

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Λογιστική και
Χρηματοοικονομική**



Μεταπτυχιακή Διατριβή

Άγχος και επαγγελματική εξουθένωση υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην
Ελλάδα, σε σχέση με την επαγγελματική ευσυνειδησία.

Σοφία Τσίκνα

Επιβλέπων καθηγητής: Στέφανος Γ. Γιακουμάτος

Διατριβή υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του
Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Η παρούσα διατριβή αποτελεί μέρος των
απαιτήσεων για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Λογιστική και
Χρηματοοικονομική

Καλαμάτα, Σεπτέμβριος 2023

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Λογιστική και
Χρηματοοικονομική**



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

Στέφανος Γιακουμάτος

Καθηγητής της Στατιστικής και των Ποσοτικών Μεθόδων, ΠΜΣ Λογιστικής &
Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Βασίλης Γιαννόπουλος

Επίκουρος καθηγητής, ΠΜΣ Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστήμιο
Πελοποννήσου

Γεώργιος Μαυριδόγλου

Λέκτορας Εφαρμογών, ΠΜΣ Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστήμιο
Πελοποννήσου

UNIVERSITY OF PELOPONNESE
DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

Master Program in Accounting and Finance



**Master of Science (M.Sc)
in Accounting and Finance**

Postgraduate Thesis

**Stress and burnout of employees of the banking sector in Greece, in
relation to professional conscientiousness Tsikna Sofia**

Supervising Professor: Giakoumatos Stefanos

Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University of Peloponnese. This dissertation is part of the requirements for obtaining the Master's Degree in Accounting and Finance

Kalamata, September 2023

UNIVERSITY OF PELOPONNESE
DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

Master Program in Accounting and Finance



**Master of Science (M.Sc)
in Accounting and Finance**

Thesis Committee

Stefanos Giakoumatos

Professor Of Statistics And Quantitative Methods In Social Sciences, Department Of Finance
And Accounting, University Of Peloponnese

Vasileios K. Giannopoulos

Assistant Professor, Department of Accounting and Finance, University of Peloponnese

George Mavridoglou

Lecturer, Department of Accounting and Finance, University of Peloponnese

Η Σοφία Τσίικνα

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

- 1) Είμαι ο κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων της πρωτότυπης αυτής εργασίας και από όσο γνωρίζω η εργασία μου δε συκοφαντεί πρόσωπα, ούτε προσβάλλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.

- 2) Αποδέχομαι ότι το Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

*Στην πολυαγαπημένη μου κόρη Νίκη για την τιάνια υπομονή της,
στο σύζυγό μου Γιάννη και τη μητέρα μου Γεωργία,
για την αμέριστη υποστήριξή τους!*

*Η ζωή είναι σαν το ποδήλατο. Εάν θέλεις να έχεις ισορροπία πρέπει να κινείσαι
διαρκώς.*

Albert Einstein

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με απόλυτη ευγνωμοσύνη, θα ήθελα να εκφράσω τα ειλικρινή μου συναισθήματα για την ολοκλήρωση αυτής της μεταπτυχιακής μου εργασίας, καθώς και για τη συνεισφορά της στην πρόοδο και την ανάπτυξη της επαγγελματικής μου πορείας. Η παρούσα έρευνα αποτέλεσε μια ιδιαίτερα σημαντική εμπειρία που διαμόρφωσε την προσωπική μου και επαγγελματική ματιά στον τραπεζικό τομέα. Είμαι βαθύτατα πεπεισμένη ότι τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να συντελέσουν στην κατανόηση και βελτίωση των συνθηκών εργασίας στον συγκεκριμένο τομέα. Θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Γιακουμάτο, για την πολύτιμη υποστήριξή του και την καθοδήγησή του καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας. Η εμπειρία και οι συμβουλές του ήταν κρίσιμες για την επιτυχή προσέγγιση του θέματος και την αναγωγή σημαντικών συμπερασμάτων. Επιπλέον, εκφράζω τις ευχαριστίες μου σε όλους τους συναδέλφους μου στον τραπεζικό τομέα που αποδέχθηκαν να συμμετάσχουν στη μελέτη, προσφέροντας τον πολύτιμο χρόνο τους και απαντώντας στα ερωτηματολόγια. Χάρη στην πολύτιμη συνεργασία τους, κατάφερα να συλλέξω τα απαραίτητα δεδομένα για την ανάλυση της επαγγελματικής εξουθένωσης και του άγχους στον συγκεκριμένο τομέα. Τέλος, δεν θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω θερμά την οικογένειά μου και τους αγαπημένους μου φίλους που με ενθάρρυναν και με στήριξαν καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της προσπάθειας. Η στήριξή τους ήταν καίρια για την επιτυχή ολοκλήρωση της εργασίας.

Περιεχόμενα Εισαγωγή	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Κεφάλαιο 1 ^ο : Ανάλυση εννοιών	19
1.1 Άγχος.....	19
1.1.1 Αγχώδεις διαταραχές.....	20
1.2 Επαγγελματική εξουθένωση	21
1.3 Επαγγελματική ευσυνειδησία	22
Κεφάλαιο 2 ^ο : Βιβλιογραφική ανασκόπηση	23
2.1 Άγχος.....	23
2.1.1 Άγχος στο επαγγελματικό πλαίσιο	23
2.1.2 Θεωρίες και μοντέλα σχετικά με το άγχος στο επαγγελματικό πλαίσιο	26
2.1.3 Άγχος στο τραπεζικό σύστημα.....	27
2.2 Επαγγελματική εξουθένωση	31
2.2.1 Επαγγελματική εξουθένωση στο τραπεζικό σύστημα	32
2.2.2 Επαγγελματική εξουθένωση κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19	35
2.3 Επαγγελματική ευσυνειδησία	36
2.3.1 Το μοντέλο των πέντε παραγόντων	36
2.3.2 Επαγγελματική ευσυνειδησία στο τραπεζικό σύστημα	38
Κεφάλαιο 3 ^ο : Μεθοδολογία.....	40
3.1 Σκοπός.....	40
3.2 Υποθέσεις και Ερωτήματα.....	40
3.3 Δείγμα.....	41
3.4 Διαδικασία συλλογής δεδομένων	43
3.5 Εργαλεία.....	44
Κεφάλαιο 4 ^ο : Αποτελέσματα	47
4.1 Στατιστική ανάλυση	47

4.2 Άγχος στο τραπεζικό σύστημα.....	47
4.3 Επαγγελματική εξουθένωση στο τραπεζικό σύστημα	50
4.4 Επαγγελματική ευσυνειδησία στο τραπεζικό σύστημα	54
4.5 Συσχέτιση άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης	55
4.6 Συσχέτιση άγχους και επαγγελματικής ευσυνειδησίας.....	55
4.7 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ευσυνειδησίας	56
Κεφάλαιο 5 ^ο : Συζήτηση.....	57
5.1 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	62
Κεφάλαιο 6 ^ο : Βιβλιογραφία.....	63
Παράρτημα	74

Περίληψη

Οι τραπεζικοί υπάλληλοι αντιμετωπίζουν συχνά άγχος, το οποίο επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή τους στην εργασία. Η αυξημένη πίεση και η ανησυχία που βιώνουν μπορεί να εμποδίσει την προσοχή, την ακρίβεια και τη συγκέντρωση τους (Ehsan & Ali, 2019). Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει το άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα, σε σχέση με την επαγγελματική ευσυνειδησία. Το δείγμα αποτελούνταν από 126 συμμετέχοντες (56 άνδρες, 66 γυναίκες και 4 άτομα που ανήκουν στο μη δυαδικό φύλο). Στους συμμετέχοντες χορηγήθηκαν κλειστού τύπου ερωτήματα σχετικά με τα δημογραφικά τους στοιχεία, η κλίμακα State-Trait Anxiety Inventory (STAI-40) του Spielberger (1970) σχετικά με το άγχος, η κλίμακα The Maslach Burnout Inventory (Maslach, et al., 1986), σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση και τα ερωτήματα της κλίμακας NEO-Five Factor Inventory (NEO-FFI) που αφορούν την ευσυνειδησία (Costa & McCrae, 1992). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι γυναίκες αναφέρουν

περισσότερο συνολικό άγχος και άγχος κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου σε σχέση με τους άντρες. Επίσης φάνηκε ότι τα άτομα με 30-40 χρόνια προϋπηρεσίας αναφέρουν περισσότερο συνολικό και γενικό άγχος σε σχέση με τα άτομα με λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας. Ακόμα, φαίνεται ότι η επαγγελματική εξουθένωση που εκφράζεται μέσω της αποπροσωποποίησης αναφέρεται περισσότερο από άτομα ηλικίας 40-49. Ακόμα, φαίνεται ότι ο γενικό άγχος σχετίζεται αρνητικά με την επαγγελματική εξουθένωση που εκφράζεται μέσω της αποπροσωποποίησης καθώς επίσης και ότι το συνολικό άγχος σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική ευσυνειδησία.

Λέξεις κλειδιά: άγχος, επαγγελματική εξουθένωση, ευσυνειδησία, τραπεζικό σύστημα

Abstract

The present study examined the anxiety and burnout experienced by bank employees in Greece, in relation to their conscientiousness. Specifically, the study aimed to explore the perceptions of bank employees regarding their anxiety, burnout, and conscientiousness. Additionally, the study sought to identify potential correlations among these variables, as well as to investigate the possible influence of gender and age. The sample consisted of 126 participants (56 males, 66 females, and 4 non-binary individuals) working in the banking sector. Participants were administered closed-ended questionnaires regarding their demographic information, the State-Trait Anxiety Inventory (STAI-40) by Spielberger (1970) to measure anxiety levels, the Maslach Burnout Inventory (Maslach, et al., 1986) to measure the burnout, and the NEO-Five Factor Inventory (NEO-FFI) by Costa and McCrae (1992) to measure the conscientiousness. The results indicated that female employees reported higher levels of overall anxiety and anxiety during the questionnaire completion compared to male employees. Moreover, individuals with 30-40 years of work experience reported higher levels of overall and general anxiety compared to those with less work experience. Additionally, it was observed that professional burnout, as expressed through depersonalization, was reported more frequently by individuals aged 40-49. Furthermore, a negative correlation was found between general anxiety and professional burnout expressed through depersonalization. Similarly, overall anxiety showed a positive correlation with professional conscientiousness.

Keywords: anxiety, professional burnout, conscientiousness, banking sector

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1 Κατανομή φύλου	42
Γράφημα 2 Κατανομή ηλικίας	42
Γράφημα 3 Κατανομή οικογενειακής κατάστασης	43
Γράφημα 4 Κατανομή επιπέδου εκπαίδευσης	43
Γράφημα 5 Κατανομή ετών προϋπηρεσίας	44

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί το άγχος στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος	48
Πίνακας 2 Παραγοντική ανάλυση της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος.....	53
Πίνακας 3 <i>Περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος</i>	54

Εισαγωγή

Για αρκετά χρόνια τώρα, οι τράπεζες έχουν υποστεί σημαντικές αλλαγές στην οργάνωση και τη δομή τους, λόγω των νέων τεχνολογιών και των νέων τρόπων λειτουργίας. Η απορρύθμιση της αγοράς εργασίας, οι νέες τεχνολογίες και οι νέοι τύποι θέσεων εργασίας έχουν αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας και τις συνθήκες εργασίας στον τραπεζικό τομέα (Niharika & Kiran, 2014). Ως αποτέλεσμα, έχουν διενεργηθεί πολλές έρευνες σχετικά με τη συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων στον τομέα αυτό, κυρίως λόγω των σημαντικών οργανωτικών αλλαγών που επηρεάζουν τον τραπεζικό τομέα, όπως η αναδιάρθρωση που προκύπτει από την παγκόσμια οικονομική κρίση (Al Shehri, et al., 2017). Λόγω της αύξησης των ψυχοκοινωνικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα, έχουν αρχίσει να διεξάγονται πολλές έρευνες για την συναισθηματική τους κατάσταση, σύμφωνα με πρόσφατες αναφορές στη βιβλιογραφία (Ehsan & Ali, 2019). Αυτό μπορεί να συνδέεται με τις μεγάλες οργανωτικές αλλαγές που έχουν επηρεάσει τον τραπεζικό τομέα, ιδιαίτερα με τις διαδικασίες αναδιάρθρωσης που προκύπτουν από την παγκόσμια οικονομική κρίση (Giorgi, et al., 2017).

Η αγχώδης διαταραχή είναι μία από τις συχνότερες ψυχολογικές διαταραχές στον κόσμο και επηρεάζει σημαντικά την καθημερινή ζωή πολλών ανθρώπων. Στον επαγγελματικό χώρο, η αγχώδης διαταραχή μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην απόδοση και την ικανότητα εργασίας των εργαζομένων, καθώς και στην ικανοποίηση των πελατών (Agbozo, et al., 2017). Επιπλέον, οι τραπεζικοί υπάλληλοι που πάσχουν από αγχώδεις διαταραχές φαίνεται να έχουν αυξημένο κίνδυνο να κάνουν λάθη, κυρίως σε θέσεις με απαιτητικά καθήκοντα και να παίρνουν βεβιασμένες ή λανθασμένες αποφάσεις (Al Shehri, et al., 2017). Επιπρόσθετα, οι άνθρωποι που πάσχουν από αγχώδεις διαταραχές μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη διαχείριση του στρες και της πίεσης στο εργασιακό περιβάλλον (Wu, et al., 2021). Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορεί να προκαλέσουν αγχώδη διαταραχή στον τραπεζικό τομέα, συγκεκριμένα. Μερικοί από αυτούς φαίνεται να είναι η πίεση από την εργασία, ο ανταγωνισμός στον εκάστοτε τομέα, η έλλειψη επαρκούς κατάρτισης και εκπαίδευσης, καθώς και η αποτυχία να ανταποκριθούν σε προσωπικές και επαγγελματικές απαιτήσεις. Επιπλέον, η συχνή έκθεση σε δυσάρεστες και

απαιτητικές καταστάσεις μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του άγχους και του στρες (Bashir & Ramay, 2010).

Για να αντιμετωπιστεί το έντονο άγχος και το στρες στον τραπεζικό τομέα, είναι σημαντικό να εφαρμοστούν κατάλληλες στρατηγικές διαχείρισης του άγχους. Αυτές οι στρατηγικές μπορεί να περιλαμβάνουν μέτρα όπως η προώθηση της επαγγελματικής κατάρτισης, η δημιουργία ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και η παροχή υποστήριξης και καθοδήγησης από τους εργοδότες (Guan & Deng, 2017). Επιπλέον, η αύξηση της αυτογνωσίας και της ικανότητας για τη διαχείριση του άγχους μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους στον τραπεζικό τομέα να αντιμετωπίσουν τις πιέσεις και τις προκλήσεις της εργασίας τους με αυτοπεποίθηση και αποτελεσματικότητα (Al Shehri, et al., 2017).

Στον τραπεζικό τομέα, ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει το άγχος είναι η αύξηση του ανταγωνισμού και οι υψηλές απαιτήσεις για αποδοτικότητα και πωλήσεις, όπως αναφέρουν οι Toft και Jensen (2016). Οι υπάλληλοι συχνά αντιμετωπίζουν πίεση να επιτύχουν στόχους πωλήσεων, οπότε η πίεση αυτή μπορεί να αυξήσει το άγχος τους. Επιπλέον, οι συνεχείς αλλαγές στον τραπεζικό τομέα και οι αναδιαρθρώσεις μπορεί επίσης να προκαλέσουν αβεβαιότητα και άγχος στους υπαλλήλους, όπως αναφέρουν ο Agbozo και οι συνεργάτες του (2017). Μια έρευνα στην Ελλάδα δείχνει ότι οι υπάλληλοι τραπεζών καλούνται να αντιμετωπίσουν επαγγελματικό άγχος και ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, σύμφωνα με τους Μιλλιάρου και τους συνεργάτες της (2019).

Το άγχος και το στρες φαίνεται με τη σειρά του να συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση που δηλώνουν οι εργαζόμενοι σε διάφορους τομείς (Wu, et al., 2021). Οι υπάλληλοι τραπεζών, όπως και άλλοι επαγγελματίες, βρίσκονται σε κίνδυνο να εμπλακούν σε επαγγελματική εξουθένωση, η οποία μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την υγεία, την ευημερία και την απόδοσή τους (Lubbadeh, 2021). Η κατάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης αφορά σε μια κατάσταση κόπωσης και καταπόνησης που εμφανίζεται σε επαγγελματίες, οι οποίοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην επίτευξη των απαιτήσεων της εργασίας τους (Lubbadeh, 2020). Αυτή η κατάσταση μπορεί να προκύψει όταν οι απαιτήσεις της δουλειάς είναι υψηλές και οι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν τα αναγκαία εργαλεία, τους πόρους ή την υποστήριξη

για να ανταποκριθούν σ' αυτά (Bakker & Demerouti, 2014). Η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με πολλά αρνητικά αποτελέσματα, όπως η μείωση της παραγωγικότητας και της απόδοσης, η αναποτελεσματικότητα, η αύξηση των ατυχημάτων στην εργασία, η ερωτική δυσλειτουργία και η κακή υγεία (Hakanen, et al., 2015).

Στην τραπεζική βιομηχανία, πιο συγκεκριμένα, η εξουθένωση μπορεί να προκληθεί από διάφορους παράγοντες, όπως η υπερβολική πίεση για επίτευξη στόχων πωλήσεων, η ανάγκη υψηλής απόδοσης, η έλλειψη αυτονομίας στην εκτέλεση καθηκόντων, η έλλειψη αναγνώρισης και ανταμοιβής, και η έλλειψη στήριξης από τη διοίκηση και τους συναδέλφους (Niharika & Kiran, 2014). Οι προαναφερθέντες παράγοντες μπορούν να οδηγήσουν σε ανεπαρκή ενέργεια και συναισθηματική εξάντληση, που συνήθως συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση, όπως αναφέρεται σε πρόσφατη έρευνα (Gidou, et al., 2020).

Η επαγγελματική ευσυνείδητη συμπεριφορά αποτελεί ένδειξη της ηθικής συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας και συνήθως συνδέεται με τον ηθικό κώδικα της επιχείρησης ή του επαγγελματικού κλάδου (Ghorbanifar & Azma, 2014). Στην τραπεζική βιομηχανία, η ευσυνείδητη συμπεριφορά είναι ιδιαίτερα σημαντική λόγω της φύσης της εργασίας που σχετίζεται με τη διαχείριση των οικονομικών πόρων των πελατών (Omerzel, et al., 2015). Συνεπώς, οι τραπεζικοί υπάλληλοι οφείλουν να τηρούν υψηλό επίπεδο ευσυνειδησίας όταν διαχειρίζονται τα χρήματα των πελατών τους. Η ευσυνείδητη συμπεριφορά αναγνωρίζεται επίσης ως ένας από τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχία του ατόμου στην εργασία του (Alderotti, et al., 2023).

Η ευσυνειδησία των υπαλλήλων σε μια τράπεζα είναι πολύ σημαντική για να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη του κοινού και η αξιοπιστία του κλάδου των τραπεζών γενικότερα. Έτσι, οι τράπεζες προσπαθούν να διατηρήσουν υψηλά επίπεδα συνείδησης και επαγγελματικής συμπεριφοράς των υπαλλήλων τους μέσω της εφαρμογής πολιτικών και διαδικασιών που ενθαρρύνουν αυτήν τη συμπεριφορά (Alferaih, 2017). Έχει φανεί από μελέτες ότι οι υπάλληλοι με περισσότερη εμπειρία στην τραπεζική βιομηχανία έχουν υψηλότερα επίπεδα ευσυνειδησίας, ενώ επίσης οι

υπάλληλοι με υψηλότερο βαθμό εκπαίδευσης έχουν επίσης υψηλότερα επίπεδα ευσυνειδησίας (Brough & Williams, 2007).

Το εργασιακό άγχος και η εξουθένωση είναι ευρέως διαδεδομένα φαινόμενα στους σύγχρονους οργανισμούς, που οδηγούν σε αρνητικά αποτελέσματα τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τον ίδιο τον οργανισμό (Chang & Lu, 2007). Ως εκ τούτου, πιο κάτω θα γίνει μια προσπάθεια να μελετηθεί το άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση σε επαγγελματικά πλαίσια γενικότερα και στον τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα ειδικότερα. Έρευνες έχουν δείξει ότι το άγχος και η εξουθένωση στους υπαλλήλους των ελληνικών τραπεζών μπορεί να έχουν σημαντικές συνέπειες για την επαγγελματική τους ευσυνειδητότητα, τονίζοντας περαιτέρω την ανάγκη αντιμετώπισης των ζητημάτων αυτών. Οι επιπτώσεις του άγχους και της εξουθένωσης στην επαγγελματική συνείδηση των υπαλλήλων των ελληνικών τραπεζών απαιτούν επείγουσα προσοχή τόσο από τους ηγέτες των οργανισμών όσο και από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής ώστε να διασφαλιστεί ότι διατηρούνται και τηρούνται τα ηθικά πρότυπα στον τραπεζικό τομέα.

