

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΜΗΜΑ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

Ονοματεπώνυμο Σπουδάστριας:

Κουτεντάκη Ραφαηλία

(ΑΜ 9823)

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΕ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Επιβλέπων: Τσουκάτος Ευάγγελος

Ηράκλειο

Νοέμβριος 2017

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να αφιερώσω αυτή την εργασία στον αδερφό μου τον Κουτεντάκη Στυλιανό.

Επίσης, να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου τον Τσουκάτο Ευάγγελο για την υποστήριξη που μου παρείχε κατά την διάρκεια της εκπόνησης της εργασίας μου..

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται μια ψυχολογική διαδικασία και αυτό συμβαίνει όταν το εργασιακό περιβάλλον ενός ατόμου είναι τόσο στρεσογόνο που δεν το βοηθάει να κάνει σωστά την δουλεία του με ευχαρίστηση. Η παρούσα εργασία μελετά για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετικά με τους υπάλληλους του λογιστηρίου.

Σκοπός: Ο σκοπός της μελέτης ήταν η διερεύνηση στους υπάλληλους του λογιστηρίου κατά ποσό οι υπάλληλοι δραστηριοποιούνται πάνω στο χώρο εργασίας και συμβάλλουν στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μεθοδολογία : Για την ερευνά αυτή χρησιμοποιήθηκαν 4 ερωτηματολόγια τα οποία είναι οι προσωπικές ερωτήσεις(φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση κ.ο.κ), το ερωτηματολόγιο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το ερωτηματολόγιο του εργασιακού άγχους και το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εμπλοκής. Το δείγμα αυτό έγινε ανά γεωγραφικό διαμέρισμα της Ελλάδος σε ηλεκτρονική μορφή ερωτηματολόγια που αποτέλεσαν από 158 υπάλληλοι εργαζόμενοι σε λογιστήρια.

Αποτελέσματα: Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας με βάση το ερωτηματολόγιο της επαγγελματικής εξουθένωσης έδειξαν ότι δεν υπάρχει διάφορα ανάμεσα στο γυναικείο και στο αντρικό φύλο ως προς την ικανοποίηση και στην απογοήτευση. Η διάφορα κυμαίνεται να υπάρχει ήταν στην κόπωση. Με το εργασιακό άγχος τα αποτελέσματα έδειξαν πως υπάρχει διάφορα στα δυο φύλα στο αίσθημα της αβεβαιότητας και στην πίεση ενώ στην εργασιακή εμπλοκή τα αποτελέσματα έδειξαν πως δεν υπάρχει καμιά διάφορα στα δυο φύλα.

Συμπεράσματα: Η επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ,το συμπέρασμα που καταλήξαμε ήταν στην διάφορα ανάμεσα στα δυο φύλα μονό στο αίσθημα της κούρασης.

Λέξεις- κλειδιά: Επαγγελματική εξουθένωση(burnout), εργασιακό άγχος, στρες, ανησυχία, κατάθλιψη ,υπάλληλοι λογιστηρίου

SUMMARY

Professional burnout is considered a psychological process, and this happens when a person's work environment is so stressful that he does not help him to do his job properly with pleasure. This paper studies the burnout syndrome for accountants.

Purpose: The purpose of the study was to investigate the employees of the accounting department by amount, the employees work on the workplace and contribute to the burnout syndrome.

Methodology: Four questionnaires were used for this survey, which are the personal questions (gender, age, marital status, etc.), the occupational exhaustion questionnaire, the labor stress questionnaire and the labor-market questionnaire. This sample was made in Greece by geographical area in electronic form of questionnaires made up of 158 employees of accountants.

Results: According to the results of the questionnaire of professional burnout showed that there are no differences between the woman and the male sex in terms of satisfaction and disappointment. Various variations to exist were in fatigue. With work-related stress, the results showed that there are different sexes in the feeling of uncertainty and pressure, while in the workplace the results showed that there are no different sexes.

Conclusions: The professional burnout to employees according to the results of the present research, the conclusion we reached was in the different between the two sexes alone in the feeling of fatigue.

Key words: professional exhaustion (burnout), work stress, stress, anxiety, depression, accountants.

Πίνακας περιεχομένων

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
SUMMARY.....	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΜΕΡΟΣ Ι.....	8
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	9
ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ (ΣΤΡΕΣ).....	9
1.1 Η έννοια του εργασιακού άγχους.....	9
1.2 Οι Πηγές του άγχους (στρες).....	10
1.3 Το στρες στο εργασιακό χώρο.....	11
1.4 Τι προκαλεί το άγχος στο εργασιακό χώρο;.....	11
1.5 Το εργασιακό άγχος και η ανησυχία.....	14
1.6 Οι διαφορές μεταξύ άγχους και ανησυχίας.....	16
1.7 Το άγχος έχει φύλο;.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	21
ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΚΑΙ Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ.....	21
2.1 Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους.....	21
2.2 Τα συμπτώματα του εργασιακού άγχους.....	22
2.3 Η Διαχείριση του εργασιακού άγχους.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	25
Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.....	25
3.1 Έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	25
3.2 Στοιχεία που περιγράφουν το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	26
3.3 Τα Θεωρητικά Μοντέλα Της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	28
3.3.1 Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach (1982).....	29
3.3.2 Το Μοντέλο Των Edelwich & Brodsky (1980).....	30
3.3.3 Το Διαδραστικό Μοντέλο Του Cherniss (1980).....	32
3.3.4 Το Μοντέλο της Pines.....	33
3.4 Τα Σταδία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	33

3.5 Επαγγελματική εξουθένωση και κατάθλιψη	34
3.5.1 Τα συμπτώματα της κατάθλιψης στο χώρο εργασίας.....	36
3.5.2 Ποτέ πρόκειται για διαταραχή της κατάθλιψης και η αντιμετώπιση της	37
3.6 Επαγγελματική εξουθένωση και στρες.....	38
3.7 Επαγγελματική εξουθένωση σε υπάλληλους του λογιστηρίου	39
3.8 Αίτιες που προκαλούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης	41
3.9 Τα συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	45
Η ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	45
4.1 Πρόσληψη της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	45
4.2 Η αντιμετώπιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε προσωπικό επίπεδο.	46
ΜΕΡΟΣ II.....	48
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	49
5.1 Μέθοδος	49
5.2 Το δείγμα (συμμετέχοντες).....	50
5.3 Τα εργαλεία.....	57
5.4 Ανάλυση – Αποτέλεσμα.	59
5.5 Συμπεράσματα- Προτάσεις.....	62
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	64
ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ	71

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επαγγελματική εξουθένωση (Burnout) θεωρείται μια κατάσταση συναισθηματικής και σωματικής εξάντλησης στο πλαίσιο της εργασίας. Το σύνδρομο Burnout ή Σύνδρομο Εργασιακής Εξουθένωσης καταγράφηκε για πρώτη φορά στην βιβλιογραφία του 1974 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής από τον ψυχίατρο Freudenberg για την περιγραφή των συμπτώσεων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και, γενικότερα σε χώρους που δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ τους των υπαλλήλων και των ατόμων που έχουν την ανάγκη τους (Freudenberg, 1974).

Το άγχος φαίνεται να σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους, κυρίως γιατί βιώνεται με ποικίλους τρόπους (Gold & Roth, 1993). Σύμφωνα με την έννοια το άγχος πηγάζει από τη σχέση και την αλληλεπίδραση ανθρώπου και περιβάλλοντος και μπορεί να οριστεί επίσης ως η πίεση που ασκεί το περιβάλλον στο άτομο.

Στην παρούσα εργασία θα μελετηθεί το θέμα της επαγγελματικής εξουθένωσης τους υπάλληλους λογιστηρίου. Η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερα τους ψυχολόγους, τους κοινωνικούς, και στους γιατρούς καθώς δεν έχει μελετηθεί κυρίως στους ελεύθερους επαγγελματίες.

Το ενδιαφέρον προς τους αναγνώστες είναι η εκμαθείσα της έννοιας της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα στοιχεία και τα στάδια της στο οποίο προέρχονται στο κεφάλαιο 3 και τους τρόπους αντιμετώπισης στο κεφάλαιο 4. Στο κεφάλαιο 1 αναφέρεται για το εργασιακό στρες, τις πηγές του άγχους, και τι είναι αυτό που προκαλεί το εργασιακό άγχος επίσης τα συμπτώματα και την διαχείριση του άγχους που αναγράφονται στο κεφάλαιο 2.

Συμφώνα με την διερεύνηση της παρούσας εργασίας στο κεφάλαιο 5 αναγράφεται την μέθοδο, το δείγμα, τα εργαλεία, την ανάλυση - αποτελέσματα και τα συμπεράσματα.

ΜΕΡΟΣ Ι

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ (ΣΤΡΕΣ).

1.1 Η έννοια του εργασιακού άγχους

Το άγχος είναι το τίμημα του σημερινού ανθρώπου στο θυελλώδη ρυθμό της εξελίξεως και της αναπτύξεως, που προκαλεί αναστατώσεις, σπάζει το καθιερωμένο, δημιουργεί καινούργιες μορφές, και επιβάλλει αναγκαστικά στον άνθρωπο καινούργια προβλήματα ζωής, προσαρμογής, εργασίας συνηθειών, που προϋποθέτουν δυνάμεις που πάντα δεν υπάρχουν. (Σταθάτου 1989.)

Η έννοια του άγχους συγχέεται συχνά με τις προκλήσεις. Το άγχος γίνεται αντιληπτό ως φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού, ως δύναμη η δυνάμεις που υπάρχουν έξω από το άτομο που ασκούν πίεση γι αυτό το λόγο χρησιμοποιείται και ο Όρος «στρες», καθώς στην αγγλική γλώσσά stress σημαίνει πίεση, ένταση διαφοροποιώντας από την έννοια του άγχους, που αναφέρεται στο τρόπο τον οποίο βιώνεται από το άτομο, στις συναισθηματικές και συγκινησιακές του αντιδράσεις με κατηγορία έντασης, νευρικότητας, φόβου ή ανησυχίας. Καθότι το άγχος θεωρείται ως καθαρά εξωτερικός παράγοντας, ως κατάσταση που καθορίζεται εξ ολοκλήρου από την ένταση των εξωτερικών στρεσογόνων ερεθισμάτων ή συνθηκών..

Σύμφωνα με τον Κάντα (1995), ο άνθρωπος, στις διάφορες στρεσογόνες καταστάσεις που βιώνει δεν μπορεί να προσφύγει στους φυσιολογικούς μηχανισμούς μείωσης του άγχους, με φυγή, επίθεση, ή με τον έλεγχο της αγχογόνας κατάστασης, όπως αντιδρούν σε παρόμοιες καταστάσεις τα ζώα εφόσον οι περισσότερες πηγές άγχους βρίσκονται έξω από τον έλεγχό μας ή η αντιμετώπιση τους συνεπάγεται τη δημιουργία νέων αγχογόνων καταστάσεων λόγω των κανόνων που ρυθμίζουν την κοινωνική μας ζωή.

«Το άγχος πηγάζει από την σχέση και από την αλληλεπίδραση του ανθρώπου με το περιβάλλον του. Μπορεί να οριστεί ως η πίεση που ασκεί το περιβάλλον στο

άτομο. Ο βαθμός επίδρασης των συνθηκών αυτών που προκαλούν πηγές άγχους διαφοροποιείται από άτομο σε άτομο. Ο βαθμός αυτός επίδρασης τους καθορίζεται από τις υποκειμενικές αντιλήψεις του ατόμου τόσο ως προς την σοβαρότητα της κατάστασης, όσο και ως προς τις δυνατότητες που έχει για την αντιμετώπιση της».

1.2 Οι Πηγές του άγχους (στρες).

Το εργασιακό άγχος που βιώνει το άτομο στην καθημερινότητα του και κυρίως στο εργασιακό τομέα προέρχεται από τέσσερις βασικές πηγες οι οποίες τις αναφέρει παρακάτω η ψυχολόγο Τενια Μακρή οι οποίες είναι:

Περιεχόμενο εργασίας.

Σε αυτή την κατηγορία συγκαταλέγονται οι εξής πηγές: φόρτος/έλλειψη εργασίας, πολυπλοκότητα εργασίας, μονοτονία, πολλές ευθύνες, επικινδυνότητα, διφορούμενα ή συγκρουόμενα αιτήματα από προϊσταμένους.

Συνθήκες εργασίας.

Σε αυτή την κατηγορία συγκαταλέγονται οι εξής πηγές: παρουσία τοξικών ουσιών, φτωχές συνθήκες εργασίας (θόρυβος, έλλειψη φωτισμού, ραδιενέργεια, υψηλή/χαμηλή θερμοκρασία, κλπ), στάση σώματος κατά τη διάρκεια εργασίας, απαιτητική σωματική εργασία, επικίνδυνες συνθήκες εργασίας και έλλειψη προστασίας.

Συνθήκες εργασίας.

Βάρδιες, χαμηλός μισθός, φτωχές προοπτικές ανάπτυξης και προαγωγής, ανασφάλεια εργασίας, ευέλικτο συμβόλαιο εργασίας.

Κοινωνικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο.

Έλλειψη ευκαιριών για εκδήλωση ηγετικών ικανοτήτων, χαμηλή συναδελφική υποστήριξη, χαμηλή συμμετοχή στις τελικές αποφάσεις, ανελευθερία κινήσεων στον προσωπικό τρόπο εργασίας, διακρίσεις.

Θα πρέπει να σημειώσουμε πως η βίωση του άγχους διατηρεί έναν υποκειμενικό χαρακτήρα. Αυτό σημαίνει πως οι ίδιες συνθήκες μπορεί σε μερικούς ανθρώπους να προκαλέσουν άγχος, ενώ σε κάποιους άλλους να μην έχουν καμία στρεσογόνο επίπτωση.

1.3 Το στρες στο εργασιακό χώρο.

Το εργασιακό στρες μπορεί να οριστεί ως το σύνολο των επιβλαβών σωματικών και συναισθηματικών αντιδράσεων του εργαζόμενου, όταν οι απαιτήσεις του έργου του δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες του, τις προσωπικές του ανάγκες και τις προσωπικές του πεποιθήσεις. Το εργασιακό στρες είναι μια δυσλειτουργική τακτική του ατόμου η οποία πυροδοτείται από την «απειλή» που θεωρεί ότι βιώνει (συνειδητά ή ασυνειδητά), κάθε φορά που έρχεται αντιμέτωπος με δύσκολες καταστάσεις στην εργασία του. (Αφροδίτη Δαλακούρα 2011).

Το εργασιακό στρες μπορεί να οδηγήσει σε βαριά επιδείνωση της ψυχοσωματικής υγείας του ανθρώπου, ακόμα και σε επαγγελματική εξουθένωση (burnout). Σχεδόν ένας στους τρεις Ευρωπαίους εργαζομένους, δηλαδή περισσότεροι από 40 εκατομμύρια άνθρωποι, αναφέρουν ότι πάσχουν από εργασιακό στρες. Το εργασιακό στρες ευθύνεται για την απώλεια εκατομμυρίων εργάσιμων ημερών κάθε χρόνο. Μια έρευνα στα κράτη μέλη της ΕΕ έδειξε ότι το 90% των ερωτηθέντων θεωρούσε ότι στη χώρα του το στρες είναι η κύρια αιτία των ασθενειών, η οποία οφείλεται στην εξάντληση, την καταπίεση και την κακή οργάνωση της εργασίας (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2005). (Αφροδίτη Δαλακούρα 2011).

1.4 Τι προκαλεί το άγχος στο εργασιακό χώρο;

Υπάρχουν διάφοροι τύποι εργασίας που προκαλούν άγχος όπως η δουλειά γιατρού, κοινωνικού λειτουργού ακόμα και σε υπεύθυνο προσωπικού. Όπως διαπιστώσαμε το άγχος δεν είναι ίδιο για όλους. Αυτό που προκαλεί στρες σε ένα

άτομο μπορεί να μην προκαλεί σε ένα άλλο. Το κάθε άτομο αντιδρά στο στρες με διαφορετικό τρόπο. Καθώς το εργασιακό άγχος μπορεί όμως να προκληθεί και από την κακή οργάνωση της εργασίας που έρχεται αντιμέτωπος με υπερβολικές απαιτήσεις της εταιρίας και υποβολή ανώτατων γνώσεων και ικανοτήτων προκαλώντας του περισσότερο άγχος, αδυναμία και έλλειψη συγκέντρωσης.

Για πιο αναλυτικά παρακάτω αναφέρουμε τους σημαντικούς λόγους που οδηγούν στο άγχος του εργασιακού χώρου χωρίζοντας σε δύο ομάδες. Η πρώτη ομάδα 1-4 αναφέρεται στο περιεχόμενο της εργασίας και στην δεύτερη ομάδα 5-9 αφορούν αυτούς που έχουν σχέση με το περιβάλλον της εργασίας:

1. Περιεχόμενο εργασίας

- Μονότονα, υποτονικά, ασήμαντα καθήκοντα
- Έλλειψη ποικιλίας
- Δυσάρεστα καθήκοντα
- Απεχθή καθήκοντα

2. Φόρτος και ρυθμός εργασιών

- Πολλή ή λίγη εργασία
- Εργασία υπό χρονικές πιέσεις

3. Ωράριο

- Αυστηρά και μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας
- Πολλές και μοναχικές ώρες
- Μη προγραμματιζόμενο ωράριο
- Κακοσχεδιασμένο πρόγραμμα βαρδιών

4. Συμμετοχή και έλεγχος

- Μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
- Έλλειψη ελέγχου

5. Εξέλιξη σταδιοδρομίας, θέση, μισθός

- Ανασφάλεια
- Έλλειψη προοπτικών εξέλιξης
- Πολλές ή λίγες προαγωγές
- Εργασία «μικρής κοινωνικής αξίας»
- Σύστημα πληρωμής ανά τεμάχιο
- Ασαφή ή άδικα συστήματα αξιολόγηση της απόδοσης
- Ύπαρξη πολλών ή λίγων ικανοτήτων για μια θέση

6. Ρόλος στην εταιρεία

- Ασαφής ρόλος
- Αντικρουόμενοι ρόλοι στην ίδια εργασία
- Ευθύνη ανθρώπων
- Συνεχής επαφή με άλλους ανθρώπους και με τα προβλήματά τους

7. Διαπροσωπικές σχέσεις

- Ακατάλληλη, απερίσκεπτη ή μη υποστηρικτική εποπτεία και προστασία
- Κακές σχέσεις με τους συναδέλφους
- Καταπίεση, παρενόχληση και βία.
- Απομονωμένη ή μοναχική δουλειά
- Ασαφείς διαδικασίες για την αντιμετώπιση των προβλημάτων ή των παραπόνων

8. Χαρακτήρας της εταιρείας

- Κακή επικοινωνία
- Κακή ηγεσία
- Ασάφεια όσον αφορά τους στόχους και τη δομή της επιχείρησης

9. Αλληλεπίδραση σπιτιού – δουλειάς

- Αντικρουόμενες απαιτήσεις σπιτιού - δουλειάς
- Έλλειψη υποστήριξης στο χώρο εργασίας για τα οικιακά προβλήματα
- Έλλειψη υποστήριξης στο σπίτι για να εργασιακά προβλήματα

1.5 Το εργασιακό άγχος και η ανησυχία.

Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν την έννοια του άγχους και της ανησυχίας για να εκφράσουν την κατάσταση στην οποία βρίσκονται. (Καλέντης 2015). Όπως αναφέραμε παραπάνω για το εργασιακό άγχος προέρχεται από τη πίεση που ασκείται στο άτομο από το εργασιακό περιβάλλον του (Βικτωρίας Πολύζου – ψυχολόγος) ενώ με τον όρο της «ανησυχίας» ορίζεται το συναίσθημα ελαφριού άγχους και φόβου για την κατάσταση κάποιου, την κατάληξη ενός γεγονότος κλπ.

Η ανησυχία είναι ωφέλιμη όταν μας κινητοποιεί να δράσουμε και να βρούμε λύσεις. Όταν όμως στο μυαλό μας κυριαρχούν τα χειρότερα σενάρια, τότε ξεκινούν τα προβλήματα. Οι άνθρωποι που ανησυχούν υπερβολικά συνήθως φοβούνται μια απροσδιόριστη απειλή - ένα αόριστο κακό ενδεχόμενο στο μέλλον. Η συνεχής ανησυχία είναι δυνατόν να επηρεάσει τη ζωή μας και να μας παραλύσει συναισθηματικά. (Νίκη Ψάλτη).

Μπορούμε να αντιμετωπίσουμε την ανησυχία ακολουθώντας τα παρακάτω παραδείγματα:

Εστιάζοντας στο παρόν

Να μην αναλύουμε διαρκώς τι θα φέρει το μέλλον. Μια τεχνική που μπορεί να μας βοηθήσει είναι να σημειώσουμε σε ένα χαρτί ποιο ακριβώς είναι το θέμα που μας ανησυχεί, έτσι ώστε να μην αφήσουμε το μυαλό μας να παρασυρθεί από παράλογες φοβίες που μας απομακρύνουν από το αληθινό πρόβλημα.

Να αποστασιοποιούνται

Έχοντας αντιμέτωποι με ένα πρόβλημα παίρνοντας τις αποστάσεις, γεγονός που τους επιτρέπει να δουν την κατάσταση πιο αντικειμενικά και με τη συναισθηματική αποστασιοποίηση που είναι απαραίτητη για να βρουν λύσεις.

Ανησυχούν, αλλά... αργότερα

Μια καλή στρατηγική για την αντιμετώπιση της υπερβολικής ανησυχίας είναι να ασχοληθούμε με αυτήν... αργότερα. Την ώρα που η ενοχλητική σκέψη εισβάλλει στο μυαλό μας ας συνεχίσουμε με τις δραστηριότητές μας, λέγοντας στον εαυτό μας ότι θα σκεφτούμε τι θα κάνουμε με αυτή μια συγκεκριμένη στιγμή της ημέρας αργότερα. Συχνά, το αποτέλεσμα είναι να την ξεχάσουμε εντελώς.

Δεν παρασύρονται

Η συνεχής ανησυχία εμπλέκει τα θύματά της σε έναν φαύλο κύκλο αρνητικών σκέψεων, με αποτέλεσμα ένα πρόβλημα που μπορεί να είναι αντιμετωπίσιμο να φαίνεται ανυπέρβλητο, αφού στο μυαλό τους όλα έχουν ήδη πάει στραβά. Καταγράφουμε το πραγματικό πρόβλημα με το οποίο είμαστε αντιμέτωποι στο παρόν, προσπαθώντας να εντοπίσουμε πιθανές λύσεις, τις οποίες και τολμάμε να δοκιμάσουμε ακόμη και αν δεν μπορούμε να γνωρίζουμε εκ των προτέρων την αποτελεσματικότητά τους.

Να αποδέχονται την αβεβαιότητα

Ανησυχώντας για ότι μπορεί να πάει στραβά, δεν ξορκίζουμε το κακό. Ενδεχομένως να νιώθουμε πιο ασφαλείς, αλλά αυτό είναι μια πλάνη. Εστιάζοντας σε επικείμενες απειλές, όχι μόνο δεν τις αποτρέπουμε, αλλά στερούμαστε και την απόλαυση της ζωής μας στο παρόν. Ενίοτε, μάλιστα, είναι δυνατόν με αυτόν τον τρόπο και να τις προκαλέσουμε. Για παράδειγμα, αν πηγαίνοντας σε μια συνέντευξη για δουλειά κάνουμε αρνητικές σκέψεις απαξίωσης και γελοιοποίησης του εαυτού μας, γινόμαστε περισσότερο νευρικοί, γεγονός που μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες όσον αφορά την εντύπωση που θα αποκομίσει για εμάς ο πιθανός εργοδότης μας. Ας αναλογιστούμε, λοιπόν, αν είναι δυνατόν να είμαστε σίγουροι για οτιδήποτε στη ζωή. Ας σκεφτούμε αν περιμένουμε «τα χειρότερα» μόνο και μόνο επειδή είναι απρόβλεπτα. Ας προκαλέσουμε τον ίδιο τον φόβο της αβεβαιότητας και θα έχουμε κάνει ένα σημαντικό βήμα προόδου.

Σε αρμονία με τα συναισθήματά τους

Η συνεχής ανησυχία κρατά το μυαλό απασχολημένο και μας αποσπά από τα ίδια μας τα συναισθήματα. Δεν είναι όμως δυνατόν να «σωπάσουμε» τα συναισθήματά μας με αυτόν τον τρόπο. Όσοι δεν καταστροφολογούν είναι σε αρμονία με τα συναισθήματά τους - θετικά και αρνητικά. Αποδέχονται ότι δεν μπορούν να έχουν διαρκώς τον έλεγχο και ότι τα συναισθήματα που βιώνουν δεν είναι πάντα ξεκάθαρα. Η αλήθεια είναι ότι τα συναισθήματα, όπως και η ίδια η ζωή, είναι μπερδεμένα. Μπορούμε, όμως, να δούμε τα αρνητικά συναισθήματα ως ένα σημάδι ότι η κατάσταση που τα προκαλεί -π.χ. σχέσεις, δουλειά, λογαριασμοί - απαιτεί την προσοχή μας και να λάβουμε τα μέτρα μας. (Νίκη Ψάλτη).

1.6 Οι διαφορές μεταξύ άγχους και ανησυχίας

Το άγχος και η ανησυχία μπορεί να μοιάζουν μεταξύ τους αλλά είναι πολύ διαφορετική η ψυχολογική κατάσταση που βιώνουμε με κάθε ορό. Σύμφωνα με τον ψυχολόγο Αντώνιος Καλεντής αναφέρεται στο γεγονός ότι και οι δύο συνδέονται με μια γενική αίσθηση της ανησυχίας ο τρόπος που μπορεί να αντιμετωπιστεί είναι αρκετά διαφορετικός, όπως διαφορετικές είναι και οι συνέπειες που έχουν στην συναισθηματική και ψυχολογική υγεία.

Παρακάτω αναφερόμαστε τις διαφορές μεταξύ άγχους και ανησυχίας:

Έχουμε την τάση να βιώνουμε την ανησυχία στο μυαλό μας και το άγχος στο σώμα μας.

Ανησυχία τείνει να είναι περισσότερο εστιασμένη στις σκέψεις, ενώ το άγχος μπορούμε να το συνδέσουμε με ότι αισθανόμαστε σε όλο το σώμα μας. Δεν είναι τυχαίο που σε αρκετά περιστατικά άγχους/εντόνου στρες, υπάρχει και ψυχοπαθολογία.

Ανησυχία τείνει να είναι συγκεκριμένη, ενώ το άγχος είναι πιο διάχυτο.

Μπορεί, για παράδειγμα, να ανησυχούμε να είμαστε στο αεροδρόμιο στην ώρα μας (συγκεκριμένα), αλλά είναι διαφορετικό να αισθανόμαστε ανήσυχοι σχετικά με τα ταξίδια (πιο αόριστη, πιο γενική ανησυχία).

Η ανησυχία λεκτικά εστιάζεται, ενώ το άγχος περιλαμβάνει λεκτικές σκέψεις και νοητικές εικόνες.

Αυτή η διάφορα είναι σημαντική, καθώς οι συναισθηματικές νοητικές εικόνες όπως και αυτές που σχετίζονται με το άγχος, προκαλούν μια πολύ μεγαλύτερη καρδιαγγειακή απόκριση. Αυτός είναι ο άλλος λόγος για τον οποίο βιώνουμε άγχος σε όλο το σώμα.

Ανησυχία συχνά πυροδοτεί την επίλυση προβλήματος, αλλά το άγχος δεν το κάνει.

Η ανησυχία μπορεί να μας οδηγήσει να σκεφτούμε λύσεις και στρατηγικές για την αντιμετώπιση μια δεδομένης κατάστασης. Το άγχος είναι περισσότερο σαν ένα τροχός χάμστερ που μας γυρίζει γύρω, αλλά δεν οδηγεί σε παραγωγικές λύσεις. Πράγματι η διάχυτη φύση του άγχους το καθιστά λιγότερο αποτελεσματικό στην επίλυση προβλημάτων.

Η ανησυχία δημιουργεί ήπια συναισθηματική δυσφορία, το άγχος μπορεί να δημιουργήσει σοβαρή συναισθηματική δυσφορία.

Το άγχος είναι άπλα ένα πολύ πιο ισχυρό και, ως εκ τούτου, προκαλεί αναστάτωση και προβληματική ψυχολογική κατάσταση.

Η ανησυχία προκαλείται από πιο ρεαλιστικές ανησυχίες από ότι το άγχος.

Εάν ανησυχείτε ότι θα απολυθείτε στη δουλειά σας επειδή κάνατε πραγματικά κάποιο λάθος εργασιακό, είστε ανήσυχοι. Εάν ανησυχείτε ότι θα απολυθείτε, επειδή το αφεντικό σας δεν σας ρώτησε σήμερα αν φάγατε πρωινό είστε κυριευμένοι από το άγχος.

Ανησυχία τείνει να είναι ελεγχόμενη, το άγχος πολύ λιγότερο.

Με την επίλυση προβλημάτων και σκέψης μέσα από στρατηγικές για να βρείτε την λύση και την αίτια της ανησυχίας σας, μπορείτε να την μειώσετε σε μεγάλο βαθμό. Αντίθετος υπάρχει πολύ λιγότερος έλεγχος του άγχους, καθώς είναι πολύ δύσκολο να μιλήσει κάποιος με τον εαυτό του αντικειμενικά για ένα ερέθισμα που ήδη προκαλεί συναισθηματική φόρτιση.

Η ανησυχία τείνει να είναι μια προσωρινή κατάσταση, αλλά το άγχος μπορεί να καθυστερήσει.

Μόλις επιλυθεί το ζήτημα που μας ανησυχεί, η ανησυχία μειώνεται και εξαφανίζεται. Το άγχος μπορεί να καθυστερήσει για μεγάλο χρονικό διάστημα, ακόμη υπάρχει το ενδεχόμενο να "πηδάμε" από το ένα αρνητικό ερέθισμα σε ένα άλλο (π.χ., μια εβδομάδα αισθανόμαστε άγχος για τη δουλειά, τότε προστίθεται το άγχος για την υγεία μας, μετά για τα παιδιά μας και όλα αυτά ταυτόχρονα με το τι θα γίνει στο Νότιο Ημισφαίριο.)

Η ανησυχία δεν επηρεάζει την επαγγελματική και προσωπική μας λειτουργία, το άγχος το κάνει.

Κανείς δεν παίρνει ρεπό από τη δουλειά του για να καθίσει σπίτι και να ανησυχεί για το γεγονός αν θα κερδίσει η ομάδα του την επόμενη αγωνιστική (οκ υπάρχουν και κάποιες εξαιρέσεις). Αλλά το άγχος μπορεί να μας κάνει να νιώθουμε τόσο ανήσυχοι, άβολα και ανίκανοι να συγκεντρωθούμε ώστε να μπορέσουμε να κυριολεκτικά αισθανόμαστε πολύ στενάχωρα για να εργαστούμε.

Η ανησυχία δεν χρειάζεται φαρμακολογική αντιμετώπιση.

Υπάρχουν αρκετοί που πάνε σε κάποιο ειδικό Ψυχικής Υγείας για να αντιμετωπίσουν το άγχος τους, κάτι που δεν κάνουν εύκολα κάποιοι που έχουν μια ανησυχία. Σε ορισμένες εντάσεις και διάρκεια, το άγχος θεωρείται μια αληθινή ψυχική διαταραχή, που απαιτεί ψυχολογική θεραπεία ή / και φαρμακευτική αγωγή.

1.7 Το άγχος έχει φύλο;

Σύμφωνα με έρευνες της Αμερικανικής Εταιρίας για την Υγεία και την Ασφάλεια, οι γυναίκες υποφέρουν πιο έντονα από άγχος, σε σύγκριση με τους άντρες, και ταλαιπωρούνται συχνότερα από ψυχολογικές διαταραχές, εξάντληση αλλά και επιθυμία να παραιτηθούν από την εργασία τους.

Υπάρχουν βέβαια σοβαροί λόγοι που επεξηγούν το γεγονός αυτό. Οι γυναίκες έχουν συνήθως χαμηλότερο μισθό από ότι οι άντρες, ακόμα και αν διαθέτουν καλύτερα ακαδημαϊκά προσόντα. Επίσης πολλές επιχειρήσεις δεν εφαρμόζουν πολιτικές προστασίας της οικογένειας. Ανύπαντρες μητέρες, αλλά και χαμηλόμισθες απόφοιτες ανώτατης εκπαίδευσης είναι τα πιο συχνά «θύματα» εξάντλησης. (Gatto, 1993).

Εκτός από τις οικογενειακές υποχρεώσεις, υπάρχουν ταυτόχρονα και άλλοι παράγοντες που καθιστούν τις γυναίκες πιο επιρρεπείς στο άγχος:

1. Οι γυναίκες απασχολούνται σε τομείς που συνδέονται εξ' ορισμού με το άγχος, όπως, δασκάλες, κοινωνικές λειτουργοί, νοσηλεύτριες κ.λπ.
2. Οι γυναίκες που κατέχουν υψηλότερα ιεραρχικά πόστα, αντιμετωπίζονται με προκατάληψη. Αυτό τις οδηγεί στο να προσπαθούν να αποδείξουν την αξία τους, κάτι που είναι εξαντλητικό.
3. Το μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών κατέχει μη-σταθερές ή και εποχικές θέσεις εργασίας.

4. Μικρή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων. Αυτό συμβαίνει γιατί στην πλειοψηφία τους οι γυναίκες δεν κατέχουν υψηλόβαθμες θέσεις (Galanakis et.al, 2009).

Αυξημένο κίνδυνο καρδιοπάθειας εμφανίζουν οι γυναίκες που εκδηλώνουν υπερβολικό άγχος στη δουλειά τους.

Οι ερευνητές από το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο του Glostrup παρακολούθησαν την πορεία της υγείας και την ποιότητα ζωής 12.000 εθελοντριών, ηλικίας 45 ετών και άνω, επί 15 χρόνια (έως το 2008). Στο μεσοδιάστημα, 580 εθελόντριες παρουσίασαν ισχαιμική καρδιοπάθεια, με 369 από αυτές να αναπτύσσουν στηθάγχη και 138 να παθαίνουν έμφραγμα.

Αφού οι ερευνητές έλαβαν υπ' όψιν όλους τους παράγοντες που θα μπορούσαν να ευθύνονται για την καρδιοπάθεια των εθελοντριών, κατέληξαν στο συμπέρασμα πως όσες βίωναν «ιδιαίτερα έντονο» εργασιακό στρες είχαν κατά 35% περισσότερες πιθανότητες να παρουσιάσουν καρδιοπάθεια σε σύγκριση με τις συνομήλικές τους εργαζόμενες που ήταν πολύ πιο χαλαρές στη δουλειά.

Όταν, όμως, ανέλυσαν τα στοιχεία ανά ηλικιακή ομάδα, διαπίστωσαν ότι οι 40αρες εργαζόμενες ήταν αυτές που ουσιαστικά πλήττονταν από το εργασιακό στρες, ενώ οι 50αρες και οι 60αρες έμεναν αλώβητες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΚΑΙ Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ.

2.1 Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους.

Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους δε μπορεί παρά να είναι αρνητικές και να αφορούν τόσο τον ίδιο τον εργαζόμενο, όσο και την επιχείρηση στην οποία απασχολείται. Αυτές περιλαμβάνουν:

Για τον εργαζόμενο:

- Επιβάρυνση της σωματικής και ψυχικής του υγείας
- Εκνευρισμός, αδυναμία χαλάρωσης και συγκέντρωσης
- Δυσκολία λογικής σκέψης και λήψης αποφάσεων
- Θυμός, κούραση, απογοήτευση, απόγνωση
- Χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση και δέσμευση
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Μειωμένη απόδοση και αποτελεσματικότητα
- Κακές σχέσεις με συναδέλφους
- Διατάραξη της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
- Κατανάλωση αλκοόλ, χρήση φαρμάκων- ουσιών, κάπνισμα

Για την επιχείρηση:

- Αύξηση απουσιών προσωπικού και λήψης αναρρωτικών αδειών
- Ανάγκη συχνής αλλαγής/ αντικατάστασης προσωπικού
- Χαμηλή απόδοση και παραγωγικότητα
- Μείωση της δέσμευσης των εργαζομένων
- Αύξηση συχνότητας ατυχημάτων
- Αρνητικό κλίμα και μειωμένο ηθικό εργαζομένων
- Αρνητική εικόνα της επιχείρησης ως ένας «κακός» εργοδότης
- Κακή ποιότητα προϊόντων /παρεχόμενων υπηρεσιών
- Αύξηση παραπόνων πελατών (Στεργίου Νεκταρία).

