησης του άλλου : 13 (ποσοστό 26%)
- Ανία : 12 (ποσοστό 24%)
- Αυξημένη ανησυχία : 12 (ποσοστό 24%)
- Συναισθήματα ανεπάρκειας - Έλλειψη βοήθειας : 11 (ποσοστό 22%)
- Αίσθηση ματαιότητας :11 (ποσοστό 22%)
- Απάθεια έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων : 11 (ποσοστό 22%)
- Αποπροσωποποίηση στην συμπεριφορά έναντι του επιβατικού κοινού κα των συναδέλφων : 7 (ποσοστό14%)

- Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων : 5 (ποσοστό 10%)
- Αίσθημα ενοχής : 5 (ποσοστό 10%)
- Δυσκολία προσαρμογή στις αλλαγές / Έλλειψη προσαρμοστικότητα : 4 (ποσοστό 8%)
- Έλλειψη αυτοσεβασμού : 4 (ποσοστό 8%)
- Αδυναμία λήψεις αποφάσεων : 3 (ποσοστό 6%)
- Υπερβολική αυτοπεποίθηση / Ανάλυση αποφάσεων μέγιστου ρίσκου: 2 (ποσοστό 4%)
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

Διάγραμμα 10 : Τί αισθάνεστε το τελευταίο εξάμηνο

11) Διαπιστώνετε ότι κατά το τελευταίο εξάμηνο έχετε κάποιες από τις παρακάτω συμπεριφορές :

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

- Έλλειψη ενθουσιασμού στην εργασία : 34 (ποσοστό 68%)
- Αυξημένα παράπονα για την εργασία /Απαξίωση της εργασίας : 25 (ποσοστό 50%)
- Συναισθηματικές εκρήξεις : 22 (ποσοστό 44%)
- Μειωμένη εργασιακή απόδοση - Μειωμένη ικανοποίηση από την εργασία : 22 (ποσοστό 44%)
- Νωθρότητα : 19 (ποσοστό 38%)
- Έλλειψη συγκέντρωσης : 13 (ποσοστό 26%)
- Δυσκολίες επικοινωνίας - Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις : 10 (ποσοστό 20%)
- Παραίτηση, απομάκρυνση από το οικείο και φιλικό περιβάλλον : 8 (ποσοστό 16%)
- Ροπή στα ατυχήματα : 3 (ποσοστό 6%)
- Χρήση αλκοόλ, ναρκωτικών : 3 (ποσοστό 6%)
- Έλλειψη κριτικής, σωστής κρίσης, αξιολόγηση προτεραιοτήτων : 2 (ποσοστό 4%)
- Συχνές απουσίες : 1 (ποσοστό 2%)
- Εργασιομανία : 0 (ποσοστό 0%)
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

Διάγραμμα 11 : Διαπίστωση συμπεριφορών το τελευταίο εξάμηνο

Ερωτήσεις που αφορούν την Προσωπική Επίτευξη

12) Αντιμετωπίζετε ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία σας :

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Αρκετά | : 25 (ποσοστό 50%) |
| Μέτρια | : 17 (ποσοστό 34%) |
| Πολύ λίγο | : 5 (ποσοστό 10%) |
| Πάρα Πολύ | : 3 (ποσοστό 6%) |
| Καθόλου | : 0 (ποσοστό 0%) |

Διάγραμμα 12 : Αντιμετωπίζετε ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία

13) Πιστεύετε ότι έχετε καταφέρει αρκετά και αξιόλογα πράγματα στην εργασία σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Αρκετά | : 20 (ποσοστό 40%) |
| Μέτρια | : 18 (ποσοστό 36%) |
| Πολύ λίγο | : 9 (ποσοστό 18%) |

Καθόλου : 2 (ποσοστό 4%)

Πάρα Πολύ : 1 (ποσοστό 2%)

Διάγραμμα 13 : Πιστεύετε ότι έχετε καταφέρει αρκετά και αξιόλογα πράγματα στην εργασία σας

14) Νιώθετε ικανοποιημένος/νη από τις αρμοδιότητες που απορρέουν από την θέση εργασίας σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Μέτρια : 14 (ποσοστό 28%)

Αρκετά : 14 (ποσοστό 28%)

Πολύ λίγο : 14 (ποσοστό 28%)

Καθόλου : 7 (ποσοστό 14%)

Πάρα Πολύ : 1 (ποσοστό 2%)

Διάγραμμα 14 : Ποσοστό ικανοποίησης από αρμοδιότητες εργασίας

15) Πιστεύετε ότι με την εργασία σας προσφέρετε υπηρεσίες που βοηθούν και διευκολύνουν το επιβατικό κοινό;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 21 (ποσοστό 42%)

Πάρα Πολύ : 21 (ποσοστό 42%)

Μέτρια : 7 (ποσοστό 14%)

Πολύ λίγο : 1 (ποσοστό 2%)

Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα προσφοράς υπηρεσιών μέσω της εργασίας

16) Πιστεύετε ότι έχετε καταφέρει να διατηρήσετε ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής / οικογενειακής ζωής;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 25 (ποσοστό 50%)

Μέτρια : 17 (ποσοστό 34%)

Πολύ λίγο : 4 (ποσοστό 8%)

Πάρα Πολύ : 3 (ποσοστό 6%)

Καθόλου : 1 (ποσοστό 2%)

Διάγραμμα 16 : Διατήρηση ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής

17) Η άμεση και συχνή επικοινωνία με το επιβατικό κοινό, καθώς και η διευκόλυνση - εξυπηρέτηση όπως απαιτεί η θέση εργασίας, είναι παράγοντας πίεσης και συμβάλει στην δημιουργία αρνητικών συναισθημάτων;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Μέτρια : 17 (ποσοστό 34%)

Αρκετά : 16 (ποσοστό 32%)

Πάρα Πολύ : 9 (ποσοστό 18%)

Πολύ λίγο : 5 (ποσοστό 10%)

Καθόλου : 3 (ποσοστό 6%)

Διάγραμμα 17 : Είναι η αλληλεπίδραση με το κοινό παράγοντας πίεσης

Ερωτήσεις που αφορούν τις Συνθήκες Εργασίας

18) Αισθάνεστε ασφάλεια και σταθερότητα στην εργασία;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Μέτρια | : 23 (ποσοστό 46%) |
| Αρκετά | : 14 (ποσοστό 28%) |
| Πολύ λίγο | : 9 (ποσοστό 18%) |
| Καθόλου | : 3 (ποσοστό 6%) |
| Πάρα Πολύ | : 1 (ποσοστό 2%) |

Διάγραμμα 18 : Αίσθηση ασφάλειας –σταθερότητας στην εργασία

19) Είστε ικανοποιημένος/η από την διοίκηση της εταιρείας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Πολύ λίγο | : 23 (ποσοστό 46%) |
| Μέτρια | : 13 (ποσοστό 26%) |
| Καθόλου | : 11 (ποσοστό 22%) |
| Αρκετά | : 2 (ποσοστό 4%) |
| Πάρα Πολύ | : 1 (ποσοστό 2%) |

Διάγραμμα 19 : Βαθμός ικανοποίησης από τη διοίκηση

20) Είστε ικανοποιημένη/ος από την σχέση που έχετε με τον-την προϊστάμενο /νη σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Πολύ λίγο | : 17 (ποσοστό 34%) |
| Μέτρια | : 14 (ποσοστό 28%) |
| Αρκετά | : 12 (ποσοστό 24%) |

Καθόλου : 7 (ποσοστό 14%)

Πάρα Πολύ : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 20 : Βαθμός ικανοποίησης από προϊσταμένους