Κεφάλαιο 1^ο: Ανάλυση εννοιών

1.1 Άγχος

Το άγχος είναι μια φυσιολογική αντίδραση του σώματος σε καταστάσεις που απαιτούν επιβίωση ή προετοιμασία για κάποια δράση. Ωστόσο, όταν η ένταση του άγχους είναι υψηλή ή διαρκής, μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες στην ψυχική και σωματική υγεία (Barlow, 2004). Οι πηγές του άγχους περιλαμβάνουν την αβεβαιότητα, τους φόβους και τις ανησυχίες για το μέλλον, την κοινωνική απόρριψη, την πίεση και τον ανταγωνισμό, την ανεπαρκή εκπλήρωση των προσδοκιών και την έλλειψη ελέγχου. Όταν το άγχος είναι υψηλό, μπορεί να οδηγήσει σε κατάθλιψη, έλλειψη ενέργειας, δυσκολία στην αντίληψη, ανησυχία, ενοχή, αυξημένη εργασιακή αποτελεσματικότητα και φυσική κούραση (Association American Psychiatric, 2013).

Πιο συγκεκριμένα, το άγχος είναι ένα συναίσθημα ανησυχίας που μπορεί να προκύψει από μια αντιληπτή απειλή ή έναν στρεσογόνο παράγοντα, αλλά μπορεί να παρουσιαστεί και χωρίς ορατή αιτία. Είναι φυσιολογικό ανθρώπινο συναίσθημα, και μπορεί να είναι ήπιο ή έντονο (Abbas , et al., 2020). Το άγχος μπορεί να φανερωθεί μέσω σωματικών, συναισθηματικών και συμπεριφορικών ενδείξεων και μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην καθημερινότητα και την ποιότητα ζωής, αν δεν διαχειριστεί κανείς την κατάστασή του. Ορισμένα συνηθισμένα συμπτώματα του άγχους είναι η αίσθηση ανησυχίας ή έντασης, η ευερεθιστότητα, η δυσκολία στη συγκέντρωση ή στην εστίαση, ο φόβος ή ο κίνδυνος που επικρατεί, η αποφυγή καταστάσεων ή δραστηριοτήτων, σωματικά συμπτώματα όπως γρήγορος καρδιακός παλμός, εφίδρωση και τρόμος, δυσκολίες στον ύπνο και προβλήματα στο γαστρεντερικό σύστημα, όπως ναυτία ή διάρροια (Beck, et al., 1974).

Στους σημερινούς χώρους εργασίας, το εργασιακό άγχος και η εξουθένωση είναι κοινά περιστατικά που έχουν αρνητικές επιπτώσεις τόσο στους ανθρώπους όσο και στις εκάστοτε επιχειρήσεις στο σύνολό τους. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο να διερευνηθούν τα αίτια του στρες και της εξουθένωσης σε διάφορες επαγγελματικές ομάδες, όπως οι εργαζόμενοι στην Ελλάδα, προκειμένου να κατανοηθούν αυτές οι βλαβερές συνέπειες και να δημιουργηθούν αποτελεσματικές θεραπείες. Σύμφωνα με έρευνες, το άγχος και η εξουθένωση του προσωπικού των ελληνικών τραπεζών μπορεί

να έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στην επαγγελματική τους συνείδηση, υπογραμμίζοντας την ανάγκη αντιμετώπισης αυτών των προβλημάτων.

1.1.1 Αγχώδεις διαταραχές

Οι αγχώδεις διαταραχές είναι μια ομάδα συναισθηματικών διαταραχών που περιλαμβάνει τη γενικευμένη αγχώδη διαταραχή (ΓΑΔ), τη διαταραχή πανικού, τη διαταραχή κοινωνικού άγχους, και ειδικές φοβίες, μεταξύ άλλων. Αυτές οι διαταραχές χαρακτηρίζονται από έντονο, αδικαιολόγητο ή αναπόφευκτο άγχος, καθώς και φυσιολογικές αντιδράσεις στο άγχος, όπως αύξηση της καρδιακής συχνότητας και της αναπνοής. Η θεραπεία αυτών των διαταραχών μπορεί να περιλαμβάνει ψυχοθεραπεία, φαρμακευτική αγωγή ή συνδυασμό και των δύο (Association American Psychiatric, 2013· World Health Organization, 2018).

Υπάρχουν διάφορες μορφές αγχωδών διαταραχών, συμπεριλαμβανομένης της ΓΑΔ, των κοινωνικών φοβιών, της διαταραχής πανικού κλπ. Οι αιτίες των αγχωδών διαταραχών είναι πολύπλοκες και περιλαμβάνουν γενετικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες. Συγκεκριμένα, οι παράγοντες που σχετίζονται με την εμφάνιση των αγχωδών διαταραχών περιλαμβάνουν το στρες, την κατάχρηση ουσιών, την κατάθλιψη, το άγχος και την έλλειψη ύπνου (Barlow, 2004).

Μια συνηθισμένη μορφή διαταραχής άγχους είναι η διαταραχή πανικού, όπου οι άνθρωποι υποφέρουν από επαναλαμβανόμενες κρίσεις πανικού χωρίς κάποιο εμφανή λόγο. Αυτές οι κρίσεις συνοδεύονται από συμπτώματα όπως δυσκολία στην αναπνοή, ιδρώτα, τρέμουλο και έντονο φόβο του θανάτου. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η αντιμετώπιση των αγχωδών διαταραχών περιλαμβάνει συνήθως φαρμακευτική αγωγή και ψυχοθεραπεία. Ωστόσο, η επιλογή της θεραπείας εξαρτάται από τον τύπο και τη σοβαρότητα της διαταραχής, καθώς και από τις προτιμήσεις του ατόμου (Barlow, 2004).

Το άγχος είναι ένα φυσιολογικό και κοινό συναίσθημα. Σύμφωνα όμως με το ¹DSM-5, μπορεί να ξεφύγει από τα όρια του φυσιολογικού και να κατηγοριοποιηθεί

¹ Το DSM-5 (Διαγνωστικό και Στατιστικό Εγχειρίδιο Ψυχικών Διαταραχών, 5η έκδοση) είναι ένα εγχειρίδιο διάγνωσης που χρησιμοποιείται στον τομέα της ψυχιατρικής και της ψυχολογίας. Εκδίδεται από τον Αμερικανικό Ψυχιατρικό Σύλλογο (APA) και χρησιμοποιείται ως εργαλείο για τη διάγνωση και την ταξινόμηση των ψυχικών διαταραχών. Ο κύριος σκοπός του DSM-5 είναι να παρέχει ένα κοινό σύστημα διάγνωσης που βοηθά στην κατανόηση, την περιγραφή και την ταξινόμηση των διαφόρων

στις αγχώδεις διαταραχές, σύμφωνα με τα πιο κάτω κριτήρια (Association American Psychiatric, 2013). Αρχικά υπάρχει έντονη ανησυχία, ανυπομονησία ή φόβος σχετικά με πολλά πράγματα, τα οποία είναι ασαφή ή προκαλούν παρατεταμένη ανησυχία. Επίσης, η ανησυχία αυτή είναι ασαφής και υπάρχει δυσκολία στον έλεγχο της. Έτσι προκαλούνται συνήθως σωματικά συμπτώματα όπως τρόμος, καρδιακή αναταραχή, εφίδρωση ή άλλα συμπτώματα. Ακόμα, η ανησυχία αυτή προκαλεί δυσκολία στην κοινωνική, επαγγελματική ή προσωπική ζωή του ατόμου. Ένα άλλο κριτήριο είναι και το γεγονός ότι η ανησυχία και οι συνακόλουθες συμπεριφορές δεν μπορούν να αποδοθούν σε κάποιο άλλο ιατρικό κριτήριο, όπως κατάθλιψη, ψυχωτικές διαταραχές ή προβλήματα χρήσης ουσιών. Τέλος, η ανησυχία και η συνακόλουθη συμπεριφορά, όταν πρόκειται για αγχωτικές διαταραχές, δεν είναι προϊόν που απορρέει από χρήση ουσιών ή κάποια άλλη ιατρική κατάσταση (Barling, et al., 2005).

1.2 Επαγγελματική εξουθένωση

Η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται σε μια κατάσταση ψυχολογικής κούρασης που προκαλείται από τη συνεχή έκθεση στο στρες στον εργασιακό χώρο και μπορεί να οδηγήσει σε αισθήματα αποθάρρυνσης και απογοήτευσης (Schaufeli, et al., 2009). Τα συμπτώματα περιλαμβάνουν εξάντληση, κυνισμό, καταστροφικές σκέψεις και αισθήματα ανικανότητας. Οι παράγοντες που συνδέονται με την επαγγελματική εξουθένωση περιλαμβάνουν το υπερβολικό φόρτο εργασίας, την έλλειψη ελέγχου στον εργασιακό χώρο και την έλλειψη ανταμοιβής ή αναγνώρισης για το έργο που επιτελείται (Bianchi, et al., 2014). Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία των εργαζομένων και την απόδοσή τους στον εργασιακό χώρο (Schaufeli, et al., 2009). Η κατάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να προκληθεί από πολλούς παράγοντες όπως το βαρύ φόρτο εργασίας, οι πολλές ώρες εργασίας, η έλλειψη ελέγχου της εργασίας, οι διαπροσωπικές συγκρούσεις και η αναντιστοιχία μεταξύ των αξιών του ατόμου και

ψυχικών διαταραχών. Περιέχει πολλές διαφορετικές κατηγορίες διαταραχών, που καλύπτουν μια ευρεία γκάμα συμπτωμάτων και καταστάσεων, όπως η κατάθλιψη, η σχιζοφρένεια, η διαταραχή προσωπικότητας και η διαταραχή του ελλείμματος προσοχής/υπερκινητικότητας (ΔΕΠ/Υ). Κάθε διαταραχή περιγράφεται λεπτομερώς στο DSM-5, περιλαμβάνοντας τα κύρια χαρακτηριστικά της, τα κριτήρια για διάγνωση και πληροφορίες σχετικά με την προγνωστική εξέλιξη της διαταραχής. Το εγχειρίδιο βασίζεται σε επιστημονικές έρευνες και κλινικές παρατηρήσεις και αναθεωρείται και ενημερώνεται τακτικά για να αντικατοπτρίζει την πρόοδο της επιστήμης και της κλινικής έρευνας (Association American Psychiatric, 2013).

της κουλτούρας του οργανισμού (Maslach & Leiter, 2016). Η επαγγελματική εξουθένωση έχει σημαντικό αντίκτυπο στην ποιότητα ζωής του ατόμου και μπορεί να αυξήσει τον κίνδυνο ασθενειών, ατυχημάτων και αποχώρησης από την εργασία (Bianchi, et al., 2014).

1.3 Επαγγελματική ευσυνειδησία

Επαγγελματική ευσυνειδησία είναι ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο αισθάνεται αίσθημα ευθύνης και υπευθυνότητας για την εργασία και την επαγγελματική του συμπεριφορά (Sekatane, 2018). Περιλαμβάνει μια ισχυρή δέσμευση για ηθική συμπεριφορά, επιμέλεια στην εκπλήρωση επαγγελματικών υποχρεώσεων και προθυμία να οικειοποιηθεί κανείς τις πράξεις του και τον αντίκτυπό τους στους άλλους. Στον πυρήνα της, η επαγγελματική ευσυνειδησία αφορά την τήρηση υψηλών προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς, ακόμη και σε δύσκολες συνθήκες. Περιλαμβάνει την προθυμία να υπερβεί ό,τι απαιτείται για να διασφαλίσει ότι η εργασία κάποιου ολοκληρώνεται στο μέγιστο των δυνατοτήτων του και ότι η συμπεριφορά του αντανακλά θετικά τον ίδιο και τον οργανισμό του (Roberts, et al., 2014).

Η έννοια της επαγγελματικής ευσυνειδησίας αναφέρεται στη συνείδηση και στην αίσθηση της ευθύνης που έχουν οι επαγγελματίες στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, βασιζόμενοι στις αξίες και τα πρότυπα που καθορίζουν την επαγγελματική τους δεοντολογία. Αυτή η διαδικασία απαιτεί αυτοανάλυση και αυτοαξιολόγηση, βοηθώντας τους επαγγελματίες να αναγνωρίζουν τα όρια της ευθύνης τους και να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών και της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούνται (Farhadi , et al., 2012). Η επαγγελματική ευσυνειδησία είναι σημαντική για όλους τους επαγγελματίες, ανεξαρτήτως του τομέα στον οποίο εργάζονται. Ο κάθε επαγγελματίας έχει την ευθύνη να παρέχει επαγγελματικές υπηρεσίες με ασφάλεια, αξιοπιστία και σεβασμό προς τους ανθρώπους που τις δέχονται (Bowling, 2010).

Η επαγγελματική ευσυνειδησία αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τους επαγγελματίες σε όλους τους τομείς. Επιπλέον, συνδέεται στενά με την αυτοφροντίδα και την ευημερία των επαγγελματιών. Η επαγγελματική ευσυνείδηση δεν αποκτάται αυτομάτως, αλλά απαιτεί τη συνεχή εκπαίδευση και καλλιέργεια μέσα από την

πρακτική εμπειρία. Οι επαγγελματίες πρέπει να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη συνεχή ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των γνώσεων τους, προκειμένου να βελτιώνουν την πρακτική τους και να παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα στους πελάτες τους. Επιπλέον, είναι σημαντικό να διατηρούν μια ηθική και νομική στάση στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (McLachlan, et al., 2009). Οι επαγγελματίες πρέπει να τηρούν τους κανόνες και τις δεοντολογικές αρχές της επαγγελματικής τους ομάδας και να εξασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων των πελατών τους. Η επαγγελματική ευσυνειδησία χρειάζεται να διατηρείται μέσα σε ένα πλαίσιο κοινωνικής ευθύνης (Farhadi, et al., 2011).

Κεφάλαιο 2^ο: Βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Άγχος

2.1.1 Άγχος στο επαγγελματικό πλαίσιο

Το άγχος είναι μια φυσιολογική αντίδραση του σώματός μας στην απειλή ή στον κίνδυνο. Ωστόσο, όταν το άγχος γίνεται υπερβολικό ή συνεχές χωρίς κανένα πραγματικό λόγο, μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τη ζωή μας και να αποτελέσει ένα σοβαρό πρόβλημα υγείας (Association American Psychiatric, 2013). Το εργασιακό άγχος αναφέρεται στην ανησυχία, το φόβο και το στρες που προκαλούνται από τις πιέσεις που σχετίζονται με την εργασία. Μπορεί να προκληθεί από πολλούς παράγοντες, όπως οι αυξημένες ανάγκες εργασίας, η έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους ή τη διοίκηση, τα αντιφατικά μηνύματα από τον οργανισμό ή η έλλειψη ελέγχου στην εργασία (Lazarus & Folkman, 1984). Το εργασιακό άγχος μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και την ευεξία του ατόμου, καθώς και στην απόδοσή του στην εργασία. Μπορεί να προκαλέσει ανησυχία, γενικευμένο άγχος, κατάθλιψη, αυξημένο κίνδυνο ασθενειών και ατυχημάτων στην εργασία, όπως επίσης και μείωση της παραγωγικότητας (Barling, et al., 2005).

Πολλοί άνθρωποι αντιμετωπίζουν καθημερινά εργασιακό άγχος στον χώρο εργασίας τους, με συμπτώματα όπως πονοκεφάλους, ένταση, προβλήματα στο στομάχι και δυσκολίες στον ύπνο, καθώς και συναισθηματικά συμπτώματα όπως ανησυχία, ευερεθιστότητα και τρόμος. Παρόλο που οι περισσότερες μελέτες σχετικά με το άγχος και την εργασία επικεντρώνονται στο σύμπτωμα του πανικού, οι πληροφορίες για άλλες μορφές διαταραχών άγχους και τα συμπτώματα που

σχετίζονται με το άγχος είναι περιορισμένες. Ωστόσο, οι διαγνώσεις άγχους συνήθως συνδέονται με μειωμένη επαγγελματική απόδοση, σύμφωνα με τις έρευνες (Himle, et al., 2020· Sanderson, et al., 2007 ·World Health Organization, 2018).

Φαίνεται ότι ο μεγάλος φόρτος εργασίας, η έλλειψη εργασιακής αυτονομίας και οι διαπροσωπικές συγκρούσεις είναι οι πιο διαδεδομένοι παράγοντες άγχους εντός του εργασιακού πλαισίου και το καθένα σχετίζεται με την εργασιακή δυσαρέσκεια και την ψυχολογική δυσφορία (Chang & Lu, 2007). Το άγχος και η εργασιακή ικανοποίηση είναι δύο σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη ζωή των ανθρώπων. Είναι κοινό γνώρισμα στην εργασιακή ζωή ότι η αντιμετώπιση του άγχους μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίησή των εργαζομένων καθώς και το εργασιακό κλίμα στον κάθε επαγγελματικό τομέα (Lazarus & Folkman, 1984). Φαίνεται, ακόμα, ότι υπάρχει μια πολύπλοκη σχέση μεταξύ του άγχους και της ικανοποίησης από την εργασία, καθώς υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη σχέση αυτή, όπως η ανασφάλεια στην εργασία, η κοινωνική σύγκριση, το άγχος στην εργασία και οι αξίες που έχουν οι εργαζόμενοι (Schaufeli, et al., 2009). Επιπλέον, η ικανοποίηση από την εργασία φαίνεται να είναι σημαντική για την ευημερία των εργαζομένων, καθώς μεσολαβεί στη σχέση μεταξύ εργασιακού άγχους και πρόθεσης αποχώρησης (Judge, et al., 2001). Τέλος, η πρόληψη και η αντιμετώπιση του άγχους στον εργασιακό χώρο μπορεί να βελτιώσει την απόδοση των εργαζομένων και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται (Abbas , et al., 2020).

Συνολικά, η βιβλιογραφία δείχνει ότι η υπερβολική πίεση στην εργασία μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικά αποτελέσματα για την υγεία των εργαζομένων. Οι λόγοι που καταδεικνύουν αυτό το φαινόμενο περιλαμβάνουν τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, τη μειωμένη αίσθηση ελέγχου, την έλλειψη ανταμοιβής και την έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους και τους εργοδότες (Judge, et al., 2001). Για να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα, οι εργοδότες θα πρέπει να παρέχουν ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον με μειωμένες απαιτήσεις και αυξημένο έλεγχο, καθώς και να διασφαλίσουν την υποστήριξη και την ανταμοιβή των εργαζομένων (Al Shehri, et al., 2017). Τέλος, η έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους και τους εργοδότες μπορεί επίσης να συμβάλλει στην εμφάνιση αρνητικών αποτελεσμάτων, καθώς ο

εργαζόμενος αισθάνεται απομονωμένος και αδύναμος να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις της εργασίας του (Kristensen, 1995).

Το άγχος που έχουν οι άνθρωποι στην εργασία τους μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην κοινωνική τους ζωή και την ψυχολογική τους κατάσταση. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι η ανησυχία και η πίεση που σχετίζονται με την εργασία μπορεί να επηρεάσει την απόδοσή τους στις καθημερινές τους δραστηριότητες εκτός εργασίας. Επιπλέον, η συνεχής έκθεση σε συνθήκες άγχους και στρες που σχετίζονται με τη δουλειά μπορεί να οδηγήσει σε κούραση, επιθετικότητα και απομόνωση από τους σημαντικούς άλλους (Sonnentag & Frese, 2003). Η συνεχής έκθεση σε συνθήκες άγχους και στρες, που σχετίζονται με τη δουλειά, μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικές επιπτώσεις στην ψυχολογική κατάσταση και την απόδοση των ανθρώπων στις καθημερινές τους δραστηριότητες εκτός εργασίας. Επιπλέον, η υπερβολική εργασία και η έλλειψη ελέγχου επί των καθηκόντων στην εργασία συνδέονται στατιστικά σημαντικά με το άγχος στον εργασιακό χώρο. Όλα αυτά μπορούν να οδηγήσουν σε κόπωση, επιθετικότητα, απομόνωση και απομάκρυνση από τους σημαντικούς άλλους (Lazarus & Folkman, 1984).

Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες, φαίνεται ότι οι περισσότερες απουσίες από τον χώρο εργασίας οφείλονται στο άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι και στα επακόλουθα συμπτώματα που αναπτύσσουν, όπως η αϋπνία, η ανησυχία και η ένταση (Abbas, et al., 2020). Επιπλέον, έχειδειχθεί ότι η υπερβολική εργασία και η έλλειψη ελέγχου επί των καθηκόντων συνδέονται στατιστικά σημαντικά με το άγχος στον εργασιακό χώρο (Sauter & Hurrell, 2017). Η υπερβολική πίεση και η έλλειψη ελέγχου μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένα επίπεδα άγχους και επιδρά αρνητικά στην εργασιακή απόδοση και ικανοποίηση από τη δουλειά. Επιπλέον, το υψηλό επίπεδο άγχους φαίνεται να επηρεάζει αρνητικά την εργασιακή απόδοση μέσω της μείωσης της προσοχής, της μνήμης και των επιδόσεων στις εργασίες που απαιτούν πνευματική συγκέντρωση (Park & Lee, 2015). Αυτά τα ευρήματα επισημαίνουν τη σημασία του να αντιμετωπίζουμε το άγχος στον εργασιακό χώρο ως σοβαρό θέμα υγείας και ασφάλειας. Είναι σημαντικό να δημιουργήσουμε υγιή εργασιακά περιβάλλοντα, όπου οι εργαζόμενοι θα έχουν την υποστήριξη και τα εργαλεία που χρειάζονται για να αντιμετωπίσουν το άγχος και τα συνακόλουθα συμπτώματα του (Agbozo, et al., 2017).

