

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ:
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Του Ιωάννη Μανώλη

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται
στο καθηγητικό σώμα για τη μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων
απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος
«Οργάνωση και Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του Τμήματος
Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Παν/μίου Πελοποννήσου

Σπάρτη

Ιούνιος 2017

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό Σώμα:

1^{ος} Επιβλέπων: Αθανάσιος Κριεμάδης Καθηγητής Τ.Ο.Δ.Α

2^{ος} Επιβλέπων: Αντώνης Τραυλός Καθηγητής Τ.Ο.Δ.Α

3^{ος} Επιβλέπων: Παναγιώτης Αλεξόπουλος Αναπλ. Καθηγητής Τ.Ο.Δ.Α

Υπεύθυνη Δήλωση

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 14 της παραγράφου 2 (Διαγραφές Μεταπτυχιακών Φοιτητών) του Κανονισμού Λειτουργίας Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, δηλώνω υπεύθυνα ότι για τη συγγραφή της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής μου Εργασίας(ΜΔΕ) δεν χρησιμοποίησα ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, ιστοσελίδα κλπ.).

Ημερομηνία: ...26/06/2017

Ο Δηλών
Μανώλης Ιωάννης

(Υπογραφή)

Copyright © Γιάννης Μανώλης, 2017

Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ιωάννης Μανώλης: Επαγγελματική Εξουθένωση: Η περίπτωση των εργαζομένων στην εκπαίδευση

(Με την επίβλεψη του καθηγητή Κου Αθανασίου Κριεμάδη)

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ζήτημα κομβικής σημασίας για την αποδοτικότητα των εργαζομένων και την αποτελεσματικότητα των δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών. Ως εκ τούτου η παρουσία συμπτωματολογίας Επαγγελματικής Εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης και αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο για την λειτουργικότητα του εκπαιδευτικού συστήματος. Η παρούσα εργασία, μελετά το βαθμό της παρουσίας συμπτωματολογίας Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα 121 εκπαιδευτικών που υπηρετούν στο Νομό Αργολίδας. Η μελέτη είναι ποσοτική και διεξάγεται με τη χρήση ερωτηματολογίου κλειστού τύπου. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει υψηλός βαθμός συμπτωματολογίας Επαγγελματικής Εξουθένωσης των εκπαιδευτικών, σε όρους συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και χαμηλού αισθήματος προσωπικών επιτευγμάτων, χωρίς όμως να επιδρούν σε αυτόν επαγγελματικοί και δημογραφικοί παράγοντες.

Λέξεις Κλειδιά: *Επαγγελματική Εξουθένωση, εκπαιδευτικοί, ποσοτική ανάλυση*

ABSTRACT

Ioannis Manolis: Job burnout: The case of employees in education

(With the supervision of Dr Thanos Kriemadis Professor)

Job burnout is a key issue for employee and organizations efficiency both in public and private sector. Therefore, the presence of burnout syndrome in educators is directly related to the quality of the education services provided and is therefore an essential component of the functioning of the education system. This thesis studies the degree of the presence of a burnout symptomatology in a sample of 121 educators serving in the prefecture of Argolida. The study is quantitative and is conducted using a closed type questionnaire. The results of the research show a high degree of job burnout symptomatology of teachers, in terms of emotional exhaustion, depersonalization and low sense of personal achievement, but without any affect through professional and demographic factors.

Key Words: Job burnout, Educators, Quantitative Analysis

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας τη μεταπτυχιακή μου διατριβή θα ήθελα να ευχαριστήσω:

Τους καθηγητές του μεταπτυχιακού μου προγράμματος, ιδιαίτερα δε τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Αθανάσιο Κριεμάδη για την υποστήριξή του κατά τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας εργασίας.