21) Πιστεύετε ότι η διοίκηση της εταιρείας λαμβάνει υπόψη την άποψη των εργαζομένων του τμήματος στο οποίο ανήκετε, ώστε να επιλύονται προβλήματα και να λειτουργεί αποδοτικότερα το τμήμα;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Καθόλου : 23 (ποσοστό 46%)

Πολύ λίγο : 22 (ποσοστό 44%)

Μέτρια : 4 (ποσοστό 8%)

Αρκετά : 1 (ποσοστό 2%)

Πάρα Πολύ : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 21 : Βαθμός αλληλεπίδρασης διοίκησης – εργαζομένων σε εργασιακά θέματα

22) Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία ,συντονισμός μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Πολύ λίγο : 22 (ποσοστό 44%)

Μέτρια : 16 (ποσοστό 32%)

Καθόλου : 10 (ποσοστό 20%)

Αρκετά : 2 (ποσοστό 4%)

Πάρα Πολύ : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 22 : Βαθμός ικανοποίησης από συνεργασία τμημάτων επιχείρησης

23) Είστε ικανοποιημένοι από τις σχέσεις που έχετε με τους συναδέλφους σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 28 (ποσοστό 56%)

Μέτρια : 18 (ποσοστό 36%)

Πολύ λίγο : 2 (ποσοστό 4%)

Πάρα Πολύ : 2 (ποσοστό 4%)

Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 23 : Βαθμός ικανοποίησης από συναδέλφους

24) Πιστεύετε ότι οι οικονομικές αποδοχές από την εργασία σας είναι ικανοποιητικές;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Μέτρια : 28 (ποσοστό 56%)

Αρκετά : 20 (ποσοστό 40%)

Πολύ λίγο : 1 (ποσοστό 2%)

Πάρα Πολύ : 1 (ποσοστό 2%)

Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 24 : Βαθμός ικανοποίησης οικονομικών αποδοχών

25) Στην εργασία σας υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης και προαγωγών;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Πολύ λίγο | : 21 (ποσοστό 42%) |
| Καθόλου | : 20 (ποσοστό 40%) |
| Μέτρια | : 7 (ποσοστό 14%) |
| Αρκετά | : 2 (ποσοστό 4%) |
| Πάρα Πολύ | : 0 (ποσοστό 0%) |

Διάγραμμα 25 : Εξελιξιμότητα στην εργασία

26) Είστε ικανοποιημένος/νη με τον τρόπο που αξιολογεί η εταιρεία την απόδοση - τις δεξιότητες και ικανότητές σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Καθόλου | : 32 (ποσοστό 64%) |
| Πολύ λίγο | : 14 (ποσοστό 28%) |
| Μέτρια | : 4 (ποσοστό 8%) |
| Αρκετά | : 0 (ποσοστό 0%) |
| Πάρα Πολύ | : 0 (ποσοστό 0%) |

Διάγραμμα 26 : Βαθμός ικανοποίησης από τον τρόπο αξιολόγησης ικανοτήτων

27) Εργάζεστε υπερωριακά;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

| | |
|-----------|--------------------|
| Πολύ λίγο | : 20 (ποσοστό 40%) |
| Καθόλου | : 12 (ποσοστό 24%) |
| Μέτρια | : 9 (ποσοστό 18%) |
| Αρκετά | : 8 (ποσοστό 16%) |

Πάρα Πολύ : 1 (ποσοστό 2%)

Διάγραμμα 27 : Υπερωριακή εργασία

28) Η εργασία σας παρέχει εκπαιδευτικά σεμινάρια και δυνατότητες ανάπτυξης νέων δεξιοτήτων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Καθόλου : 27 (ποσοστό 54%)

Πολύ λίγο : 15 (ποσοστό 30%)

Μέτρια : 7 (ποσοστό 14%)

Αρκετά : 1 (ποσοστό 2%)

Πάρα Πολύ : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 28 : Ανάπτυξη δεξιοτήτων στην εργασία μέσω εκπαίδευσης

29) Από την εργασία σας παρέχονται σεμινάρια με σκοπό την δημιουργία και ανάπτυξη δεξιοτήτων που αφορούν την αντιμετώπιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Καθόλου : 46 (ποσοστό 92%)

Πολύ λίγο : 3 (ποσοστό 6%)

Μέτρια : 1 (ποσοστό 2%)

Αρκετά : 0 (ποσοστό 0%)

Πάρα Πολύ : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 29 : Υποστήριξη από την επιχείρηση για αντιμετώπιση της Επαγγελματικής εξουθένωσης

30) Το γεγονός ότι εργάζεσθε με ωρολόγιο κυλιόμενο εικοσιτετράωρο πρόγραμμα βαρδιών πιστεύετε ότι είναι παράγοντας κόπωσης;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Πάρα Πολύ : 34 (ποσοστό 68%)

Αρκετά : 11 (ποσοστό 22%)

Μέτρια : 5 (ποσοστό 10%)

Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Πολύ λίγο : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 30 : Κυλιόμενο 24ωρο ωράριο ως παράγοντας κόπωσης

31) Το συγκεκριμένο πρόγραμμα βαρδιών που ακολουθήστε στην εργασία σας ικανοποιεί;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 24 (ποσοστό 48%)

Πάρα Πολύ : 10 (ποσοστό 20%)

Πολύ λίγο : 9 (ποσοστό 18%)

Μέτρια : 5 (ποσοστό 10%)

Καθόλου : 2 (ποσοστό 4%)

Διάγραμμα 31 : Βαθμός ικανοποίησης από πρόγραμμα βαρδιών

Ερωτήσεις που αφορούν την πρόληψη και την αντιμετώπιση της εξάντλησης

32) Η πρόσληψη επιπλέον προσωπικού θα καλυτέρευε τις συνθήκες εργασίας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 24 (ποσοστό 48%)

Πάρα Πολύ : 10 (ποσοστό 20%)

Πολύ λίγο : 9 (ποσοστό 18%)

Μέτρια : 5 (ποσοστό 10%)

Καθόλου : 2 (ποσοστό 4%)

Διάγραμμα 32 : Βελτίωση συνθηκών εργασίας λόγω πρόσληψης προσωπικού

33) Πιστεύετε ότι οι βέλτιστες αλλαγές στις πρακτικές οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης θα βελτίωναν το θετικό κλίμα και θα διευκόλυναν τις συνθήκες εργασίας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά :34 (ποσοστό 68%)

Πάρα Πολύ : 8 (ποσοστό 16%)

Μέτρια : 7 (ποσοστό 14%)

Πολύ λίγο : 1 (ποσοστό 2%)

Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 33 : Οι αλλαγές της διοίκησης προς βελτίωση των συνθηκών εργασίας

34) Πιστεύετε ότι η συμμετοχή στις αποφάσεις της διοίκησης όσον αφορά τα θέματα της ειδικότητας σας , θα βελτίωναν την επίτευξη των στόχων που τίθενται και τις συνθήκες στις οποίες εργάζεσθε ;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 25 (ποσοστό 50%)

Πάρα Πολύ : 20 (ποσοστό 40%)
Μέτρια : 3 (ποσοστό 6%)
Πολύ λίγο : 2 (ποσοστό 4%)
Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 34 : Συμμετοχή υπαλλήλων σε θέματα αρμοδιότητας για βελτίωση επίτευξης στόχων

35) Καλύτερα και πιο ευέλικτα προγράμματα απασχόλησης θα συντελούσαν στην αποδοτικότερη άσκηση των καθηκόντων σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 34 (ποσοστό 68%)
Πάρα Πολύ : 10 (ποσοστό 20%)
Πολύ λίγο : 3 (ποσοστό 6%)
Μέτρια : 3 (ποσοστό 6%)
Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 35 : Η ευελιξία στα προγράμματα απασχόλησης για αποδοτικότερη εργασία