2.1.2 Θεωρίες και μοντέλα σχετικά με το άγχος στο επαγγελματικό πλαίσιο

Η πρόσφατη βιβλιογραφία σχετικά με το άγχος στον εργασιακό χώρο αναδεικνύει μια νέα θεωρία. Αυτή η θεωρία αναφέρεται στις απαιτήσεις και τους πόρους της εργασίας (Job Demands - Resources Theory). Η θεωρία των απαιτήσεων-πόρων εργασίας είναι μια θεωρία που αναπτύχθηκε με σκοπό να εξηγήσει τον τρόπο που οι παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, την απόδοση και την υγεία των εργαζομένων (Bakker & Demerouti, 2014). Η θεωρία που παρουσιάζεται πιο κάτω βασίζεται στη διάκριση μεταξύ των δύο κατηγοριών των συνθηκών της εργασίας: τα στοιχεία και τους πόρους. Τα στοιχεία αναφέρονται σε όλα τα στοιχεία της εργασίας που απαιτούν προσπάθεια, όπως η πίεση του χρόνου, η φυσική ή η ψυχολογική πίεση, η ανασφάλεια στην εργασία και οι συγκρούσεις ρόλων. Από την άλλη πλευρά, οι πόροι αναφέρονται σε όλα τα στοιχεία της εργασίας που μπορούν να βοηθήσουν τους εργαζομένους να αντιμετωπίσουν αυτά τα στοιχεία, όπως η αυτονομία, η κοινωνική στήριξη, η ανάδραση και η επαγγελματική ανάπτυξη (Hakanen, et al., 2015).

Σύμφωνα με τη θεωρία του Robert Karasek, γνωστή ως "Model Job DemandControl" (JD-C model) (Karasek, 1979), οι εργασιακές εμπειρίες μπορούν να διακριθούν σε τέσσερις κατηγορίες, ανάλογα με την αλληλεπίδραση της ψυχολογικής ζήτησης και του ελέγχου. Η ψυχολογική ζήτηση αναφέρεται στην αντίληψη του εργαζομένου για το πόσο απαιτητική και επιβαρυντική είναι η εργασία του και μπορεί να περιλαμβάνει παράγοντες όπως η πολυπλοκότητα των καθηκόντων, ο ρυθμός εργασίας, ο βαθμός ευθύνης και ο χρόνος εργασίας. Από την άλλη πλευρά, ο έλεγχος αναφέρεται στο επίπεδο αυτονομίας και ελέγχου που έχει ο εργαζόμενος στην εκτέλεση των καθηκόντων του, συμπεριλαμβανομένων της επιρροής του στη λήψη αποφάσεων, της αυτονομίας του στον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων του, καθώς και των ευκαιριών για δημιουργικότητα και αυτοεκφραστικότητα.

Στο "Model Job Demand-Control", ο Karasek διακρίνει τέσσερις τύπους εργασιακών εμπειριών με βάση την αλληλεπίδραση ανάμεσα στα επίπεδα ψυχολογικής ζήτησης και ελέγχου. Αρχικά αναφέρεται στην εργασία μειωμένων απαιτήσεων και υψηλού ελέγχου (Low-strain job), όπου υπάρχουν χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ζήτησης και υψηλά επίπεδα ελέγχου. Ακολούθως, ένας άλλος τύπος

είναι η εργασία αυξημένων απαιτήσεων και υψηλού ελέγχου (Active job), όπου υπάρχουν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ζήτησης και υψηλά επίπεδα ελέγχου. Επίσης, ένας άλλος τύπος που υπάρχει αφορά την εργασία μειωμένων απαιτήσεων και χαμηλού ελέγχου (Passive job), όπου αναφέρεται στα χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ζήτησης και χαμηλά επίπεδα ελέγχου. Τέλος, ο άλλος τύπος εργασιακή εμπειρία αναφέρεται στην εργασία αυξημένων απαιτήσεων και χαμηλού ελέγχου (High-strain job) όπου υπάρχουν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ζήτησης και χαμηλά επίπεδα ελέγχου (Karasek, 1979).

Οι έρευνες δείχνουν ότι η υψηλή απαίτηση στην εργασία σε συνδυασμό με τον χαμηλό έλεγχο του εργαζόμενου μπορεί να έχει αρνητικά αποτελέσματα στην υγεία του, όπως εξάντληση, στρες, κατάθλιψη και άλλες σωματικές παθήσεις (Kristensen, 1995). Υπάρχουν διάφοροι λόγοι που μπορεί να οδηγήσουν σε αυτά τα αποτελέσματα, όπως ο υπερβολικός φόρτος εργασίας όπου ο εργαζόμενος δέχεται υπερβολικά πολλές απαιτήσεις χωρίς τον κατάλληλο έλεγχο για να τις διαχειριστεί (Abbas, et al., 2020). Άλλοι λόγοι περιλαμβάνουν τη μειωμένη αίσθηση ελέγχου όπου ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι δεν έχει τον απαιτούμενο έλεγχο στην εργασία του και την έλλειψη ανταμοιβής όπου ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι δεν ανταμείβεται δίκαια για το έργο του ή ότι οι προσδοκίες του είναι υπερβολικά υψηλές (Stansfeld & Candy, 2006).

2.1.3 Άγχος στο τραπεζικό σύστημα

Το γεγονός ότι η οικονομική κρίση στην Ευρώπη το 2008 επηρέασε σημαντικά την οικονομία πολλών χωρών, αποτέλεσε αποτέλεσμα τόσο των εξωτερικών παραγόντων που πυροδότησαν τη διεθνή χρηματοπιστωτική κρίση του 2007, όσο και της κρίσης του δημόσιου χρέους του 2011 (Dom, et al., 2016). Η κρίση έχει επηρεάσει αρκετούς τομείς, ειδικά σε χώρες που έχουν υποστεί σοβαρές οικονομικές αναταραχές. Ο πιστωτικός τομέας έχει υποστεί τις πλέον άμεσες επιπτώσεις της κρίσης, οι οποίες έχουν διαιρεθεί σε δύο κατηγορίες. Από τη μια, η μείωση της αποταμιευτικής και επενδυτικής ικανότητας των πελατών, που είναι αναπόφευκτη καθώς οικονομικές αναταραχές καθιστούν δυσκολότερο τον διαθέσιμο εισόδημα και την επένδυση (Salim, et al., 2019). Από την άλλη, η αυξημένη αβεβαιότητα στις παγκόσμιες οικονομικές αγορές, που έχει ως αποτέλεσμα τις συνεχείς αλλαγές και τις

απρόβλεπτες καταστάσεις. Αυτές οι επιπτώσεις φαίνεται να έχουν επηρεάσει σοβαρά την ψυχοσωματική ευεξία των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα. Όπως αναφέρουν οι Frasquilho, et al. (2016), η κρίση έχει προκαλέσει αυξημένα επίπεδα άγχους, καταθλιπτικών συμπτωμάτων και κόπωσης στον εν λόγω τομέα.

Υπάρχουν αρκετές αναφορές στη βιβλιογραφία που υποστηρίζουν την ιδέα του επαγγελματικού στρες ως ενισχυτικού απέναντι στις πιθανές ασθένειες που πιθανά να βιώνουν εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα. Αυτές οι αναφορές εστιάζουν στον κίνδυνο που υπάρχει να επηρεαστεί η κοινωνική και ψυχική υγεία των εργαζομένων και ως συνέπεια να επηρεαστεί αρνητικά και η προσωπική, επαγγελματική και συναισθηματική τους κατάσταση. Αυτά έχουν ως αποτέλεσμα τις κακές επιδόσεις στο ζητούμενο της κάθε θέσης, υψηλό επίπεδο απουσιών από την εργασία όπως επίσης και συχνές αλλαγές προσωπικού (Godin, et al., 2005 · Burke, 2010· Dalgaard, et al., 2017· Giorgi, et al., 2017).

Σύμφωνα με παραπομπές στην βιβλιογραφία, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορεί να προκαλέσουν άγχος στο τραπεζικό σύστημα. Αυτοί περιλαμβάνουν την ανταγωνιστικότητα στον τομέα, την ανάγκη για αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, την πίεση από τους πελάτες, την αυξανόμενη ρύθμιση και έλεγχο, καθώς και την αντιμετώπιση οικονομικών κινδύνων και πιέσεων από τους μετόχους. Η εργασία στον χρηματοπιστωτικό τομέα μπορεί να συνοδεύεται από πολλούς στρεσογόνους παράγοντες όπως ο ανταγωνισμός, ο χρόνος που απαιτείται για την εκτέλεση καθηκόντων, οι προθεσμίες, οι αξιολογήσεις, η ευθύνη για την ασφάλεια των πελατών, οι αλλαγές στη νομοθεσία και η ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση. Αυτοί οι παράγοντες μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την ψυχοσωματική ευεξία των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα και να προκαλέσουν στρες και άγχος. (George & Zakkariya , 2015; Cooper et al., 2001).

Η αντιμετώπιση του άγχους στον τραπεζικό τομέα πρέπει να είναι ένα συνδυασμός προληπτικών μέτρων και θεραπευτικής παρέμβασης. Οι εργοδότες πρέπει να εφαρμόζουν πρακτικές που προωθούν την υγεία και την ευεξία των εργαζομένων τους, ενώ οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με την αντιμετώπιση του άγχους και να επιδιώκουν την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους για τη διαχείρισή του (Guan & Deng, 2017). Για την πρόληψη των ψυχικών ασθενειών

στον χώρο εργασίας, μπορούν να ληφθούν προληπτικά μέτρα, όπως η διασφάλιση μιας υγιούς εργασιακής ατμόσφαιρας, η ενθάρρυνση της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, η προώθηση της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης των δεξιοτήτων του προσωπικού και η διευκόλυνση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής του προσωπικού (Abdullah, et al., 2013). Ωστόσο, όταν εμφανίζεται άγχος, η θεραπευτική παρέμβαση πρέπει να είναι διαθέσιμη για τους εργαζομένους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει συμβουλευτική, ψυχοθεραπεία, φαρμακευτική αγωγή και άλλες μορφές ψυχολογικής υποστήριξης.

Η θεραπεία θα πρέπει να είναι εξατομικευμένη και να προσαρμόζεται στις ανάγκες και τις προτιμήσεις κάθε εργαζομένου (Kloutsiniotis, et al., 2022).

Η εργασία στον τραπεζικό τομέα μπορεί να είναι πολύ απαιτητική και επιβαρυντική για τους εργαζόμενους, ιδίως σε καιρούς οικονομικής κρίσης ή δυσκολιών στον τομέα. Επιπλέον, μια μελέτη (Karasek et al., 1981) έχει δείξει ότι οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα εκτίθενται σε υψηλά επίπεδα στρες, κυρίως λόγω του αυξημένου όγκου εργασίας και των περιορισμένων πόρων που έχουν στη διάθεσή τους. Η πίεση για αύξηση των κερδών και η αυξημένη ανταγωνιστικότητα μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολικά φορτωμένο πρόγραμμα εργασίας, αυξημένη ευθύνη και πίεση για απόδοση, που αυξάνουν τα επίπεδα άγχους, στρες και κόπωσης στους εργαζόμενους. Αν και ο τραπεζικός τομέας έχει εισαγάγει πρακτικές, όπως ευέλικτο ωράριο εργασίας και υπηρεσίες υποστήριξης της ψυχολογικής υγείας των εργαζομένων, πολλοί εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας λόγω του υψηλού επιπέδου απαιτήσεων και πιέσεων (Niharika & Kiran, 2014).

Πρόσφατες μελέτες δείχνουν ότι η υπερβολική πίεση και οι απαιτήσεις για απόδοση στον τραπεζικό τομέα μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά την ευημερία των εργαζομένων σε άλλους τομείς της ζωής τους, όπως η υγεία τους, η προσωπική, η κοινωνική και η οικογενειακή ζωή τους. Συγκεκριμένα, η έκθεση σε αυξημένα επίπεδα άγχους και στρες μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη σωματική υγεία των ατόμων. Επιπλέον, οι εργασιακές απαιτήσεις μπορεί να μειώνουν τον ελεύθερο χρόνο των ατόμων, περιορίζοντας τη δυνατότητά τους να ασχοληθούν με την οικογένεια, τους φίλους και τα ενδιαφέροντά τους. (Shahzad, et al. 2019· Eberendu, et al., 2018· Wu, et al., 2021).

Η βιβλιογραφία αναφέρει ότι οι υπάλληλοι τραπεζών αντιμετωπίζουν συχνά άγχος, το οποίο επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή τους στην εργασία. Η αυξημένη πίεση και ανησυχία μπορεί να διακόψει την προσοχή, την ακρίβεια και τη συγκέντρωση του εργαζομένου. Επιπλέον, η συνεχής έκθεση σε υψηλή πίεση και αβεβαιότητα μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση, σωματική και συναισθηματική εξάντληση, με αποτέλεσμα να επηρεαστεί αρνητικά η απόδοσή τους στην εργασία (Ehsan & Ali, 2019). Επιπλέον, το άγχος μπορεί να προκαλέσει ψυχοφυσιολογικές αντιδράσεις και να επηρεάσει τη λειτουργία του σώματος, όπως αύξηση του καρδιακού ρυθμού και της αρτηριακής πίεσης, αύξηση της αναπνοής και του επιπέδου οξυγόνου στο αίμα, αύξηση της έκκρισης των ορμονών κορτιζόλης και αδρεναλίνης, μείωση της λειτουργίας του ανοσοποιητικού συστήματος και αύξηση του κινδύνου για καρδιαγγειακά προβλήματα και άλλες ασθένειες (McEwen, 1998).

Σύμφωνα με μια μελέτη του Petarli και συνεργατών του (2015), εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα με προϋπηρεσία περισσότερη των 5 ετών είχαν υψηλότερα επίπεδα άγχους σε σχέση με αυτούς που είχαν λιγότερο από 5 χρόνια προϋπηρεσίας. Επιπλέον, υπήρχε θετική συσχέτιση μεταξύ των συνολικών ετών εργασίας και της παρουσίας συμπτωμάτων άγχους - όσο αυξάνεται ο χρόνος εργασίας, τόσο περισσότερο αναφέρονται συμπτώματα άγχους. Αυτό οφείλεται, σύμφωνα με τους Valente και συνεργάτες του (2016) και τους Silva και Barreto (2012), στην ανάγκη συνεχούς εκπαίδευσης των εργαζομένων για την ενημέρωση των δεξιοτήτων τους, ώστε να ανταποκρίνονται στις νέες μορφές οργάνωσης στον τομέα της τραπεζικής.

Η βιβλιογραφία καταδεικνύει και αποτελέσματα σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με το φύλο έχει φανεί ότι είναι ένας στατιστικά σημαντικός παράγοντας ως προς το άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα. Πιο συγκεκριμένα έχει φανεί ότι οι γυναίκες βιώνουν περισσότερο άγχος ως εργαζόμενες σε κάποιο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα (Fernandes, et al., 2012 · Snorradóttir, et al., 2013 · Salim, et al., 2019). Πολλές έρευνες έχουν διαπιστώσει ότι η ηλικία αποτελεί σημαντικό παράγοντα που σχετίζεται με το άγχος, καθώς οι εργαζόμενοι άνω των 40 ετών δηλώνουν μειωμένη αυτοαξιολόγηση της υγείας τους και σημαντικά υψηλότερα επίπεδα συμπτωμάτων κατάθλιψης σε σύγκριση με τους εργαζόμενους ηλικίας 30

ετών. Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα δείχνει ότι οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα άνω των 40 ετών αντιμετωπίζουν συχνότερα συμπτώματα κατάθλιψης, σε σύγκριση με τους εργαζόμενους ηλικίας 30 ετών. Αυτό συμφωνεί με παρόμοιες έρευνες, που έδειξαν τη σημαντική σχέση μεταξύ της ηλικίας και της υγείας των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα (Silva & Barreto, 2012· Kan & Yu, 2016· Giorgi, et al., 2017).

2.2 Επαγγελματική εξουθένωση

Η κατάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει σημαντικές επιπτώσεις στη ζωή του ατόμου σε διάφορους τομείς. Μπορεί να επηρεάσει τον φυσικό και συναισθηματικό κόσμο του ατόμου, καθώς και τις κοινωνικές του σχέσεις. Σε φυσικό επίπεδο, η εξουθένωση μπορεί να προκαλέσει κόπωση και εξάντληση, καθώς και να οδηγήσει σε συχνά προβλήματα υγείας, όπως πονοκεφάλους και αυξημένα επίπεδα άγχους και κατάθλιψης. Σε συναισθηματικό επίπεδο, η εξουθένωση μπορεί να προκαλέσει απογοήτευση, αποθάρρυνση και αδιαφορία, και να οδηγήσει στην αποστασιοποίηση από τους άλλους ανθρώπους. Επιπλέον, μπορεί να προκαλέσει αύξηση της ευαισθησίας σε συναισθηματικούς και ψυχολογικούς παράγοντες. Σε κοινωνικό επίπεδο, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να επηρεάσει την κοινωνική ζωή του ατόμου, καθώς μπορεί να οδηγήσει στον αποκλεισμό από την κοινωνία και την απώλεια του ελεύθερου χρόνου του ατόμου (Edú-Valsania, et al., 2022).

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια κατάσταση που δεν εμφανίζεται απότομα, αλλά αναπτύσσεται σταδιακά με την πάροδο του χρόνου. Οι εργαζόμενοι συνήθως αντιλαμβάνονται την επαγγελματική εξουθένωση όταν αισθάνονται υπερβολικά κουρασμένοι, δυσκολεύονται να επικεντρωθούν στην εργασία τους και νιώθουν αδιάφοροι για τον χώρο εργασίας τους. Η επαγγελματική εξάντληση αποτελεί τον πυρήνα της επαγγελματικής εξουθένωσης και αποτελεί ένα από τα πλέον εμφανή συμπτώματα μιας τέτοιας σύνθετης κατάστασης (Maslach, et al., 2001). Άλλα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η απόσταση από τους συναδέλφους και την οικογένεια, η απώλεια ενδιαφέροντος και ενθουσιασμού για τη δουλειά, η αύξηση των σφαλμάτων στη δουλειά, η αυξημένη απουσία από τη

δουλειά και η αλλαγή του τρόπου ζωής, όπως η αύξηση της κατανάλωσης αλκοόλ ή ναρκωτικών (Maslach & Jackson, 1986).

Οι άνθρωποι που είναι επαγγελματικά εξουθενωμένοι έχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να αναπτύξουν σοβαρές ασθένειες, όπως καρδιακές παθήσεις, διαβήτη και καρκίνο (Edú-Valsania, et al., 2022). Ακόμα μπορεί να τους είναι δύσκολο να εστιάσουν στις αρμοδιότητές τους και να καταφέρουν τα καθήκοντά τους, με αποτέλεσμα να υποβαθμιστεί η παραγωγικότητά τους και η απόδοσή τους στην εργασία. Επίσης μπορεί να γίνουν οι σχέσεις τους με τους σημαντικούς άλλους, όπως η οικογένεια, οι φίλοι και οι συνάδελφοι τους, δυσλειτουργικές, μιας και μπορεί ο φόρτος εργασίας τους να τους κάνει να νιώθουν εκνευρισμένοι και απόμακροι (Maslach, et al., 2001).

2.2.1 Επαγγελματική εξουθένωση στο τραπεζικό σύστημα

Η επαγγελματική εξουθένωση (professional burnout) αποτελεί μία πολύ σοβαρή δυσκολία που επηρεάζει τους ανθρώπους που εργάζονται στο τραπεζικό σύστημα (Edú-Valsania, et al., 2022). Η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται στην κατάσταση κόπωσης, απογοήτευσης και αποθάρρυνσης που αναπτύσσεται σε άτομα που έχουν έντονο εργασιακό φορτίο, υψηλό επίπεδο απαιτήσεων και ελάχιστη επιβράβευση για το έργο τους (Maslach & Jackson, 1986).

Στο τραπεζικό σύστημα, η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με την υπερβολική πίεση που ασκείται στους εργαζόμενους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, την έλλειψη ελέγχου στο χρόνο εργασίας τους και την ανεπαρκή υποστήριξη και αναγνώριση από τους εργοδότες τους (Maslach & Leiter, 2016). Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην υγεία και την ευημερία των ατόμων, συμπεριλαμβανομένης της κατάθλιψης, της αϋπνίας, της ανησυχίας και της επιθυμίας απομόνωσης (Schaufeli, et al., 2009). Ακόμα, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να επηρεάσει σοβαρά την κοινωνική ζωή των εργαζομένων σε τραπεζικά συστήματα. Αυτό συμβαίνει επειδή η εξουθένωση μπορεί να οδηγήσει τα άτομα να αποσυνδεθούν από τον κοινωνικό κόσμο, την οικογένεια και τους φίλους, αλλά και σε αυξημένο στρες και ανησυχία (Bianchi, et al., 2014).