2.2 Τα συμπτώματα του εργασιακού άγχους.

Το άγχος επηρεάζει κάθε άνθρωπο με διαφορετικό τρόπο. Κάποιοι παρουσιάζουν έντονες αντιδράσεις. Σε άλλους τα συμπτώματα μπορεί να εμφανιστούν αργότερα και να υπάρξει σύγχυση με άλλα προβλήματα υγείας. Όμως το άγχος μπορεί να εντοπιστεί από προβλήματα στην συμπεριφορά και σωματικές, πνευματικές και συναισθηματικές ενδείξεις. Είναι πολύ σημαντικό να μην περιμένουν οι επιχειρήσεις την εμφάνιση των συμπτωμάτων του άγχους για να πάρουν μέτρα, αλλά να εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα για την εξάλειψη των κινδύνων του άγχους σε επίπεδο εταιρείας.

Παρακάτω αναφερόμαστε κάποια συμπτώματα του άγχους:

1. Προβλήματα Σωματικής Υγείας:

Πονοκέφαλος, πίεση, δυσπεψία, δύσπνοια, εξανθήματα ή δερματικοί ερεθισμοί, συχνά κρυώματα, υποτροπή παλιών ασθενειών, κούραση, αδυναμία χαλάρωσης, ταχυκαρδία, ναυτία, ευαισθησία σε αλλεργίες, υπερβολική εφίδρωση, σφιχτές γροθιές, λιποθυμίες, μικρό ασθέθειες, δυσκοιλιότητα ή διάρροια, ταχύτατη λήψη ή απώλεια βάρους..

2. Προβλήματα Πνευματικής:

Αδυναμία συγκέντρωσης, ανησυχία, λάθη, μπερδεμένη σκέψη, διαρκείς αρνητικές σκέψεις, δυσκολία στη λήψη αποφάσεων, κακά όνειρα ή εφιάλτες, μικρότερη διαίσθηση, μικρότερη ευαισθησία, λανθασμένη κρίση, βραχυπρόθεσμη και όχι μακροπρόθεσμη σκέψη, βιαστικές αποφάσεις..

3. Προβλήματα που εντοπίζονται στη συμπεριφορά:

Έλλειψη κοινωνικότητας, διαρκής ανησυχία, ψέματα, απρόσεκτη οδήγηση, μεγάλη κατανάλωση αλκοόλ και τσιγάρου, κλάμα, συνεχείς συγκρούσεις κατά τις συναντήσεις, εριστικότητα, άρνηση συμβουλών και προτάσεων, χρήση λύσεων που είναι γνωστό ότι είναι ακατάλληλες, επικρίσεις άλλων, βανδαλισμοί, φωνές, αργοπορία και γρήγορη αναχώρηση, μεγάλα διαλείμματα, παθητικότητα και έλλειψη δέσμευσης.

4. Προβλήματα Ψυχολογικής Φύσης

Κατάθλιψη, έντονο άγχος, αδυναμία συγκέντρωσης, εκνευρισμός, ένταση, κυκλοθυμία, αποξένωση, αίσθηση ανικανοποίητου, χαμηλή αυτοεκτίμηση, συναισθηματική εξουθένωση, φόβος και κρίσεις πανικού.

2.3 Η Διαχείριση του εργασιακού άγχους

Όταν το άγχος εμφανίζεται στο χώρο εργασίας παρεμβαίνει στην ικανότητα στα άτομα να δουλέψουν να φροντίσουν τον εαυτό τους ή να διαχειριστούν την ζωή τους τότε τα άτομα αυτά πρέπει να αναλάβουν δράση.

Το εργασιακό άγχος είναι πολύ σημαντικό ο ίδιος ομοργανισμός που απασχολεί άτομα που βιώνουν στρες, να φροντίσει να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες ενδυνάμωσης και υποστήριξης αυτών των ατόμων καθώς πολλές φορές τα ίδια τα άτομα δεν είναι σε θέση να το κάνουν αυτό, γι' αυτό είναι χρήσιμη η βοήθεια κάποιου ειδικού που θα υποδείξει κάποιους τρόπους μείωσής του στρες. Πρέπει να αρχίσουν να δίνουν προσοχή στην φυσική του και συναισθηματική τους υγεία. Όταν τα άτομα αυτά μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τις ανάγκες τους τότε θα είναι πιο δυνατοί και ανθεκτικοί στο στρες.

Προτάσεις που θα πρέπει να ακολουθήσει ο εργαζόμενος για να διαχειριστεί το άγχος:

- Μικρά διαλείμματα.
- Τροποποιήστε την εργασία σας. Μιλήστε για προσαρμογή της εργασίας σας σύμφωνα με τις ικανότητές σας.
- Οργανώστε το ημερολόγιο καθηκόντων της ημέρας. Αν ξέρετε τι έχετε να κάνετε, υπολογίζετε τον χρόνο σας καλύτερα και αυτό σας καθιστά σίγουρα πιο αποτελεσματικούς και παραγωγικούς.
- Αποφύγετε τις αρνητικές σκέψεις. Οι αρνητικές σκέψεις προκαλούν εξάντληση και μας οδηγούν συνήθως σε αδιαφορία.

- Δώστε χρόνο στον εαυτό σας. Κάντε μια βόλτα ή ακόμα ακούστε την αγαπημένη σας μουσική. Θα διαπιστώσετε ότι τα παραπάνω θα επιδράσουν θετικά στον ψυχισμό σας.
- Μοιραστείτε το άγχος και τους προβληματισμούς σας. Η εξωτερίκευση της σκέψης και της ανησυχίας μας με κάποιον κοντινό μας άνθρωπο, μπορεί να μας απελευθερώσει.
- Προσπαθήστε να αποκτήσετε συμμάχους στη δουλειά. Είναι ανακουφιστικό να γνωρίζετε πως υπάρχουν 2-3 άνθρωποι που μπορούν να σας βοηθήσουν.
- Βρείτε το χιούμορ σας.
- Να έχετε ρεαλιστικές προσδοκίες. Δεν είναι κανείς τέλειος. Άλλαξε το σύνθημα σας για καλύτερες επιδόσεις και αφήστε την τελειότητα στους θεούς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.

3.1 Έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) εμφανίζεται ολοένα και περισσότερο τόσο τα τελευταία χρόνια και έχει απασχολήσει ιδιαίτερα τους ψυχολόγους, τους κοινωνιολόγους, αλλά και τους ειδικούς του μάνατζμεντ, καθώς έχουν αναγνωρίσει τις σημαντικές της επιπτώσεις στο άτομο, στον οργανισμό και γενικότερα στην οικονομία και την παραγωγή. Στα αγγλικά “burn out” σημαίνει «αναλώνομαι προοδευτικά εκ των ένδον μέχρι του σημείου της απανθράκωσης» .

Η επαγγελματική εξουθένωση ή αλλιώς το σύνδρομο Burnout αποτελείται από της διαστάσεις της συναισθηματική κούρασης, της αποπροσωποποίησης και της αίσθησης της μειωμένης προσωπικής επίτευξης (Maslach 1982).Ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον ψυχίατρο Freudenberg για την περιγραφή των συμπτώσεων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και, γενικότερα σε χώρους που δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ τους των υπαλλήλων και των ατόμων που έχουν την ανάγκη τους (Freudenberg, 1974). Σύμφωνα με το γεγονός ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα ιδιαίτερο διαδεδομένο αντικείμενο έρευνας και έχει αποτελέσει το επίκεντρο μιας ταχείς αυξανόμενης διεπιστημονικής βιβλιογραφίας, δεν υπάρχει προς το παρόν ένας απόλυτος ορισμός.

Ίσως ο πιο ευρέως αναφερόμενος ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αυτός της ψυχολόγου Christine Maslach (1982), το όνομα της οποίας έχει από πολύ νωρίς συνδεθεί με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης:

«Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τούς οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανόμενη της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από [25]

συναισθηματική εξάντληση όπου δεν έχει καθόλου θετικά αισθήματα συμπαθείας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς».

Από τον ορισμό αυτό υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και διαφόρων χαρακτηριστικών της εργασίας (σημαντικότερα του σκοπού, παραγωγικότητα, επιθυμία για αλλαγή εργασιακό) αλλά και τους εργασιακούς στρεσογόνους παράγοντες (έλλειψη πειθαρχία επαγγελματική υπευθυνότητα). Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζει αρνητικά την παρακίνηση και την αποδοτικότητα και μπορεί να οδηγήσει σε συχνές και αδικαιολόγητες απουσίες ή ακόμη και σε παραίτηση από την εργασία (Βακόλα & Νικολάου 2012).

3.2 Στοιχεία που περιγράφουν το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

Ο Figley (1995) κατέγραψε λεπτομερώς τους τομείς τις λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης:

➤ Στο γνωστικό τομέα

Το άτομο που βιώνει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζει έκπτωση στην συγκέντρωση του, χαμηλή αυτοεκτίμηση, απάθεια, ακαμψία, αποπροσανατολισμός, τελειομανία, ενασχόληση με τραυματικές εμπειρίες και ιδέες αυτοκαταστροφής.

➤ Σε συναισθηματικό επίπεδο

Παρουσιάζεται αισθήματα αδυναμίας, ενοχής, θύμου, φόβου, κατάθλιψης. Αυτά συχνά συνοδεύονται από ένα συναισθηματικό μούδιασμα ή έντονες εναλλαγές διάθεσης και αυξημένης ευαισθησίας.

➤ Συμπεριφοριστικά

Το άτομο παρουσιάζει ανυπομονησία, κοινωνική απόσυρση, παλινδρομήσεις σε προηγούμενα στάδια ανάπτυξης, διαταραχές ύπνου, εφιάλτες, διατροφικές διαταραχές, εγρήγορση. Τέλος το άτομο γίνεται πιο επιρρεπής στα ατυχήματα.

➤ **Στις διαπροσωπικές του σχέσεις**

Το άτομο μπορεί να αρχίσει να απομονώνεται, να χάνει το ενδιαφέρον του για τις σχέσεις και το σεξ, γίνεται δύσπιστο, γίνεται υπερπροστατευτικός γονέας ή σύντροφος, προβάλλει στους άλλους το θυμό ή τις ενοχές του, χάνει εύκολα την υπομονή του, νιώθει έντονη μοναξιά και εμπλέκεται σε διαπροσωπικές συγκρούσεις.

➤ **Σε πνευματικό- θρησκευτικό επίπεδο**

ο εργαζόμενος που βιώνει κόπωση θέτει υπαρξιακούς προβληματισμούς ως προς την αξία της ζωής, αμφισβητεί τον σκοπό για τον οποίο ζει, χάνει την ελπίδα του, αμφισβητεί τα θρησκευτικά του πιστεύω, γίνεται σκεπτικιστής και παύει να εμπιστεύεται τον εαυτό του.

➤ **Στο ψυχοσωματικό κομμάτι**

Τα συμπτώματα που παρουσιάζει το άτομο είναι σοκ, έντονη εφίδρωση, επιτάχυνση ρυθμού αναπνοής, αύξηση της ταχύτητας του σφυγμού, δύσπνοια, μυϊκούς πόνους, ιλίγγους αποπροσανατολισμό και αλλά σωματοποιημένα συμπτώματα.

➤ **Προς την εργασία του**

Το άτομο έχει χαμηλό ηθικό, δεν έχει αρκετά κίνητρα, αποφεύγει να εκπληρώσει τα καθήκοντα του, δίνει υπερβολική σημασία σε επουσιώδεις λεπτομέρειες. Η στάση του απέναντι στην εργασία του χαρακτηρίζεται από

αρνητισμό, αποστασιοποίηση και απάθεια. Δεν συνδέεται με το αντικείμενο της εργασίας του, η ποιότητα της απόδοσης του είναι χαμηλή, είναι ευερέθιστος, εμπλέκεται σε διαπληκτισμούς με τους συναδέλφους και τους αποφεύγει. (Σταθάτου Α. 1989).

3.3 Τα Θεωρητικά Μοντέλα Της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα μιας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987). Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως σε τρισέγγονες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο προγραμμαμένη έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστηρίζει και η αυταρχική διοίκηση του οργανισμού. Άλλοι πάλι ερευνητές (Leiter & Maslach, 1988 Dekker & Schaferli 1955 Antoniou, 1999), τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας, ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και από το χώρο της υγείας στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens & Rayne, 1999).

Επομένως παρακάτω ακολουθεί η ερμηνεία των μοντέλων της επαγγελματικής εξουθένωσης

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα μιας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987). Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως σε τρισέγγονες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο προγραμμαμένη έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστηρίζει και η αυταρχική διοίκηση του οργανισμού. Άλλοι πάλι ερευνητές (Leiter & Maslach 1988, Dekker & Schaferli 1955 Antoniou, 1999), τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας, ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που

ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και από το χώρο της υγείας στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens&Rayne,1999).

Επομένως παρακάτω ακολουθείται η ερμηνεία των μοντέλων της επαγγελματικής εξουθένωσης:

3.3.1 Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach (1982).

Ο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης.

Αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μην μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδεκτές των υπηρεσιών του. Ένα κοινό σύμπτωμα είναι το άτομο να βλέπει με δέος την προοπτική να πρέπει να πάει ξανά στη δουλειά του την επόμενη μέρα. Το άτομο συνήθως προσπαθεί να προστατευτεί απέναντι στην εξάντληση με απομόνωση και αρχίζει να επικοινωνεί με τους άλλους με αρνητικό ή επιθετικό τρόπο.

Τα επίπεδα αποπροσωποποίησης.

Αναφέρεται στην αρνητική και συχνά κυνική, αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών του, τους οποίους αντιμετωπίζει πολλές φορές ως αντικείμενα, στην προσπάθεια του να απεγκλωβιστεί από την φόρτιση.

Η μειωμένης προσωπικής επίτευξης.

Αναφέρεται στην τάση του ατόμου που πάσχει από το σύνδρομο, να κάνει αρνητική αξιολόγηση του εαυτού του και σ' ένα γενικότερο αίσθημα δυστυχίας και δυσαρέσκειας, όσον αφορά στα αποτελέσματα και το περιεχόμενο της εργασίας του.

Η Chistine Maslach, με βάση τις παραπάνω διαστάσεις δημιούργησε την κλίμακα MBI (Maslach BurnoutInventory), η οποία χρησιμοποιείται διεθνώς ως μέχρι σήμερα στις περισσότερες μελέτες ως μέσο αντικειμενικής καταγραφής του συνδρόμου. Οι εργαζόμενοι συμπληρώνουν ερωτηματολόγια, τα οποία αναφέρονται σε συνολικά 22 καταστάσεις που αντιστοιχούν στις τρεις επιμέρους καταστάσεις της

εξουθένωσης. Καθεμία κατάσταση βαθμολογείται με βάση που κυμαίνεται από το 0 (ποτέ) έως και το 6 (διαρκώς). Από το άθροισμα των μετρήσεων για κάθε κατάσταση, προκύπτουν τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, σύμφωνα με τον πίνακα 1.

Πίνακας 1

Μέτρηση επαγγελματικής εξουθένωσης με την κλίμακα MBI

Καταστάσεις (22)	BURNOUT		
	Χαμηλό	Μέσο	Υψηλό
Συναισθ. Εξάντληση (9)	<16	17-26	>27
Αποπροσωποποίηση (5)	<6	7-12	>13
Προσωπική Επίτευξη (8)	>39	38-32	<31

3.3.2 Το Μοντέλο Των Edelwich & Brodsky (1980).

Οι Edelwich & Brodsky (1980) περιέγραψαν μία σειρά από τέσσερα στάδια ανάπτυξης της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα οποία ακολουθεί ο εργαζόμενος από την αρχή της καριέρας του, και συγκεκριμένα:

Ενθουσιασμός.

Ο εργαζόμενος ξεκινάει την καριέρα του με ενθουσιασμό. Μόλις έχει μπει στον επαγγελματικό στίβο και έχει υπερβολικά υψηλούς στόχους και συχνά μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος υπερεπενδύει στην εργασία του, αφιερώνοντας το χρόνο και την ψυχή του, ενώ επίσης υπερεπενδύει στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους ασθενείς. Καθώς, όμως, διαπιστώνει ότι το έργο που παράγει δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, απογοητεύεται.

Αμφιβολία και αδράνεια.

Τότε, λοιπόν, περνάει στο δεύτερο στάδιο, αυτό της αμφιβολίας και αδράνειας. Η εργασιακή καθημερινότητα διαψεύδει τις προσδοκίες του, με αποτέλεσμα να μην καλύπτονται οι ανάγκες του μέσα από την εργασία του. Ο εργαζόμενος κατηγορεί τον εαυτό του για την αποτυχία και προσπαθεί ακόμη περισσότερο να επενδύσει στο επάγγελμά του, χωρίς όμως θετικό αποτέλεσμα. Έτσι, σταδιακά αποϊδανικοποιεί την εργασία του, μη έχοντας όμως ακόμα αναθεωρήσει τις προσδοκίες του.

Απογοήτευση και ματαίωση.

Την αμφιβολία και αδράνεια διαδέχονται η απογοήτευση και ματαίωση. Ο εργαζόμενος βλέπει ότι οι προσπάθειές του να ολοκληρωθεί μέσα από την εργασία του ματαιώνονται και οδηγείται στην αποθάρρυνση και την απογοήτευση. Για να ξεφύγει από το αδιέξοδο πρέπει είτε να αναθεωρήσει τελικά τις προσδοκίες του είτε να απομακρυνθεί από την εργασιακό του χώρο, από την πηγή δηλαδή του στρες.

Απάθεια.

Στο τελευταίο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που περιγράφεται ως απάθεια, ο εργαζόμενος αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα απέναντι στους άλλους, ενώ προσπαθεί να καταπολεμήσει την απογοήτευση και τη ματαίωση που του προκαλεί το επάγγελμά του. Ουσιαστικά συνεχίζει να εργάζεται για βιοποριστικούς λόγους, ενώ επενδύει ελάχιστη ενέργεια στα καθήκοντά του και αγνοεί τις ανάγκες των ασθενών/πελατών του, για να καλύψει την ανεπάρκεια που νιώθει απέναντί τους.

3.3.3 Το Διαδραστικό Μοντέλο Του Cherniss (1980).