36. Η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα θα τόνωνε το ενδιαφέρον για την εργασία σας;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 27 (ποσοστό 54%)
Μέτρια : 8 (ποσοστό 16%)
Πάρα Πολύ : 8 (ποσοστό 16%)
Πολύ λίγο : 7 (ποσοστό 14%)

Καθόλου : 0 (ποσοστό 0%)

Διάγραμμα 36 : Συμμετοχή σε εκπαίδευση για τόνωση ενδιαφέροντος στην εργασία

37) Η δημιουργία ομάδων συμβουλευτικής υποστήριξη θα βοηθούσε τους εργαζομένους ;

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

Αρκετά : 23 (ποσοστό 46%)

Πολύ λίγο : 9 (ποσοστό 18%)

Μέτρια : 9 (ποσοστό 18%)

Πάρα Πολύ : 7 (ποσοστό 14%)

Καθόλου : 2 (ποσοστό 4%)

Διάγραμμα 37 :Επιρροή συμβουλευτικής υποστήριξης σε αρωγή εργαζομένων

38) Αναφέρετε τα τρία βασικότερα στοιχεία που πιστεύετε ότι θα έπρεπε να διαφοροποιηθούν ώστε να μειωθεί η εργασιακή εξάντληση στην εργασία σας ;

Στην ερώτηση αυτή ζητείται από τον ερωτηθέντα να αναφέρει τα τρία πιο σημαντικά για αυτόν θέματα που τον δυσχεράνουν στον εργασιακό του βίο και πιστεύει ότι χρήζουν αλλαγών προς το βέλτιστο.

Η ποικιλία των απαντήσεων των ερωτηθέντων έγινε προσπάθεια να οργανώθηκε σε 14 βασικούς τομείς που συμπεριλαμβάνουν ο κάθε ένας από αυτούς, το πλήθος των απαντήσεων με κοινή θεματολογία.

Σε σύνολο 50 ατόμων απάντησαν:

1) Αλλαγή και βελτίωση των προγραμμάτων εργασίας-Βαρδιολόγιο.

Απάντησαν : 28 (ποσοστό 56%)

2) Μείωση των ορών εργασίας , περισσότερες μέρες ανάπαυσης.

Απάντησαν : 18 (ποσοστό 36%)

3) Καλύτερη επικοινωνία με προϊσταμένους-στελέχη, διοίκηση. Να λαμβάνετε υπόψη εκ μέρους της διοίκησης η εμπειρία των Υ/Σ.

- Απάντησαν : 16 (ποσοστό 32%)
- 4) Πρόσληψη προσωπικού.
Απάντησαν :13 (ποσοστό 26%)
- 5) Επαγγελματική εξέλιξη- Κίνητρα.
Απάντησαν :11 (ποσοστό 22%)
- 6) Ψυχολογική υποστήριξη-Σεμινάρια-Εκπαίδευση, ενημέρωση.
Απάντησαν : 9 (ποσοστό 18%)
- 7) Καλύτερη οργάνωση των δομών της εταιρείας.
Απάντησαν : 8 (ποσοστό 16%)
- 8) Αξιολόγηση-Αξιοκρατία.
Απάντησαν : 7 (ποσοστό 14%)
- 9) Οικονομικές απολαβές.
Απάντησαν : 3 (ποσοστό 6%)
- 10) Καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.
Απάντησαν : 2 (ποσοστό 4%)
- 11) Μείωση της άμεσης επικοινωνίας με τους επιβάτες.
Απάντησαν : 1 (ποσοστό 2%)
- Δεν απάντησαν στην ερώτηση 6 (ποσοστό 12%)

Τρία (3) άτομα απάντησαν αναφέροντας δύο από τα τρία στοιχεία που ζητούσε η ερώτηση.

Διάγραμμα 38 : Τι θα μείωνε την εργασιακή εξάντληση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο

Συμπεράσματα – Προτάσεις – Τρόποι αντιμετώπισης

Συμπεράσματα έρευνας και προτάσεις, για την πρόληψη και αντιμετώπιση της εργασιακής εξάντλησης.

Πρωταρχικός στόχος για την αποφυγή της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η πρόληψη και η άμεση αντιμετώπιση των συμπτωμάτων της. Αν συμπτώματα όπως η κυνική συμπεριφορά, η απάθεια, η εξάντληση, η έλλειψη ενσυναίσθησης, γενικευθούν στον εργασιακό χώρο και παγιώσουν συμπεριφορές και δράσεις που θα επηρεάσουν το σύνολο των εργαζομένων και δύσκολα τότε μπορεί να αναστραφεί η κατάσταση.

Η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει αρνητικά την ζωή των εργαζομένων τόσο την επαγγελματική όσο και την κοινωνική – ιδιωτική. Μειώνει την απόδοση των εργαζομένων και κατ' επέκταση την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα του οργανισμού-επιχείρησης στην οποία εργάζεται. Η επιχείρηση από πλευράς της πρέπει να έχει μεριμνήσει για την μείωση ή και εξάλειψη των παραγόντων που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση αν θέλει να έχει καλύτερες επιδόσεις το ανθρώπινο δυναμικό της.

Η ειδικότητα των Υπευθύνων σταθμών - Σταθμαρχών στο Metro της Αθήνας είναι σημαντική για την καθημερινή λειτουργία του μεταφορικού μέσου.

Στην Αθήνα καθημερινώς μετακινούνται 500.000 επιβάτες. Ανά πάσα στιγμή ο Υ/Σ μπορεί να κληθεί να αντιμετωπίσει μία πληθώρα διαφορετικών μεταξύ τους καταστάσεων που τον αναγκάζουν κάποιες φορές να νιώθει ότι αυτές τον ξεπερνούν και τον εξαντλούν κυρίως ψυχικά και λιγότερο σωματικά. Στην βάρδια του ο Υ/Σ μπορεί να χρειασθεί να διεκπεραίωση καταστάσεις που να αφορούν ατυχήματα επιβατών και παροχή Α! βοθητών, κλήση ασθενοφόρου π.χ πτώση από κυλιόμενες σκάλες, λιποθυμικά επεισόδια, εμφράγματα, εγκεφαλικά και υπογλυκαιμικές κρίσεις, επιβάτες υπό την επήρεια αλκοόλ, ναρκωτικών, επιβάτες σε κρίση λόγω ψυχολογικών προβλημάτων, με αυτοκτονικές τάσεις. Συμβάντα όπως απόπειρες αυτοκτονιών, θανατηφόρα ατυχήματα. Επίσης καλείται να βοηθήσει επιβάτες θύματα της μικρό εγκληματικότητας μιας πόλης σαν την Αθήνα. Κλοπές πορτοφολιών, αποσκευών, απώλεια ταξιδιωτικών εγγράφων, βανδαλισμούς, άσκηση βίας μεταξύ επιβατών λόγω διενέξεων, βία έναντι του ιδίου του Υ/Σ, ομάδες γκράφιτι. Στην καθημερινή ρουτίνα των καθηκόντων είναι ο έλεγχος του

σταθμού για τυχόν βλάβες στην υλικοτεχνική υποδομή. Η ασφαλή κίνηση των επιβατών στον σταθμό από και προς στους συρμούς τήρηση του πρωτοκόλλου παρουσιών και εργασιών στο σταθμό από τα τεχνικά τμήματα και τους συνεργαζόμενου εργολάβους. Καθώς επίσης, η επικοινωνία με το επιβατικό κοινό πληροφορίες, παράπονα, διεκπεραίωση της γραφειοκρατίας έλεγχος καθαριότητας.

Η θέση του Υπεύθυνου Σταθμών δεν έχει περιγραφεί καθηκόντων. Στο οργανόγραμμα της ΣΤΑ.ΣΥ που δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα της κυβερνήσεως Αρ. Φύλλου 1372 στις 6 Ιουνίου 2013, δεν υπάρχει περιγραφή καθηκόντων θέσεων παρά μόνο περιγραφή των καθηκόντων των διευθύνσεων και τμημάτων της εταιρείας. Στην επιθεώρηση εργασίας η θέση του Υπεύθυνου Σταθμών δηλώνεται ως υπάλληλος γραφείου.