Υπάρχουν αρκετές μελέτες που αποδεικνύουν ότι οι τραπεζικοί υπάλληλοι αντιμετωπίζουν υψηλά επίπεδα άγχους λόγω ασάφειας και σύγκρουσης ρόλων, καθώς και υπερβολικού φόρτου εργασίας (Yang, et al., 2015). Σύμφωνα με αυτές τις μελέτες, οι συναισθηματικές απαιτήσεις αποτελούν σημαντικούς παράγοντες πρόβλεψης για την επαγγελματική εξουθένωση των τραπεζικών υπαλλήλων (Maslach, et al., 2001). Επιπλέον, φαίνεται ότι η συναισθηματική εξάντληση και ο κυνισμός συσχετίζονται θετικά με τη σωματική και ψυχική υγεία και αρνητικά με την ικανοποίηση από την εργασία (Alkadash, et al., 2020).

Στη βιβλιογραφία αναφέρεται ότι η ηλικία αποτελεί σημαντικό παράγοντα σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων τραπεζών. Συγκεκριμένα, φαίνεται πως η ηλικία επηρεάζει τα επίπεδα εξουθένωσης, καθώς άτομα άνω των 55 ετών δηλώνουν λιγότερη συναισθηματική εξάντληση και λιγότερο κυνισμό σε σχέση με άτομα μεταξύ 46 και 54 ετών, ενώ οι κάτω των 35 ετών θεωρούν τον εαυτό τους περισσότερο επαγγελματικά αποτελεσματικό από οποιαδήποτε μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα (Amigo, et al., 2014). Παρόλα αυτά, υπάρχουν και άλλες έρευνες που δεν ανιχνεύουν σημαντικές διαφορές μεταξύ ηλικιακών ομάδων σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση (Snorradóttir, et al., 2013· Valente, et al., 2016· Giorgi, et al., 2017).

Οι συνέπειες της εξουθένωσης μπορεί να περιλαμβάνουν αυξημένα επίπεδα άγχους, καταθλιπτική διάθεση, και αλλαγές στα επίπεδα της αυτοεκτίμησης. Επίσης, μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της ενέργειας και της δημιουργικότητας του εργαζομένου, καθώς και σε αποσταθεροποίηση των σχέσεων του με συναδέλφους και πελάτες. Όλα αυτά μπορεί να έχουν αρνητικές συνέπειες στην απόδοση του εργαζομένου και στην ποιότητα της εργασίας του, καθώς επίσης και στην ικανότητα του να διαχειρίζεται τις καθημερινές προκλήσεις του επαγγέλματος (Farooq & Arshad, 2021). Η κόπωση και η μείωση της ενέργειας των εργαζομένων σε τράπεζες μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, συμπεριλαμβανομένων των παραλείψεων και των λαθών στις πληροφορίες που παρέχουν στους πελάτες, στη διαχείριση των λογαριασμών και σε άλλες σημαντικές λειτουργίες που απαιτούνται στα καθημερινά καθήκοντά τους (Gümüş & Arslan, 2020). Επιπλέον, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να οδηγήσει σε αποχή από την

εργασία όπως επίσης και σε αυξημένο κίνδυνο αποχώρησης από τον τραπεζικό οργανισμό. Αυτό μπορεί να προκαλέσει δυσλειτουργία στο τραπεζικό σύστημα και απώλεια εμπιστοσύνης από τους πελάτες. Επιπλέον, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να επηρεάσει τις παραγωγικές δραστηριότητες του ίδιου του τραπεζικού συστήματος (Zhang & Qi, 2021).

Απο τις έρευνες που έχουν διεξαχθεί, παρατηρείται ότι οι γυναίκες αναφέρουν υψηλότερη επαγγελματική εξάντληση σε σχέση με τους άντρες (Amigo, et al., 2014· Gidou, et al., 2020· Giorgi, et al., 2017). Επιπλέον, η ηλικία φαίνεται να συσχετίζεται με την επαγγελματική εξάντληση, καθώς τα άτομα που είναι μεγαλύτερης ηλικίας δηλώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική εξάντληση σε σχέση με τα νεότερα άτομα (Πριφτάκης, 2012). Η επαγγελματική εξουθένωση έχει παρατηρηθεί να συνδέεται με τα χρόνια προϋπηρεσίας, σύμφωνα με προηγούμενες έρευνες. Συγκεκριμένα, έχει διαπιστωθεί ότι οι εργαζόμενοι με περισσότερα από 30 χρόνια προϋπηρεσίας αναφέρουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με αυτούς με λιγότερη προϋπηρεσία. Επιπλέον, έχει διαπιστωθεί ότι οι εργαζόμενοι με λιγότερα από 10 έτη προϋπηρεσίας έχουν υψηλότερη βαθμολογία αποτελεσματικότητας σε σχέση με άλλες ομάδες. Αυτά τα ευρήματα αποτυπώνονται στη βιβλιογραφία (Amigo, et al., 2014).

Για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι σημαντικό να ληφθούν μέτρα σε διάφορα επίπεδα. Στο επίπεδο της εταιρικής πολιτικής, είναι σημαντικό να υπάρχουν προγράμματα υποστήριξης των εργαζομένων, όπως προγράμματα εκπαίδευσης, προγράμματα αναγνώρισης των επιτευγμάτων και προγράμματα ανάπτυξης καριέρας (Abbas , et al., 2020). Επιπλέον, έχει σημασία να διατηρείται ισορροπία μεταξύ της εργασιακής φόρτισης και του χρόνου ανακούφισης και ανανέωσης. Σε επίπεδο εργαζομένων, είναι σημαντικό να επιδιώκεται μια θετική στάση και να αναζητούνται τρόποι για την αντιμετώπιση του στρες και της πίεσης που μπορεί να επηρεάζουν τους εργαζόμενους στην εργασία τους. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της υιοθέτησης υγιεινών συνηθειών, όπως η επαρκής διατροφή, ο ύπνος και η άσκηση, καθώς και μέσω της ανάπτυξης κοινωνικών σχέσεων και της αναζήτησης υποστήριξης από φίλους, οικογένεια ή συναδέλφους (European Agency for Safety and Health at Work., 2014).

2.2.2 Επαγγελματική εξουθένωση κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19

Η πανδημία COVID-19 επηρέασε αρνητικά την ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων, ειδικά σε κλάδους όπως ο τραπεζικός και οι χρηματοοικονομικοί κλάδοι. Η απαίτηση για απομακρυσμένη εργασία και η αβεβαιότητα για το μέλλον της εργασίας τους, σε συνδυασμό με τους περιορισμούς στην κοινωνική δραστηριότητα, έχουν οδηγήσει σε αύξηση του εργασιακού φόρτου και του στρες, με αποτέλεσμα την αύξηση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για να αντιμετωπίσουν το στρες και την πίεση, είναι σημαντικό να αναπτύξουν θετική νοοτροπία και να υιοθετήσουν υγιείς συνήθειες όπως επαρκή διατροφή, ύπνο και άσκηση, και να αναζητήσουν υποστήριξη από φίλους, οικογένεια ή συναδέλφους (Kloutsiniotis, et al., 2022· Ashraf & Shafik, 2022).

Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι στην τραπεζική βιομηχανία έχουν αναγκαστεί να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση που προέκυψε λόγω της πανδημίας, έχοντας να αντιμετωπίσουν την αυξημένη ζήτηση για τις υπηρεσίες τους, την απομακρυσμένη εργασία, την αβεβαιότητα για την εξέλιξη της αγοράς και την ανάγκη να ανταποκριθούν σε αυστηρές προθεσμίες και διαδικασίες (Alkadash, et al., 2020). Η αύξηση των απαιτήσεων και των πιέσεων στον τραπεζικό και χρηματοοικονομικό τομέα κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων, καθιστώντας τους ευάλωτους στο αίσθημα απογοήτευσης, εξάντλησης και αποθάρρυνσης. Η ανάγκη για απομακρυσμένη εργασία λόγω των περιορισμών στην κοινωνική δραστηριότητα μπορεί να οδηγήσει στο αίσθημα απομόνωσης και απομάκρυνσης από τους συναδέλφους και τον χώρο εργασίας, επιδεινώντας την υπάρχουσα στρεσογόνα καθημερινότητά τους (Orfei, et al., 2022).

Οι συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να είναι σοβαρές για τον ίδιο τον εργαζόμενο, την επιχείρηση και την κοινωνία συνολικά. Οι εργαζόμενοι που αισθάνονται εξουθενωμένοι μπορεί να αντιμετωπίζουν αυξημένο κίνδυνο για ανάπτυξη καρδιαγγειακών νοσημάτων, κατάθλιψης και άλλων προβλημάτων υγείας (Bashir & Ramay, 2010). Επιπλέον, η μείωση της απόδοσης και της παραγωγικότητας μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την επιχείρηση, ενώ οι καταναλωτές και οι πελάτες μπορεί να υποστούν αυτές τις αρνητικές συνέπειες στην εξυπηρέτηση που

λαμβάνουν (Peinado & Anderson, 2020). Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του Covid19, οι εργαζόμενοι μπορεί να αντιμετωπίζουν αυξημένα επίπεδα εξουθένωσης λόγω των αρνητικών επιπτώσεων της πανδημίας στην οικονομία και στον τρόπο ζωής τους. Επιπλέον, η αναγκαιότητα προσαρμογής στις νέες συνθήκες εργασίας και η αύξηση των απαιτήσεων της εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα άγχους και εξουθένωσης (Peng & Potiriroon, 2022).

Συνολικά, η επαγγελματική εξουθένωση αποτέλεσε ένα σοβαρό ζήτημα στον τραπεζικό τομέα κατά τη διάρκεια της πανδημίας (Ashraf & Shafik, 2022). Η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τραπεζικό τομέα κατά τη διάρκεια της πανδημίας απαιτούσε συνεργασία από τους εργοδότες και από τους εργαζομένους. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19, οι εργοδότες έλαβαν μέτρα για την προστασία της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, την παροχή απαραίτητων εργαλείων και τεχνολογιών για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, και την προώθηση της ευεξίας τους. Από την πλευρά τους, οι εργαζόμενοι ανέπτυξαν τις ικανότητες της αυτοφροντίδας, αποφεύγοντας την υπερβολική εργασία, συνεργαζόμενοι με τους συναδέλφους τους και διατηρώντας την επικοινωνία με την ομάδα τους (Lamprinou, et al., 2021).

2.3 Επαγγελματική ευσυνειδησία

2.3.1 Το μοντέλο των πέντε παραγόντων

Το μοντέλο των πέντε παραγόντων (Big Five) αποτελεί ένα από τα πιο δημοφιλή μοντέλα της προσωπικότητας στη ψυχολογία. Αναπτύχθηκε από τους Paul Costa και Robert McCrae στα τέλη της δεκαετίας του 1980, με βάση μελέτες που αναλύουν τη συμπεριφορά και τις προτιμήσεις των ανθρώπων. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η προσωπικότητα χωρίζεται σε πέντε βασικούς παράγοντες, γνωστούς ως οι "Big Five". Αυτοί οι παράγοντες είναι η ευσυνειδητότητα, η κοινωνικότητα, ο νευρωτισμός, η ανοικτότητα στην εμπειρία και η συνεργατικότητα (Costa & McCrae, 2008). Η ευσυνειδητότητα είναι ο παράγοντας που αφορά την τάση μιας προσωπικότητας να είναι οργανωτική, ευθυγραμμισμένη με τους στόχους της, εργατική και να αναλαμβάνει ευθύνες που αφορούν αυτό που θέλει να φέρει εις πέρας. Άτομα με υψηλή ευσυνειδητότητα είναι απαιτητικά από τον ίδιο τους τον εαυτό, αλλά επίσης αξιόπιστα, προσηλωμένα και συνεπή. Αντίθετα, άτομα με χαμηλή ευσυνειδητότητα

μπορούν να φαίνονται μη τακτικά, ανεύθυνα και απρόθυμα να αναλάβουν ευθύνες (Hagmann-von Arx, et al., 2016). Η ευσυνειδησία είναι ένας από τους πέντε βασικούς παράγοντες της προσωπικότητας και σύμφωνα με πολλούς ερευνητές, παίζει ένα σημαντικό ρόλο στην πρόβλεψη της αποτελεσματικότητας στον χώρο εργασίας. Η ευσυνειδησία σχετίζεται με την εκτέλεση καθηκόντων με αξιοπιστία και αποφασιστικότητα, καθώς και με τη διατήρηση οργανωτικών προτύπων και πρακτικών. Επομένως, η ευσυνειδησία πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την ανάλυση των παραγόντων που σχετίζονται με τη λειτουργία του χώρου εργασίας και στην ανάπτυξη μέτρων για τη βελτίωση της απόδοσης στον χώρο εργασίας (Vardi & Weitz, 2004)

Η προσωπικότητα είναι ένας σημαντικός παράγοντας στην επίτευξη επιτυχίας στην εργασία και το μοντέλο των πέντε παραγόντων αποτελεί μια προσπάθεια να την περιγράψει συστηματικά. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, η ευσυνείδητη συμπεριφορά είναι ένας από τους παράγοντες που συνεισφέρουν στην επιτυχία στην εργασία. Η ευσυνείδητη συμπεριφορά περιλαμβάνει την προθυμία να αναλαμβάνει ευθύνες, την οργανωτικότητα, την επιμέλεια στις λεπτομέρειες και την προσήλωση στους στόχους και τις αξίες της εταιρείας. Το μοντέλο των πέντε παραγόντων προτείνει ότι η επιτυχής επίδοση στην εργασία συνδέεται με τη συνδυαστική επίδραση πέντε βασικών παραγόντων προσωπικότητας: ευσυνειδησίας, εξωστρέφειας, νευρωτικότητας, προθυμίας προς την εμπειρία και ευχαριστίας. (Alderotti, et al., 2023). Επιπλέον, σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η επαγγελματική ευσυνείδητη συμπεριφορά έχει σημασία στη δημιουργία και διατήρηση θετικών σχέσεων στον χώρο εργασίας και στην επαγγελματική ανάπτυξη και προαγωγή του ατόμου. Η ευσυνείδητη συμπεριφορά χαρακτηρίζεται από τάξη, υπευθυνότητα και αξιοπιστία, και συνδέεται με την επίλυση προβλημάτων και την αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση. Άτομα που σκοράρουν υψηλά σε αυτή τη διάσταση περιγράφουν τον εαυτό τους ως πολύ στοχαστικά, σχολαστικά, ακριβή και πολύ επίμονα (Sadeghi & Garosi, 2017). Επομένως, η επαγγελματική ευσυνείδητη συμπεριφορά πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά τη διαχείριση των ατόμων και των ομάδων στον χώρο εργασίας (Oshio, et al., 2018).

2.3.2 Επαγγελματική ευσυνειδησία στο τραπεζικό σύστημα

Η επαγγελματική ευσυνειδησία αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα στον τραπεζικό τομέα και γενικότερα σε κάθε επαγγελματική δραστηριότητα. Αναφέρεται στην ηθική αξιολόγηση των ενεργειών που κάνει κάποιος επαγγελματίας και στο πώς αυτές επηρεάζουν τον εργασιακό του χώρο και την κοινωνία γενικότερα (Witt, et al., 2002). Στον τομέα των τραπεζών, η επαγγελματική ευσυνείδηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα λόγω της μεγάλης ευθύνης που φέρουν οι τραπεζικοί επαγγελματίες στη διαχείριση των οικονομικών των πελατών τους (Bowling, 2010). Οι τράπεζες έχουν την υποχρέωση να διαχειρίζονται με ασφάλεια τα χρήματα των πελατών τους και να προστατεύουν τα συμφέροντά τους. Έτσι, ένας τραπεζικός επαγγελματίας θα πρέπει να διαθέτει υψηλά πρότυπα επαγγελματικής ευσυνειδησίας να είναι αξιόπιστος, δίκαιος και να συμμορφώνεται με όλες τις νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις που αφορούν τον τομέα των τραπεζών (Ghorbanifar & Azma, 2014).

Η έλλειψη επαγγελματικής ευσυνειδησίας μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρές συνέπειες για την τράπεζα και τους πελάτες της. Συγκεκριμένα, μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια εμπιστοσύνης από τους πελάτες και άλλους επαγγελματίες, καθώς και σε αντιμετώπιση νομικών και ρυθμιστικών προβλημάτων (Alderotti, et al., 2023). Επιπλέον, οι τραπεζικοί επαγγελματίες πρέπει να είναι πολύ προσεκτικοί στις αποφάσεις τους και να εξετάζουν προσεκτικά τις συνέπειες που μπορεί να έχουν οι ενέργειές τους στην εταιρική επιχείρηση και τους πελάτες τους. Οι αποφάσεις που λαμβάνουν πρέπει να είναι βασισμένες σε αντικειμενικά κριτήρια και όχι στα προσωπικά τους συμφέροντα ή στα συμφέροντα των συναδέλφων τους (Abdullah, et al., 2013). Μια έρευνα που διεξήχθη στην Ελλάδα δείχνει ότι η επαγγελματική ευσυνειδησία συνδέεται αρνητικά με το άγχος των υπαλλήλων στον τραπεζικό τομέα. Η έρευνα αυτή έδειξε ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο επαγγελματικής ευσυνειδησίας των υπαλλήλων, τόσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο του άγχους τους (Λαζαρίδου & Παναγιωτοπούλου, 2019).

Για να βελτιωθεί η επαγγελματική ευαισθητοποίηση στον τραπεζικό τομέα, είναι σημαντικό οι τράπεζες να παρέχουν κατάλληλη εκπαίδευση στους επαγγελματίες τους και να τους ενημερώνουν συνεχώς για τους νόμους και τους

κανονισμούς που ισχύουν στον τομέα των τραπεζών (Omerzel, et al., 2015). Παράλληλα, οι τραπεζικοί επαγγελματίες πρέπει να κατανοούν τη σημασία των αξιών και των ηθικών αρχών στον τομέα της τραπεζικής δραστηριότητας (Abbas , et al., 2020). Η επικέντρωση σε αυτές τις αξίες μπορεί να συμβάλλει στην αναβάθμιση της επαγγελματικής ευαισθητοποίησης των τραπεζικών επαγγελματιών και να βελτιώσει την εικόνα τους στα μάτια του κοινού (Λαζαρίδου & Παναγιωτοπούλου, 2019). Για να ενισχυθεί η επαγγελματική ευαισθησία στον τραπεζικό τομέα, οι εργαζόμενοι στις τράπεζες πρέπει να αναγνωρίζουν τη σημασία των αξιών και των ηθικών αρχών κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Επιπλέον, πρέπει να λαμβάνουν κατάλληλη εκπαίδευση και να ενημερώνονται συνεχώς για τους νόμους και τους κανονισμούς που ισχύουν στον τομέα των τραπεζών, προκειμένου να διασφαλίζουν τη διαφάνεια, την ενημέρωση και την εμπιστοσύνη στις σχέσεις με τους πελάτες, τους συναδέλφους και τους ρυθμιστικούς φορείς (Iqbal & Hassan, 2016). Επιπλέον, η επιχειρηματική δραστηριότητα πρέπει να συμβάλλει στην αειφόρο ανάπτυξη και να σέβεται τις αξίες της κοινωνίας. Η βιβλιογραφία δείχνει ότι η επαγγελματική ευαισθησία επηρεάζει θετικά την ποιότητα της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων και μειώνει το άγχος τους. (Brough & Williams, 2007· Sekatane, 2018).

Σε συνεχή επικαιροποίηση των επαγγελματικών γνώσεων τους, οι τραπεζικοί επαγγελματίες θα είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις αλλαγές που συμβαίνουν στην αγορά και να παρέχουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στους πελάτες τους, ενώ ταυτόχρονα θα είναι σε θέση να αναγνωρίσουν και να αντιμετωπίσουν τυχόν κινδύνους που ενδέχεται να απειλήσουν την ασφάλεια των πελατών τους και την αξιοπιστία του επαγγέλματος (Witt, et al., 2002). Συνολικά, η επαγγελματική ευσυνειδησία αποτελεί έναν κεντρικό παράγοντα για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών στους τραπεζικούς επαγγελματίες και τον τραπεζικό τομέα συνολικά (Iqbal & Hassan, 2016). Η αποτυχία στη διασφάλιση της επαγγελματικής ευσυνειδησίας μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρές συνέπειες, όπως παραβάσεις των προτύπων δεοντολογίας και νόμου, καταστροφή της φήμης και απώλεια της εμπιστοσύνης των πελατών (Alferaih, 2017).

Επιπλέον, η διατήρηση επαγγελματικής ευσυνειδησίας συνδέεται στενά με την προστασία της υγείας και της ευημερίας των εργαζομένων στις τράπεζες (Mayer,

et al., 2010). Υπερβολικές πιέσεις στην εργασία και έλλειψη υποστήριξης από τη διοίκηση μπορούν να οδηγήσουν σε επαγγελματική κούραση, στρες και άλλα προβλήματα υγείας, που μπορούν να αντικατοπτριστούν αρνητικά στην επίδοση και τη συμπεριφορά των εργαζομένων (Abbas , et al., 2020). Για τον λόγο αυτό, η επαγγελματική ευσυνειδησία πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα για τους επαγγελματίες του κλάδου των τραπεζών (Woods, 2014). Συνολικά, η διατήρηση της επαγγελματικής ευσυνειδησίας είναι κρίσιμης σημασίας για την αειφόρο ανάπτυξη του τραπεζικού τομέα και για τη συνέχιση των θετικών σχέσεων με τους πελάτες, τους συναδέλφους και τους ρυθμιστικούς φορείς.