Το Διαδραστικό Μοντέλο του Cherniss (1980). Σύμφωνα με τον C. Cherniss, η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί περισσότερο μία «διαδικασία» παρά ένα μεμονωμένο «συμβάν», και η οποία ακολουθεί τρία στάδια:

1. Φάση του «εργασιακού στρες»:

Πρόκειται για μία διατάραξη ανάμεσα στους απαιτούμενους και τους διαθέσιμους πόρους. Το εργασιακό στρες είναι το αποτέλεσμα της διατάραξης αυτής στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον του εργαζόμενου, η οποία δημιουργείται όταν οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν με κατάλληλο τρόπο τους προσωπικούς στόχους και τα αιτήματα που προέρχονται από το εργασιακό περιβάλλον. Αυτή η διατάραξη της ισορροπίας μπορεί να συμβεί σε οποιονδήποτε εργαζόμενο, χωρίς να οδηγήσει απαραίτητα σε επαγγελματική εξουθένωση.

2. Φάση «εξάντλησης»:

Πρόκειται για τη συγκινησιακή ανταπόκριση στην προηγούμενη διατάραξη της ισορροπίας, η οποία εκδηλώνεται με τη μορφή συναισθηματικής εξάντλησης, στρες, κόπωσης, ανίας, έλλειψης ενδιαφέροντος και απάθειας. Ο εργασιακός χώρος αποτελεί για τον εργαζόμενο πηγή εξάντλησης, ενώ η προσοχή του στρέφεται περισσότερο σε γραφειοκρατικές πλευρές παρά σε κλινικές παραμέτρους. Ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μία κατάσταση συνεχούς έντασης που, αν δεν καταφέρει να τη διαχειριστεί σωστά, ενδέχεται να οδηγήσει σε απογοήτευση και παραίτηση.

3. Φάση «αμυντικής κατάληξης»:

Πρόκειται για το στάδιο όπου πραγματοποιούνται αλλαγές στη στάση και τη συμπεριφορά του εργαζόμενου, ο οποίος σταδιακά αποεπενδύει συναισθηματικά την εργασία του και εκδηλώνει κυνισμό και απάθεια για τους άλλους. Οι αλλαγές αυτές συμβάλλουν στη μείωση των σωματικών και ψυχολογικών συνεπειών που επέρχονται, με την ελπίδα να μπορέσει ο εργαζόμενος να επιβιώσει επαγγελματικά.

3.3.4 Το Μοντέλο της Pines

Η Pines και οι συνεργάτες της ορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μία κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προκαλείται από την μακροχρόνια έκθεση σε συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες (Pines & Aronson, 1988). Ωστόσο, δεν περιορίζουν την εφαρμογή της επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας, όπως είχε προταθεί αρχικά, αλλά αντίθετα την διερεύνησαν και σε τομείς όπως οι οικογενειακές σχέσεις (Pines & Aronson, 1996) και οι πολιτικές συγκρούσεις (Pines, 1993). Η μέτρηση που εφαρμόζει η Pines (Burnout Measure) απομακρύνεται από την αρχική θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης ως συνδρόμου που συν-εμφανίζεται με συμπτώματα απελπισίας, απόγνωσης και μειωμένης αυτοπεποίθησης και αντιμετωπίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία μόνο κλίμακα που δίνει μια συνολική βαθμολογία.

3.4 Τα Σταδία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Οι Herbert Freudenberger και Gail North χώρισαν την πορεία προς την επαγγελματική εξουθένωση σε δώδεκα (12) στάδια. Τα άτομα που εμφανίζουν επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να περάσουν από όλα ή από κάποια στάδια, ενώ μπορεί επίσης να ξαναπερνάνε συνεχώς κάποια από τα στάδια.

Παρακάτω αναφέρονται τα στάδια που παρουσιάζει ένα άτομο το σύνδρομο burnout.

- 1) Αρχικά έχει ανάγκη να αποδείξει ότι αξίζει
- 2) Έπειτα δουλεύει όλο και περισσότερο
- 3) Αρχίζει να παραμελεί τις ανάγκες του
- 4) Σε επόμενο στάδιο καταλαβαίνει ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα, αλλά δεν γνωρίζει ακριβώς και έτσι ξεσπά σε λάθους τρόπους

- 5) Επαναπροσδιορίζει τις αξίες του τείνοντας να πιστεύει ότι αυτό που αξίζει περισσότερο είναι η δουλειά του με αποτέλεσμα να παραμελεί την οικογένεια του, τους φίλους του την χαρακίρι και την διασκέδαση.
- 6) Στο έκτο στάδιο το άτομο αρνείται τα προβλήματα που προκύπτουν, αντιλαμβάνεται τους άλλους ως τεμπέληδες, είτε ως υπερβολικά απαιτητικούς σε σχέση με την δουλειά και παρουσιάζει επιθετικότητα και κυνισμό απέναντι τους.
- 7) Σταδιακά αποσύρεται από κάθε κοινωνική επαφή, απομονώνεται, στρέφεται στο αλκοόλ και τις ουσίες για να ανακουφιστεί.
- 8) Στο όγδοο στάδιο το άτομο παρουσιάζει εμφανείς στους άλλους αλλαγές συμπεριφοράς από δραστήριο, επικοινωνιακό, γεμάτο ενεργεία για δουλειά άτομο, γίνεται ένα άτομο ανασφαλές και παθητικό.
- 9) Αρχίζει να χάνει την επαφή με τον εαυτό του και τις ανάγκες του.
- 10) Όταν φτάσει στο δέκατο στάδιο το άτομο βιώνει ένα συναισθηματικό κενό το οποίο προσπαθεί να το καλύψει συχνά με υπερκατανάλωση φαγητού ή με χρήση ουσιών και αλκοόλ.
- 11) Στο επόμενο στάδιο παρουσιάζει καταθλιπτικά συμπτώματα, όπως μειωμένη διάθεση, απάθεια, αίσθηση αβοήθητου και έλλειψη ελπίδας.
- 12) Και τέλος εμφανίζει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

3.5 Επαγγελματική εξουθένωση και κατάθλιψη

Η επαγγελματική εξουθένωση όπως έχουμε αναφερθεί προηγουμένως θεωρείται μια ψυχολογική διαδικασία και αυτό συμβαίνει όταν το εργασιακό περιβάλλον ενός ατόμου είναι τόσο στρεσογόνο που δεν το βοηθάει να κάνει σωστά την δουλειά του με ευχαρίστηση. Η κατάθλιψη είναι μια κοινή ψυχική διαταραχή η οποία χαρακτηρίζεται φυσικά από μια περίοδο έντονων αρνητικών συναισθημάτων, έλλειψη ενδιαφέροντος, ανηδονία (έλλειψη άντλησης ευχαρίστησης), αισθήματα

ενοχής και χαμηλής αυτοπεποίθησης, διαταραχές του ύπνου και της κανονικής όρεξης, απώλεια ενέργειας αλλά και δυσκολία στην συγκέντρωση.

Με βάση την έννοια του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της κατάθλιψης υπάρχουν πολλές ομοιότητες μεταξύ τους. Οι διαφορές μεταξύ τους είναι στην ένταση του βιώματος, στον τρόπο θεραπείας και στο πλαίσιο εμφάνισης των φαινομένων. Τα βασικότερα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι τόσο σωματικά, όσο και συναισθηματικά: η έντονη κούραση, η αϋπνία, ο πονοκέφαλος, οι μυοσκελετικοί πόνοι, τα προβλήματα του γαστρεντερικού, η συναισθηματική εξάντληση, οι απότομες αλλαγές στην διάθεση, οι συγκρούσεις με συναδέλφους, οι συχνές απουσίες, τα συχνά ατυχήματα, η δυσκολία στη συγκέντρωση, η χρήση αλκοόλ. Ωστόσο, φαίνεται ότι προκειμένου να αντιμετωπίσουμε καλύτερα το πρόβλημα αυτό χρειάζεται να δούμε πως μπορεί να συνδέεται με την γενικότερη ψυχική μας υγεία.

Μια νέα έρευνα που έγινε από το Πανεπιστήμιο City College της Νέας Υόρκης έδειξε ότι υπάρχει ισχυρή σύνδεση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την κατάθλιψη.

Στην έρευνα πήραν μέρος πάνω από 5,500 εκπαιδευτικοί. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι στο 90% των ατόμων που συμπλήρωναν τα κριτήρια της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout), συμπλήρωναν επίσης και τα κριτήρια για κατάθλιψη.

Η έρευνα εξέτασε επίσης την συσχέτιση του burnout με έναν ειδικό τύπο κατάθλιψης, την άτυπη κατάθλιψη. Πιο συγκεκριμένα, στο 63% των συμμετεχόντων με κατάθλιψη και επαγγελματική εξάντληση είχαν συμπτώματα άτυπης κατάθλιψης. Σύμφωνα με τον καθηγητή Ψυχολογίας και επικεφαλής της έρευνας Irvin Schonfeld η έρευνα καταδεικνύει το πόσο μέχρι σήμερα αγνοούσαμε τη σχέση burnout και κατάθλιψης.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι για να αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά την επαγγελματική εξουθένωση θα πρέπει να σκεφτούμε και την αντιμετώπιση των καταθλιπτικών συμπτωμάτων. Οι επιστημονικές επιλογές που

έχουμε για την αντιμετώπιση της κατάθλιψης, θα μπορούσαν να βοηθήσουν σημαντικά και την αντιμετώπιση του burnout. Η έρευνα δημοσιεύτηκε στο επιστημονικό περιοδικό International Journal of Stress Management.

3.5.1 Τα συμπτώματα της κατάθλιψης στο χώρο εργασίας

Η κατάθλιψη και η κούραση στο χώρο εργασίας απειλή πολλούς εργαζόμενους. Δημιουργεί προβλήματα στις ικανότητες τους να κάνουν σωστά την δουλειά τους. Δεν εμφανίζεται σε όλους με τα ίδια συμπτώματα. Άλλοι αισθάνονται θλιμμένοι, απογοητευμένοι, στεναχωρημένοι, άκεφοι, απελπισμένοι, κατακλύζονται σε τύψεις και ενοχές ενώ άλλοι γκρινιάζουν συνεχώς και νιώθουν τον ψυχικό πόνο να είναι βαρύτερος από οποιοδήποτε άλλο σωματικό. Για ένα εργαζόμενο που είναι σωματικά παρών αλλά ψυχικά απών στην δουλειά του τον επηρεάζει στην αποδοτικότητα της εταιρίας και βλάπτει τον ίδιο του τον εαυτό.

Στο χώρο εργασίας οι δραστηριότητες του εργαζομένου και οι ασχολίες που τον χαροποιούσαν πλέον ανήκουν στο παρελθόν. Τώρα τον αφήνουν αδιάφορο, τον κουράζουν, τα αποφεύγει. Όλα του φαίνονται μάταια. Βλέπει παντού εμπόδια και δυσκολίες. Η παραμικρή δραστηριότητα του φαίνεται βουνό επειδή τον κουράζει. Νιώθει κουρασμένος, δυσκολεύεται να συγκεντρωθεί, να θυμηθεί, να σκεφτεί και ν' αποφασίσει. Διαρκώς αναβάλλει.

Αρχικά οι εργαζόμενοι που βιώνουν την κατάθλιψη θα πρέπει να υπάρξει αντίληψη της ασθένειας, τα συμπτώματα, ποσό διαρκεί και η σοβαρότητα για να μπορούν να την καθορίζουν προχωρώντας προς την αντιμετώπιση από την κατάθλιψη.

Σύμφωνα με όσα είπαμε θα αναφέρουμε παρακάτω για τα ποια είναι συγκεκριμένα τα ακόλουθα συμπτώματα της κατάθλιψης του εργαζομένου πάνω στο χώρο εργασίας.

- ✓ Απώλεια ενδιαφέροντος για δραστηριότητες που συνήθως τον ικανοποιούσαν.

- ✓ Ερειστικότητα, νευρικήτητα.
- ✓ Δυσκολίες συγκέντρωσης, αποφασιστικότητα και προβλήματα μνήμης.
- ✓ Επιμονή κούραση.
- ✓ Νιώθει ότι είναι υποχρεωμένος να συνεχίζει να πηγαίνει στην δουλειά του λόγω καθήκοντος προς τον εργοδότη, τους συνάδερφους.
- ✓ Οι οικονομικές ανάγκες που τον αναγκάζουν να δουλεύει όλη μέρα.
- ✓ Αισθήματα ενοχής, απελπισίας και νιώθει ότι δεν αξίζει πλέον τίποτα.

3.5.2 Ποτέ πρόκειται για διαταραχή της κατάθλιψης και η αντιμετώπιση της .

Η διαταραχή της κατάθλιψης θεωρείται από τις διαταραχές στο εγκέφαλο. Πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται ανήσυχοι ή νευρικοί, όταν βρίσκονται αντιμέτωποι με ένα πρόβλημα στο χώρο εργασίας ή καλούνται να πάρουν μια σημαντική απόφαση.

Πρόκειται για διαταραχή της κατάθλιψης όταν ο εργαζόμενος του δημιουργεί το αίσθημα του άγχους και του φόβου στο χώρο εργασίας του. Πιο συγκεκριμένα υπάρχουν διάφοροι τύποι αγχωδών διαταραχών που προκύπτουν στην περίπτωση μας.

Τύποι αγχωδών διαταραχών:

Διαταραχή πανικού.

Άτομα με αυτή την πάθηση βιώνουν αισθήματα τρόμου που εκδηλώνονται ξαφνικά και επανειλημμένα χωρίς προειδοποίηση. Μια κρίση πανικού χαρακτηρίζεται από εφίδρωση, πόνο στο στήθος, ταχυπαλμία και ένα αίσθημα "πνιγμού", που μπορεί να κάνει το άτομο να αισθάνεται σαν να παθαίνει καρδιακή προσβολή ή να "τρελαίνεται".

Κοινωνική αγχώδης διαταραχή

Είναι γνωστή και ως διαταραχή κοινωνικού άγχους και περιλαμβάνει την πολύ αυξημένη ανησυχία και τις τύψεις για καθημερινές κοινωνικές καταστάσεις. Η ανησυχία επικεντρώνεται συχνά σε ένα φόβο του ατόμου ότι θα κριθεί από τους άλλους, ή ότι συμπεριφέρεται με τρόπο που θα μπορούσε να προκαλέσει αμηχανία ή να οδηγήσει σε γελοιοποίησή του.

Ειδικές φοβίες

Μια ειδική φοβία είναι ένας έντονος φόβος του ατόμου για ένα συγκεκριμένο αντικείμενο ή μια κατάσταση, όπως τα φίδια, τα ύψη, η πτήση κλπ. Το επίπεδο του φόβου είναι συνήθως δυσανάλογο της εκάστοτε κατάστασης και μπορεί να οδηγήσει το άτομο να αποσυρθεί από τα κοινά.

Γενικευμένη αγχώδης διαταραχή

Η διαταραχή αυτή περιγράφει την εκτεταμένη, μη ρεαλιστική ανησυχία και ένταση, ακόμη και αν δεν υπάρχει καμία αφορμή για να προκαλέσει άγχος στο άτομο.

Σύμφωνα με αυτά έχουμε και την αντιμετώπιση της κατάθλιψης που προκαλεί η εργασία και ιδιαίτερα οι συνθήκες εργασίας, αφορά τη συνειδητοποίηση των παραγόντων που φαίνεται να συνεισφέρουν τόσο στη δημιουργία όσο και στη συντήρηση του άγχους και της κατάθλιψης όπως ο αρνητικός τρόπος σκέψης, η μη υγιής έκφραση των αναγκών και η μη διεκδικητική συμπεριφορά. Το κλειδί για την αντιμετώπιση του άγχους στην εργασία είναι η αλλαγή του τρόπου σκέψης, η οποία, με τη σειρά της, θα οδηγήσει και στην αλλαγή της συμπεριφοράς.

3.6 Επαγγελματική εξουθένωση και στρες

Το επαγγελματικό στρες εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τις πηγές τις δυνάμεις προσαρμογής του ατόμου (Lazarus & Folkman, 1984). Ο όρος <<στρες>> αναφέρεται συνήθως σε μία χρονικά περιορισμένη πορεία προσαρμογής που συνδέεται με ψυχικά και σωματικά συμπτώματα. Εμφανίζεται σε καταστάσεις με υψηλές, σε σύγκριση με τις πηγές, απαιτήσεις, όπου μία πιθανή αποτυχία έχει σοβαρές και αρνητικές συνέπειες για το άτομο. Αν η κατάσταση

εκτιμηθεί από το άτομο ως απειλητική, τότε ενεργοποιούνται οι λεγόμενοι μηχανισμοί αντιμετώπισης. Στην επαγγελματική εξουθένωση, από την άλλη πλευρά, η προσαρμοστική ικανότητα του ατόμου καταλύεται εξαιτίας μίας μακροχρόνιας ανισορροπίας μεταξύ απαιτήσεων και πηγών, εξαιτίας δηλαδή παρατεταμένου και χρόνιου εργασιακού στρες (Brill, 1984).

Οι δυο έννοιες αναφέρονται σε πολύπλοκες αλληλεπιδράσεις ατόμου-περιβάλλοντος και είναι υποκειμενικής φύσης, μια και το βασικότερο ρόλο παίζουν οι εκτιμήσεις του ίδιου του ατόμου και όχι οι αντικειμενικές συνθήκες (Handy, 1988). Η επαγγελματική εξουθένωση όμως είναι κάτι περισσότερο από εκτίμηση, καθώς περιλαμβάνει και επανειλημμένες αποτυχίες στην αντιμετώπιση των αγχογόνων καταστάσεων του εργασιακού χώρου. Το στρες, από την άλλη πλευρά, δεν συνδέεται με αρνητικές στάσεις και συμπεριφορές απέναντι στους αποδέκτες των κοινωνικών υπηρεσιών, στην εργασία και στον οργανισμό γενικότερα (Maslach, 1993). Ενώ στρες μπορεί να βιώσει ο κάθε ένας η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται κατά βάσει σε άτομα που ξεκινούν την καριέρα τους με ενθουσιασμό, υψηλούς στόχους και προσδοκίες (Pines, 1993). Η επαγγελματική εξουθένωση είναι γενικά συνέπεια της αλλεπάλληλης και αποτυχημένης προσπάθειας αντιμετώπισης συγκεκριμένων αγχογόνων καταστάσεων.