Όλους τους συναδέλφους μου εκπαιδευτικούς στο νομό Αργολίδας που συμμετείχαν πρόθυμα στην έρευνα και συνέβαλλαν καθοριστικά στην επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλη μου την οικογένεια για την υπομονή και την συμπαράσταση που έδειξαν καθ' όλο το διάστημα της παρακολούθησης του μεταπτυχιακού προγράμματος, όσο και κατά τη διάρκεια της συγγραφής αυτής της μελέτης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iii
ABSTRACT.....	iv
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	v
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	4
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	4
2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	4
2.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	8
2.3 ΑΙΤΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	11
2.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	13
2.5 ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	17
2.6 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΡΜΗΝΕΥΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.....	19
2.7 Ο ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (MBI)	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	25
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	25
3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	25
3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	26

3.3 ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	27
3.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ	28
3.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.....	30
3.5 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	31
3.6 ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΤΥΠΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	33
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	46
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	46
5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	46
5.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	48
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	57

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Κατηγοριοποίηση παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης	30
Πίνακας 2: Τιμές συντελεστή Alpha κατά Cronbach	32
Πίνακας 3: Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά	34
Πίνακας 4: Μέση βαθμολογία του παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης	35
Πίνακας 5: Μέση βαθμολογία του παράγοντα της αποπροσωποποίησης	36
Πίνακας 6: Μέση βαθμολογία του παράγοντα των προσωπικών επιτευγμάτων	37
Πίνακας 7: Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών	38
Πίνακας 8: Έλεγχοι κανονικότητας δεδομένων	39
Πίνακας 9: Μήτρα συσχετίσεων των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης	40
Πίνακας 10: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση την ύπαρξη ή μη συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης	40
Πίνακας 11: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση το φύλο	41
Πίνακας 12: Συσχέτιση των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης και της ηλικίας	41
Πίνακας 13: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση την οικογενειακή κατάσταση	42
Πίνακας 14: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση τη θέση εργασίας	43
Πίνακας 15: Συσχέτιση των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης και του χρόνου υπηρεσίας	43

Πίνακας 16: Έλεγχος ανεξαρτησίας της παρουσίας συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης και του φύλου.....	44
Πίνακας 17: Έλεγχος ανεξαρτησίας της παρουσίας συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης και της οικογενειακής κατάστασης.....	44
Πίνακας 18: Έλεγχος ανεξαρτησίας της παρουσίας συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης και της θέσης στην εργασία	45
Πίνακας 19: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων της μέσης ηλικίας και χρόνου υπηρεσίας με βάση την ύπαρξη ή μη συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο σύγχρονος εργαζόμενος έχει να αντιμετωπίσει μια σειρά προκλήσεων που επηρεάζουν όχι μόνο την επαγγελματική του απόδοση αλλά και την ψυχική και σωματική υγεία του. Τα φαινόμενα αυτά τα τελευταία χρόνια γίνονται όλο και πιο αισθητά λόγω του γεγονότος ότι ο ανταγωνισμός, μέσα και έξω από το χώρο εργασίας, παρουσιάζεται εντονότερος. Σ' αυτό θα πρέπει να προστεθεί και μια νέα πρόκληση που είναι η οικονομική ύφεση, η οποία έχει οδηγήσει στην απώλεια πολλών θέσεων εργασίας και στη δημιουργία ενός αρνητικού κλίματος στον εργασιακό χώρο.

Η κόπωση των εργαζομένων από την εργασία στο σημερινό εργασιακό περιβάλλον είναι γνωστή με τον όρο “επαγγελματική εξουθένωση” (job burnout). Σύμφωνα με τους Shirom και Melamed (2005), η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να χαρακτηριστεί και ως σύνδρομο της σημερινής εποχής που οδηγεί στην ψυχολογική και σωματική κόπωση των εργαζομένων και εμφανίζεται σε χώρους εργασίας με υψηλή ένταση. Από τη στιγμή που το ανθρώπινο κεφάλαιο θεωρείται ως ο σημαντικότερος πόρος μιας επιχείρησης, τα ανώτερα στελέχη της θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικά ως προς τον τρόπο που αντιμετωπίζουν τους εργαζομένους τους, διότι η παρουσίαση φαινομένων burnout έχει ιδιαίτερα αρνητικές συνέπειες όχι μόνο για τους ίδιους τους εργαζομένους αλλά και γενικότερα για την επιχείρηση (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000).