Κεφάλαιο 3^ο: Μεθοδολογία

3.1 Σκοπός

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει το άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα, σε σχέση με την επαγγελματική ευσυνειδησία. Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι της μελέτης είναι να καταγραφούν οι αντιλήψεις των υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα ως προς το άγχος τους, την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ευσυνειδησία. Ένας άλλος στόχος είναι να εντοπιστούν πιθανές συσχετίσεις ανάμεσα στα πιο πάνω καθώς και να μελετηθεί η πιθανή συσχέτιση του φύλου και της ηλικίας με αυτά. Επιπλέον, στόχος είναι να μελετηθεί η σχέση του άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και αν αυτή επηρεάζεται από την αντίληψη των υπαλλήλων για την επαγγελματική ευσυνειδησία.

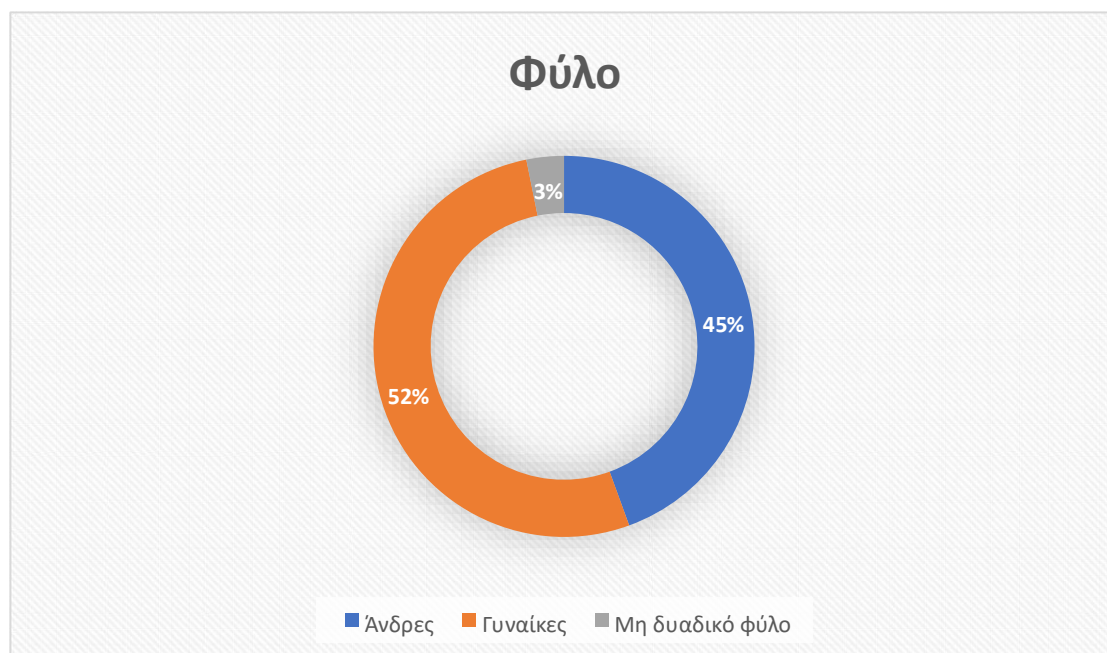
3.2 Υποθέσεις και Ερωτήματα

- 1 Οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος δηλώνουν αυξημένο άγχος και επαγγελματική εξουθένωση - Είναι το άγχος των τραπεζικών υπαλλήλων και η επαγγελματική τους εξουθένωση σε υψηλά επίπεδα;
- 2 Έχουν διαφορετική νευρική αναφορικά με το άγχος τα δύο φύλλα- Διαφέρουν στα επίπεδα του άγχους οι άνδρες από τις γυναίκες;
- 3 Ποιες ηλικιακές ομάδες βιώνουν μεγαλύτερο άγχος και επαγγελματική εξουθένωση; - Οι ηλικιακά νεότεροι υπάλληλοι σημειώνουν μικρότερα επίπεδα άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης από τους μεγαλύτερους ηλικιακά υπαλλήλους;

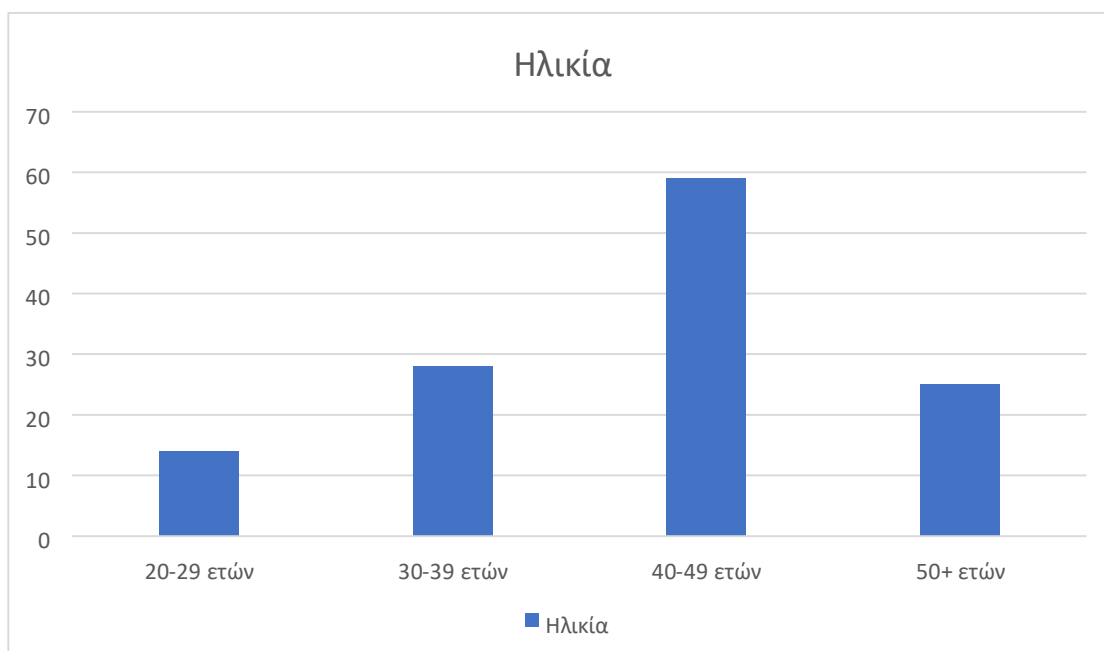
4 Αναμένεται το άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση των τραπεζικών υπαλλήλων να αναφέρονται από άτομα με αρκετά χρόνια προϋπηρεσίας- Οι υπάλληλοι με μεγαλύτερη προϋπηρεσία σημειώνουν μεγαλύτερο άγχος και επαγγελματική εξουθένωση από το μέσο όρο;

3.3 Δείγμα

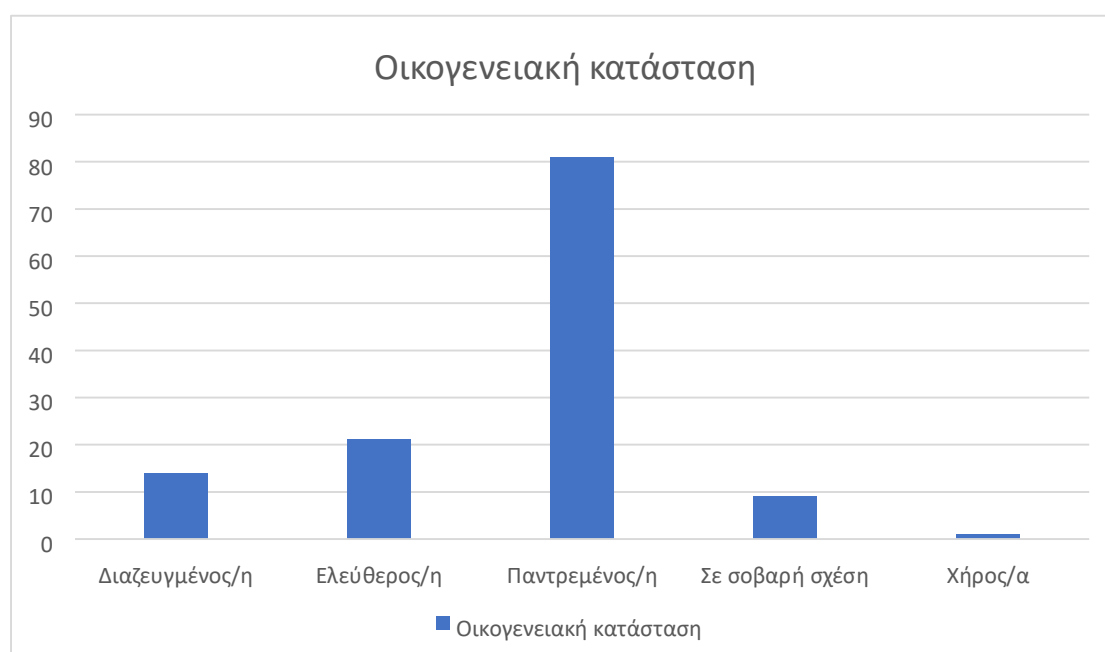
Το δείγμα αποτελούνταν από 126 συμμετέχοντες (56 άνδρες, 66 γυναίκες και 4 άτομα που ανήκουν στο μη δυαδικό φύλο). Πιο κάτω, όπως παρουσιάζονται στα γραφήματα καταγράφονται τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά.



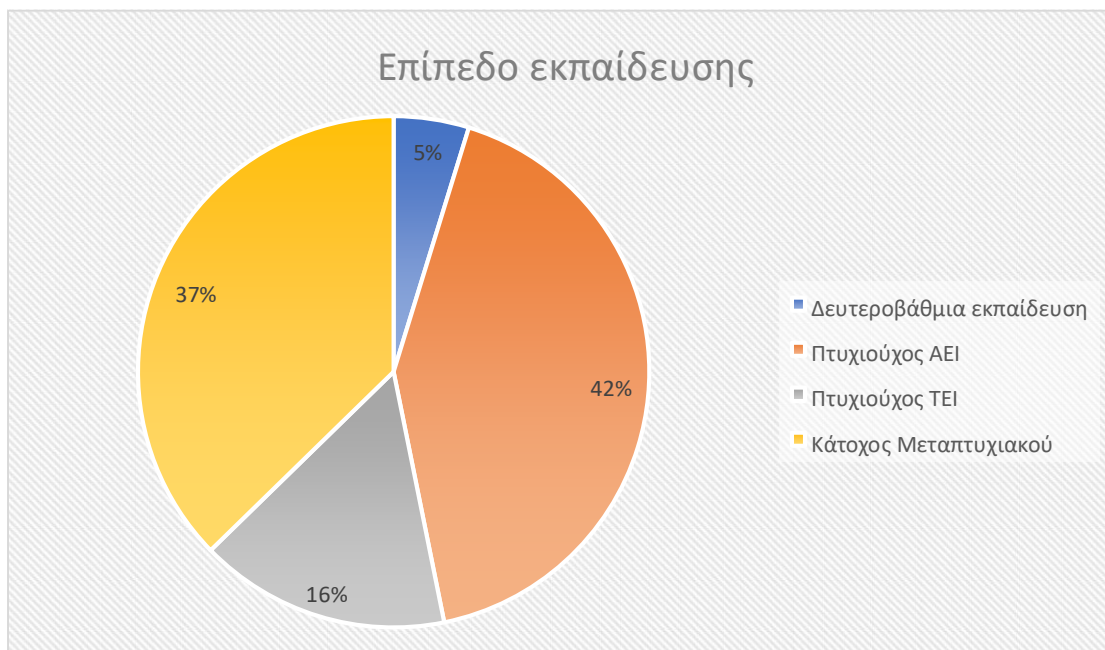
Γράφημα 1 Κατανομή φύλου



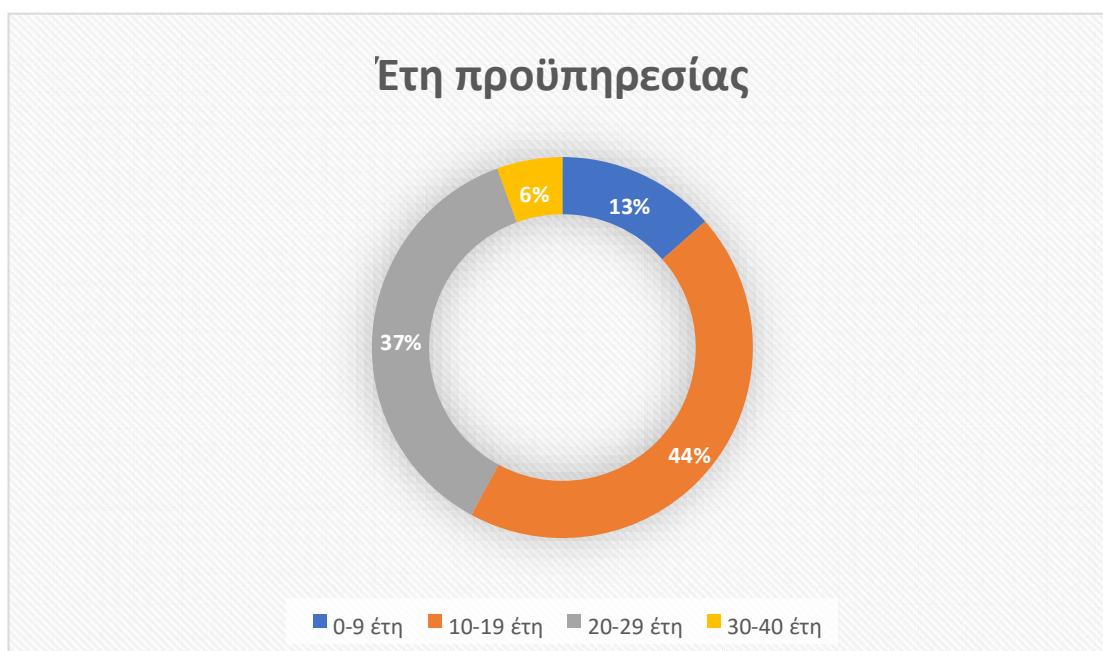
Γράφημα 2 Κατανομή ηλικίας



Γράφημα 3 Κατανομή οικογενειακής κατάστασης



Γράφημα 4 Κατανομή επιπέδου εκπαίδευσης



Γράφημα 5 Κατανομή ετών προϋπηρεσίας

3.4 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω του Google Forms. Το Google Forms είναι μια πολύ χρήσιμη εφαρμογή της Google που επιτρέπει στους χρήστες του να δημιουργήσουν εύκολα

ερωτηματολόγια, ερωτήσεις και εντυπωσιακές φόρμες σε απλό και ευέλικτο περιβάλλον. Αρχικά, δημιουργήθηκε η φόρμα όπου εισήχθησαν τα προσωπικά στοιχεία της ερευνήτριας και του επόπτη καθηγητή καθώς και ένα σύντομο κείμενο που περιέγραφε τον σκοπό της παρούσας έρευνας. Στο, εν λόγω, κείμενο οι συμμετέχοντες ενημερώνονταν για την εθελοντική κι ανώνυμη συμμετοχή τους. Στην συνέχεια εισήχθησαν τα ερωτήματα που αφορούσαν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων καθώς και τα ερωτήματα από τα σταθμισμένα ερωτηματολόγια που επιλέχθηκαν για την μελέτη του κεντρικού θέματος της παρούσας εργασίας.

Η διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου εκτιμώνταν σε 10-15 λεπτά και τα δεδομένα συλλέχθηκαν σε περίοδο 3 μηνών, Μάρτιος έως Μάιος 2023. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε εργαζόμενους του χρηματοπιστωτικού τομέα σε όλη την Ελλάδα, δημοσίων και ιδιωτικών τραπεζών.

3.5 Εργαλεία

Άγχος. Στην παρούσα εργασία, για να μελετήσουμε το άγχος των συμμετεχόντων, χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο State-Trait Anxiety Inventory (STAI40) που κατασκευάστηκε από τον Spielberg το 1970 (Spielberger, et al., 1970). Το εργαλείο αποτελείται από 40 δηλώσεις οι οποίες χωρίζονται σε δύο υποκλίμακες. Τα πρώτα 20 ερωτήματα καλούν τον συμμετέχοντα να απαντήσει σχετικά με το άγχος του τη στιγμή συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Τα, εν λόγω, ερωτήματα μελετούν το παροδικό άγχος το οποίο καταγράφεται από τους συμμετέχοντες ως αποτέλεσμα της παρούσας συναισθηματικής τους κατάστασης. Τα υπόλοιπα 20 ερωτήματα καλούν τον συμμετέχοντα να απαντήσει σχετικά με το άγχος του γενικότερα. Τα, εν λόγω, ερωτήματα μελετούν το μόνιμο και άγχος που μπορεί να νιώθει ο συμμετέχοντας ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητάς του. Οι συμμετέχοντες καλούνται να αναφέρουν την πιο αντιπροσωπευτική, γι' αυτούς, απάντηση σε μια κλίμακα τύπου Likert (1-4), όπου κυμαίνεται από «Σχεδόν ποτέ» έως και «Σχεδόν πάντα». Η βαθμολογία του εργαλείου προκύπτει από το άθροισμα της βαθμολογίας σε κάθε στοιχείο της κάθε υποκλίμακας, όπου υψηλές τιμές δηλώνουν υψηλό άγχος. Οι πιθανές ελάχιστες και μέγιστες τιμές απαντήσεων είναι 20 και 80 αντίστοιχα. Πέραν του δείκτη για κάθε υποκλίμακα, προκύπτει και ένας γενικός

δείκτης αξιολόγησης του άγχους με το άθροισμα των απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Οι πιθανές ελάχιστες και μέγιστες τιμές απαντήσεων είναι 40 και 160

αντίστοιχα.

Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε η ελληνική στάθμιση του εργαλείου, το οποίο παρουσιάζει επαρκή εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής, καθώς και ικανοποιητική αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας και επαναληπτικών μετρήσεων (Λιάκος & Γιαννίτση, 1984 · Fountoulakis, et al., 2006).

Επαγγελματική εξουθένωση. Στην παρούσα εργασία, για να μελετήσουμε την επαγγελματική εξουθένωση των συμμετεχόντων χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο The Maslach Burnout Inventory (Maslach, et al., 1986). Το εργαλείο αποτελείται από 22 δηλώσεις. Οι δηλώσεις αυτές αποτελούν τρεις υποκλίμακες/παράγοντες: συναισθηματική εξουθένωση (9 δηλώσεις), αποπροσωποποίηση (5 δηλώσεις) και προσωπικά επιτεύγματα (8 δηλώσεις). Η κάθε υποκλίμακα μελετά διαφορετική διάσταση επαγγελματικής εξουθένωσης. Το σκορ κάθε παράγοντα μελετάται ξεχωριστά καθώς υπολογίζεται το άθροισμα των βαθμολογιών των ερωτημάτων του κάθε παράγοντα (Maslach & Jackson, 1981). Οι συμμετέχοντες καλούνται να αναφέρουν την πιο αντιπροσωπευτική, γι' αυτούς, απάντηση σε μια 5-βαθμη κλίμακα τύπου Likert (1-5), όπου κυμαίνεται από «Ποτέ» έως και «Συνέχεια». Οι προτάσεις μεταφράστηκαν στα ελληνικά και με αντίστροφη μετάφραση στα αγγλικά από επαγγελματίες ψυχολόγους. Στην παρούσα εργασία, η παραγοντική ανάλυση ανέδειξε 3 παράγοντες. Ο πρώτος παράγοντας αποτελείται από 11 δηλώσεις και αφορά την συναισθηματική εξουθένωση. Πιο συγκεκριμένα οι δηλώσεις του παράγοντα «συναισθηματική εξουθένωση» είναι οι 3, 4, 5, 6, 7, 9, 18, 19, 20, 21 και 22. Οι πιθανές ελάχιστες και μέγιστες τιμές απαντήσεων είναι 11 και 55 αντίστοιχα. Ο δεύτερος παράγοντας αποτελείται από 5 δηλώσεις και αφορά την αποπροσωποποίηση. Πιο συγκεκριμένα οι δηλώσεις του παράγοντα «αποπροσωποποίηση» είναι οι 1, 2, 12, 13 και 17. Οι πιθανές ελάχιστες και μέγιστες τιμές απαντήσεων είναι 5 και 25 αντίστοιχα. Τέλος, ο τρίτος παράγοντας αποτελείται από 6 δηλώσεις και αφορά τα προσωπικά επιτεύγματα. Πιο συγκεκριμένα οι δηλώσεις του παράγοντα «προσωπικά επιτεύγματα» είναι οι 8, 10, 11, 14, 15 και 16. Οι πιθανές ελάχιστες και μέγιστες τιμές απαντήσεων είναι 6 και 30 αντίστοιχα.