3.7 Επαγγελματική εξουθένωση σε υπάλληλους του λογιστηρίου

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει μελετηθεί κυρίως σε εργαζόμενους που ασχολούνται σε νοσοκομειακής και ιατρικής περίθαλψης και λιγότερο μελετημένο για τους λογιστές. Η εργασία όμως είναι δημιουργία, είναι μέσο επιβίωσης, είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής μας και την ολοκλήρωση της προσωπικότητάς μας, είναι όμως και επίπονη, κουραστική και πολλές φορές ανθυγιεινή. Μπορεί να έχουν βελτιωθεί οι συνθήκες εργασίας των εργαζομένων σε

σχέση με αυτές που επικρατούσαν αρκετά χρόνια πριν, τουλάχιστον στις ανεπτυγμένες χώρες, ωστόσο η εργασία συνεχίζει να επιδρά αρνητικά στην ψυχική και σωματική μας υγεία. Οι υψηλές απαιτήσεις, οι συνεχείς αναθέσεις ευθυνών, ο ανταγωνισμός, ο φόρτος εργασίας, τα εξαντλητικά ωάρια, η αυταρχική σε κάποιες περιπτώσεις διοίκηση, οι χαμηλές απολαβές μπορεί να οδηγήσουν στο σύνδρομο Burn out.

Οι λογιστές όπως και οι περισσότεροι άνθρωποι είναι από εκείνους τους εργαζόμενους που θα νιώθουν εξαντλημένοι σωματικά και ψυχικά από την εργασία τους και επιστρέφουν στα σπίτια τους εκνευρισμένοι, θυμωμένοι αλλά το πιο σημαντικό συναισθηματικά "άδειοι", χωρίς να τους ενδιαφέρουν πλέον οι επαγγελματικοί στόχοι που είχαν κάποτε θέσει με ενθουσιασμό.

Στο εργασιακό χώρο αντιμετωπίζουν καθημερινά την έντονη πίεση, άγχος, αίσθημα ματαίωσης, ότι τίποτα δεν γίνεται όπως έχει ήδη προγραμματιστεί, να βιώνει το αίσθημα ότι κάνει πάντα λάθος τις κύριες δραστηριότητες του όπως είναι η μηχανοργάνωση της επιχείρησης, η φοροτεχνική επίβλεψη αυτών, κοστολόγηση σύνταξη οικονομικών καταστάσεων, τιμολόγηση καθώς και η ανάληψη νομικών – φοροτεχνικών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργεί ανασφάλεια αγχώνοντας για την επομένη μέρα για το τι μπορεί να προκύψει και ότι μπορεί ξαφνικά να βρεθεί χωρίς δουλεία.

Για να αντιμετωπίσει την επαγγελματική εξουθένωση ο εργαζόμενος θα χρειαστεί μεγάλη υπερπροσπάθεια σε ψυχολογικό και περιβαλλοντικό επίπεδο για να μπορεί να επιβιώσει σε μια τέτοια κατάσταση. Συχνά νιώθει ότι δεν μπορεί να κάνει κάτι, παραπονιέται και προσπαθεί να αλλάξει την κατάσταση αυτή λαμβάνοντας διαρκώς το μήνυμα ότι, ίσως θα έπρεπε να είναι και ευχαριστημένος που δεν είναι άνεργος σε μια τέτοια δύσκολη εποχή.

3.8 Αίτιες που προκαλούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Οι αιτίες της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται με χαρακτηριστικά της κατάστασης που το άτομο βιώνει, καθώς και με τα προσωπικά χαρακτηριστικά. Πιο συγκεκριμένα, η υποστήριξη από τους συνεργάτες ή την ηγεσία του οργανισμού αποτελεί παράγοντας που επηρεάζει την ύπαρξη η μη επαγγέλματος εξουθένωσης.

Η υπερφόρτωση που σημαίνει πολλά πράγματα την ίδια χρονική στιγμή ή πολλές ώρες δύσκολης εργασίας, μπορεί να οδηγήσει ένα εργαζόμενο στο να αισθάνεται ότι ψυχολογικά δεν μέρει να προσφέρει άλλο. Αυτή είναι μια σημαντική πηγή επαγγελματικής εξουθένωση. Ενώ η υπερκόπωση θεωρείται η αίτια Ψυχικής και Σωματικής καταπόνησης των εργαζομένων, λαθών που κάποτε είναι τραγικά. ατυχήματα, απώλειας παραγωγικότητας και κερδοφορίας των εταιρών.

Σύμφωνα με την Maslach (1982) αναφέρει ότι δεν έχουν επιβεβαιωθεί οι διαφορές ανάμεσα στο αντρικό και στο γυναικείο φύλο ως προς της επαγγελματική εξουθένωση. Παρόλα αυτά οι γυναίκες σκοράρουν υψηλότερα στην συναισθηματική κούραση ενώ οι άνδρες στην αποπροσωποποίηση. Αυτή η διαφοροποίηση ίσως να οφείλεται στο ότι οι γυναίκες είναι πιο κοινωνικές, πιο ευαίσθητες και να νοιάζονται περισσότερο για τα αισθήματα των άλλων. Οι γυναίκες είναι πιο πιθανόν να εμπλακούν συναισθηματικά με τους γύρους τους και άρα έχουν μεγαλύτερο ρίσκο για συναισθηματική κούραση. Από την άλλη πλευρά οι άνδρες είναι πιο σκληροί με αποτέλεσμα η τάση προς την δημιουργία αρνητικών στάσεων δηλαδή η τάση για αποπροσωποποίηση (Maslach 1982 Maslach και Jackson 1981).

Πιο συγκεκριμένα έχουμε τα βασικά στοιχεία που οδηγούν στα αίτια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης τα οποία είναι:

- Ατέλειωτος όγκος δουλειάς που συνεπάγεται μόνιμη αγωνιά για τον εργαζόμενο να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του.
- Καταβάλει μεγάλες προσπάθειες αλλά δεν αναγνωρίζεται η προσπάθεια του από του ανώτερους του και υπάρχει συνεχείς κρατάτε ότι « μπορεί και καλύτερα».

- Η συνεχής ανασφάλεια στον εργαζόμενο που προκύπτει για το αν θα έχει μόνιμη η όχι θέση στο χώρο που εργάζεται.
- Μεγάλο φάσμα καθηκόντων
- Η ανταμοιβή δεν είναι ανάλογη της προσφοράς του
- Ρουτίνα
- Έλλειψη αυτονομία και έλεγχου
- Διαμάχες με συναδέλφους ή προϊστάμενους

Προειδοποιητικά σημάδια:

- Απώλεια ευχαρίστησης, ενεργητικότητας και κίνητρου
- Αίσθημα «παγίδευσης»
- Ανυπομονησία
- Απομόνωση από τους συνάδελφους του

3.9 Τα συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Το “σύνδρομο burnout”, εκφράζει την ψυχοσωματική καταπόνηση του εργαζομένου και την εξάντληση όλων των προσωπικών ψυχικών του αποθεμάτων στις καθημερινές του δυσκολίες που σχετίζονται με την επαγγελματική του δραστηριότητα.

Ο εργαζόμενος αισθάνεται ανίκανος να ανταποκριθεί στα καθήκοντά του και αναπτύσσει ουδέτερα η ακόμη και αρνητικά συναισθήματα για τον ασθενή η τον πελάτη του. Επίσης, αισθάνεται ότι δεν έχει καταφέρει τίποτε στη ζωή του και ότι δεν αμείβεται ικανοποιητικά.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει πολύπλευρες επιδράσεις στη ζωή του εργαζομένου και εκφράζεται με διάφορους τρόπους:

Στον πίνακα 1 αναφέρονται τα συμπτώματα στο άτομο ανά κατηγορία, που αναφέρονται στην παγκόσμια βιβλιογραφία είναι τα ακόλουθα:

Πίνακας 1. Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

Σωματικά	Ψυχολογικά	Συμπεριφορικά
Σωματική εξάντληση/ κούραση	Δυσκαμψία στις αλλαγές/έλλειψη ελαστικότητας/αισθήματα αδυναμίας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση
Κατάθλιψη	Έλλειψη ενδιαφέροντος κα συναισθημάτων/ απάθεια/κατάθλιψη	Μειωμένη επικοινωνία/ παραίτηση
Αϋπνία ή υπερβολικός ύπνος	Κυνισμός/αρνητική διάθεση/καχυποψία	Υψηλά επίπεδα παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική εξάντληση/έλλειψη συναισθηματικού έλεγχου	Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού
Γαστρεντερικά προβλήματα/ έλκος	Χαμηλό «ηθικό/αίσθησης ματαιότητας	Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία
Παρατεταμένη ασθένεια/συχνές ασθένειες/ κρυολογήμα	Έλλειψη υπομονής/ ευερεθιστικότητας/ εκνευρισμός	Αυξημένη χρήση φαρμάκων
Αύξηση ή μείωση βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις

Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες/ αποτελμάτωση	Υπερβολική χρήση αλκοόλ
Υπερένταση	Ανία/υπερβολική αυτοπεποίθηση/ λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκω	Αδυναμία συγκέντρωσης/ αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων
Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης	Μειωμένη αυτοπεποίθηση αυξημένη ανησυχία	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Αποπροσωποποίηση ασθενών	Αυξημένα παράπονα για την εργασία
Διαταραχές ομιλίας	Αποξένωση	Εργασιομανία
Σεξουαλική δυσλειτουργία	Αδυναμία λήψης αποφάσεων	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

4.1 Πρόσληψη της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η πρόληψη της Επαγγελματικής Εξουθένωσης θα πρέπει να αποτρέπει τις αρνητικές συνέπειες του εργαζομένου που τους καθιστούν ευάλωτους ή να τους κάνουν να σταματήσουν να προκαλούν πίεση.

Οι τρόποι χειρισμοί σε επίπεδο της πρόσληψης είναι οι εξής:

1. Επικέντρωση στον τρόπο με τον οποίο ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται τον εαυτό του μέσα στο πλαίσιο εργασίας του. Να επαναπροσδιορίσει το ρόλο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες του μέσα στην εταιρία. Να μάθει να καθορίζει στόχους και προτεραιότητες, καθώς και να θέτει ρεαλιστικούς και επιτεύξιμους στόχους.
2. Να μάθει να τροποποιεί τον τρόπο που επεξεργάζεται τις αρνητικές καταστάσεις και να υιοθετήσει ένα πιο λειτουργικό τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς (Γνωσιακή – Συμπεριφοριστική Ψυχοθεραπεία).
3. Να βελτιώσει την ικανότητα επικοινωνίας του με τους συναδέλφους και την ηγεσία.
4. Να μάθει να εκφράζει τα συναισθήματά του, για να αποτρέψει την εμφάνιση εργασιακού άγχους και κατ' επέκταση την επαγγελματική εξουθένωση.
5. Να εκπαιδευτεί στη διεκδικητική συμπεριφορά, όπως το να λέμε «όχι» όταν χρειάζεται μειώνοντας έτσι τις πιέσεις του περιβάλλοντος, και να διαπραγματευόμαστε.

6. Να μάθει την ορθή διαχείριση χρόνου, όπου ο έλεγχος και η διαχείριση του χρόνου μπορούν να επιτευχθούν μέσω των ακόλουθων ενεργειών (Sutherland & Cooper, 2003):
 - Θέσπιση στόχων
 - Σχεδιασμό της εργασίας
 - Καθορισμό προτεραιοτήτων
 - Σχεδιασμό του χρόνου
 - Αποφυγή ενοχλήσεων και περισπασμών
 - Ανάθεση εργασιών
7. Να εκπαιδευτεί στη διαχείριση άγχους και την εξισορρόπηση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, τα οποία έχουν αποδειχτεί ερευνητικά ιδιαίτερα αποτελεσματικά στην πρόληψη του εργασιακού άγχους και της εξουθένωσης.
8. Να φροντίζει τον εαυτό τόσο συναισθηματικά όσο και σωματικά, να υιοθετήσει υγιείς συμπεριφορές, όπως: πιο ισορροπημένη διατροφή, ποιοτικό ύπνο, σωματική άσκηση, ξεκούραση και διασκέδαση.
9. Να αναπτύξει δίκτυο κοινωνικής υποστήριξης, το οποίο περιλαμβάνει την αναζήτηση στήριξης από την οικογένεια, φίλους και συναδέλφους.
10. Να αναπτύξει δραστηριότητες. Είτε πρόκειται για κάποιο χόμπι είτε για σωματική άσκηση, είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι οι δραστηριότητες αυτές δεν αρκούν από μόνες τους για την αντιμετώπιση της εξουθένωσης, μας ξεκουράζουν όμως και μας ανακουφίζουν για λίγο. (Υγιεινή & ασφάλεια της εργασίας 2012).

4.2 Η αντιμετώπιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε προσωπικό επίπεδο.

Προκειμένου οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από εργασιακή εξουθένωση να ξεφύγουν από αυτήν χρειάζονται βοήθεια να αλλάξουν το τρόπο που σκέφτονται ώστε να αναγνωρίσουν και να τροποποιήσουν τις καταστάσεις που τους φέρνουν σε αυτό το αδιέξοδο. Επιπλέον, τεχνικές αντιμετώπισης μπορεί να βοηθήσουν αποτελεσματικά άτομα που υποφέρουν από αυτό το σύνδρομο. Βέβαια σε κάθε

περίπτωση, όταν αυτό είναι εφικτό, είναι επιθυμητές και κάποιες αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον για τη καλύτερη προσαρμογή του εργαζομένου με burnout.

Οι Lazarus και Folkman (1984) ορίζουν τις στρατηγικές αντιμετώπισης (coping) ως συνεχώς μεταβαλλόμενες γνωσιακές και συμπεριφορικές προσπάθειες προκειμένου να αντιμετωπιστούν συγκεκριμένες εσωτερικές ή/ και εξωτερικές ανάγκες του ατόμου που ξεπερνούν τις δυνατότητες του. Οι στρατηγικές αντιμετώπισης όταν είναι επιτυχείς και το άτομο προτιμά την πραγματικότητα (reality testing) από την άρνηση τότε τονώνεται η εμπιστοσύνη στον εαυτό του, μειώνεται το άγχος του και υπάρχει μία αίσθηση προσωπικής ευημερίας (personal growth) (Lazarus και Folkman, 1984).

Περιβαλλοντικές και διαπροσωπικές δυνατότητες (Lazarus και Folkman, 1984) μπορεί να είναι ουσιαστικές στο να βοηθήσουν τους ανθρώπους να αντιμετωπίσουν και να κυριαρχήσουν στο στρες. Υπάρχουν αρκετές αποδείξεις για συσχέτιση μεταξύ κοινωνικής υποστήριξης από φίλους και συγγενείς και περισσότερο επιτυχημένης «ανάρρωσης» από στρεσογόνα γεγονότα (Sarason και Sarason, 1985).

Φαίνεται λοιπόν πως το να έχεις κανείς εμπιστοσύνη στον εαυτό του, οικογενειακή υποστήριξη καθώς και χαλαρή αντιμετώπιση των καταστάσεων συμβάλλουν στην αντίσταση στο στρες με αποτέλεσμα αυτοί οι άνθρωποι να στηρίζονται λιγότερο συχνά σε στρατηγικές αντιμετώπισης που βασίζονταν στην αποφυγή (Holahan και Moos, 1987).

Δόκιμοι τρόποι αντιμετώπισης stress

- Σωματική άσκηση
- Υγιεινή διατροφή (μεσογειακή)
- Τεχνικές χαλάρωσης, γνωσιακή - συμπεριφορική ψυχοθεραπεία
- Πνευματική ζωή
- Υποστηρικτικός Κοινωνικός Περίγυρος
- Εθελοντισμός, Φιλανθρωπική δράση

ΜΕΡΟΣ ΙΙ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

5.1 Μέθοδος

Μετά την εκτενή μελέτη της βιβλιογραφίας, έγινε ηλεκτρονική αναζήτηση των συλλόγων λογιστών της επικράτειας, οι οποίοι πρωταρχικά είχαν κατηγοριοποιηθεί ανά γεωγραφικό διαμέρισμα. Στη συνέχεια, τους αποστάλθηκε ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα, όπου τους ζητούσε την συναίνεση τους για την έρευνα, καθώς και τα ερωτηματολόγια (βλ. Παράρτημα) σε ηλεκτρονική μορφή αναρτημένα στο ειδικό ιστόχωρο Drive για ερωτηματολόγια της Google. Μέσω της άνω διαδικασίας συγκεντρώθηκαν 158 εγγραφές με ποικιλομορφία ως προς την γεωγραφική κατανομή, εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος.

Οι υποθέσεις της εν λόγω έρευνας είναι αν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα φύλα (άντρας, γυναίκα), στο είδος της εργασιακής κατάστασης (συμβασιούχος και αορίστου χρόνου) και στο είδος της απασχόλησης ως προς την επαγγελματική εξουθένωση, εργασιακή εμπλοκή και εργασιακό άγχος. Αναλυτικότερα περιγράφονται στο υποκεφάλαιο της ανάλυσης της έρευνας.

Η στατιστική ανάλυση έγινε με το στατιστικό μοντέλο T test ανεξάρτητων δειγμάτων μέσω του στατιστικού λογισμικού SPSS μοντέλο έκδοσης 23 και ορίστηκε ως στατιστικό κριτήριο για την στατιστική σημαντικότητα το $p > 0,05$.

Έπεται εκτενή αναφορά του δείγματος, των εργαλείων της έρευνας (ερωτηματολόγια), της ανάλυσης και των συμπερασμάτων.