Συγκεκριμένα, έρευνες που έχουν διεξαχθεί έδειξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση ενδέχεται να έχει και αρνητική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε μια σειρά από κλάδους όπως είναι οι επαγγελματίες υγείας (Stremmel et al, 1993), οι εκπαιδευτικοί (Koystelios and Tsigilis, 2005) αλλά και τα στελέχη επιχειρήσεων (Golembieski et al, 1986).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout syndrome) αποτελεί έναν όρο της επιστήμης της ψυχολογίας, ο οποίος χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη μακροχρόνια εργασιακή εξάντληση και το περιορισμένο ενδιαφέρον για την εργασία,

το οποίο εκφράζεται μέσω της διαδικασίας της αποπροσωποποίησης. Οι επαγγελματίες που εργάζονται στο χώρο της εκπαίδευσης αποτελούν μία επαγγελματική κατηγορία ιδιαίτερα ευάλωτη στα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης, η οποία συνήθως είναι το αποτέλεσμα μίας μακράς περιόδου υπερβολικής προσπάθειας χωρίς αυτή να διαμεσολαβείται από ένα χρονικό διάστημα ανάκτησης των προσωπικών συναισθηματικών και σωματικών πόρων.

Η επαγγελματική εξουθένωση, η οποία ως φαινόμενο εντοπίστηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1970 στους επαγγελματίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, έχει περιγραφεί ως η ανικανότητα αντιμετώπισης του συναισθηματικού άγχους στην εργασία ή ως η υπερβολική χρήση της προσωπικής ενέργειας των διαθέσιμων πόρων, οδηγώντας σε συναισθήματα εξάντλησης και αποτυχίας.

Τα συμπτώματα και οι επιδράσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να λάβουν εξαιρετικά επικίνδυνες προεκτάσεις, περιλαμβάνοντας τόσο τις διαστάσεις της κλινικής συμπτωματολογίας όσο και τις άλλες διαστάσεις σε προσωπικό και οργανωσιακό επίπεδο. Από κλινικής σκοπιάς, σημαντικές επιπτώσεις του συνδρόμου είναι η χρόνια κόπωση, οι συχνοί πονοκέφαλοι, τα διατροφικά προβλήματα, οι διαταραχές του ύπνου, η ευερεθιστότητα, η συναισθηματική αστάθεια και οι δυσκολίες στη διαμόρφωση των κοινωνικών σχέσεων. Σε οργανωσιακό επίπεδο, οι σημαντικότερες επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ο χαμηλός βαθμός οργανωσιακής δέσμευσης, η περιορισμένη δέσμευση προς την εργασία, ο κυνισμός στις διαδικασίες της εργασίας, η χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, ο υψηλός βαθμός εργασιακού άγχους, ο αυξημένος αριθμός δικαιολογημένων και αδικαιολόγητων απουσιών και, τέλος, η ενισχυμένη πρόθεση αποχώρησης από την εργασία.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς και των υπο-παραγόντων που την επηρεάζουν σε επαγγελματίες της εκπαίδευσης. Απώτερος στόχος της παρούσας μελέτης είναι η αποσαφήνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, η σκιαγράφηση των επιμέρους κλιμάκων που τη συνθέτουν και η εξέταση των συσχετίσεων που αναπτύσσονται μεταξύ των προαναφερθέντων μεταβλητών, ώστε να καταγραφεί σε ποιο βαθμό τα παρόντα αποτελέσματα συνάδουν με τα ευρήματα της προηγούμενης ερευνητικής βιβλιογραφίας.

Η παρούσα μελέτη στοχεύει στην ανάδειξη των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των ελλήνων εκπαιδευτικών καθώς και των προσδιοριστικών παραγόντων της. Οι επιμέρους στόχοι της στατιστικής έρευνας είναι η εξής:

- ✓ Αποτύπωση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των ελλήνων εκπαιδευτικών.
- ✓ Η συσχέτιση των χαρακτηριστικών της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- ✓ Η μελέτη της επίδραση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των εκπαιδευτικών στα επίπεδα των προαναφερθέντων ψυχολογικών χαρακτηριστικών.