Ο Υπεύθυνος Σταθμών-Σταθμάρχης (Υ/Σ) εργάζεται οκτάωρο με πρόγραμμα κυλιόμενων βάρδιών σε συνέχεια εικοσιτετραώρου. Οι βάρδιες είναι 5 ή 6 ημερών που συνοδεύονται από διήμερες κυρίως ημέρες ανάπαυσης και κάθε 45 ημέρες υπάρχει μία τριήμερη και μία τετράημερη ανάπαυση. Οι ημέρες αδείας που δικαιούται ο Υ/Σ είναι 25 και μετά από 10 χρόνια εργασίας 3 ημέρες ακόμα.

Ο χώρος εργασίας του Υ/Σ είναι οι υπόγειοι σταθμοί του (Metro) της Αθήνας. Το γραφείο των Υπευθύνων σταθμών βρίσκεται στους σταθμούς καθώς και ο χώρος ανάπαυσης του προσωπικού όπου κλιματίζονται και φωτίζονται με τεχνικά μέσα.

Το 68% του δείγματος της έρευνας αποτελούνται από άνδρες και το 32% από γυναίκες αναλογία παρόμοια με αυτή που υπάρχει στον γενικό πληθυσμό που εξετάζουμε. Το 66% των ατόμων που συμμετέχουν στην έρευνα βρίσκεται στην ηλικιακή κλίμακα (36-45) και το 24% στην κλίμακα (46-55) και μόνο το 10% στην κλίμακα (26-35), λόγω του ότι δεν υπάρχουν νέες προσλήψεις προσωπικού εδώ και 10 χρόνια. Τα κενά των θέσεων καλύπτονται όπου αυτό είναι δυνατό με μετακινήσεις προσωπικού από άλλες θέσεις εργασίας εντός της επιχείρησης μέσος όρος προϋπηρεσίας στην ΣΤΑ.ΣΥ των ατόμων του δείγματος είναι τα 14,12 χρόνια όταν η λειτουργία των γραμμών 2 και 3 αριθμεί 18 χρόνια. Το 80% των ερωτηθέντων έχουν προϋπηρεσία από 11 ως 20 χρόνια καθότι κάποιοι εργαζόμενοι εντάχθηκαν στην υπηρεσία από το 1998 ως εκπαιδευόμενοι και το 20% από 1 ως 10 χρόνια. Από τα παραπάνω δεδομένα συμπεραίνουμε ότι υπάρχει ελάχιστη κινητικότητα και εναλλαγή θέσεων εντός της εταιρείας αν συνυπολογίσουμε ότι το ελάχιστο επιτρεπόμενο όριο ηλικίας για την θέση του Υ/Σ είναι τα 23 χρόνια και η πλειονότητα των ερωτηθέντων δεν προέρχεται από άλλη θέση αφού το 76% προσελήφθησαν και παρέμειναν ΥΣ.

Συμπεράσματα από τα δημογραφικά στοιχεία της έρευνας

Το 60% των ερωτηθέντων πληρούν τα τυπικά προαπαιτούμενα για την κάλυψη της θέσης αφού είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ενώ το 36% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 4% μεταδευτεροβάθμιας. Επίσης ζητείται επαρκής γνώση αγγλικών.

Το 66% των ατόμων είναι έγγαμοι και το 10% διαζευγμένοι, με το 62% να είναι γονείς ενώ το 24% είναι άγαμοι και το 38% δεν έχει παιδιά. Αν αναλογιστούμε ότι στην ηλικιακή κλίμακα (36-55) βρίσκεται το 90% των ερωτηθέντων οι οποίοι προσελήφθησαν στην ηλικία περίπου των 25-30 χρόνων, οι μεταβολές στην προσωπική και οικογενειακή ζωή

των εργαζομένων έγιναν για τους περισσότερους κατά την διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής στην ΣΤΑ.ΣΥ. Η σταθερότητα στην εργασία σε συνδυασμό με τις σχετικά ικανοποιητικές αποδοχές δημιούργησαν ειδικά τα χρόνια πριν την κρίση ευνοϊκές συνθήκες για την δημιουργία οικογένειας. Από μία άλλη οπτική θα μπορούσαμε να πούμε ότι όπως θα δούμε και στην συνέχεια των συμπερασμάτων της έρευνας ,τα προγράμματα εργασίας και οι ημέρες ανάπαυσης που διαφέρουν πολύ από αυτά των περισσότερων εργαζομένων (εργασία σε εορτές όπως Χριστούγεννα, Πάσχα και ημέρες ανάπαυσης εκτός Σαββατοκύριακου) δυσκολεύουν τους εργαζόμενους στην προσωπική τους ζωή και την δημιουργία σταθερών σχέσεων.

Συμπεράσματα που προκύπτουν από τις ατομικές, σωματικές, Συμπεριφορικές ενδείξεις

Το 72% των ερωτηθέντων απάντησαν πως αισθάνονται αρκετά ή πάρα πολύ κουρασμένοι το τελευταίο εξάμηνο και σωματική κόπωση το 78%.

Επίσης με πολύ μεγάλη συχνότητα εμφανίζουν συμπτώματα όπως: Μυϊκοί πόνοι 42% - Πονοκέφαλοι 66% - Αϋπνία 44%.

Σε μικρότερη συχνότητα συναντάμε θετικές απαντήσεις σε συμπτώματα όπως:

Γαστρεντερικά προβλήματα 26% - υπερβολικός ύπνος 22% - αυξομειώσεις βάρους 20% - κατάθλιψη 16% (διπλάσιο ποσοστό από το 8% που διαπιστώνει ο Παγκόσμιος οργανισμός υγείας ότι υφίσταται διεθνώς) – διαταραχές στην ομιλία 10% και άλλα με ακόμα μικρότερη συχνότητα όπου εμφανίζονται αναλυτικά στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Όλα τα παραπάνω τα παρουσιάζουν μία σαφή εικόνα, ενδεικτική της κόπωσης και της συμπτωματολογίας που παρουσιάζουν τα άτομα του δείγματος σε σχέση με την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Το 78% των ατόμων δήλωσε πως αισθάνεται εκνευρισμό, θυμό, σύγχυση, το 54% έλλειψη υπομονής- ευερεθιστικότητα, το 50% άγχος και το 46% αλλαγές στην διάθεση-κυνική στάση. Έλλειψη ενσυναίσθησης το 26% ,καχυποψία – ανησυχία το 26%, ανία στην εργασία νιώθει το 24% έλλειψη αυτοσεβασμού το 22% . Αισθήματα που επηρεάζουν την συμπεριφορά του επαγγελματία και παγιώνουν αρνητική άποψη για την εργασία του.

Η υιοθέτηση συμπεριφορών με αρνητικό πρόσημο από τους συμμετέχοντες στην έρευνα διαπιστώνεται όταν δηλώνουν, ότι το τελευταίο εξάμηνο έχουν έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία σε ποσοστό 68%. Επίσης αυξημένα παράπονα για την εργασία το 50%, συναισθηματικές εκρήξεις και μειωμένη εργασιακή απόδοση το 44%, νωθρότητα το 38%, έλλειψη συγκέντρωσης το 26%, δυσκολίες επικοινωνίας και αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις το 20%, παραίτηση, απομάκρυνση από το οικείο, περιβάλλον και δυσκολίες προσαρμογής στις αλλαγές το 16%.