5.2 Το δείγμα (συμμετέχοντες)

Στη παρούσα έρευνα πήραν μέρος 158 άτομα, εκ των οποίων οι ενενήντα έξι (60,80%) συμμετοχές ήταν από άντρες και εξήντα δύο (39,20%) από γυναίκες, ηλικίας από 18 έως 72 ετών με δεσπόζουσα τιμή την ηλικία των 28 ετών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. ΦΥΛΟ



Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων το 60,80% είναι έγγαμοι (N=96), το 37,3% είναι άγαμοι (N=59) και τέλος οι διαζευγμένοι αποτελούν το 1,9% (N=3) του δείγματος.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



Ο τόπος διαμονής των συμμετεχόντων ποίκιλε ανάμεσα στα εννέα γεωγραφικά διαμερίσματα της χώρας, με μεγάλη ανταπόκριση από την Μακεδονία, Στερεά Ελλάδα και Κρήτη. Ειδικότερα για το γεωγραφικό διαμέρισμα της Κρήτης πήραν μέρος 26 υποκείμενα από τις πόλεις του Ηρακλείου, των Χανίων και του Ρεθύμνου, από το γεωγραφικό διαμέρισμα της Πελοποννήσου συμμετείχαν 19 άτομα από τις εξής πόλεις Τρίπολη, Πάτρα, Άργος, Αμαλιάδα, Λεωνίδιο, Σπάρτη και Καλαμάτα, από το γεωγραφικό διαμέρισμα της Στερεάς Ελλάδας με πόλεις διαμονής, την Αθήνα, την Χαλκίδα και τον Πειραιά συνολικά 32 γυναίκες και άντρες. Από το νησί της Σκιάθου και από τις πόλεις του Βόλου, της Καρδίτσας και Λάρισας πήραν μέρος 6 υποκείμενα, ορίζοντας έτσι την συμμετοχή του γεωγραφικού διαμερίσματος της Θεσσαλίας. Ως προς την Ήπειρο, οι συμμετοχές ανήλθαν σε 7 από τα Ιωάννινα, την Άρτα, την Πρέβεζα και την Ηγουμενίτσα. Μεγάλη ανταπόκριση σημειώθηκε από το γεωγραφικό διαμέρισμα της Μακεδονίας και ειδικότερα από την πόλη της Θεσσαλονίκης ανάμεσα στην Φλώρινα, Καβάλα, Σκύδρα, Κιλκίς, Βέροια, Έδεσσα, Πολύγυρο, Κασσάνδρα, Σέρρες, Δράμα, Πτολεμαΐδα, Καστοριά, Γιαννιτσά και Κοζάνη με συνολικές εγγραφές 43 άτομα. Από τις πόλεις της Θράκης, Αλεξανδρούπολη, Ορεστιάδα και Κομοτηνή πήραν μέρος 6 υπάλληλοι εργαζόμενοι σε Λογιστήριο. Ως

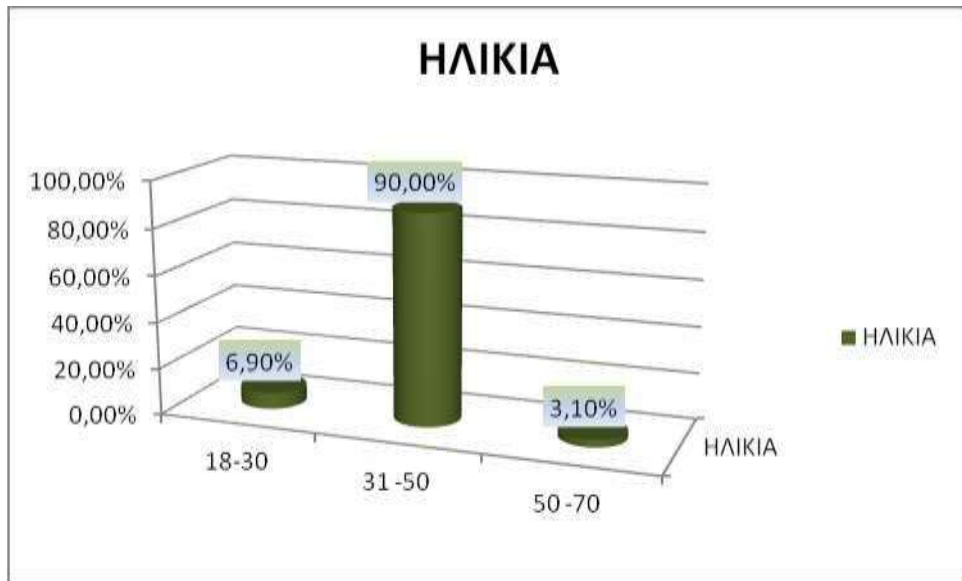
προς την νησιωτική Ελλάδα που απαρτίζεται από τα γεωγραφικά διαμερίσματα των Νήσων Ιονίου Πελάγους (Ζάκυνθος και Κέρκυρα) και Αιγαίου Πελάγους (Κάλυμνος, Τήνος, Σαντορίνη, Πάρος, Κως, Χίος, Μυτιλήνη και Ρόδος), 3 και 16 εγγραφές αντίστοιχα. Αθροιστικά από τα παραπάνω, έχουμε 158 συμμετοχές από 48 πόλεις της ελληνικής επικράτειας. Στο πίνακα 1 αναγράφονται αναλυτικά και οι ποσοστιαίες άνω συμμετοχές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΠΟΛΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ

ΠΟΛΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΚΡΗΤΗ	16,45%
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	12,02%
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	20,25%
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	3,7%
ΗΠΕΙΡΟΣ	4,4%
ΘΡΑΚΗ	3,7%
ΝΗΣΙΑ ΙΟΝΙΟΥ	1,8%
ΜΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ	10,12%
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	27,21%

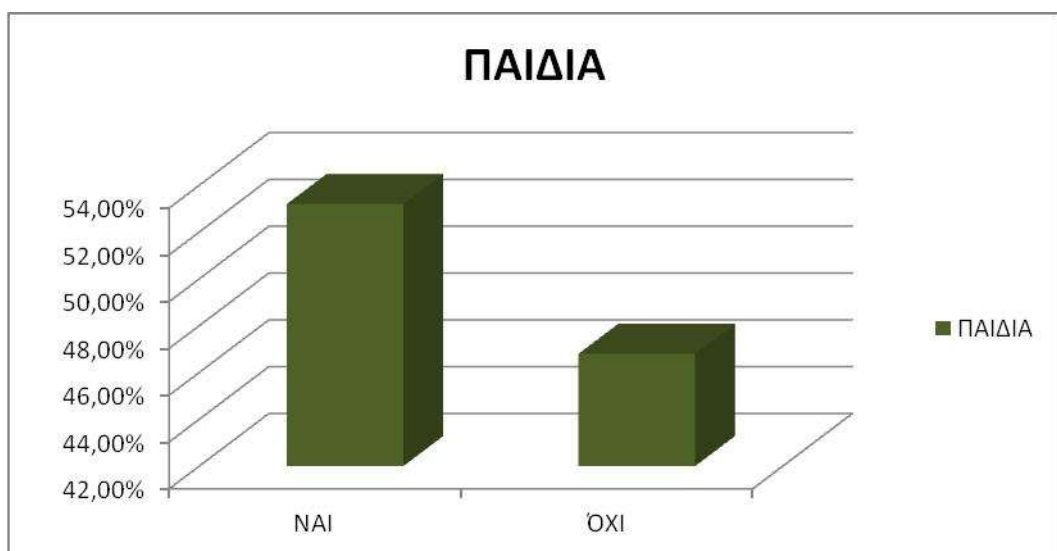
Περίληπτικά η ηλικιακή ομάδα με την μεγαλύτερη συμμετοχή στην έρευνα ήταν όσοι κατά την χορήγηση του ερωτηματολογίου βρισκόταν στην ηλικία μεταξύ 31-50 με ποσοστό 90%, έπεται η ηλικιακή ομάδα 18-30 με ποσοστό 6,9% και τέλος η ηλικιακή ομάδων των 51 έως και 70 με ποσοστιαία συμμετοχή 3,1%.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. ΗΛΙΚΙΑ



Σχετικά με το αν το δείγμα είναι γονείς, το 53,2% είναι, με αριθμό τέκνων από 1 έως και 5, ενώ το 46,8 απάντησε ότι είναι άτεκνοι. Συγκεκριμένα ένα παιδί έχει το 15,2% του δείγματος, 2 το 30,4%, 3 το 5,1%, 4 το 1,9% και τέλος 5 τέκνα το 0,6%.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. ΠΑΙΔΙΑ



ΠΙΝΑΚΑΣ 2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΑ
0	46,8%
1	15,2%
2	30,4%
3	5,1%
4	1,9%
5	0,6 %

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων το 50% είναι απόφοιτοι από Ανώτερες Σχολές , το 46,2% προέρχονται από Μεταλυκειακές Σπουδές και το 3,6% από την δευτεροβάθμια εκπαίδευση και συγκεκριμένα από το Λύκειο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΔΗΜΟΤΙΚΟ	0%
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	0%
ΛΥΚΕΙΟ	3,6%
ΜΕΤΑΛΥΚΕΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ (ΙΕΚ-ΤΕΕ)	46,2%
ΑΝΩΤΕΡΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ	50%

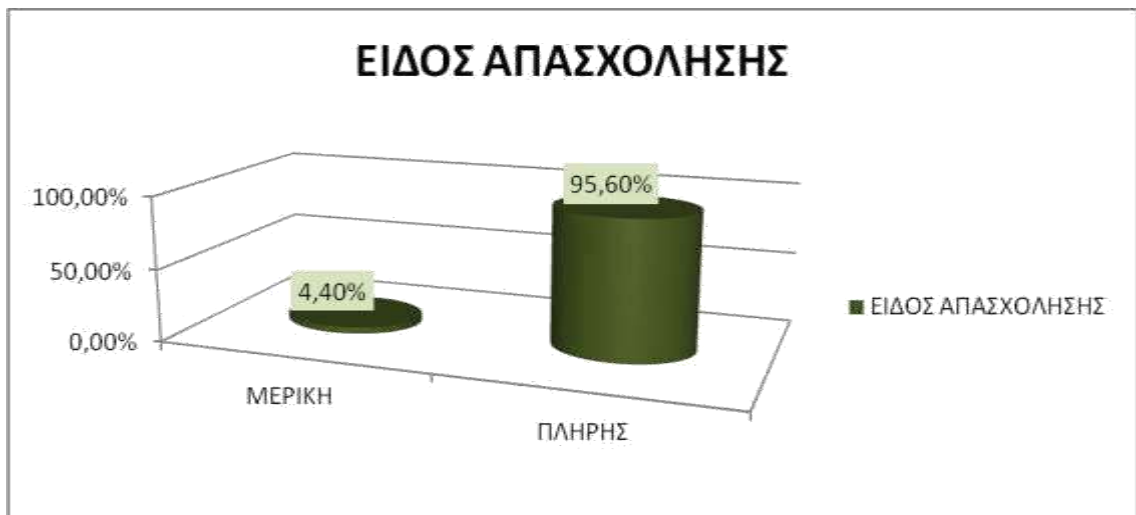
Αναφορικά για την εργασία ζητήθηκε από τα υποκείμενα να συμπληρώσουν στοιχεία όπως αν είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι (34,8%) ή δημόσιοι υπάλληλοι (65,2% του δείγματος), αν είναι πλήρης απασχόλησης (95,6%) ή μερικής (4,4%), αν είναι ορισμένου χρόνου ή αορίστου (5,7%) και τέλος τα χρόνια προϋπηρεσίας σε αυτή την θέση εργασίας 1-10 έτη το 49,50% των συμμετεχόντων, το 10-20 έτη το 24,68% των συμμετεχόντων, 20-30 το 20,88% των συμμετεχόντων, 30-50 το 5,06% των συμμετεχόντων.

Επιλογικά, ο τρόπος δειγματοληψίας είναι η δειγματοληψία κατά ομάδες , δεδομένου του ότι η έρευνα ασχολήθηκε με μια υπο-ομάδα του εργατικού δυναμικού του πληθυσμού της χώρας, αν έχει συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης, αυτή των υπαλλήλων εργαζομένων σε λογιστήρια και το χρονικό διάστημα υλοποίησης της έρευνας ήταν από το μήνα Ιανουάριο μέχρι το μήνα Φεβρουάριο το 2017, όπου και έγινε και η συλλογή του δείγματος, στο μεσοδιάστημα έγινε καταγραφή του θεωρητικού μέρους της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. ΦΟΡΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6. ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7. ΣΧΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



ΠΙΝΑΚΑΣ 4. ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ
1-10 ΕΤΗ	49,50%

10-20 ΕΤΗ	24,68%
20-30 ΕΤΗ	20,88%
30-50 ΕΤΗ	5,06%

5.3 Τα εργαλεία.

Για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκαν τέσσερα ερωτηματολόγια. Ακολουθεί εκτενή παρουσίαση για το κάθε ερωτηματολόγιο.

Το πρώτο ερωτηματολόγιο (βλ. προσάρτημα) αποσκοπούσε οι συμμετέχοντες να καταγράψουν τις δημογραφικές τους πληροφορίες με ερωτήσεις κλειστού τύπου, όπως το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση (άγαμος, έγγαμος με ή χωρίς τέκνα, τον αριθμό των τέκνων), την θέση της εργασίας ως δημόσιο υπάλληλος, ιδιωτικός υπάλληλος ή ελεύθερος επαγγελματίας, τον χρόνο υπηρεσίας στη θέση αυτή, το επίπεδο εκπαίδευσης με κλίμακες επιλογής από την πρωτοβάθμια εκπαίδευση έως την τριτοβάθμια εκπαίδευση και τέλος ο τύπος της απασχόλησης σχετικά με το ωράριο εργασίας (μερική ή πλήρης) και ως το χρόνο λήξης της σύμβασης σε αόριστο χρόνο ή σε σύμβαση ορισμένου χρόνου.

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο είναι το ερωτηματολόγιο του Συνδρόμου της Επαγγελματικής εξουθένωσης (βλ. προσάρτημα) που συντάχθηκε από την Maslach. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιείται η Τρίτη έκδοση του εργαλείου, όπου η συντάκτρια του αναφέρει ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε εργασιακό πλαίσιο επιθυμούμε να ελέγξουμε για επαγγελματική εξουθένωση. Αποτελείται από 22 ερωτήσεις αυτοαξιολογήσεις, 9 για την συναισθηματική εξάντληση, 5 για την προσωπική για την απροσωποποίηση και 8 για την προσωπική επίτευξη. Στην παρούσα έρευνα έγινε μια αφαίρεση των 8 ερωτήσεων της προσωπικής ανάπτυξης, δεδομένου ότι αποτελούν μεταβλητή αντίθετη από αυτό που μελετά η μεταβλητή της συναισθηματικής εξάντλησης και θεωρήθηκε από την ερευνήτρια περιττό και χρονοβόρο για την συμπλήρωση, καθώς επίσης όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία

της συναισθηματικής εξάντλησης και της κλίμακας της απροσωποποίησης, τόσο υψηλό είναι και το ποσοστό της επαγγελματικής εξουθένωσης. Άρα με την τροποποίηση της μεταβλητής δεν χάνεται ούτε η εγκυρότητα, ούτε και η αξιοπιστία του εν λόγω εργαλείου. Επίσης σε πολλές έρευνες όπου μελετάτε η επαγγελματική εξουθένωση σε πολλά εργατικά πλαίσια απαντάτε η αφαίρεση της κλίμακας της προσωπικής επίτευξης (Βασιλειάδου Ε., 2013).

Η βαθμολόγηση της κλίμακας γίνεται με την συμπλήρωση μιας επταβάθμιας κλίμακας τύπου Likert από το 0 έως το 6. Αναλυτικότερα 0=ποτέ, 1=μερικές φορές το χρόνο, 2=μια φορά το μήνα, 3=μερικές φορές το μήνα, 4 μια φορά την εβδομάδα, 5 =μερικές φορές την εβδομάδα, 6=κάθε μέρα.

Το τρίτο ερωτηματολόγιο Εργασιακού άγχους (βλ. προσάρτημα) κατασκευάστηκε το 1994 από τους Cooper&Cartwright και η αρχική του έκδοση περιλάμβανε 27 ερωτήσεις, παράγοντες που ενδεχομένως προκαλούν εργασιακό άγχος στο υποκείμενο. Η οδηγία χρήσης του αυτοσυμπληρούμενου αυτού εργαλείου είναι το υποκείμενο να κυκλώσει το νούμερο, που νομίζει ότι αντικατοπτρίζει στο μεγαλύτερο βαθμό τη πηγή στρες που βιώνει κατά τον εξεταζόμενο παράγοντα. Η βαθμολόγηση γίνεται με την συμπλήρωση μιας εξαβάθμιας κλίμακας τύπου Likert από το 0 έως και το 5. Ειδικότερα, το 0= δεν είναι πηγή στρες, το 1=πηγή πολύ χαμηλού στρες, το 2=πηγή χαμηλού στρες, το 3= πηγή στρες, το 4=πηγή υψηλού στρες και το 5=πηγή πολύ υψηλού στρες. Στην παρούσα έρευνα αποφασίστηκε από την ερευνήτρια να μειωθούν από τους 27 παράγοντες σε 11 επί τω λόγω ότι όλοι μελετούν το ίδιο θέμα. Από την αφαίρεση δεν προκύπτει ούτε θέμα στην εγκυρότητα και την αξιοπιστία του εργαλείου, καθότι σε πολλές έρευνες ο εκάστοτε ερευνητής έχει αξιοποιήσει το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο , με γνώμονα οι παράγοντες να ταιριάζουν συνολικά και με τα άλλα ερωτηματολόγια, μειώνοντας έτσι το χρόνο που απαιτείται η συμπλήρωση του, με συνέπεια να το υποκείμενο να μην εμφανίζει αίσθημα μείωσης του ενδιαφέροντος φροντίζοντας με αυτό τον τρόπο να απαντά ξεκούραστος και οι απαντήσεις του να αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα (Βασιλειάδου, 2013).

Το τέταρτο ερωτηματολόγιο είναι το ερωτηματολόγιο της Εργασιακής Εμπλοκής (βλ .Προσάρτημα), το οποίο μελετά πόσο αφοσιωμένος είναι ο εργαζόμενος στο επάγγελμα του. Κατασκευάστηκε το 1982 από το Kanungo και αποτελείται από 10 ερωτήσεις και οι απαντήσεις είναι τύπου της κλίμακας Likert από το ένα να σηματοδοτεί ότι το υποκείμενο διαφωνεί πάρα πολύ, το 2 διαφωνεί μέτρια, το 3 διαφωνεί ελαφρώς, το 4 συμφωνεί ελαφρώς, το 5 συμφωνεί μέτρια και το 6 συμφωνεί πάρα πολύ.

5.4 Ανάλυση – Αποτέλεσμα.

Για την στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το StatisticalPackage for Social Sciences (SPSS) της εικοστής τρίτης έκδοσης (23 version) και το στατιστικό εργαλείο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το T –test για ανεξάρτητα δείγματα (independentsamples t-test), με σκοπό την σύγκριση μέσων όρων.Το συγκεκριμένο τεστ ανήκει στην κατηγορία των παραμετρικών τεστ δηλαδή όσων ακολουθούν την κανονική κατανομή. Η στατιστικώς σημαντική διαφορά ελέγχεται με την τιμή του p να είναι μικρότερη από 0,05.