Με βάση το σκοπό και τους στόχους της έρευνας έχουν προκύψει τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- Ποιο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των ελλήνων εκπαιδευτικών;
- Ποια είναι η αλληλεπίδραση ανάμεσα στους παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζομένους στην εκπαίδευση;
- Ποια είναι η επίδραση των επαγγελματικών - δημογραφικών χαρακτηριστικών στην επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων στην εκπαίδευση;

Για την εκπλήρωση του παραπάνω ερευνητικού σκοπού, η παρούσα εργασία εφαρμόζει το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο και διαδεδομένο εργαλείο μέτρησης και αξιολόγησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, το Maslach Burnout Inventory (MBI), το οποίο κατασκευάστηκε από τους Maslach et al τη δεκαετία του 1970, με στόχο την ανάπτυξη ενός έγκυρου ερωτηματολογίου που σταθμίζει τις επιδράσεις της συναισθηματικής εξουθένωσης, της αποπροσωποποίησης, δηλαδή των αρνητικών ή κυνικών στάσεων που εκφράζουν και της μειωμένης αίσθησης προσωπικών επιτευγμάτων. Το MBI έχει καταστεί διεθνώς το πρότυπο εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς οι επαγγελματίες που βιώνουν τα τρία προαναφερθέντα συμπτώματα έχουν και μεγαλύτερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, εάν και πρέπει να σημειωθεί πως ιδιαίτερα η συναισθηματική εξάντληση έχει διεθνώς αναγνωριστεί ως το σήμα κατατεθέν του συνδρόμου burnout.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η Επαγγελματική Εξουθένωση (professional burnout) εμφανίστηκε ως όρος το 1974, όταν ο Freudenberger επιχείρησε να περιγράψει ένα σύνολο συμπτωμάτων που εμφάνισαν εθελοντές και επαγγελματίες που εργάζονταν στο χώρο της ψυχικής υγείας. Αργότερα, η Maslach (1982) όρισε την Επαγγελματική Εξουθένωση ως ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης, κατά το οποίο ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματά του προς τον περίγυρό του και παράλληλα παύει να είναι ικανοποιημένος από την εργασία και απόδοσή του, σχηματίζοντας αρνητική εικόνα για τον εαυτό του. Οι Maslach & Jackson (1986), ακολούθως, υποστήριξαν πως οι τρεις παράγοντες που πλαισιώνουν την Επαγγελματική Εξουθένωση είναι η συναισθηματική εξάντληση που εκδηλώνεται ως μία αίσθηση προσωπικής κόπωσης και έλλειψης ενέργειας, η αποπροσωποποίηση (ή κυνισμός) που σχετίζεται με την ανάπτυξη απρόσωπων διαπροσωπικών σχέσεων και η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, η οποία είναι ουσιαστικά μία αίσθηση αναποτελεσματικότητας διαχείρισης προβλημάτων στο εργασιακό περιβάλλον.

Η εμφάνιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης διαμεσολαβείται από μία προοδευτική διαδικασία από-ιδανικοποίησης της πραγματικότητας, η οποία μπορεί να περιγραφεί από τέσσερα στάδια (Edelwich & Brodsky, 1980): (1) το στάδιο του ενθουσιασμού κατά το οποίο ο επαγγελματίας εισέρχεται στην εργασία, αφιερώνοντας πολύ χρόνο και ενέργεια και έχοντας πολύ υψηλές προσδοκίες και στόχους, (2) το στάδιο της αμφιβολίας και αδράνειας στο οποίο συνειδητοποιεί πως η προσπάθειά του δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του και για αυτό καταβάλλει περισσότερο χρόνο ενώ παράλληλα αρχίζει να εκδηλώνει παράπονα για πράγματα που πριν δεν τον απασχολούσαν, (3) το στάδιο απογοήτευσης και ματαιώσης, το οποίο είναι μεταβατικό, καθώς ο επαγγελματίας αναθεωρεί τους μη ρεαλιστικούς του στόχους και απομακρύνεται σταδιακά από τα καθήκοντα που προκαλούν άγχος, και (4) το στάδιο της απάθειας, κατά το οποίο επενδύει ελάχιστη ενέργεια στην εργασία του, αγνοώντας τα καθήκοντα του και διατηρώντας τη θέση του για βιοποριστικούς

λόγους. Τα συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης γίνονται αντιληπτά κυρίως κατά τα δύο τελευταία στάδια και εκδηλώνονται σε οργανικό, κοινωνικό και ψυχικό επίπεδο.