Επαγγελματική ευσυνειδησία. Στην παρούσα εργασία, για να μελετήσουμε την επαγγελματική ευσυνειδησία χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο NEO-Five Factor Inventory (NEO-FFI). Το, εν λόγω, εργαλείο, είναι ένα εργαλείο που δημιουργήθηκε με σκοπό τη μέτρηση των πέντε βασικών παραγόντων της προσωπικότητας. Οι πέντε αυτοί παράγοντες είναι ο νευρωτισμός, η εξωστρέφεια, η ανοικτότητα στις εμπειρίες, η αποδοχή και η ευσυνειδησία (Costa & McCrae, 1992). Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε η ελληνική στάθμιση του εργαλείου (Δημητριάδου & Σταλίκας, 1995). Το συγκεκριμένο εργαλείο αποτελείται από 60 δηλώσεις που κατηγοριοποιούνται στους 5 πιο πάνω παράγοντες. Ο κάθε παράγοντας αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκαν τα 12 ερωτήματα που αφορούν την ευσυνειδησία. Οι συμμετέχοντες καλούνται να αναφέρουν την πιο αντιπροσωπευτική, γι' αυτούς, απάντηση σε μια 5-βαθμη κλίμακα τύπου Likert (0-4), όπου κυμαίνεται από «Διαφωνώ απόλυτα» έως και «Συμφωνώ απόλυτα». Οι βαθμολογίες για τον κάθε συμμετέχοντα υπολογίζονται με βάση το άθροισμα των βαθμολογιών των ερωτημάτων. Οι πιθανές ελάχιστες και μέγιστες τιμές απαντήσεων είναι 0 και 60 αντίστοιχα.

Κεφάλαιο 4^ο: Αποτελέσματα

4.1 Στατιστική ανάλυση

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα IBM SPSS Statistics for Windows, Version 20.0 (IBM Corp., 2011). Αρχικά, έγινε έλεγχος των δεδομένων για τον εντοπισμό ελλειπουσών και ακραίων τιμών. Στην πορεία πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας των εξαρτημένων μεταβλητών σε σχέση με τις ανεξάρτητες μεταβλητές. Για τον έλεγχο των υποθέσεων και των ερωτημάτων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της συσχέτισης ανεξάρτητων δειγμάτων.

4.2 Άγχος στο τραπεζικό σύστημα

Στην παρούσα εργασία, οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος φαίνεται να μην έχουν μια ξεκάθαρη στάση υπέρ ή κατά του άγχους σχετικά με την εργασία τους. Πιο κάτω παρουσιάζονται τα περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας.

Περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί το άγχος στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος

	N (126)				
	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση	Διάμεσος	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή
Συνολικό άγχος	93,48	9,81	93	59	125
Άγχος την στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου	46,39	5,63	46	31	66
Γενικό άγχος	47,08	7,22	46	28	73

Πίνακας 1 Περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί το άγχος στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος

Ακόμα, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το συνολικό τους άγχος και το φύλο τους, με κριτήριο t για ανεξάρτητα δείγματα ανέδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές. Οι γυναίκες (Μ.Ο.=95,30, Τ.Α.=8,99) φαίνεται να δηλώνουν πιο αυξημένο συνολικό άγχος σε σχέση με τους άντρες (Μ.Ο.=91,44, Τ.Α.=10.66), $t(120)=-2,16$, $p=0,03$. Επίσης, ο

έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το άγχος την στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και το φύλο τους, με κριτήριο t για ανεξάρτητα δείγματα ανέδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές. Οι γυναίκες (Μ.Ο.=47,66, Τ.Α.=5,32) φαίνεται να δηλώνουν πιο αυξημένο άγχος τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου σε σχέση με τους άντρες (Μ.Ο.=44,96, Τ.Α.=5,86), $t(120)=-2,66$, $p=0,01$. Από την άλλη, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το γενικό τους άγχος και το φύλο τους, δεν ανέδειξε κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,38$).

Σχετικά με την ηλικία, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το συνολικό άγχος και την ηλικία των συμμετεχόντων, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,35$). Επιπλέον πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης των στάσεων των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με το άγχος τους τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ως προς την ηλικία τους. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές, $F(3,122) = 0,09$, $p=0,96$. Ακόμα, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το γενικό άγχος των υπαλλήλων και την ηλικία τους, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα και ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,13$).

Επίσης, πραγματοποιήθηκε έλεγχος των μέσων όρων μέσω της μονοπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης (one-way anova) για τις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με το συνολικό τους άγχος ως προς τα έτη προϋπηρεσίας τους. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, με τον έλεγχο ανάλυση διακύμανσης, έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές, $F(3,122) = 3,37$, $p=0,02$. Πιο συγκεκριμένα, οι συγκρίσεις των μέσων όρων έδειξαν ότι οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος με 30-40 χρόνια προϋπηρεσίας να δηλώνουν μεγαλύτερο άγχος συνολικά (Μ.Ο.=103,57) σε σχέση με τα άτομα με 0-9 χρόνια προϋπηρεσίας (Μ.Ο.=91,41) και με τα άτομα με 20-29 χρόνια προϋπηρεσίας (Μ.Ο.=91,91).

Ακόμα, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το άγχος τους τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και τα χρόνια προϋπηρεσίας τους, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,83$). Επίσης, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το γενικό τους άγχος και τα χρόνια προϋπηρεσίας τους, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,01$). Πιο συγκεκριμένα, οι συγκρίσεις των μέσων όρων έδειξαν ότι οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος με 30-40 χρόνια προϋπηρεσίας να δηλώνουν μεγαλύτερο γενικό άγχος ($p=0.01$) σε σχέση με τα άτομα στις άλλες κατηγορίες με τα λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας ($p>0.05$).

Ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το συνολικό τους άγχος ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές, $F(4,52) = 0,61$, $p=0,65$. Το ίδιο φαίνεται να παρουσιάζεται στις συγκρίσεις των μέσων όρων ως προς το άγχος τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, $F(4,52) = 0,83$, $p=0,51$, καθώς και στις συγκρίσεις των μέσων όρων για το γενικό άγχος των συμμετεχόντων, $F(4,52) = 0,25$, $p=0,90$.

Ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς το συνολικό τους άγχος ως προς το εκπαιδευτικό τους επίπεδο, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,40$). Επιπλέον πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης ώστε να ελεγχθεί ο μέσος όρος των στάσεων των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με το άγχος τους τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ως προς το εκπαιδευτικό τους επίπεδο. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές, $F(3,52)=0,10$, $p=0,95$. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, ως προς το γενικό

άγχος και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων δεν έδειξαν επίσης στατιστικώς σημαντικές διαφορές, $F(3,52)=0,98$, $p=0,41$.

4.3 Επαγγελματική εξουθένωση στο τραπεζικό σύστημα

Η παραγοντική ανάλυση για το εργαλείο που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στο τραπεζικό σύστημα, παρουσιάζεται στον πιο κάτω πίνακα και δείχνει ότι τα στοιχεία της κλίμακας κατατάσσονται σε τρεις παράγοντες.

Παραγοντική ανάλυση της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στο τραπεζικό σύστημα

	Παράγοντες		
	Συναισθηματική εξουθένωση	Αποπροσωποποίηση	Προσωπικά επιτεύγματα
[Αισθάνομαι συναισθηματικά καταβεβλημένος/η από την εργασία μου]	.418	.529	-.292
[Όταν ξυπνάω το πρωί και γνωρίζω ότι έχω να αντιμετωπίσω μια ακόμη ημέρα στην εργασία, αισθάνομαι εξουθενωμένος/η]	.256	.435	.120
[Όταν σχολάζω από την εργασία μου αισθάνομαι άδειος/α]	.538	.201	.053
[Μου φαίνεται πολύ κουραστικό το να δουλεύω όλη μέρα με άλλους ανθρώπους]	.202	-.390	.170
[Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από την εργασία μου]	.668	.222	.004
[Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από την εργασία μου]	.655	.286	.018

[Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά]	.522	.238	-.039
[Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση/στρες το να εργάζομαι στενά με άλλους ανθρώπους]	.342	-.209	.449
[Αισθάνομαι ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου]	.470	.019	-.035
[Μπορώ εύκολα να καταλάβω τι αισθάνονται οι άνθρωποι που εργάζομαι μαζί τους]	-.445	-.080	.286
[Αντιμετωπίζω τα προβλήματα της εργασίας μου πολύ αποτελεσματικά]	-.115	.359	.425
[Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων]	-.272	.407	-.108
[Αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια]	-.197	.251	.067
[Μπορώ να δημιουργήσω μια άνετη ατμόσφαιρα με τα άτομα που συνεργάζομαι]	-.225	.379	.385
[Πιστεύω πως έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα στην εργασία μου]	-.263	.306	.566
[Αντιμετωπίζω με ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία μου]	-.317	.097	.531
[Νιώθω αναζωογονημένος/η όταν εργάζομαι]	-.251	.392	-.060

[Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι σε μερικά άτομα απρόσωπα, σαν να ήταν αντικείμενα]	.273	-.228	.259
[Από όταν ξεκίνησα την εργασία μου έχω γίνει πιο σκληρός/ή με τους ανθρώπους]	.516	-.199	.330
[Ανησυχώ μήπως η εργασία μου με κάνει περισσότερο σκληρό/ή με τους άλλους]	.379	-.090	.323
[Αισθάνομαι ότι τα άτομα με τα οποία συνεργάζομαι κατηγορούν εμένα για τα προβλήματα τους]	.337	-.205	.077
[Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει στα άτομα με τα οποία εργάζομαι]	.007	-.287	-.073

Πίνακας 2 Παραγοντική ανάλυση της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος

Στην παρούσα εργασία, οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος φαίνεται να μην έχουν μια ξεκάθαρη στάση υπέρ ή κατά της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετικά με την εργασία τους. Πιο κάτω παρουσιάζονται τα περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος.

Περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος

	N (126)				
	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση	Διάμεσος	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή
Συναισθηματική εξουθένωση	32,18	7,30	32	11	55

Αποπροσωποποίηση	14,92	3,71	15	5	25
Προσωπικά επιτεύγματα	18,81	4,82	19	6	30

Πίνακας 3 Περιγραφικά χαρακτηριστικά των παραγόντων της κλίμακας που αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση στους υπαλλήλους του τραπεζικού συστήματος

Ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς την συναισθηματική εξουθένωση και το φύλο τους, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,92$). Η ίδια ομοιογένεια φαίνεται να επαναλαμβάνεται στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς την αποπροσωποποίηση ($p=0,11$) αλλά και τα προσωπικά επιτεύγματα ($p=0,78$).

Πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης για τον έλεγχο των στάσεων των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με την αποπροσωποποίηση των συμμετεχόντων ως προς την ηλικία τους. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές, $F(3,122) = 3,11$, $p=0,02$. Πιο συγκεκριμένα, οι συγκρίσεις των μέσων όρων έδειξαν ότι οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος ηλικίας 40-49 δηλώνουν μεγαλύτερη αποπροσωποποίηση (Μ.Ο.=15,93) σε σχέση με τα άτομα ηλικίας 50+ (Μ.Ο.=13,60). Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, για τις άλλες ηλικιακές ομάδες δεν ανέδειξαν κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά ($p>0,05$). Σχετικά με την συναισθηματική εξουθένωση, $F(3,122) = 0,89$, $p=0,44$, και τα προσωπικά επιτεύγματα, $F(3,122) = 0,34$, $p=0,79$, δεν φαίνεται να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς την ηλικία τους.

Ακόμα, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς την επαγγελματική τους εξουθένωση και τα χρόνια προϋπηρεσίας τους, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε όλες τις κατηγορίες της επαγγελματικής εξουθένωσης ($p>0,05$).

Επίσης, πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης για τις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με την επαγγελματική τους εξουθένωση

ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές για την συναισθηματική εξουθένωση, $F(4,121) = 0,95$, $p=0,43$, την αποπροσωποποίηση, $F(4,121) = 1,63$, $p=0,17$ και τα προσωπικά επιτεύγματα, $F(4,121) = 0,18$, $p=0,94$.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης για τις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με την επαγγελματική τους εξουθένωση ως προς το εκπαιδευτικό τους υπόβαθρο. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές για την συναισθηματική εξουθένωση, $F(3,122) = 0,19$, $p=0,90$, την αποπροσωποποίηση, $F(3,122) = 0,12$, $p=0,94$ και τα προσωπικά επιτεύγματα, $F(3,122) = 1,29$, $p=0,28$.

4.4 Επαγγελματική ευσυνειδησία στο τραπεζικό σύστημα

Στην παρούσα εργασία, οι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος φαίνεται να μην έχουν μια ξεκάθαρη στάση υπέρ ή κατά της επαγγελματικής ευσυνειδησίας σχετικά με την εργασία τους. Πιο συγκεκριμένα, σε κλίμακα από 0 έως 60, σχετικά με τη συναισθηματική ευσυνειδησία, ο μέσος όρος των απαντήσεων των συμμετεχόντων ήταν 35,37, με διάμεσο 35 ($M.O=35,37$, $T.A.=6,13$).

Ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς την επαγγελματική τους ευσυνειδησία και το φύλο τους, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,14$).

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης για τις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με την επαγγελματική τους ευσυνειδησία ως προς την ηλικία τους. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές για την συναισθηματική τους ευσυνειδησία, $F(3,122) = 0,20$, $p=0,89$.

Ακόμα, πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης για τις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με την επαγγελματική τους ευσυνειδησία ως προς τα έτη προϋπηρεσίας τους. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές για την συναισθηματική τους ευσυνειδησία, $F(3,122) = 2$, $p=0,11$.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση διακύμανσης για τις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με την επαγγελματική τους ευσυνειδησία ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση. Οι συγκρίσεις των μέσων όρων, δεν έδειξαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές για την συναισθηματική τους ευσυνειδησία, $F(4, 121) = 0,60$, $p=0,66$.

Ακόμα, ο έλεγχος των μέσων όρων της στάσης των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος ως προς την επαγγελματική τους εξουθένωση και το εκπαιδευτικό τους υπόβαθρο, δεν ακολουθούσε κανονική κατανομή, έτσι η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με μη παραμετρικό έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα, όπου ο έλεγχος ανέδειξε την ομοιογένεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς της επαγγελματική τους ευσυνειδησία ($p=0,41$).

4.5 Συσχέτιση άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης

Στον έλεγχο συσχέτισης άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης εντοπίστηκε στατιστικά αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στο γενικό άγχος των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος και στην αποπροσωποποίηση με επίπεδο σημαντικότητας 0,05, $r=-0,27$. Συνεπώς, αυτό δηλώνει ότι όσο αυξάνεται το γενικό άγχος τόσο μειώνεται η αποπροσωποποίηση και το αντίθετο. Δεν φαίνεται να υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο συνολικό άγχος των συμμετεχόντων και το άγχος τους την στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου σε σχέση με τα άλλα είδη επαγγελματικής εξουθένωσης, $p>0,05$.

4.6 Συσχέτιση άγχους και επαγγελματικής ευσυνειδησίας

Στον έλεγχο συσχέτισης άγχους και επαγγελματικής ευσυνειδησίας εντοπίστηκε στατιστικά θετική συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική ευσυνειδησία των υπαλλήλων του τραπεζικού συστήματος και στο συνολικό άγχος τους με επίπεδο σημαντικότητας 0,05, $r=0,28$. Συνεπώς, αυτό δηλώνει ότι όσο αυξάνεται το συνολικό άγχος των υπαλλήλων τόσο αυξάνεται και η επαγγελματική τους ευσυνειδησία και το αντίστροφο. Δεν παρατηρείται να υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική ευσυνειδητικότητα και το άγχος των συμμετεχόντων την στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, $p=0,14$, καθώς και το γενικό άγχος, $p=0,07$.

4.7 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ευσυνειδησίας

Στον έλεγχο συσχέτισης της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ευσυνειδησίας δεν φαίνεται να εντοπίζεται στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Παρατηρείται ότι ο έλεγχος συσχέτισης της επαγγελματικής εξουθένωσης ($p=0,34$), της αποπροσωποποίησης ($p=0,46$) και των προσωπικών επιτευγμάτων ($p=0,25$) ως προς την επαγγελματική ευσυνειδησία δεν παρουσιάζει στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Κεφάλαιο 5^ο: Συζήτηση

Το παρόν κεφάλαιο αποτελεί την πυρήνα της παρούσας εργασίας, καθώς αποσκοπεί να εξετάσει και να αναλύσει τα αποτελέσματα της μελέτης σχετικά με το άγχος, την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ευσυνειδησία των υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα. Στο κεφάλαιο αυτό, θα αναλυθούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τα ερευνητικά ερωτήματα και τις υποθέσεις της έρευνας. Στη συνέχεια, θα παρουσιαστούν συστάσεις για περαιτέρω έρευνα, ώστε να διευρυνθεί η κατανόηση της σχέσης μεταξύ της επαγγελματικής εμπειρίας των υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα και της επαγγελματικής τους ευσυνειδησίας, αποτελώντας ένα πολύτιμο εργαλείο για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την προστασία της ψυχολογικής ευεξίας των υπαλλήλων στον τραπεζικό τομέα της Ελλάδας. Τα πιο κάτω αποτελέσματα φώτισαν αρκετές πτυχές αυτού του θέματος αλλά ταυτόχρονα διέκριναν κάποιες από τις πτυχές που χρειάζονται περαιτέρω διερεύνηση.

Αρχικά, όπως αναμενόταν με βάση τη βιβλιογραφία, στην παρούσα εργασία φαίνεται ότι οι γυναίκες βιώνουν περισσότερο άγχος ως εργαζόμενες σε κάποιο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα σε σχέση με τους άντρες (Fernandes, et al., 2012 · Snorradóttir, et al., 2013 · Salim, et al., 2019). Πιο συγκεκριμένα φάνηκε ότι το συνολικό τους άγχος και το άγχος τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, σε σχέση με το γενικό τους άγχος, ήταν μεγαλύτερο σε σχέση με των ανδρών συμμετεχόντων. Υπάρχουν στοιχεία από διάφορες μελέτες που υποδηλώνουν ότι οι γυναίκες μπορεί να βιώσουν αυξημένο άγχος στον τραπεζικό τομέα σε σύγκριση με τους άνδρες. Διάφοροι παράγοντες συμβάλλουν σε αυτό το φαινόμενο (Snorradóttir, et al., 2013).

Από την μια είναι οι προσδοκίες για το ρόλο του φύλου. Οι παραδοσιακοί ρόλοι των φύλων μπορεί να επηρεάσουν τις εργασιακές εμπειρίες των γυναικών στον τραπεζικό τομέα (Salim, et al., 2019). Οι γυναίκες συχνά αντιμετωπίζουν υψηλότερες προσδοκίες και πιέσεις για να εξισορροπήσουν τις εργασιακές και οικογενειακές τους ευθύνες, οδηγώντας σε υψηλότερα επίπεδα τις εκφράσεις του άγχους τους. Από την άλλη είναι οι διακρίσεις και προκαταλήψεις. Οι διακρίσεις και οι προκαταλήψεις λόγω φύλου μπορούν να δημιουργήσουν ένα εχθρικό περιβάλλον εργασίας για τις

γυναίκες, οδηγώντας τις σε καταστάσεις αυξημένου άγχους. Μπορεί ακόμα να αντιμετωπίσουν προκλήσεις στην επαγγελματική τους εξέλιξη καθώς και να αντιμετωπίζουν στερεότυπα, τα οποία επηρεάζουν τη συνολική τους ευημερία (Fernandes, et al., 2012).

Ακόμα, οι γυναίκες στον τραπεζικό τομέα μπορεί να αντιμετωπίσουν υψηλότερο φόρτο και απαιτήσεις εργασίας, ειδικά εάν έχουν ανδροκρατούμενους ρόλους. Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένα επίπεδα άγχους (Verma, 2015). Αυτό φαίνεται να συνδυάζεται και με το γεγονός ότι οι γυναίκες μπορεί να αντιμετωπίσουν έλλειψη συστημάτων υποστήριξης και ευκαιριών καθοδήγησης, με αποτέλεσμα να αισθάνονται απομόνωση και άγχος. Αυτή η έλλειψη υποστήριξης μπορεί να εμποδίσει την επαγγελματική τους ανάπτυξη και να αυξήσει το άγχος στο χώρο εργασίας (Belias, et al., 2013).

Ένας ακόμα παράγοντας που ενδεχομένως να συμβάλλει στην αύξηση των επιπέδων του συνολικού τους άγχους είναι η άνιση αμοιβή. Οι διαφορές στις αμοιβές μεταξύ των φύλων εξακολουθούν να υφίστανται σε πολλούς κλάδους, συμπεριλαμβανομένου του τραπεζικού. Όταν οι γυναίκες αντιλαμβάνονται την αδικία στις οικονομικές απολαβές ανάμεσα στα δύο φύλα, φαίνεται ότι συμβάλει στην πυροδότηση των συναισθημάτων άγχους και δυσαρέσκειας. Ακόμα, φαίνεται ότι οι γυναίκες μπορεί να αντιμετωπίσουν εμπόδια στις ηγετικές θέσεις στον τραπεζικό τομέα, γεγονός που μπορεί να προκαλέσει άγχος και να περιορίσει την επαγγελματική τους ανάπτυξη (Ilevbare & Idemudia, 2020).