Συμπεράσματα από τις ερωτήσεις προσωπικής επίτευξης

Το 56% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι αντιμετωπίζει αρκετά καλά ή πάρα πολύ καλά τα προβλήματα που παρουσιάζονται στην εργασία και μέτρια το 34% αυτών. Επίσης το

42% πιστεύει ότι έχει καταφέρει αρκετά και αξιόλογα πράγματα στην εργασία ενώ μέτρια δηλώνει το 36%. Τα ποσοστά αυτά σε συνδυασμό με το 82% των ατόμων του δείγματος που απαντά ότι πιστεύει πως οι υπηρεσίες που προσφέρει από την θέση του Υπευθύνου Σταθμών βοηθούν και διευκολύνουν το επιβατικό κοινό αρκετά ή πάρα πολύ, μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι οι Υ/Σ που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο πιστεύουν ότι ασκούν καθήκοντα σημαντικά και νιώθουν ότι μπορούν και θέλουν να προσφέρουν με την εργασία τους.

Αντίθετα το 42% νιώθει πολύ λίγο ή καθόλου ικανοποιημένο από τις αρμοδιότητες που του έχουν ανατεθεί ενώ μέτρια το 28%. Αυτό σημαίνει ότι στην καθημερινή άσκηση του επαγγέλματος σημαντικός παράγοντας δυσκολίας είναι ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων καθώς αυτές είναι πολλές και επεκτείνονται σε διαφορετικούς τομείς όπως έχουμε επισημάνει από την αρχή του κεφαλαίου.

Επίσης το 50% θεωρεί την άμεση και συνεχή επικοινωνία με το κοινό (αρκετά ή πάρα πολύ), παράγοντα πίεσης και δημιουργίας αρνητικών συναισθημάτων ενώ (μέτρια) το 34%. Το γεγονός ότι ο Υ/Σ είναι σε συνέχρη και άμεση επικοινωνία με το επιβατικό κοινό όπου αντιμετωπίζει παράπονα και καλείται να δώσει απαντήσεις και πληροφορίες για διάφορα θέματα και να διευθέτηση καταστάσεις ακόμα και πέρα των αρμοδιοτήτων του καθημερινά, είναι αιτία εκνευρισμού που τον ωθεί σε κυνικές συμπεριφορές και αποπροσωποποίηση.

Συμπεράσματα που αφορούν τις συνθήκες εργασίας

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν κατά 46% ότι νιώθουν μέτρια ασφαλείς στην εργασία τους, (καθόλου ή πολύ λίγο) το 24% και (αρκετά ή πάρα πολύ) το 30%. Η ανασφάλεια προέρχεται κυρίως από την έλλειψη περιγραφής καθηκόντων και ευθυνών για την θέση. Οι Υ/Σ βρίσκονται εκτεθειμένοι σε κάθε νομική διεκδίκηση των επιβατών από την επιχείρηση λόγω ατυχημάτων. Από τις πιο απλές φθορές σε προσωπικά τους αντικείμενα, πτώσεις από τις κυλιόμενες σκάλες, ξυλοδαρμούς μεταξύ οπαδών έως πολύ σοβαρά συμβάντα – σοβαρά όπου έχει επέλθει ακόμα και θάνατος. Αυτό συμβαίνει γιατί ως υπεύθυνος για την ασφάλεια στους χώρους των σταθμών δηλώνεται ο Υ/Σ από την ΣΤΑ.ΣΥ. Έτσι σε κάθε μήνυση που γίνεται από επιβάτη (αφού δεν καθορίζονται ξεκάθαρα για ποιούς τομείς της ασφάλειας των επιβατών μπορεί να είναι υπεύθυνος ο Υ/Σ στην βάρδια του) ο Υ/Σ κατηγορείται και διώκεται νομικά αφού θεωρείται υπεύθυνος. Η ασάφεια που υπάρχει στην περιγραφή των καθηκόντων και των ευθυνών των υπευθύνων σταθμών ειδικά στον τομέα της ασφάλειας των επιβατών δημιουργεί άγχος, ειδικά όταν εμπλέκονται σε περιπτώσεις ατυχημάτων ή βίαιων επεισοδίων μεταξύ επιβατών. Πρέπει να επισημάνουμε ότι η επιχείρηση καλύπτει με το νομικό της τμήμα τον Υ/Σ, στις περιπτώσεις που επιβάτες μηνύουν Υ/Σ διεκδικώντας αποζημιώσεις ή άλλες απαιτήσεις.

Το 68% των ατόμων του δείγματος είναι (πολύ λίγο ή καθόλου) ικανοποιημένο από την διοίκηση της επιχείρησης και μέτρια ικανοποιημένο το 26%. Ποσοστά που συνάδουν με το ποσοστό των ατόμων που κατά 48% είναι λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι από τον – την προϊστάμενο/νη και μέτρια ικανοποιημένοι το 26% αυτών. Επίσης το 90% δηλώνει ότι η επιχείρηση δεν λαμβάνει υπόψη την εμπειρία και τις άποψης των Υ/Σ για την αποδοτικότερη λειτουργία του τμήματος και την επίλυση προβλημάτων και το 66% πιστεύει ότι υπάρχει (πολύ λίγο ή καθόλου) συντονισμός και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων. Όλα τα παραπάνω καταγράφουν την δυσαρέσκεια των συμμετεχόντων στην

έρευνα για τις διοικητικές και οργανωτικές ελλείψεις της επιχείρησης. Προβλήματα στην συνεργασία με τους προϊστάμενους, στον συντονισμό, στην επικοινωνία μεταξύ τμημάτων ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική και γρήγορη λήψη των αποφάσεων και η έλλειψη καναλιών μεταφοράς των πληροφοριών (feedback) από την βάση προς στις ανώτερες βαθμίδες διοίκησης, είναι λόγοι που δημιουργούν ασαφής και μη αποτελεσματικές εντολές, χωρίς να λαμβάνετε υπόψη η εμπειρία των Υπευθύνων Σταθμών. Οι Υ/Σ αντιμετωπίζουν με καχυποψία και επιφυλακτικότητα τις αποφάσεις της διοίκησης, η καθυστέρηση και η ασάφεια των εντολών δημιουργεί εκνευρισμό ενώ το γεγονός ότι δεν εκτιμάτε η εμπειρία που απορρέει από την άσκηση των καθηκόντων τους δημιουργεί απογοήτευση, απάθεια και απαξία για την εργασία τους.

Από το σύνολο των ερωτηθέντων της έρευνας προκύπτει ότι το 42% είναι αρκετά, πάρα πολύ, ικανοποιημένο από τις οικονομικές αποδοχές που λαμβάνει από την εργασία του και το 56% μέτρια. Το 82% δηλώνει ότι δεν υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης και προαγωγών. Αυτό επιβεβαιώνεται και στην ανάλυση των δημογραφικών δεδομένων. Η εναλλαγή θέσεων εντός του οργανισμού είναι πολύ περιορισμένη, το κίνητρο της εξέλιξης αφορά δεν είναι έμφυτο στην κουλτούρα του οργανισμού τουλάχιστον όχι στο τμήμα των Υπευθύνων Σταθμών. Αυτό επιβεβαιώνεται από τις απαντήσεις που έδωσαν οι συμμετέχοντες όταν ρωτήθηκαν αν είναι ικανοποιημένοι από τον τρόπο που αξιολογεί η εταιρεία την απόδοση, τις δεξιότητες και ικανότητες τους. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε σε ποσοστό 92% καθόλου – πολύ λίγο.