Οι υποθέσεις της εν λόγω έρευνας είναι αν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα φύλα (άντρας, γυναίκα), στο είδος της εργασιακής κατάστασης (συμβασιούχος και αορίστου χρόνου) και στο είδος της απασχόλησης ως προς τους παρακάτω παράγοντες απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση - μεταβλητές που αποτελούν το ερωτηματολόγιο του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach-πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας-ερωτηματολόγιο Εργασιακού άγχους και τέλος η ταύτιση και μη ταύτιση ως προς την εργασιακή εμπλοκή βάση στο ομώνυμο ερωτηματολόγιο.

Ειδικότερα οι εναλλακτικές υποθέσεις είναι:

A) Ως τα δύο φύλα

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς τις εκδηλώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς το εργασιακό άγχος (πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς την εργασιακή εμπλοκή (μη ταύτιση και ταύτιση).

B) Ως προς την σύμβαση εργασίας(ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς την προς την σύμβαση εργασίας (ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου) προς τις εκδηλώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα προς την σύμβαση εργασίας (ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου) ως προς το εργασιακό άγχος (πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας).

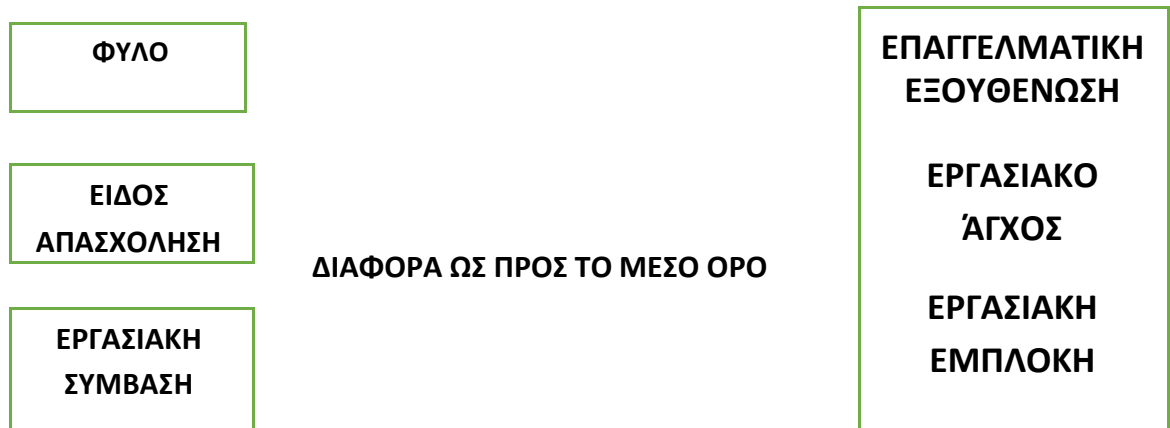
H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς την σύμβαση εργασίας (ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου) ως προς την εργασιακή εμπλοκή (μη ταύτιση και ταύτιση).

Γ) Ως προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης) στις εκδηλώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης) ως προς το εργασιακό άγχος (πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης) ως προς την εργασιακή εμπλοκή (μη ταύτιση και ταύτιση).



Επί τοις πράγματι σύμφωνα με την στατιστική ανάλυση δεν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα φύλα ως προς τους παρακάτω παράγοντες της ικανοποίησης και της απογοήτευσης, με άλλα λόγια τα άτομα που εργάζονται ανεξαρτήτου φύλου είτε θα ικανοποιούνται ή θα απογοητεύονται στο ίδιο βαθμό κατά τις συνθήκες εργασίας τους στο λογιστικό γραφείο. Στατιστικά σημαντική διαφορά $p=0.049$ υπάρχει κατά το αίσθημα της κόπωσης ως προς τα φύλα.

Ως προς το εργασιακό άγχος και συγκεκριμένα με τις υπο διαστάσεις του πίεση δουλειάς ($p=0,25$), αβεβαιότητα και έλλειψη επικοινωνίας ($p=0.02$) η ανάλυση έδειξε ότι υπάρχει διαφορά ως προς τα φύλα σχετικά με το αίσθημα της αβεβαιότητας και της πίεσης στην δουλειά και καμία διαφορά ως προς το αίσθημα της έλλειψης της επικοινωνίας.

Τέλος ως προς την εργασιακή εμπλοκή τα φύλα δεν παρουσιάζουν καμία διαφορά.

Το είδος της απασχόλησης σχετικά με το ωράριο εργασίας που διαμορφώνεται σύμφωνα με το εργατικό δίκαιο της χώρας σε μερική και πλήρης δεν διαφέρουν ως προς τους παράγοντες που απαρτίζουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, του εργασιακού άγχους και της εργασιακής εμπλοκής.

Τέλος ως προς την σύμβαση εργασίας που διακρίνεται σε πλήρης και μερικής δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την επαγγελματική εξουθένωση, εργασιακή εμπλοκή και εργασιακό άγχος.

Επισυνάπτονται οι πίνακες των αποτελεσμάτων της ανάλυσης. (βλ. προσάρτημα).

5.5 Συμπεράσματα- Προτάσεις.

Η επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους λογιστικών γραφείων από την στατιστική ανάλυση του αντιπροσωπευτικού δείγματος που πάρθηκε από όλα τα γεωγραφικά διαμερίσματα της ελληνικής επικράτειας έδειξε ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στο αρσενικό και θηλυκό εργατικό δυναμικό παρά μόνο στο αίσθημα της κούραση. Επίσης ούτε το ωράριο της απασχόλησης άνω ή μικρότερο του τετράωρου, καθώς και το είδος της σύμβασης (ορισμένου ή αορίστου χρόνου) δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά ως προς την εξαρτημένη μεταβλητή.

Στο ίδιο μήκος κύματος και η μεταβλητή του εργασιακού άγχους και της εργασιακής εμπλοκής καμία σημαντική στατιστική διαφορά ως προς το φύλο, το είδος απασχόλησης και το είδος της σύμβασης.

Σύμφωνα με τα παραπάνω έχοντας τα αποτελέσματα των ερωτηματολόγιων μας συγκεντρώνοντας το επιθυμητό μας δείγμα θα ορίσουμε ορισμένες προτάσεις για την πρόληψη και αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπάλληλων του λογιστηρίου.

Οι προτάσεις αυτές αναγράφονται παρακάτω:

1. Περιορισμός των ωρών εργασίας.

2. Δυνατότητα, αφιέρωσης ορισμένου χρόνου σε δραστηριότητες που μπορούν να τους βοηθήσουν στη διεκπεραίωση της εργασίας του ώστε να αισθάνεται χαλαρωμένο και γεμάτο ενέργεια.
3. Οργάνωση της εργασίας τους με κατά κάποιο τρόπο ώστε να επιτρέπει να χρησιμοποιεί στιγμές ανάπαυσης.
4. Διαχείριση του στρες.
5. Εκπαίδευση για παράδειγμα διαχείριση χρόνου. (Υγιεινή & ασφάλεια της εργασίας 2012).

Με την χρησιμοποίηση των παραπάνω προτάσεων θα έχουμε βελτίωση και την αντιμετώπιση των εργαζομένων λογιστών σε ελάχιστο επίπεδο σύμφωνα με το σύνδρομο της επαγγελματική εξουθένωση. Άλλη μια περίπτωση που θα μπορούσε να σημειωθεί είναι οι ασκήσεις που θα γίνονται συστηματικά 3-5 φορές τη βδομάδα και που θα είναι αρκετά έντονη για να μπορέσει να αυξήσει τον καρδιακό ρυθμό στο όποιο φαίνεται να συμβάλλει στη θεραπεία αγχωδών διαταραχών. Επίσης αν λάβουμε υπόψη μας πως αρκετοί άνθρωποι δεν επιθυμούν να λάβουν αντικαταθλιπτικά φάρμακα καταλαβαίνουμε τη μεγάλη σημασία της φυσικής άσκησης. Σημαντικό είναι να πείσουμε τον υπάλληλο του λογιστηρίου να αφιερώσει στο ελεύθερο χρόνο του για να ασκήσει την δραστηριότητα της άθλησης όταν εμφανιστούν τα πρώτα σημάδια βελτίωσης, τα οποία θα πρέπει ο ψυχολόγος να τα αποδώσει στην άσκηση για να συνεχίσει ο υπάλληλος να αθλείται για την καλύτερη απόδοση της ψυχολογίας του. Και τέλος θα πρέπει να αναφέρουμε και το φόρτο εργασίας που θα χρειαστεί να δώσουμε έμφαση στο επανασχεδιασμό για την θέση εργασίας των λογιστών... Για την εργασιακή ανασφάλεια που θα αντιμετωπιστεί, ως πρόβλημα στην καθημερινότητα της εργασίας θα είναι με την κατάλληλη επικοινωνία και ενημέρωση προς τους υπάλληλους, προκειμένου να διαλυθεί η αίσθηση αβεβαιότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη Βιβλιογραφία

- Antoniou, A.-S (1999). Personal traits and professional burnout in health professionals. *Archives of Hellenic Medicine*, 16 (1), 20-28
- Brill, Peter L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Fam Community Health*. Feb; 6(4): 12-24.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger Publisher
- Dekker, S. W. A., & Schaufeli, W. B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. *Australian Psychologist*, 30 (1), 57-63.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.
- Figley C. (1995/97) Examples of compassion fatigue? Burnout syndrome. Institute on Crisis Management in Higher Education.
- Firth-Cozens, J., & Payne, R. (1999). *Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions*. U.K.: John Wiley & Sons Ltd
- Freudenberger H.J (1974). Staff Burnout, *Journal of social*, 30, 159-165
- Gold, Y., & Roth, R. A. (1993). *Teachers managing stress and preventing burnout: The professional health solution*. London: The Falmer Press.
- Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1987). Personal and contextual determinants of coping strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(5), 946-955.
- Kanungo R.N (1982) *Work Alienation*, New York, Praeger Publishers.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer
- Maslach. C. (1993). Professional burnout: Recent developments in theory and research, Chapter: Burnout: A multidimensional perspective, Publisher: Taylor & Francis, Editors: Wilmar Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek, pp.19-3
- Maslach, M (1982). *Burnout, the cost of caring*, Engelwood Cliffs, New York.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory (manual), 2nd ed. Palo Alto. Consulting Psychologists Press, California

Maslach C, Shaufeli WB, Leiter MP. (2001) Job burnout. Annual Review of Psychology

Pines, A. M. (1986). Who is to blame for helper's burnout? Environmental impact. In C. D. Scott & J. 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: Routledge.

Pines, A.M. & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health setting. Hospital and Community Psychiatry, 29, 233-237.

Pines, A.M. & Aronson, E. (1988) .Career burnout: Causes and cures. New York: Free Press.

Sarason IG & Sarason BR (Eds.). (1985.) Social Support: Theory, Research and Applications. Martinus Nitjhoff, Dordrecht,

Sutherland, V.J. & Cooper, C. L. (2003). De-stressing doctors: A self-management guide. Butterworth-Heinemann: London.

Vachon M. L. S.(1987), Occupational stress in the care of the critically ill, the dying and the bereaved, New York.

Ελληνική Βιβλιογραφία

Βακόλα Μαρία & Νικολάου Ιωάννης (2012), Οργανωσιακή Ψυχολογία & Συμπεριφορά, Εκδόσεις Rossili, Αθήνα

Βασιλειάδου Ελευθερία (2003). Η επαγγελματική εξουθένωση των ιδιωτικών υπαλλήλων και η σχέση της με την εργασιακή δέσμευση. Μεταπτυχιακή διατριβή.

Γιάννης Γ. Γαλανού (1977), Το Άγχος , Εκδόσεις Μπουκουμάνη, Αθήνα

Γιαλανάκης Μιχάλης (2012), Εργασιακή ψυχολογία, Εκδόσεις Σταμούλης Α.Ε. Αθήνα

Δαλακούρα αφροδίτη(2011) ,Stress management , εκπαιδεύτρια.

Δέσποινα Σαπουτζή – Κρεπία (2000), Η διαχείριση του στρες, Εκδόσεις Ελλην. – Γ. Παρικός & ΣΙΑ ΕΕ,

Δημήτρης Αγοραστός , Κατάθλιψη: Τι είναι, πως αναγνωρίζεται και πως αντιμετωπίζεται, άρθρο , ημερομηνία πρόσβασης 04 Μαΐου 2008,

Ελένη Βασιλάκη, Σοφία Τριλίβα, Ηλία Μπετεβέγκης (2001), Το στρες ,το άγχος και η αντιμετώπιση τους, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Καλέντης Αντώνιος_ 10 Σημαντικές διαφορές μεταξύ ανησυχίας και άγχους. Άρθρο Psychologized , ημερομηνία πρόσβασης 11/10/17

Κάντας Αρ.(1993), Οργανωτική Ψυχολογία, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα ,Αθήνα

Κάντας Αρ.(1995),Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία, Τόμος Γ' , , Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Κάντας Αρ. (1998), Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία, 3^η έκδοση , Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Μύρων Μ. Ζαβλανός (2002) Οργανωτική συμπεριφορά, Εκδόσεις Σταμούλης Α.Ε, Αθήνα

Ο Καθηγητής Σύμβουλος και η παρέμβασή του στην αντιμετώπιση του άγχους (stress) των εκπαιδευομένων στην ΑεξΑΕ, Εργασία της Δρ. Αν. Αθανασούλα – Ρέππα, ημερομηνία πρόσβασης 9/3/2010

Παρασκευή Θεοφίλου_ Επαγγελματική Εξουθένωση στο χώρο της υγείας: Σιωπηλό Σήμα Κινδύνου _e- Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας_ e-Journal of Science & Technology (e-JST)

Σταθάτου Α.(1989), Το εργασιακό στρες, οι επιπτώσεις και ο έλεγχος του, Εκδόσεις Γαλαίο, Αθήνα

E%B4%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%AE%20
%CF%84%CE%BF%CF%85_long_%CE%B5%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%C
E%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%AF_%CE%B3%CE%BF%CE%BD%
CE%B5%CE%AF%CF%82.pdf

Η κατάθλιψη στη δουλειά σας: Πώς θα την αντιμετωπίζετε; Πρόσβαση στην
διεύθυνση:

[https://www.medlook.net/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-
%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%85%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1/2013-12-07-18-25-
38-3046.html/](https://www.medlook.net/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%85%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1/2013-12-07-18-25-38-3046.html/)

Ιατράκη Ελίζα, Αντιμετώπιση και διαχείριση άγχους (stress) στο εργασιακό
περιβάλλον. Αντιμετώπιση κρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον. Ημερομηνία
πρόσβασης 25-26/6/2015 , 18^η Διημερίδα

Καραπατσια Μαρία(2013) Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (burnout)
ημερομηνία πρόσβασης 6/12/15 στην διεύθυνση:

<http://politismos.net/wp/?p=551>

Νίκη Ψάλτη, Τα μυστικά όσων δεν ανησυχούν ποτέ. Δημοσίευση ηλεκτρονικού
περιοδικού vita.

<http://www.vita.gr/psixologia/article/32396/ta-mystika-oswn-den-anhsychoyn-pote/>

Οι εργαζόμενοι και η κατάθλιψη: Αιτίες, συμπτώματα και συνέπειες. Πρόσβαση στην
διεύθυνση:

<https://www.medlook.net/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%AC%CE%B8%CE%BB%CE%B9%CF%88%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B8%CE%BB%CE%B9%CF%80%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/2139.html>

Ο Καθηγητής Σύμβουλος και η παρέμβασή του στην αντιμετώπιση του άγχους (stress) των εκπαιδευομένων στην ΑεξΑΕ, Εργασία της Δρ. Αν. Αθανασούλα – Ρέππα, ημερομηνία πρόσβασης 9/3/2010

<https://edu4adults.wordpress.com/2010/03/09/%CE%BF-%CE%BA%CE%B1%CE%B8%CE%B7%CE%B3%CE%B7%CF%84%CE%AE%CF%82-%CF%83%CF%8D%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B7-%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%AD%CE%BC%CE%B2%CE%B1%CF%83%CE%AE/>

Παρασκευή Θεοφίλου(2009), Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης Στο Χώρο της υγείας , e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας e-Journal of Science & Technology ,ημερομηνία πρόσβασης 4/7/2005.

http://e-jst.teiath.gr/issues/issue_13_2009/Theofilou_13.pdf

Πουλαρικός Β.(2009) Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης ημερομηνία πρόσβασης 6/12/15 στην διεύθυνση:

<http://vpoularikas.blogspot.gr/>

Πρόληψη του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης στις Ψυχιατρικές Θεραπευτικές και Αποκαταστασιακές Δραστηριότητες, διεύθυνση:

<http://www.epapsy.gr/>

Στεργίου Νεκταρία . Εργασιακό άγχος: Όταν η εργασιακή καθημερινότητα γίνεται δυσβάστακτη. Άρθρο. Πρόσβαση στην διεύθυνση :

<https://www.e-psychology.gr/work-psychology/452-stress-work-occupational-psychology.html>

Το Εργασιακό Άγχος. Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος αντιμετώπισης του?

http://www.pepen.gr/pagesen/spa/gr/results_gr/SPA_HANDBOOK_2405006%20final_GR.pdf

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης ή σύνδρομο burnout. Ποιες οι αιτίες, τα συμπτώματα που προκαλεί; Πώς θεραπεύεται και πώς μπορεί να προληφθεί; (2015) ,ημερομηνία πρόσβασης 6/12/2015 στην διεύθυνση:

http://medlabgr.blogspot.com/2015/03/burnout_30.html#ixzz3uwUglP5d

Φαίη Βασιλειάδου - Infinity Resident, Το Άγχος Στον Εργασιακό Χώρο(2010)
Δημοσίευση Στην Εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ

http://fayevasiliadis.blogspot.gr/2009/10/mba_6574.html/

Χ. *Θελεριτης*, Σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης (burnout syndrome), πρόσβαση δημοσίευσης :

<http://www.encephalos.gr/full/47-4-07g.htm>

«WorkLife Forum» (10/6/10) ημερίδα , με τίτλο: «Επαγγελματική Εξουθένωση: περιγραφή και τρόποι αντιμετώπισης, ημερομηνία πρόσβασης 6/12/2015 στην διεύθυνση:

<http://omada.edu.gr/articles/%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%B3%CE%B3%CE%B5%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B5%CE%BE%CE%BF%CF%85%CE%B8%CE%AD%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B7-%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE/>

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Έρευνας με θέμα

“Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ”

- Η έρευνα πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης εργασίας για την ολοκλήρωση Προπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Λογιστικής του Τ.Ε.Ι. Κρήτης υπό την επίβλεψη του Επίκουρου Καθηγητή Τσουκάτου Ευάγγελου.
- Όλα τα στοιχεία της έρευνας είναι άκρως εμπιστευτικά, ενώ τηρείται η ανωνυμία των ατόμων που λαμβάνουν μέρος. Η επεξεργασία και αποθήκευσή τους πραγματοποιείται από τους υπεύθυνους της έρευνας και δεν παρέχονται σε κανέναν άλλον.
- Παρακαλούμε θερμά να συμπληρώσετε το σύνολο των ερωτήσεων ελεύθερα, με σαφήνεια και ακρίβεια. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων διαρκεί περίπου 10 λεπτά.
- Όποτε θελήσετε, έχετε το δικαίωμα της επιστροφής του ερωτηματολογίου σε εσάς και της μη εκμετάλλευσης των στοιχείων που δηλώσατε.
- Η συμμετοχή σας στην έρευνα συνεπάγεται ότι συμφωνείτε με την μελλοντική δημοσίευση των αποτελεσμάτων της, με την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες θα είναι ανώνυμες και δε θα αποκαλυφθούν τα ονόματα των συμμετεχόντων. Τα δεδομένα που θα συγκεντρωθούν θα κωδικοποιηθούν με αριθμό, ώστε το όνομα σας δε θα φαίνεται πουθενά.
- Μη διστάσετε να κάνετε ερωτήσεις γύρω από το σκοπό ή την διαδικασία της εργασίας. Αν έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία ή ερώτηση ζητήστε μας να σας δώσουμε διευκρινίσεις.