Επιπρόσθετα, όπως αναμενόταν, η παρούσα εργασία ανέδειξε το γεγονός ότι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα με προϋπηρεσία αρκετών ετών είχαν υψηλότερα επίπεδα άγχους σε σχέση με αυτούς που είχαν λιγότερο χρόνια προϋπηρεσίας (Petarli, et al., 2015). Αυτό το αποτέλεσμα φαίνεται να υποστηρίζεται και από τη βιβλιογραφία. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι οι τραπεζικοί υπάλληλοι με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας μπορεί να βιώσουν αυξημένο άγχος στον τραπεζικό τομέα σε σύγκριση με εκείνους με λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας (Valente, et al., 2016). Αυτό το φαινόμενο μπορεί να αποδοθεί σε διάφορους παράγοντες. Ένας από αυτούς μπορεί να είναι η αυξημένη υπευθυνότητα ανάλογα τη θέση στην οποία βρίσκεται ο υπάλληλος. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι με περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας κατέχουν

συχνά θέσεις υψηλότερου επιπέδου και μπορεί να είναι υπεύθυνοι για τη λήψη κρίσιμων αποφάσεων που μπορεί να επηρεάσουν σημαντικά το τραπεζικό σύστημα (Amigo, et al., 2014). Οι υψηλές θέσεις στο τραπεζικό σύστημα που κατακτώνται από τους εργαζόμενους με κριτήριο τα έτη προϋπηρεσίας φαίνεται να συνοδεύονται με υψηλά επίπεδα άγχους, καθώς η πίεση για απόδοση και επίτευξη στόχων φαίνεται να είναι μεγαλύτερη.

Ακόμα, η μακροπρόθεσμη έκθεση σε εργασιακές απαιτήσεις που έχουν τα άτομα με αρκετά χρόνια προϋπηρεσίας φαίνεται να εξηγεί το γεγονός ότι βιώνουν περισσότερο άγχος σε σχέση με τα άτομα με λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας (Chang & Lu, 2007). Οι τραπεζικοί υπάλληλοι σε υψηλότερες θέσεις λόγω προϋπηρεσίας πιθανότατα έχουν αφιερώσει αρκετό χρόνο εργασίας στον τραπεζικό κλάδο, γεγονός που θα μπορούσε να οδηγήσει σε σωρευτικό άγχος από τα προηγούμενα χρόνια όπου είχαν πιθανώς να αντιμετωπίσουν διάφορες εργασιακές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένης της τήρησης αυστηρών προθεσμιών, του χειρισμού πολύπλοκων οικονομικών συναλλαγών και των συναλλαγών με θέματα πελατών (Eberendu, et al., 2018). Επίσης, τα πολλά χρόνια προϋπηρεσίας μπορεί να οδηγήσουν τον εργαζόμενο στην ανάληψη μιας ηγετικής θέσης, στην οποία να έχει στα καθήκοντά του τη διαχείριση ομάδων ή και τμημάτων. Το να ηγείσαι μιας ομάδας θεωρείται ανέλιξη αλλά φαίνεται ότι αυξάνει το άγχος του χειρισμού των ζητημάτων του προσωπικού και της διασφάλισης της απόδοσης της ομάδας.

Ένας ακόμα παράγοντας που φαίνεται να συνυπολογίζεται ως προς το άγχος των τραπεζικών υπαλλήλων με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας είναι η ανασφάλεια ως προς το μέλλον (Silva & Barreto, 2012). Παραδόξως, ορισμένοι υπάλληλοι μπορεί να βιώσουν άγχος λόγω εργασιακής ανασφάλειας καθώς πλησιάζουν στην ηλικία συνταξιοδότησης. Οι ανησυχίες σχετικά με την οικονομική σταθερότητα κατά τη συνταξιοδότηση και τη μετάβαση σε μια διαφορετική φάση ζωής μπορεί να είναι αγχωτικές. Ακόμα, η παρατεταμένη έκθεση σε στρεσογόνους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση, η οποία χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένη προσωπική επιτυχία. Οι υπάλληλοι με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας μπορεί να διατρέχουν υψηλότερο κίνδυνο εξουθένωσης λόγω της παρατεταμένης θητείας

τους στον κλάδο (Amigo, et al., 2014), κάτι που φαίνεται στην παρούσα εργασία όμως να μην επιβεβαιώνεται.

Ένα ακόμα σημαντικό αποτέλεσμα της παρούσας εργασίας φαίνεται να αφορά την επαγγελματική εξουθένωση που δηλώνουν οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα σε σχέση με την ηλικία τους (Amigo, et al., 2014). Επιβεβαιώνεται και από τις προηγούμενες έρευνες ότι συσχετίζεται η επαγγελματική εξάντληση με την ηλικία των εργαζομένων. Τα άτομα που είναι μεγαλύτερης ηλικίας δηλώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική εξάντληση σε σχέση με τα νεότερα άτομα (Πριφτάκης, 2012), όπως παρουσιάζεται και στα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα, το φαινόμενο της αποπροσωποποίησης, ιδιαίτερα μεταξύ των τραπεζικών υπαλλήλων ηλικίας 40-49 ετών σε σύγκριση με τους νεότερους υπαλλήλους, είναι μια αξιοσημείωτη πτυχή που πρέπει να ληφθεί υπόψη κατά την εξέταση του εργασιακού άγχους και της εξουθένωσης στον τραπεζικό τομέα (Champion, 1967). Η αποπροσωποποίηση είναι μία από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, παράλληλα με τη συναισθηματική εξάντληση και τα προσωπικά επιτεύγματα και αναφέρεται στην ανάπτυξη μιας κυνικής και απόμακρης στάσης απέναντι στους πελάτες ή τους συνεργάτες. Διάφοροι παράγοντες μπορεί να συμβάλλουν στην αυξημένη αποπροσωποποίηση που βιώνουν οι τραπεζικοί υπάλληλοι μεγαλύτερης ηλικίας (Lubbadeh, 2020).

Από την μια φαίνεται να είναι η μακροπρόθεσμη έκθεση στο στρες. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι μεγαλύτερης ηλικίας μπορεί να έχουν συσσωρεύσει σημαντικό όγκο εργασιακού άγχους με την πάροδο των ετών. Η παρατεταμένη έκθεση σε περιβάλλοντα εργασίας υψηλής πίεσης μπορεί να οδηγήσουν σε μια αίσθηση συναισθηματικής εξάντλησης, η οποία, με τη σειρά της, μπορεί να εκδηλωθεί ως αποπροσωποποίηση (Belias, et al., 2013). Από την άλλη, η εξέλιξη και η πρόοδος της σταδιοδρομίας φαίνεται να είναι ένας ακόμα παράγοντας που συμβάλλει στην επαγγελματική εξουθένωση. Οι εργαζόμενοι στα 40 τους μπορεί να έχουν φτάσει σε διοικητικές ή εποπτικές θέσεις μεσαίου επιπέδου, οι οποίες συνοδεύονται από αυξημένες ευθύνες και απαιτήσεις. Η εξισορρόπηση των διοικητικών καθηκόντων με τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες μπορεί να είναι προκλητική και μπορεί να συμβάλει σε συναισθήματα αποπροσωποποίησης (Bakker & Demerouti, 2014).

Αξίζει επίσης να αναφερθεί και ο παράγοντας της έλλειψης αναγνώρισης και ανταμοιβής (Amigo, et al., 2014). Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας στο τραπεζικό σύστημα μπορεί να εργάζονται στον τραπεζικό κλάδο για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς σημαντικές προόδους ή αναγνώριση. Η αντιληπτή έλλειψη ανταμοιβής για τις προσπάθειές τους μπορεί να συμβάλει σε συναισθήματα άγχους και απογοήτευσης τα οποία με τη σειρά τους να εκφράζονται σε επαγγελματική εξουθένωση μέσω της αποπροσωποποίησης. Καθώς τα τραπεζικά ιδρύματα υφίστανται αλλαγές στην τεχνολογία, τις πολιτικές και τις διαδικασίες, οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι μπορεί να δυσκολεύονται να προσαρμοστούν σε νέους τρόπους εργασίας. Αυτός ο αγώνας προσαρμογής μπορεί να επηρεάσει τις αλληλεπιδράσεις τους και να συμβάλει στην αποπροσωποποίηση, κάτι που φαίνεται να συνδυάζεται και με την κρίση μέσης ηλικίας (Belias, et al., 2013). Μερικά άτομα βιώνουν μια κρίση μέσης ηλικίας γύρω στα 40 χρόνια ζωής, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε αμφισβήτηση των επαγγελματικών τους επιλογών και στη συνολική ικανοποίηση από τη ζωή τους. Αυτός ο προσωπικός αγώνας μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική τους συμπεριφορά (Amigo, et al., 2014).

Ένα σημαντικό αποτέλεσμα που παρουσιάζει η παρούσα εργασία είναι τη αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στο γενικό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση που εκφράζεται μέσα από την αποπροσωποποίηση. Φαίνεται δηλαδή ότι όσο αυξάνεται το γενικό άγχος τόσο μειώνεται η αποπροσωποποίηση και το αντίθετο. Κατά την αντιμετώπιση υψηλού επιπέδου γενικού άγχους, οι υπάλληλοι μπορούν να αναζητήσουν περισσότερους μηχανισμούς άμυνας και αυτοπροστασίας (Allam, 1967). Η μειωμένη αποπροσωποποίηση μπορεί να εμφανίζεται λόγω του ότι οι τραπεζικοί υπάλληλοι απομακρύνονται συναισθηματικά από την κούραση και τις απαιτήσεις της εργασίας τους για να προστατευτούν από τις αρνητικές επιπτώσεις του άγχους. Ακόμα, οι υπάλληλοι μπορούν να επικεντρωθούν περισσότερο στον εαυτό τους και να αγνοήσουν τους πελάτες ή και τους συναδέλφους τους. Αυτό μπορεί να μειώσει την αποπροσωποποίηση όπως επίσης και να οδηγήσει σε αύξηση της ευαισθητοποίησης και της προσοχής στους άλλους (Corbeanu, et al., 2023). Επίσης, τα υψηλά επίπεδα άγχους μπορούν να συνδυαστούν και με άλλες πιέσεις στον εργασιακό χώρο, όπως αυξημένο φόρτο εργασίας ή περιορισμένο χρόνο για την ολοκλήρωση καθημερινών καθηκόντων. Αυτές οι επιπλέον πιέσεις μπορούν να

καταστήσουν δύσκολη την ανταπόκριση στις ανάγκες της κάθε θέσεις και να οδηγήσουν σε αποπροσωποποίηση. Το γεγονός όμως ότι στην παρούσα εργασία τα επίπεδα του άγχους δεν φαίνεται να είναι αυξημένα, αυτό οδηγεί τους συμμετέχοντες να μην παρουσιάζουν συμπτώματα αποπροσωποποίησης αλλά φαίνεται, αντίθετα, ότι διαχειρίζονται το γενικό τους άγχος χωρίς να χάσουν την επαφή με τον εαυτό τους.

Τέλος, ένα ακόμα σημαντικό αποτέλεσμα που παρουσιάζει η παρούσα εργασία είναι το γεγονός ότι υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στο συνολικό άγχος και την επαγγελματική ευσυνειδησία. Συνεπώς, αυτό δηλώνει ότι όσο αυξάνεται το συνολικό άγχος των τραπεζικών υπαλλήλων τόσο αυξάνεται και η επαγγελματική τους ευσυνειδησία και το αντίστροφο. Η θετική συσχέτιση ανάμεσα στο συνολικό άγχος και την επαγγελματική ευσυνειδησία στους τραπεζικούς υπαλλήλους είναι ένα ενδιαφέρον αποτέλεσμα που μπορεί να εξηγηθεί αρχικά μέσω της επαγγελματικής δέσμευσης. Οι υπάλληλοι που βιώνουν άγχος φαίνεται να είναι περισσότερο αφοσιωμένοι στην εργασία τους και να έχουν μεγαλύτερη επαγγελματική δέσμευση. Αυτό φαίνεται να συνδέεται με μεγαλύτερη ευσυνειδησία και αφοσίωση στις επαγγελματικές τους ευθύνες παρά το υψηλότερο άγχος που μπορεί να αντιμετωπίζουν. Ακόμα, φαίνεται να εμπίπτει σε αυτό και η παράμετρος της ευθύνης. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι που αντιμετωπίζουν υψηλά επίπεδα άγχους μπορούν να αισθάνονται μεγαλύτερη ευθύνη για το έργο τους και την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Αυτό μπορεί να τους κάνει να είναι περισσότερο προσηλωμένοι στις επιδόσεις τους και κατ' επέκταση να ενισχύει την επαγγελματική τους ευσυνειδησία.

5.1 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Χρειάζεται να αναφερθούν ορισμένοι περιορισμοί της παρούσας έρευνας. Αρχικά, τα δεδομένα δεν αποτελούν δεδομένα κανονικής κατανομής ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Επίσης, το, εν λόγω, ερωτηματολόγιο διαδόθηκε μόνο σε ηλεκτρονική μορφή σε μερικά τραπεζικά υποκαταστήματα και κεντρικές υπηρεσίες της τραπεζών στην Αθήνα, σε περίοδο 3 μηνών μόνο, κάτι που εμποδίζει την γενίκευση των αποτελεσμάτων στον ευρύτερο ελληνικό πληθυσμό. Οι μελλοντικές μελέτες επί του θέματος, με μεγαλύτερη διάρκεια και μεγαλύτερο δείγμα θα μπορούσαν να παράσχουν πιο ολοκληρωμένη κατανόηση. Επίσης, πιο εκτεταμένα

δείγματα θα μπορούσαν να βελτιώσουν την αντικειμενικότητα των αποτελεσμάτων καθώς και την γενίκευσή τους στον γενικότερο πληθυσμό.

Επιπλέον, είναι αναγκαία η εφαρμογή διαχρονικών μεθόδων ανάλυσης ώστε να ενισχυθεί σημαντικά η εσωτερική εγκυρότητα των μετρήσεων με πιο αυστηρά ελεγχόμενες διαδικασίες. Σε συνέχεια αυτού, η παρούσα έρευνα, μιας και αποτελεί ένα αρχικό στάδιο της μελέτης των αντιλήψεων των τραπεζικών υπαλλήλων ως προς το άγχος και την επαγγελματική τους εξουθένωση σε σχέση με την ευσυνειδησία τους, δεν μπορούν τα αποτελέσματα να γενικευτούν μιας και η παρούσα εργασία εστίασε περισσότερο στις σχέσεις των μεταβλητών και δεν εμβάθυνε ώστε να εντοπιστούν πιθανές αιτιακές σχέσεις, κάτι που θα μπορούσε να μελετηθεί σε μεταγενέστερες έρευνες. Ακόμα, ο σχεδιασμός της παρούσας έρευνας δεν συμπεριλαμβάνει τις απόψεις και τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων ανά θέση εργασίας, κάτι που θα μπορούσε να δώσει πιο εξειδικευμένα αποτελέσματα ως προς τη σχέση των μεταβλητών με το απαιτούμενο έργο που έχει ο κάθε τραπεζικός υπάλληλος να υλοποιήσει.

Τέλος, η έρευνα αυτή θα μπορούσε να επαναληφθεί στα πλαίσια της διαχρονικής μελέτης του θέματος, με σκοπό να μελετηθούν οι στάσεις και οι αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με το άγχος, την επαγγελματική τους εξουθένωση και την επαγγελματική τους ευσυνειδησία και αρκετό καιρό μετά την επιστροφή στην «κανονικότητα» λόγω του covid-19, ώστε να υπολογιστούν και οι πιθανές παράμετροι που συμβάλουν στο άγχος, την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ευσυνειδησία λόγω της εμπειρίας της πανδημίας. Επίσης σε μεταγενέστερες έρευνες θα μπορούσαν να συνδυαστούν οι ποσοτικές μέθοδοι συλλογής δεδομένων με ποιοτικές όπως είναι οι συνεντεύξεις των συμμετεχόντων, όπου θα έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν και να δικαιολογούν τις απόψεις τους.

Κεφάλαιο 6^ο: Βιβλιογραφία

Bowling, N. A., 2010. Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role Behaviors. *Journal of Business and Psychology*, Τόμος 25, p. 119–130.

Witt, L., Burke-Smalley, L. A., Barrick, M. R. & Mount, M. K., 2002. The Interactive

Effects of Conscientiousness and Agreeableness on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), pp. 164-169.

Abbas , J. και συν., 2020. Gender, Stress and the Psychological Health of First Bank Employees in Nigeria. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 25(2), pp. 01-06.

Abdullah, I., Omar, R. & Rashid, Y., 2013. Effect of Personality on Organizational Commitment and Employees' Performance:. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 18(6), pp. 759-766.

Agbozo, G. K., Owusu, I. S., Hoedoafia, M. A. & Atakorah, Y. B., 2017. The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), pp. 12-18.

Al Shehri, M., McLaughlin, P., Al-Ashaab, A. & Hamad, R., 2017. The Impact of Organizational Culture on Employee Engagement in Saudi Banks. *Journal of Human Resources Management Research*.

Alderotti, G., Rapallini, C. & Traverso, S., 2023. The Big Five personality traits and earnings: A meta-analysis. *Journal of Economic Psychology*, Τόμος 94, p. 102570.

Alferaih, A., 2017. Conceptual model for measuring Saudi banking managers' job performance based on their emotional intelligence (EI). *International Journal of Organizational Analysis*, 25(1), pp. 123-145.

Alkadash, T. και συν., 2020. Conceptual Framework on Job Burnout of the Employees and its Correlative Factors in China During Covid-19.. *International Journal of Management*, 11(10), pp. 200-215.

Amigo, . I. και συν., 2014. Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector.. *Psicothema*, 26(2), p. 222–226.

Ashraf , E. & Shafik , L., 2022. The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research*, 15(2), pp. 24-39.

Association American Psychiatric, 2013. *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. 5th επιμ. σ.λ.:σ.η.

Bakker, A. B. & Demerouti, E., 2014. Job Demands–Resources Theory. Στο: P. Y. Chen & C. L. Cooper, επιμ. *Work and wellbeing*. σ.λ.:Wiley Blackwell, p. 37–64.

Barling, J., Kelloway, E. K. & Frone, M. R. επιμ., 2005. *Handbook of Work Stress*. Thousand Oaks. CA: Sage Publications.

Barlow, D. H., 2004. *Anxiety and Its Disorders. The nature and treatment of anxiety and panic*. 2nd επιμ. σ.λ.:Guilford Press..

Bashir, U. & Ramay, M. I., 2010. Impact of Stress on Employees Job Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), pp. 22-126.

Beck, A. T., Laude, R. & Bohnert, M., 1974. Ideational components of anxiety neurosis. *Arch Gen Psychiatry*, 31(3), pp. 319-325.

Belias, D., Koustelios, A., Sdrollias, L. & Kouti, M., 2013. The influence of demographic features on the job satisfaction of Greek bank employees.. *International Journal of Human Resource Management and Research*, 3(4), pp. 15-28.

Bianchi, R., Schonfeld, I. S. & Laurent, E., 2014. Burnout-depression overlap: a review. *Clinical psychology review*, 34(3), pp. 229-238.

Brough, P. & Williams, J., 2007. Managing occupational stress in a high-risk industry: Measuring the job demands of correctional officers.. *Criminal Justice and Behavior*, 34(4), p. 555–567.

Burke, R. J., 2010. Workplace stress and well-being across cultures: research and practice.. *Cross Cultur. Manag.*, Τόμος 17, pp. 5-9.

Champion, D. J., 1967. Some Impacts of Office Automation upon Status, Role Change, and Depersonalization. *The Sociological Quarterly*, 8(1), pp. 71-84.

Chang, K. & Lu, L., 2007. Characteristics of organizational culture, stressors and wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 22(6), p. 549–568.

Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P., 2001. *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. s.l.:Sage Publications, Inc.

Costa, P. T. J. & McCrae, R. R., 1992. *Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI): Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Costa, P. T. J. & McCrae, R. R., 2008. The Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R).. Στο: G. J. Boyle, G. Matthews & D. H. Saklofske, επιμ. *The SAGE handbook of personality theory and assessment*. s.l.:Sage Publications, Inc., p. 179–198.

Dalgaard, V. L. και συν., 2017. Return to work after work-related stress: a randomized controlled trial of a work-focused cognitive behavioral intervention. *Scand J Work Environ Health*, 5(436-446), p. 43.

Dom, . G. και συν., 2016. The impact of the 2008 Economic crisis on substance use patterns in the Countries of the European Union.. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 13(1), p. 122.

Eberendu, . I. και συν., 2018. Workplace health risks associated diseases and health promotion in the Nigerian banking sector. *International Journal of Advanced Research in Biological Sciences*, 5(2), pp. 197-208.

Edú-Valsania, S., Laguía , A. & Moriano, J. A., 2022. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), p. 1780.

Ehsan, M. & Ali, K., 2019. The Impact of Work Stress on Employee Productivity: Based in the Banking sector of Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(6), pp. 32-50.

European Agency for Safety and Health at Work., 2014. *Psychosocial risks and workrelated stress*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Farhadi , H., Fatimah , O., Nasir , R. & Wan Shahrazad, . W. S., 2012. Agreeableness and Conscientiousness as Antecedents of Deviant Behavior in Workplace. *Asian Social Science*, 8(9), pp. 2-7.