Το 84% των συμμετεχόντων που απάντησαν καθόλου-πολύ λίγο στην ερώτηση αν στην εργασία τους παρέχονται σεμινάρια ή άλλες δυνατότητες για να αναπτύξουν δεξιότητες που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας τους και το 14% μέτρια. Ενώ το 98% δήλωσε ότι δεν του παρέχονται σεμινάρια με σκοπό την δημιουργία και ανάπτυξη δεξιοτήτων που αφορούν την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η επιχείρηση βέβαια διοργανώνει κάποια σεμινάρια για την εκμάθηση των νέων τεχνολογικών εφαρμογών που εισάγει π.χ. χειρισμός και συντήρηση από τους Υ/Σ των μηχανημάτων έκδοσης και επικύρωσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, όμως πέραν αυτού δεν διοργανώνεται κανένα άλλο σεμινάριο που να βοηθά την καλλιέργεια δεξιοτήτων και τρόπων αντιμετώπισης της εργασιακής εξάντλησης.

Το 90% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το 24ωρο κυλιόμενο πρόγραμμα βαρδιών που εργάζεται είναι παράγοντας κόπωσης (αρκετά – πάρα πολύ) και το υπόλοιπο 10% μέτρια. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα βαρδιών που εφαρμόζεται στο τμήμα των Υ/Σ ικανοποιεί (αρκετά- πάρα πολύ) το 68% και μέτρια το 10%. Αντίθετα πολύ λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι είναι το 22% αυτών.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο πιστεύουν ότι το 24ωρο κυλιόμενο πρόγραμμα που ακολουθούν είναι σημαντικός παράγοντας κόπωσης. Όμως όταν ερωτούνται αν το συγκεκριμένο Βαρδιολόγιο τους ικανοποιεί οι γνώμες διίστανται. Αυτό γιατί οι παράμετροι που τίθενται από την επιχείρηση για την εφαρμογή προγράμματος βαρδιών -όπως αριθμός ημερών ξεκούρασης και απαιτούμενο προσωπικό ασφαλείας προς αντικατάσταση εργαζομένων που αιτούνται άδεια, δηλώνουν ασθένεια, αναπλήρωση καινών θέσεων-, δεν αφήνουν περιθώρια για ριζικές αλλαγές προς το καλύτερο. Για ένα καλύτερο Βαρδιολόγιο χρειάζεται περισσότερο προσωπικό.

Συμπεράσματα που αφορούν την πρόληψη και αντιμετώπιση της εξάντλησης.

Το 68% των ατόμων του δείγματος πιστεύουν ότι η πρόσληψη του προσωπικού θα καλυτέρευε αρκετά ή πάρα πολύ τις συνθήκες εργασίας αφού η κάλυψη των κενών θέσεων στους σταθμούς θα έδινε στους Υ/Σ την δυνατότητα να παίρνουν ευκολότερα άδειες και να έχουν καλύτερο προγράμματα εργασίας.

Όμως το 22% πιστεύει ότι νέες προσλήψεις προσωπικού για την θέση του Υ/Σ θα επηρεάσουν (πολύ λίγο – καθόλου) τις συνθήκες εργασίας, ενώ (μέτρια) το 10%, αφού οι όποιες προσλήψεις που έχουν γίνει δεν κάλυψαν τις ανάγκες του τμήματος παρά μόνο την κάλυψη των θέσεων για την έως τώρα λειτουργία των νέων σταθμών.

Επίσης το 84% των συμμετεχόντων στην έρευνα πιστεύει ότι πρέπει να γίνουν αλλαγές στην οργάνωση και διοίκηση του οργανισμού που θα δημιουργήσουν θετικό κλίμα και θα καλυτερεύσουν τις συνθήκες εργασίας. Το 90% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι ένα συμμετοχικό μοντέλο διοίκησης, όπου οι αποφάσεις θα λάμβαναν υπόψη τη εμπειρία και την γνώμη των Υπευθύνων Σταθμών θα συνέβαλε στην επίτευξη στόχων θα βελτίωνε τις συνθήκες εργασίας των Υ/Σ. Καλύτερα και πιο ευέλικτα προγράμματα θα συντελούσαν στην αποδοτικότερη άσκηση των καθηκόντων, (αρκετά ή πάρα πολύ) πιστεύει το 88% των ερωτηθέντων.

70% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα θα τόνωνε (αρκετά ή πάρα πολύ) το ενδιαφέρον για την εργασία και αντίστοιχα το 60% ότι η δημιουργία ομάδων συμβουλευτικής θα βοηθούσε τους εργαζόμενους.

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αναφέρουν τα τρία πιο σημαντικά για αυτούς θέματα που τους δυσχεράνουν στον εργασιακό τους βίο και πιστεύουν ότι χρήζουν αλλαγών προς το βέλτιστο.

Η ποικιλία των απαντήσεων οργανώθηκε σε 14 βασικούς τομείς που συμπεριλαμβάνουν ο κάθε ένας από αυτούς, το πλήθος των απαντήσεων με κοινή θεματολογία. Στην θεματολογία κάθε τομέα οι συμμετέχοντες επισημαίνουν ουσιαστικά που και ποιες παρεμβάσεις πρέπει να γίνουν ώστε να προληφθεί ή να αντιμετωπιστεί η επαγγελματική εξάντληση.

- 1) Αλλαγή και βελτίωση των προγραμμάτων εργασίας-Βαρδιολόγιο 56%
- 2) Μείωση των ωρών εργασίας , περισσότερες μέρες ανάπαυσης 36%
- 3) Καλύτερη επικοινωνία με προϊσταμένους-στελέχη, διοίκηση και να λαμβάνετε υπόψη εκ μέρους της διοίκησης η εμπειρία των Υ/Σ 36%
- 4) Πρόσληψη προσωπικού 26%
- 5) Επαγγελματική εξέλιξη- Κίνητρα 22%
- 6) Ψυχολογική υποστήριξη-Σεμινάρια-Εκπαίδευση, ενημέρωση 18%
- 7) Καλύτερη οργάνωση των δομών της εταιρείας 16%
- 8) Αξιολόγηση-Αξιοκρατία. 14%

- 9) Οικονομικές απολαβές 6%
- 10) Καλύτερο εργασιακό περιβάλλον 4%
- 11) Μείωση της άμεσης επικοινωνίας με τους επιβάτες 2%

Πρόληψη και αντιμετώπιση της εργασιακής εξάντλησης.

Το πρόβλημα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολυπαραγοντικό. Για να αντιμετωπιστεί πρέπει ο οργανισμός – επιχείρηση να βρει τους παράγοντες που το δημιουργούν.

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας από τις απαντήσεις των συμμετασχόντων θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στον εξωρθολογισμό των προγραμμάτων εργασίας με περισσότερες ημέρες ανάπαυσης και αδειών, Η πρόσληψη προσωπικού για την κάλυψη των κενών θέσεων αλλά και την συμπλήρωση περισσότερων θέσεων Υ/Σ στο οργανόγραμμα της επιχείρησης θα δώσει την δυνατότητα εκπόνησης καλύτερων προγραμμάτων με περισσότερες ημέρες ανάπαυσης. .

Χρειάζεται μεγαλύτερη κινητικότητα του προσωπικού εντός της επιχείρησης. Αυτό συνεπάγεται συχνότερη αλλαγή θέσεων εργασίας μεταξύ των τμημάτων του οργανισμού. Με αυτόν τον τρόπο ο οργανισμός θα μείωνε το αίσθημα ανίας που νιώθει ο εργαζόμενος μετά από πολυετή εργασία στο ίδιο αντικείμενο και θα δημιουργούσε επαγγελματίες με γνώση πάνω σε διαφορετικά αντικείμενα. Επίσης θα πρέπει να δοθούν περισσότερα κίνητρα εξέλιξης και προαγωγών ώστε το ενδιαφέρον των εργαζομένων για την εργασία να μην μειώνεται αντιστρόφως με τα χρόνια στην ίδια θέση εργασίας. Η εξέλιξη των εργαζομένων θα πρέπει να καθορίζεται από συνεχή αξιολόγηση, κανόνες διαφάνειας και αξιοκρατίας. Με τον τρόπο αυτό κάθε εργαζόμενος θα ξέρει ότι έχει τις ίδιες πιθανότητες και τα ίδια κίνητρα με τους υπολοίπους.