- Η συμμετοχή σας στην εργασία είναι εθελοντική. Είστε ελεύθερος-η να μην συναινέσετε ή να διακόψετε τη συμμετοχή σας όποτε το επιθυμείτε.

Διάβασα το έντυπο αυτό και κατανοώ τις διαδικασίες που θα ακολουθήσω και συναινώ να συμμετάσχω στην ερευνητική εργασία.

Για οποιαδήποτε απορία ή διευκρίνιση μη διστάσετε να επικοινωνήσετε με τους υπεύθυνους της έρευνας.

Κουτεντάκη Ραφαηλία: rafaelakoutentaki@gmail.com

Τσουκάτος Ευάγγελος: Tsoukat@Staff.Teicrete.Gr

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Α. ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1.Φυλο: Άντρας Γυναίκα

2.Ηλικία:

3.Οικογενειακη Κατάσταση:

- Άγαμος/η ?
- Έγγαμος /η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/η

4.Εχετε παιδιά: Ναι Όχι

5.Αριθμός παιδιών

6.Εργάζεστε ως :

- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας

7.Ποσο χρονικό διάστημα δουλεύεται σε αυτήν την θέση;

8.Επιπεδο Εκπαίδευσης :

- Δημοτικό
- Γυμνάσιο
- Λύκειο
- Ανώτατες σπουδές (ΤΕΙ-ΙΕΚ-ΤΕΕ)
- Ανώτερες σπουδές

9.Τυπος απασχόλησης :

Μερική Πλήρης

10.Συμβολαιο εργασίας:

Μόνιμος

Συμβασιούχος

Β. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΕΣΤΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ

Παρακαλώ, διαβάστε προσεκτικά κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις και στην συνέχεια, σημειώστε ποσό συχνά νιώσατε αυτό που περιγράφεται σε σχέση με την δουλειά σας. Αν δεν έχετε νιώσει ποτέ έτσι, σημειώστε 0(μηδέν). Αν όμως έχετε νιώσει το συναίσθημα που περιγράφεται, σημειώστε ποσό συχνά το νιώθετε κυκλώνοντας τον αριθμό(από το 1 έως το 6)που περιγράφει καλύτερα ποσό συχνά έχετε το συναίσθημα αυτό.

Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μηνά	Μερικές Φορές το μηνά	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
0	1	2	3	4	5	6

1.Νιώθω συναισθηματικό κενό στη δουλειά μου

0 1 2 3 4 5 6

2.Νιωθω εξαντλημένος/η στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας

0 1 2 3 4 5 6

3.Νιωθω κούραση όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω μπροστά μου μια ακόμη μέρας δουλειά .

0 1 2 3 4 5 6

4. Νιώθω ότι η δουλειά μου προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση (burnout).

0 1 2 3 4 5 6

5.Εχω γίνει πιο σκληρός/η στους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά.

0 1 2 3 4 5 6

6.Νιωθω απογοήτευση από τη δουλειά μου.

0 1 2 3 4 5 6

7.Νιωθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά σ' αυτή τη δουλειά..

0 1 2 3 4 5 6

8.Το γεγονός ότι στη δουλειά μου έχω άμεση επαφή με ανθρώπους με κάνει να νιώθω υπερβολική ένταση (στρες)..

0 1 2 3 4 5 6

9.Αισθανομαι ότι έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου.

0 1 2 3 4 5 6

10.Εχω μετανιώσει για την απόφαση μου να ακολουθήσω αυτό το επάγγελμα.
0 1 2 3 4 5 6

11.Σκεφτομαι να παρατήσω το επάγγελμα μου και να κάνω κάποια άλλη δουλειά.
0 1 2 3 4 5 6

12.Αντανακλω την ικανοποίησης που λαμβάνω από την άσκηση του επαγγέλματος μου.
0 1 2 3 4 5 6

13.Στο τέλος της ημέρας νιώθω όμορφα που δούλεψα στενά με τους συνάδελφους μου.
0 1 2 3 4 5 6

Γ.ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΣΤΡΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ

Κυκλώστε το νούμερο που αντικατοπτρίζει καλύτερα τον αριθμό στον οποίο κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις είναι πηγή στρες για σας στο χώρο της εργασία σας.

Δεν είναι πηγή στρες	Πηγή πολύ χαμηλού στρες	Πηγή χαμηλού στρες	Πηγή στρες	Πηγή υψηλού στρες	Πηγή πολύ υψηλού στρες
0	1	2	3	4	5

1.Να έχω να δουλέψω μέχρι αργά

0 1 2 3 4 5

2.Προβλήματα με τους πελάτες

0 1 2 3 4 5

3. Να παίρνω αποφάσεις

0 1 2 3 4 5

4.Πάρα πολύ δουλειά που πρέπει να γίνει ταυτόχρονα

0 1 2 3 4 5

5.Προβλήματα με τους συναδέλφους

0 1 2 3 4 5

6.Ανησυχία για το αν θα παραμείνω στη δουλειά.

0 1 2 3 4 5

7.Να κάνω λάθη

0 1 2 3 4 5
8. Δεν μπορώ να πω όχι όταν πρέπει να δουλέψω.

0 1 2 3 4 5
9. Δεν γνωρίζω προς τα που βαδίζει η καριέρα μου.

0 1 2 3 4 5
10. Ελειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζόμενου και διευθυντή.

0 1 2 3 4 5
11. Μείωση μισθού

0 1 2 3 4 5

. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΑΣΚΕΙΤΑΙ

Παρακαλώ κυκλώστε το νούμερο που αντικατοπτρίζει καλύτερα τον αριθμό στον οποίο νιώθετε ότι ταυτίζεστε με το επάγγελμα που ασκείται.

Διαφωνώ παρα πολύ	Διαφωνώ μέτρια	Διαφωνώ ελαφρώς	Συμφωνώ ελαφρώς	Συμφωνώ μέτρια	Συμφωνώ παρα πολύ
1	2	3	4	5	6

1. Τα πιο σημαντικά πράγματα τα οποία μου συμβαίνουν, αφορούν την παρούσα εργασία μου.

1 2 3 4 5 6

2. Για μένα η εργασία μου είναι μόνο ένα μικρό μέρος αυτό που είμαι..

1 2 3 4 5 6

3. Είμαι πολύ εμπλεκόμενος προσωπικά στην εργασία μου.

1 2 3 4 5 6

4. Τα περισσότερα από τα ενδιαφέροντά μου επικεντρώνονται γύρω από την εργασία μου.

1 2 3 4 5 6

5.Μου αρέσει να απορροφούμε στην εργασία μου τον περισσότερο χρόνο.

1 2 3 4 5 6

6.Θεωρω ότι η εργασία μου είναι πολύ κεντρικό σημείο ύπαρξης μου.

1 2 3 4 5 6

7.Οι περισσότεροι από τους προσωπικούς μου στόχους ζωής είναι ευθυγραμμισμένοι με την εργασία μου.

1 2 3 4 5 6

8.Εχω πολύ ισχυρούς δεσμούς με την παρούσα εργασία μου, οι οποίοι είναι δύσκολο να σπάσουν.

1 2 3 4 5 6

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας.!!!

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

A) Ως τα δύο φύλα

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς τις εκδηλώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς το εργασιακό άγχος (πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς την εργασιακή εμπλοκή (μη ταύτιση και ταύτιση).

Group Statistics					
	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Disappointment	Άνδρας	96	3,0319	1,24872	,12880
	Γυναίκα	62	3,3730	1,45010	,18270
Tiredness	Άνδρας	96	3,8766	1,17578	,12127
	Γυναίκα	62	4,2794	1,34957	,17003
Satisfaction	Άνδρας	96	3,9468	1,27732	,13175
	Γυναίκα	62	4,2857	1,09144	,13751
Pressure	Άνδρας	96	4,0869	1,05203	,10851
	Γυναίκα	62	4,4735	1,04178	,13125

Uncertainty	Άνδρας	96	2,7163	1,30979	,13509
	Γυναίκα	62	3,4286	1,49722	,18863
Lack_Com	Άνδρας	96	2,6170	1,24957	,12888
	Γυναίκα	62	2,8254	1,40322	,17679
Match	Άνδρας	96	2,8528	1,04865	,10816
	Γυναίκα	62	2,6958	1,02982	,12974
Non_Match	Άνδρας	96	2,7713	,96349	,09938
	Γυναίκα	62	2,6905	,95642	,12050

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Disappointment	Equal variances assumed	2,746	,100	-1,572	155	,118	-,34110	,21703	-,76982	,08762
	Equal variances not assumed			-1,526	119,297	,130	-,34110	,22353	-,78370	,10150
Tiredness	Equal variances assumed	1,845	,176	-1,982	155	,049	-,40277	,20324	-,80424	-,00130
	Equal variances not assumed			-1,929	120,360	,056	-,40277	,20885	-,81626	,01072
Satisfaction	Equal variances assumed	,792	,375	-1,725	155	,086	-,33891	,19643	-,72693	,04912
	Equal variances not assumed			-1,780	146,033	,077	-,33891	,19044	-,71527	,03746
Pressure	Equal variances assumed	,007	,933	-2,266	155	,025	-,38667	,17063	-,72372	-,04961
	Equal variances not assumed			-2,271	133,986	,025	-,38667	,17030	-,72348	-,04985
Uncertainty	Equal variances assumed	2,797	,096	-3,152	155	,002	-,71226	,22597	-1,15863	-,26589
	Equal variances not assumed			-3,070	120,736	,003	-,71226	,23202	-1,17161	-,25291
Lack_Com	Equal variances assumed	1,420	,235	-,975	155	,331	-,20838	,21382	-,63075	,21400
	Equal variances not assumed			-,952	122,372	,343	-,20838	,21878	-,64146	,22471
Match	Equal variances assumed	,068	,794	,927	155	,356	,15707	,16952	-,17781	,49195
	Equal variances not assumed			,930	134,737	,354	,15707	,16892	-,17700	,49114
Non_Match	Equal variances assumed	,000	,990	,517	155	,606	,08080	,15642	-,22819	,38979
	Equal variances not assumed			,517	133,766	,606	,08080	,15619	-,22812	,38972

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης) στις εκδηλώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης) ως προς το εργασιακό άγχος (πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς το είδος της απασχόλησης (μερική, πλήρης) ως προς την εργασιακή εμπλοκή (μη ταύτιση και ταύτιση).

Group Statistics

	Απασχόληση	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Disapointment	Πλήρης	149	3,1667	1,34455	,11015
	Μερική	8	3,2083	1,32062	,46691
Tiredness	Πλήρης	149	4,0443	1,26381	,10354
	Μερική	8	3,9250	1,26010	,44551
Satisfaction	Πλήρης	149	4,0906	1,23444	,10113
	Μερική	8	3,9375	,77632	,27447
Pressure	Πλήρης	149	4,2360	1,08170	,08862
	Μερική	8	4,3542	,60708	,21464
Uncertainty	Πλήρης	149	2,9776	1,42672	,11688
	Μερική	8	3,4583	1,44681	,51152
Lack_Com	Πλήρης	149	2,6812	1,29867	,10639

	Μερική	8	3,0625	1,61328	,57038
Match	Πλήρης	149	2,8087	1,03421	,08473
	Μερική	8	2,4375	1,17155	,41420
Non_Match	Πλήρης	149	2,7550	,95969	,07862
	Μερική	8	2,4375	,94255	,33324

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Disappointment	Equal variances assumed	,162	,688	-,085	155	,932	-,04167	,48758	-1,00482	,92148
	Equal variances not assumed			-,087	7,800	,933	-,04167	,47973	-1,15289	1,06955
Tiredness	Equal variances assumed	,285	,594	,260	155	,795	,11930	,45860	-,78662	1,02521
	Equal variances not assumed			,261	7,775	,801	,11930	,45739	-,94076	1,17935
Satisfaction	Equal variances assumed	2,789	,097	,347	155	,729	,15310	,44184	-,71971	1,02592
	Equal variances not assumed			,523	9,022	,613	,15310	,29251	-,50836	,81456
Pressure	Equal variances assumed	3,041	,083	-,306	155	,760	-,11815	,38645	-,88154	,64524
	Equal variances not assumed			-,509	9,577	,622	-,11815	,23221	-,63866	,40237
Uncertainty	Equal variances assumed	,252	,617	-,928	155	,355	-,48070	,51812	-1,50419	,54278
	Equal variances not assumed			-,916	7,749	,387	-,48070	,52471	-1,69754	,73613
Lack_Com	Equal variances assumed	,784	,377	-,799	155	,425	-,38129	,47706	-1,32367	,56108
	Equal variances not assumed			-,657	7,495	,531	-,38129	,58022	-1,73513	,97255
Match	Equal variances assumed	,209	,648	,983	155	,327	,37122	,37773	-,37493	1,11738
	Equal variances not assumed			,878	7,597	,407	,37122	,42278	-,61278	1,35522
Non_Match	Equal variances assumed	,057	,812	,912	155	,363	,31753	,34801	-,36993	1,00499
	Equal variances not assumed			,927	7,800	,382	,31753	,34239	-,47556	1,11063

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Ως προς την σύμβαση εργασίας(ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς την προς την σύμβαση εργασίας (ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου) προς τις εκδηλώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (απογοήτευση από την δουλειά, κούραση ,ικανοποίηση)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα προς την σύμβαση εργασίας (ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου) ως προς το εργασιακό άγχος (πίεση δουλειάς, αβεβαιότητα, έλλειψη επικοινωνίας)

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα ως προς την σύμβαση εργασίας (ορισμένου χρόνου, αορίστου χρόνου) ως προς την εργασιακή εμπλοκή (μη ταύτιση και ταύτιση).

Group Statistics					
	Σύμβαση εργασίας	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Disappointment	Μόνιμος	147	3,1837	1,34579	,11100
	Συμβασιούχος	10	2,9500	1,28392	,40601
Tiredness	Μόνιμος	147	4,0735	1,24352	,10256
	Συμβασιούχος	10	3,5200	1,45205	,45918
Satisfaction	Μόνιμος	147	4,0884	1,22293	,10087
	Συμβασιούχος	10	4,0000	1,13039	,35746
Pressure	Μόνιμος	147	4,2630	1,05930	,08737
	Συμβασιούχος	10	3,9333	1,10610	,34978
Uncertainty	Μόνιμος	147	2,9683	1,43363	,11824

	Συμβασιούχος	10	3,5000	1,28860	,40749
Lack_Com	Μόνιμος	147	2,6939	1,29732	,10700
	Συμβασιούχος	10	2,8000	1,60208	,50662
Match	Μόνιμος	147	2,7959	1,04517	,08620
	Συμβασιούχος	10	2,7000	1,02077	,32280
Non_Match	Μόνιμος	147	2,7653	,96569	,07965
	Συμβασιούχος	10	2,3500	,78351	,24777

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Disappointment	Equal variances assumed	,489	,485	,533	155	,595	,23367	,43867	-,63286	1,10021
	Equal variances not assumed			,555	10,392	,591	,23367	,42091	-,69940	1,16675
Tiredness	Equal variances assumed	,029	,865	1,348	155	,180	,55347	,41066	-,25774	1,36468
	Equal variances not assumed			1,176	9,919	,267	,55347	,47049	-,49602	1,60296
Satisfaction	Equal variances assumed	,689	,408	,222	155	,824	,08844	,39797	-,69771	,87458
	Equal variances not assumed			,238	10,486	,816	,08844	,37142	-,73397	,91084
Pressure	Equal variances assumed	,050	,823	,950	155	,344	,32971	,34709	-,35594	1,01535
	Equal variances not assumed			,915	10,156	,382	,32971	,36053	-,47193	1,13134
Uncertainty	Equal variances assumed	,571	,451	-1,141	155	,255	-,53175	,46590	-1,45208	,38859
	Equal variances not assumed			-1,253	10,575	,237	-,53175	,42430	-1,47023	,40674
Lack_Com	Equal variances assumed	1,232	,269	-,247	155	,806	-,10612	,43039	-,95630	,74406
	Equal variances not assumed			-,205	9,820	,842	-,10612	,51780	-1,26273	1,05048
Match	Equal variances assumed	,206	,650	,281	155	,779	,09592	,34111	-,57791	,76975
	Equal variances not assumed			,287	10,326	,780	,09592	,33411	-,64535	,83718
Non_Match	Equal variances assumed	,409	,523	1,329	155	,186	,41531	,31245	-,20190	1,03251
	Equal variances not assumed			1,596	10,949	,139	,41531	,26026	-,15784	,98845