- Farhadi, H., Omar, . F., Barazandeh, A. & Farhadi, S., 2011. The Role of conscientiousness as an antecedent of workplace deviant behaviour.. *Procedia-Social and Behavioural Science Journal*.
- Farooq, . M. S. & Arshad, R., 2021. Role of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment on turnover intention: A study of Pakistani bank employees.. *Journal of Behavioral and Applied Management*, pp. 34-56.
- Fernandes, C. F. V., Mekoth, N., Kumar, S. & George, B. P., 2012. Organizational role stress and the function of selected organizational practices in reducing it: empirical evidence from the banking service front line in India.. *Int. J. Behav. Health. Res.*, Τόμος 3, p. 258–272.
- Fountoulakis, K. N. και συν., 2006. Reliability and psychometric properties of the Greek translation of the State-Trait Anxiety Inventory form Y: preliminary data. *Annals of General Psychiatry*, 5(1), pp. 1-10.
- Frasquilho, D. και συν., 2016. Mental health outcomes in times of economic recession: a systematic literature review. *BMC Public Health*, Τόμος 16, p. 115.
- George, E. & Zakkariya , K., 2015. Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*, 34(3), pp. 316-329.
- Ghorbanifar, M. & Azma, F., 2014. Workplace spirituality and organizational citizenship behavior: Evidence from banking industry. *Management Science Letters*, 4(8), pp. 1685-1692.
- Gidou, M., Paltayian, G. N. & Gavalas, D., 2020. Job Burnout and Job Satisfaction in the Banking Sector; the Perceptions. *Review of Economics and Finance*, Τόμος 18, pp. 13-18.
- Giorgi, G. και συν., 2017. Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences. *Frontiers in Psychology*, Τόμος 8, p. Article 2166.
- Godin, . I., Kittel, . F., Coppieters, Y. & Siegrist, J., 2005. A prospective study of cumulative job stress in relation to mental health.. *BMC Public Health.*, 15(5), p. 67.

- Guan, . L. & Deng, Y., 2017. Research on the Influence of Anxiety on Work Performance and the Countermeasures in Banking Industry. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, Τόμος 105, pp. 324-327.
- Gümüş, İ. & Arslan, M., 2020. The role of emotional intelligence, job stress and burnout on job performance: An empirical study on bank employees.. *Journal of Human Resource Management Research*, pp. 1-13.
- Hagmann-von Arx, P., Gygi, J., Weidmann, R. & Grob, A., 2016. Testing relations of crystallized and fluid intelligence and the incremental predictive validity of conscientiousness and its facets on career success in a small sample of German and Swiss workers. *Frontiers in psychology*, Τόμος 7, p. 500.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. & Ahola, K., 2015. The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement.. *Work & Stress*, 22(3), pp. 107-124.
- Himle, J. A. και συν., 2020. Social anxiety and work: a qualitative investigation. *Social Work in Mental Health*, 18(3), p. 302–330.
- Ilevbare , F. M. & Idemudia, E. S., 2020. Occupational stress, physical work environment and psychological well-being: the experience of bank employees. *Gender and Behaviour*, 18(2), pp. 15382-15389.
- Iqbal, Q. & Hassan, S., 2016. Role of workplace spirituality: Personality traits and counterproductive workplace behaviors in banking sector.. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 3(12), pp. 806-821.
- Judge, T. A., Thoresen, C., Bono, J. & Patton, G., 2001. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), pp. 376-407.
- Kan, D. & Yu, X., 2016. Occupational stress, work-family conflict and depressive symptoms among chinese bank employees: the role of psychological capital.. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 13(1), p. 134.
- Karasek, R. A. J., 1979. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), pp. 285-308.

- Karasek, . R. και συν., 1981. Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 7(1), pp. 45-59.
- Kloutsiniotis, P. V., Mihail, D. M., Mylonas, N. & Pateli, A., 2022. Transformational Leadership, HRM practices and burnout during the COVID-19 pandemic: The role of personal stress, anxiety, and workplace loneliness. *International Journal of Hospitality Management*, Τόμος 102, p. 103177.
- Komarraju, M., Karau, S. J., Schmeck, R. R. & Avdic, A., 2011. The Big Five personality traits, learning styles, and academic achievement. *Personality and Individual Differences*, 51(4), pp. 472-477.
- Kristensen, T. S., 1995. The demand-control-support model: Methodological challenges for future research.. *Stress Medicine*, 11(1), p. 17–26.
- Lamprinou, V., Tasoulis, . K. & Kravariti, F., 2021. The impact of servant leadership and perceived organisational and supervisor support on job burnout and work–life balance in the era of teleworking and COVID-19.. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(7), pp. 1071-1088.
- Lazarus, R. S. & Folkman, . S., 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S. & Folkman, . S., 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*. s.l.:Springer publishing company.
- Lubbadeh, T., 2020. Job Burnout and Counterproductive Work Behaviour of the Jordanian Bank Employees. *Organizacija*, 54(1), pp. 49 - 62.
- Lubbadeh, T., 2020. Job Burnout: A General Literature Review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), pp. 7-15.
- Lubbadeh, T., 2021. Job Burnout and Counterproductive Work Behaviour of the Jordanian Bank Employees. *Organizacija*, 54(1), pp. 49 - 62.
- Malliarou, , M., Konstantinou, . E., Georgiadou, P. & Tsaloglidou, A., 2019.

Occupational stress and psychosocial risks in the Greek banking sector: a reality or a myth?. *Archives of Hellenic Medicine*, 36(3), pp. 319-325.

Maslach, C. & Jackson, S. E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), pp. 99-113.

Maslach, . C. & Jackson, . S. E., 1986. *Maslach burnout inventory manual*. 2nd επιμ. s.l.:CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, . S. E. & Leiter, M. P., 1986 . *Maslach Burnout Inventory*.. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press..

Maslach, C. & Leiter, M. P., 2016. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), p. 103–111.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P., 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), p. 397–422.

Mayer, D. M., Kuenzi, M. & Greenbaum, R., 2010. Examining the Link Between Ethical Leadership and Employee Misconduct: The Mediating Role of Ethical Climate. *Journal of Business Ethics*, Τόμος 95, pp. 7-16.

McEwen, B. S., 1998. Protective and Damaging Effects of Stress Mediators. *New England Journal of Medicine*, 338(3), pp. 171-179.

McLachlan, . J., Finn, G. & Macnaughton, J., 2009. The Conscientiousness Index: A Novel Tool to Explore Students' Professionalism. *Academic Medicine*, 84(5), pp. 559-565.

Niharika & Kiran, U., 2014. Occupational Stress among Bank Employees. *European Academic Research*, 2(4), pp. 5404-5411.

Omerzel, D. G., Cerne, M. & Svetina-Nabergoj, A., 2015. The role of job demands and resources on bank employees' engagement: The relevance of professional conscientiousness and organisational tenure. *Economic and Industrial Democracy*, 36(2), pp. 203-221.

- Orfei, M. και συν., 2022. COVID-19 and Stressful Adjustment to Work: A Long-Term Prospective Study About Homeworking for Bank Employees in Italy. *Frontiers in psychology*, Τόμος 13, p. 762.
- Oshio, A., Taku, K., Hirano, M. & Saeed, G., 2018. Resilience and Big Five personality traits: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, Τόμος 127, pp. 54-60.
- Park, H. I. & Lee, . H., 2015. The effects of recovery-related self-efficacy on occupational health among Korean workers.. *International Journal of Stress Management*, 22(4), p. 372–394.
- Peinado, M. & Anderson, K., 2020. Reducing social worker burnout during COVID-19.. *International Social Work*, 63(6), pp. 757-760.
- Peng, B. & Potipiroon, W., 2022. The Effect of Job Insecurity on Bank Employees' Job Stress and Job Burnout During COVID-19: A Moderated Mediation Model.. *ABAC Journal*, 42(3), pp. 38-56.
- Petarli, G. B., Zandonade, E., Bresciani Salaroli, L. B. & Bissoli, N. S., 2015. Assessment of occupational stress and associated factors among bank employees in Vitoria, State of Espírito Santo, Brazil. *Cien Saude Colet*, 20(12), pp. 3925-3934.
- Roberts, . B. W. και συν., 2014. What is conscientiousness and how can it be assessed?. *Developmental Psychology*, 50(5), p. 1315–1330.
- Sadeghi, M. & Garosi, A., 2017. Personality traits predicting job burnout among staff (Case Study: Central Bank of the Islamic Republic of Iran). *World Scientific News*, Τόμος 62, pp. 64-78.
- Salim, M., Shams Eldine, A., Zidan, O. & Aboal Asaad, M., 2019. Occupational Stress among Banking Employees at El Mansoura City. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, 76(6), pp. 4445-4451.
- Sanderson, K. και συν., 2007. Which presenteeism measures are more sensitive to depression and anxiety?. *J Affect Disord*, Τόμος 101, p. 65–74.

- Sasangohar, . F. και συν., 2020. Provider Burnout and Fatigue During the COVID-19 Pandemic: Lessons Learned From a High-Volume Intensive Care Unit. *Anesthesia and analgesia*.
- Sauter, S. L. & Hurrell, . J. J. J., 2017. Occupational health contributions to the development and promise of occupational health psychology.. *ournal of Occupational Health Psychology*, 22(3), p. 251–258.
- Schaufeli, W., Bakker, . A. & Van Rhenen, . W., 2009. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), p. 893–917.
- Sekatane, D. A., 2018. The Moderating Effect of the Big Five Personality Traits on the Relationship Between Anxiety and Work Engagement. *University of Johannesburg (South Africa) ProQuest Dissertations Publishing*, p. 28284663.
- Shahzad, A., Khan, Z., Javed, . F. & Khan, M. A., 2019. The effects of job stress on employee productivity in banking sector of Pakistan. *Journal of Advances in Management Research*, 15(4), pp. 446-464.
- Silva, . L. S. & Barreto, S. M., 2012. Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees.. *Rev. Saúde Pública.*, Τόμος 46, pp. 407416.
- Snorradóttir, . A., Vilhjálmsson, R., Rafnsdóttir, G. L. & Tómasson, K., 2013. Financial crisis and collapsed banks: psychological distress and work related factors among surviving employees--a nation-wide study. *Am. J. Ind. Med*, Τόμος 56, p. 1095–1106.
- Sonnentag, . S. & Frese, M., 2003. Stress in organizations. Στο: W. C. Borman, D. R. Ilgen & R. J. Klimoski , επιμ. *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. s.l.:John Wiley & Sons, Inc., p. 453–491.
- Spielberger, C., Gorsuch, . R. & Lushene , R., 1970. *Manual for the State - Trait Anxiety Inventory*.. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Stansfeld, S. & Candy, B., 2006. Psychosocial work environment and mental health--a meta-analytic review. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 32(6), pp. 443-462.

- Toft, . T. & Jensen, . P. H., 2016. Bank employees' perceptions of their work environment, health and well-being: A qualitative analysis.. *Work*, 54(2), pp. 395-405.
- Valente, M. S. S., Menezes, P. R., Pastor-Valero, M. & Lopes, C. S., 2016. Depressive symptoms and psychosocial aspects of work in bank employees. *Occupational Medicine*, 66(1), p. 54–61.
- Vardi, Y. & Weitz, E., 2004. Misbehaviour in organizations: Theory, research, and management.. *Lawrence Erlbaum Associates Publishers*.
- Verma, S., 2015. Job Anxiety Among Bank Employees. *Journal of Psychosocial Research*, 10(1), pp. 65-71..
- Woods, . F., 2014. *A study into the relationship between cyberloafing, procrastination and conscientiousness in the workplace*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://hdl.handle.net/10788/2074>
- World Health Organization, 2018. *International classification of diseases for mortality and morbidity statistics (11th Revision)*. s.l.:s.n.
- Wu, F. και συν., 2021. The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), pp. 204-211.
- Yang, . J. T., Huang, C. C. & Wu, T. F., 2015. The effects of organizational culture, organizational learning and job stress on employee burnout: A case study of Taiwan's banking industry.. *International Journal of Business and Management*, 10(1), pp. 150-162.
- Zhang, M. & Qi, J., 2021. The effects of job burnout on the job performance of bank employees: Evidence from China.. *Sustainability*, 13(5), p. 2629.
- Δημητριάδου, Δ. & Σταλίκας, Α., 1995. *NEO Five-Factor Inventory: Ελληνική Έκδοση*.. s.l.:Κ. Ψυχογιός.
- Λαζαρίδου, Α. & Παναγιωτοπούλου, Μ., 2019. Η επαγγελματική εξουθένωση υπαλλήλων τραπεζικού τομέα: μια συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας.. *Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Τόμος 89, pp. 23-43.

Λιάκος, Α. & Γιαννίτση, Σ., 1984. Η αξιοπιστία και εγκυρότητα της τροποποιημένης Ελληνικής κλίμακας άγχους του Spielberger. *Εγκέφαλος*, Τόμος 21, pp. 71-76.

Πριφτάκης, Σ. Γ., 2012. Το σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης-burnout σε εργαζόμενους σε ελληνικές τράπεζες.

Παράρτημα

Άγχος και επαγγελματική εξουθένωση υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα, σε σχέση με την επαγγελματική ευσυνειδησία.

Αγαπητοί/ές συμμετέχοντες/ουσες,

Ονομάζομαι Σοφία Τσίκνα και είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Λογιστική και Χρηματοοικονομική του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Στα πλαίσια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας, με επιβλέποντα καθηγητή τον κο Στέφανο Γ. Γιακουμάτο, πραγματοποιώ την παρούσα έρευνα με σκοπό να μελετήσω το άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση υπαλλήλων του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα, σε σχέση με την επαγγελματική ευσυνειδησία.

Η έρευνα αφορά εργαζόμενους σε τραπεζικούς τομείς. Η συλλογή των πληροφοριών θα γίνει μέσω του πιο κάτω ερωτηματολογίου, του οποίου η συμπλήρωση θα διαρκέσει περίπου 10-15 λεπτά. Η συμμετοχή στην έρευνα είναι απολύτως εθελοντική και ανώνυμη.

Οι πληροφορίες που θα παρέχετε είναι απολύτως εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας, όπως αναφέρονται πιο πάνω.

Στοιχεία επικοινωνίας:

Σοφία Τσίκνα sophiats09@gmail.com

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας.

Με εκτίμηση,

Σοφία Τσίκνα

Δημογραφικά στοιχεία:

Φύλο*

Άνδρας

Γυναίκα

Μη-δυσιαδικό φύλο

Ηλικία*

20-29

30-39

40-49

50+

Οικογενειακή κατάσταση*

Ελεύθερος/η

Παντρεμένος/η

Σε σοβαρή σχέση

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

Επίπεδο εκπαίδευσης*

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Πτυχιούχος ΑΕΙ

Πτυχιούχος ΤΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού

Κάτοχος Διδακτορικού

Έτη προϋπηρεσίας*

_____ Άγχος αυτή τη στιγμή*

Σχεδόν ποτέ / Μερικές φορές / Συχνά / Σχεδόν πάντα

Αισθάνομαι ήρεμος/η
Αισθάνομαι ασφαλής
Νοιώθω μια εσωτερική ένταση
Έχω αγωνία
Αισθάνομαι άνετα
Αισθάνομαι αναστατωμένος/η

Ανησυχώ για ενδεχόμενες ατυχίες
Αισθάνομαι αναπαυμένος/η
Αισθάνομαι άγχος
Αισθάνομαι βολικά
Αισθάνομαι αυτοπεποίθηση
Αισθάνομαι νευρικότητα
Αισθάνομαι ήσυχος/η
Βρίσκομαι σε διέγερση
Είμαι χαλαρωμένος/η
Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η
Ανησυχώ
Αισθάνομαι έξαψη και ταραχή
Αισθάνομαι υπερένταση
Αισθάνομαι ευχάριστα

Άγχος γενικά *

Σχεδόν ποτέ / Μερικές φορές / Συχνά / Σχεδόν πάντα

Αισθάνομαι ευχάριστα
Κουράζομαι εύκολα
Βρίσκομαι σε συνεχή αγωνία
Εύχομαι να μπορούσα να είμαι τόσο ευτυχισμένος/η όσο φαίνεται να είναι οι άλλοι
Μένω πίσω στις δουλειές μου, γιατί δε μπορώ να αποφασίσω αρκετά γρήγορα
Αισθάνομαι αναπαυμένος/η
Είμαι ήρεμος/η, ψύχραιμος/η και συγκεντρωμένος/η
Αισθάνομαι πως οι δυσκολίες συσσωρεύονται και δε μπορώ να τις ξεπεράσω

Ανησυχώ πάρα πολύ για κάτι που στην πραγματικότητα δεν έχει σημασία
Βρίσκομαι σε συνεχή υπερένταση
Έχω την τάση να βλέπω τα πράγματα δύσκολα
Μου λείπει η αυτοπεποίθηση
Αισθάνομαι ασφαλής
Προσπαθώ να αποφεύγω την αντιμετώπιση μιας κρίσης ή μιας δυσκολίας
Βρίσκομαι σε υπερδιέγερση
Είμαι ικανοποιημένος/η
Κάποια ασήμαντη σκέψη μου περνά από το μυαλό και με ενοχλεί
Παίρνω τις απογοητεύσεις τόσο πολύ στα σοβαρά, ώστε δε μπορώ να τις διώξω από τη σκέψη μου
Είμαι ένας σταθερός χαρακτήρας
Έρχομαι σε μια κατάσταση έντασης ή αναστάτωσης, όταν σκέφτομαι τις τρεχουσες δυσκολίες και τα ενδιαφέροντά μου

Επαγγελματική εξουθένωση *

Ποτέ / Μερικές φορές / Συχνά / Αρκετά συχνά / Συνέχεια

Αισθάνομαι συναισθηματικά καταβεβλημένος/η από την εργασία μου
Όταν ξυπνάω το πρωί και γνωρίζω ότι έχω να αντιμετωπίσω μια ακόμη ημέρα στην εργασία, αισθάνομαι εξουθενωμένος/η
Όταν σχολάζω από την εργασία μου αισθάνομαι άδειος/α
Μου φαίνεται πολύ κουραστικό το να δουλεύω όλη μέρα με άλλους ανθρώπους
Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από την εργασία μου
Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από την εργασία μου
Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά

Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση/στρες το να εργάζομαι στενά με άλλους ανθρώπους
Αισθάνομαι ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου
Μπορώ εύκολα να καταλάβω τι αισθάνονται οι άνθρωποι που εργάζομαι μαζί τους
Αντιμετωπίζω τα προβλήματα της εργασίας μου πολύ αποτελεσματικά
Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων
Αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια
Μπορώ να δημιουργήσω μια άνετη ατμόσφαιρα με τα άτομα που συνεργάζομαι
Πιστεύω πως έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα στην εργασία μου
Αντιμετωπίζω με ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία μου
Νιώθω αναζωογονημένος/η όταν εργάζομαι
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι σε μερικά άτομα απρόσωπα, σαν να ήταν αντικείμενα
Από όταν ξεκίνησα την εργασία μου έχω γίνει πιο σκληρός/ή με τους ανθρώπους
Ανησυχώ μήπως η εργασία μου με κάνει περισσότερο σκληρό/ή με τους άλλους
Αισθάνομαι ότι τα άτομα με τα οποία συνεργάζομαι κατηγορούν εμένα για τα προβλήματα τους
Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει στα άτομα με τα οποία εργάζομαι

Επαγγελματική ευσυνειδησία *

Διαφωνώ κάθετα / Διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ / Συμφωνώ / Συμφωνώ κάθετα

Είμαι οργανωτικός/κή και προσπαθώ να οργανώσω τα πράγματα μου
Συνήθως ολοκληρώνω αυτό που αρχίζω
Είμαι αξιόπιστος/η και συνήθως κρατάω τις υποσχέσεις μου

Συνήθως εργάζομαι σκληρά και είμαι αφοσιωμένος/η στο έργο μου
Συνήθως προγραμματίζω τον χρόνο μου με προσοχή
Συνήθως είμαι προσεκτικός/ή και προσπαθώ να αποφύγω λάθη
Είμαι αποφασιστικός/ή και παίρνω τις απαραίτητες συνήθως αποφάσεις
Συνήθως είμαι αυτοδίδακτος/η και προσπαθώ να μάθω νέα πράγματα
Είμαι συνήθως προσαρμοστικός/ή και προσπαθώ να προσαρμοστώ στις αλλαγές
Συνήθως είμαι επιμελής/ή και προσπαθώ να αποφύγω λάθη
Συνήθως είμαι απαιτητικός/ή με τον εαυτό μου και προσπαθώ να βελτιωθώ
Συνήθως παίρνω και διαχειρίζομαι αποφάσεις
Είμαι οργανωτικός/κή και προσπαθώ να οργανώσω τα πράγματα μου
Συνήθως ολοκληρώνω αυτό που αρχίζω
Είμαι αξιόπιστος/η και συνήθως κρατάω τις υποσχέσεις μου
Συνήθως εργάζομαι σκληρά και είμαι αφοσιωμένος/η στο έργο μου
Συνήθως προγραμματίζω τον χρόνο μου με προσοχή
Συνήθως είμαι προσεκτικός/ή και προσπαθώ να αποφύγω λάθη
Είμαι αποφασιστικός/ή και παίρνω τις απαραίτητες συνήθως αποφάσεις
Συνήθως είμαι αυτοδίδακτος/η και προσπαθώ να μάθω νέα πράγματα
Είμαι συνήθως προσαρμοστικός/ή και προσπαθώ να προσαρμοστώ στις αλλαγές
Συνήθως είμαι επιμελής/ή και προσπαθώ να αποφύγω λάθη
Συνήθως είμαι απαιτητικός/ή με τον εαυτό μου και προσπαθώ να βελτιωθώ
Συνήθως παίρνω και διαχειρίζομαι αποφάσεις