Θα πρέπει να γίνουν αλλαγές στην διοικητική και οργανωτική δομή της επιχείρησης ώστε η εμπειρία της θέσης να αξιοποιηθεί άμεσα από την συνεχή και αμφίδρομη ροή πληροφοριών τόσο μεταξύ των τμημάτων όσο μεταξύ της βάσης και των ανώτερων διοικητών στελεχών στην οργανωτική και διοικητική πυραμίδα του οργανισμού. Με αυτόν τον τρόπο θα μειωθεί το αίσθημα απαξίας για την εργασία και θα τονωθεί ο αυτοσεβασμός των εργαζομένων. Επίσης θα αποφευχθούν οι ασαφείς και αναποτελεσματικές εντολές που δημιουργούν αίσθημα εκνευρισμού ,σύγχυσης, και καχυποψίας από τους Υ/Σ προς την διοίκηση και τα άλλα τμήματα με τα οποία συνεργάζονται. Η διοίκηση θα πρέπει να προσφέρει τους κατάλληλους πόρους ώστε ο Σταθμάρχης στην βάρδια του να μπορεί να ανταπεξέλθει στις πολυποίκιλες απαιτήσεις του επαγγέλματος χωρίς το (stress) να τον εξαντλεί και να νιώθει ότι οι καταστάσεις που αντιμετωπίζει είναι υπεράνω των δυνατοτήτων που ο ίδιος διαθέτει.

Καθοριστικός παράγοντας για την αποφυγή και πρόληψη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι επίσης ο σαφής καθορισμός καθηκόντων και τομέων ευθύνης του σταθμάρχη γιατί έτσι επιτυγχάνεται αίσθημα ασφάλειας και αποφεύγονται ευθυνόφοβες συμπεριφορές. Η συνεχής επικοινωνία με το κοινό και τα προβλήματα που

δημιουργεί ο απρόβλεπτος ανθρώπινος παράγοντας είναι πηγή άγχους και εξάντλησης που δεν μπορεί να αποφευχθεί. Για αυτό χρειάζεται οι Υ/Σ να έχουν την δυνατότητα να οργανώνουν ομάδες συμβουλευτικής υποστήριξης, ψυχολογικής υποστήριξης και εκπαίδευσης για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων.

Βιβλιογραφία

Αγγλική:

- Burke R. L, Greenglass E.R (2001) “Hospital restructuring, work family conflict and psychological burnout among nursing staff. “ PSYCHOLOGICAL HEALTHY
- Constable C. L. and Russel D.W (1986) “The effects of social support and the work environment upon burnout among nurses J of human stress ” spring :
- Cooper CL, Baglioni AL (198) : “A structural mode approach toward the development of a theory of the link between stress and mental health" A THEORY OF THE LINK BETWEEN STRESS AND MENTAL HEALTH”. British Med. Psychol ,
- Cox T. “Stress London ” Macmillan 1978
- Chronic Fatigue Syndrome. Available from: <http://www.emedicine>.
- Freudenberger, H.J. (1974) : “Stuff burnout journal of social issues ”
- Hannigan B. , Edwards P. , Coyle D. , Fothergrill A. , Burnard P. , (2000) “Burnout in mental health nurses finding from the all wales stress study journal of psychiatric mental health nursing ”
- Henderson V. 1965 “ The Nature of Nursing international nursing review ”
- Iakovides A. , Foundoulakis KN. , Kapinis S. , et all, (2003) : “The relationship between job stress, burnout and clinical depression ” J affect discord
- Kascka WP, Korozak D,Broich K. (2011)."Burnout a fashionable diagnosis, Deutsches Arzteblatt international"
- Maslach C. (1982). "Burnout, the cost of caring. New York: Prentice Hall Press".
- Maslach C. , Schaufeli WB, Leiter MP (2001) : “Job burnout. Annu rev psychol”
- Maslach C. & Jacson S.E. (1986) “Burnout Inventory Manual California, Consulting Psychologists press ”
- Micklewitz S.(2001). Professional burnout in the park and recreation profession. Illinois: Illinois Periodicals online.
- Murphy L.R. Occupational stress management: Current status and future directions. Στο Cooper CL., Rousseau DM (Eds.).Trends in organizational behavior. Chichester: Wiley, 1995,2:1-14.
- Lefley H.(1992).Impact of mental illness in families of mental health professionals . The journal of Nervous and Mental Disease.
- Onder C.,& Basim N. (2008). " Examination of developmental models of occupational"
- Pines A.M & Aronson E. (1988). " Career burnout : Causes and cures. New York : Free Press
- Pines A.M (1986). Who is to blame fer helper's burnout? Environmental impact. In C.D. Scott & Hawk (Eds), Heal Thyself : The Health of Health Care Professionals. New York : Bruner/Mazel Publications.
- Pines A.M.(1993). Burnout. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), Handbook of

stress (2nd ed.),pp. 386-403. New York: Free Press.

- Pines A.M. (1996). Couple burnout. New York: Free press “Routle PCE.”
- Potter B. (2001) Job burnout : “What it is and what you can do about it ? ” Available from : <http://www.olocpotter.com>
- Salanova M. , Lorens S. , Garcia – Renedo Il , Burriel R. , Baeso E. & Schaufeliw (2005) Towards a four – dimensional model of burnout : A multigroup factor – analytic study including depersonalization and cynium edud psychol meas, 65 : 807 – 819
- Schuler R.C. (1983). Definition and conceptualization of stress in organizations. Organization, behavior and Human Performance,

Ελληνική:

- Αυγενάκης Α., Παπαδάκη Ε.,Τοράκη Μ. (2012).<<Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (The burnout syndrome) σε επαγγελματίες της υγείας :επιπτώσεις στην ψυχική υγεία καθώς και στις επαγγελματικές και οικογενειακές σχέσεις.>>.Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης. Σχολή: Σ.Ε.Υ.Π. / Τμήμα: Κοινωνικής Εργασίας. docplayer.gr/3222443-Spoydastes-aygenakis-aristides-papadaki-emmanoyela-to-raki-marina-epiblepon-kathigitis-k-trigoni-maria.html
- Διομήδους Μ., Ζήκος Δ., Λιάσκος Ι. Ρουμελιώτου Ι., Φωκά Α. & Πιστάλης Ι., (2009).Σύνδρομο χρόνιας επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας. Νοσηλευτική, 48(2)
- Θεοφίλου Π. (2010). Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας, Επιθεώρηση εργασιακών σχέσεων,
- Μονάδα Υποστήριξης και Παρακολούθησης Ψυχαργώς – Β. Φάση (2005). «Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στις μονάδες ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης». Αθήνα.
- Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (1992).ICD-10.Αθήνα:Εκδόσεις Βήτα.
- Παλαιάκη Φ., Παπαδοπούλου Ζ., (2016).<< Εργασιακή εξάντληση νοσηλευτικού προσωπικού>>. Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ.ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ / ΤΝΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.
- Σταυροπούλου Α., Παπαδάκη Ε.,Φτυλάκη Α. Καμπά Ε., (2010).Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout syndrome):Κατανόηση και πρώιμη αναγνώριση του συνδρόμου από το νοσηλευτικό προσωπικό σε δημόσιο και ιδιωτικό νοσοκομείο, Βήμα του Ασκληπίου,9(3)

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1) Προσωπικά στοιχεία

Φύλο :

Άρρεν

Θήλυ

2) Ηλικία :

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

65+

3) Βαθμίδα Εκπαίδευσης:

1ο Βάθμια

2ο Βάθμια

3^ο Βάθμια

Μετ/βάθμια

4) Οικογενειακή Κατάσταση :

Έγγαμος/μη

Άγαμος/μη

Διαζευγμένος/νη

Παιδιά

Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

5) Θέση εργασίας στην εταιρεία ΣΤΑ.ΣΥ (Σταθερές Συγκοινωνίες)

6) Προϋπηρεσία και έτη εργασίας στην εταιρεία ΣΤΑΣΥ :

7) Έχετε αλλάξει θέση εργασίας όσο εργάζεστε στην εταιρεία ΣΤΑΣΥ;

8) Πόσο Συχνά το τελευταίο εξάμηνο αισθάνεστε εξαντλημένος/η λόγω της εργασίας σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

9) Το τελευταίο εξάμηνο εμφανίζεται κάποια από τα παρακάτω συμπτώματα;

- Σωματική κόπωση
- Μυϊκούς πόνους

- Πονοκέφαλοι
- Αϋπνία
- Υπερβολικός ύπνος
- Αυξομειώσεις βάρους
- Γαστρεντερικά προβλήματα / έλκος
- Παρατεταμένη ασθένεια / Συχνές ασθένειες / Κρυολογήματα
- Αυξημένη αρτηριακή πίεση
- Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλη/ Σακχάρου
- Κατάθλιψη
- Διαταραχές ομιλίας
- Αναπνευστικά προβλήματα
- Στεφανιαία νόσο

Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

10) Το τελευταίο εξάμηνο νιώθετε κάποιο από τα εξής:

- Εκνευρισμό - Θυμό - Σύγχυση
- Έλλειψη υπομονής Ευερεθιστότητα
- Καχυποψία - Ανησυχία
- Ανία
- Άγχος
- Δυσκολία προσαρμογής στις αλλαγές / Έλλειψη προσαρμοστικότητα
- Αλλαγές στην διάθεση - Κυνική στάση
- Συναισθήματα ανεπάρκειας - Έλλειψη βοήθειας
- Έλλειψη αυτοσεβασμού
- Έλλειψη συναίσθησης - Συμπάθειας ,κατανόησης του άλλου

- Αίσθηση ματαιότητας
- Αυξημένη ανησυχία
- Υπερβολική αυτοπεποίθηση / Ανάλυση αποφάσεων μέγιστου ρίσκου
- Απάθεια- έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων
- Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων
- Αποπροσωποποίηση στην συμπεριφορά έναντι του επιβατικού κοινού και των συναδέλφων
- Αδυναμία λήψης αποφάσεων
- Αίσθημα ενοχής
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

11) Διαπιστώνετε ότι κατά το τελευταίο εξάμηνο έχετε κάποιες από τις παρακάτω συμπεριφορές :

- Συναισθηματικές εκρήξεις
- Έλλειψη ενθουσιασμού στην εργασία
- Αυξημένα παράπονα για την εργασία /Απαξίωση της εργασίας
- Εργασιομανία
- Νωθρότητα
- Μειωμένη εργασιακή απόδοση - Μειωμένη ικανοποίηση από την εργασία
- Παραίτηση, απομάκρυνση από το οικείο και φιλικό περιβάλλον
- Δυσκολίες επικοινωνίας - Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
- Έλλειψη συγκέντρωσης
- Ροπή στα ατυχήματα
- Έλλειψη κριτικής, σωστής κρίσης, αξιολόγηση προτεραιοτήτων
- Συχνές απουσίες
- Χρήση αλκοόλ, ναρκωτικών
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

Ερωτήσεις που αφορούν την Προσωπική Επίτευξη

12) Αντιμετωπίζετε ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία σας :

αθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

13) Πιστεύετε ότι έχετε καταφέρει αρκετά και αξιόλογα πράγματα στην εργασία σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

14) Νιώθετε ικανοποιημένος/η από τις αρμοδιότητες που απορρέουν από την θέση εργασίας σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

15) Πιστεύετε ότι με την εργασία σας προσφέρετε υπηρεσίες που βοηθούν και διευκολύνουν το επιβατικό κοινό;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

16) Πιστεύετε ότι έχετε καταφέρει να διατηρήσετε ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής / οικογενειακής ζωής;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

17) Η άμεση και συχνή επικοινωνία με το επιβατικό κοινό, καθώς και η διευκόλυνση – εξυπηρέτηση αυτού όπως απαιτεί η θέση εργασίας, είναι παράγοντας πίεσης και συμβάλει στην δημιουργία αρνητικών συναισθημάτων;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

Ερωτήσεις που αφορούν τις Συνθήκες Εργασίας

18) Αισθάνεστε ασφάλεια και σταθερότητα στην εργασία;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

19) Είστε ικανοποιημένος/η από την διοίκηση της εταιρείας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

20) Είστε ικανοποιημένος/η από την σχέση που έχετε με τον-την προϊστάμενο /η σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

21) Πιστεύετε ότι η διοίκηση της εταιρείας λαμβάνει υπόψη την άποψη των εργαζομένων του τμήματος στο οποίο ανήκετε, ώστε να επιλύονται προβλήματα και να λειτουργεί αποδοτικότερα το τμήμα;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

22) Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία / συντονισμός μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

23) Είστε ικανοποιημένοι από τις σχέσεις που έχετε με τους συναδέλφους σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

24) Πιστεύετε ότι οι οικονομικές αποδοχές από την εργασία σας είναι ικανοποιητικές;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

25) Στην εργασία σας υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης και προαγωγών;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

26) Είστε ικανοποιημένος/η με τον τρόπο που αξιολογεί η εταιρεία την απόδοση - τις δεξιότητες και ικανότητές σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

27) Εργάζεστε υπερωριακά;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

28) Η εργασία σας παρέχει εκπαιδευτικά σεμινάρια και δυνατότητες ανάπτυξης νέων δεξιοτήτων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

29) Από την εργασία σας παρέχονται σεμινάρια με σκοπό την δημιουργία και ανάπτυξη δεξιοτήτων που αφορούν την αντιμετώπιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

30) Το γεγονός ότι εργάζεστε με ωρολόγιο κυλιόμενο εικοσιτετράωρο πρόγραμμα βαρδιών πιστεύετε ότι είναι παράγοντας κόπωσης;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

31) Το συγκεκριμένο πρόγραμμα βαρδιών που ακολουθήτε στην εργασία σας ικανοποιεί;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

Ερωτήσεις που αφορούν την πρόληψη και την αντιμετώπιση της εξάντληση

32) Η πρόσληψη επιπλέον προσωπικού θα καλυτέρευε τις συνθήκες εργασίας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

33) Πιστεύετε ότι οι βέλτιστες αλλαγές στις πρακτικές οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης θα βελτίωναν το θετικό κλίμα και θα διευκόλυναν τις συνθήκες εργασίας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

34) Πιστεύετε ότι η συμμετοχή στις αποφάσεις της διοίκησης όσον αφορά τα θέματα της ειδικότητάς σας, θα βελτίωναν την επίτευξη των στόχων που τίθενται και τις συνθήκες στις οποίες εργάζεστε ;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

35) Καλύτερα και πιο ευέλικτα προγράμματα απασχόλησης θα συντελούσαν στην αποδοτικότερη άσκηση των καθηκόντων σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

36) Η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα θα τόνωνε το ενδιαφέρον για την εργασία σας;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

37) Η δημιουργία ομάδων συμβουλευτικής υποστήριξης θα βοηθούσε τους εργαζομένους ;

Καθόλου

Πολύ λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα Πολύ

38) Αναφέρετε τα τρία βασικότερα στοιχεία που πιστεύετε ότι θα έπρεπε να διαφοροποιηθούν ώστε να μειωθεί η εργασιακή εξάντληση στην εργασία σας ;

.