Τα τελευταία χρόνια έχει εντατικοποιηθεί η έρευνα που αφορά την σχέση της ψυχολογίας και την οργανωσιακή συμπεριφορά. Ενώ για πολλά έτη οι βασικές θεωρίες του μάνατζμεντ ήθελαν τον εργαζόμενο να αποτελεί ένα απλό κομμάτι της παραγωγικής διαδικασίας, ωστόσο τα τελευταία χρόνια ο ρόλος του εργαζομένου στους οργανισμούς έχει αλλάξει. Οι επιχειρήσεις θεωρούν πλέον τους υπαλλήλους τους όχι μόνο ως ένα μέρος της παραγωγικής διαδικασίας αλλά και ως ένα πολύτιμο πόρο που μπορεί να οδηγήσει στο διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Από την άλλη μεριά όμως, οι αλματώδεις εξελίξεις επιφέρουν την εντατικοποίηση της εργασίας και την καταπόνηση των εργαζομένων που συχνά οφείλουν να υπερβούν τις ικανότητές τους ώστε να παράγουν έργο. Η «υπέρβαση» αυτή όμως επιφέρει και αρνητικά αποτελέσματα που έχουν ομαδοποιηθεί κάτω από την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, που στην διεθνή ορολογία αναφέρεται ως “burnout” (Shaufeli et al., 2009).

Η έννοια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης, όπως διαπιστώνεται στη διεθνή βιβλιογραφία, έχει οριστεί ποικιλοτρόπως. Κατά τον Freudenberger (1989) είναι μια κατάσταση κόπωσης που προκαλείται από την αφοσίωση σε μια αιτία, ένα τρόπο ζωής ή μία σχέση που αποτυχαίνει να αποδώσει μια αναμενόμενη επιβράβευση. Το σύνδρομο συνδέεται άμεσα με το βαθμό αφοσίωσης του ατόμου με το αντικείμενό του και την ματαίωση που βιώνει όταν δεν επιτυγχάνονται οι στόχοι του. Η έλλειψη ποικιλίας στην εργασία και η ανεπαρκής ανατροφοδότηση που συχνά αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι συμβάλλουν στην εμφάνιση και ανάπτυξη του συνδρόμου (Freudenberger, 1989).

Η Επαγγελματική Εξουθένωση σχετίζεται με την αλλαγή στο εργασιακό περιβάλλον και ιδίως με την εντατικοποίηση της παραγωγής που προσφέρει το ανθρώπινο κεφάλαιο στην μετα-βιομηχανική οικονομία. Οι Παππά και συν. (2008) έχουν ορίσει την επαγγελματική εξουθένωση ως «ένα σύνδρομο που χαρακτηρίζεται από τρεις διαστάσεις - κλειδιά (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων)».

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η Επαγγελματική Εξουθένωση παρουσιάζεται κυρίως σε θέσεις εργασίας με υψηλό βαθμό αλληλεπίδρασης με τον καταναλωτή ή έντασης. Σε πολλές περιπτώσεις οι εργαζόμενοι αυτοί έχουν να αντιμετωπίσουν είτε τη συναισθηματική πίεση του πελάτη που την μεταφέρει στον υπάλληλο είτε τις δύσκολες συνθήκες εργασίας. Η Maslach et al (1986), η οποία είναι και η πρωτοπόρος σε ό, τι αφορά την επαγγελματική εξουθένωση, αναφέρει το γεγονός ότι οι πρώτες έρευνες πραγματοποιήθηκαν κυρίως σε επαγγελματίες υγείας διότι το επάγγελμά τους συνδυάζει τόσο την επαφή με τρίτους όσο και την μεγάλη ένταση εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες έρχονται σε καθημερινή επαφή με τους τρίτους, οι οποίοι συχνά είναι συναισθηματικά φορτισμένοι μεταδίδουν αυτή τη φόρτιση στον επαγγελματία, αλλά παράλληλα και η φύση της εργασίας επιδρά σημαντικά με κυριότερους παράγοντες τα εξαντλητικά - κυλιόμενα ωράρια και τις δύσκολες συνθήκες εργασίας, που οδηγεί τους επαγγελματίες στο να είναι σωματικά και ψυχικά καταπονημένοι. Με την πάροδο του χρόνου η επαγγελματική εξουθένωση εξαπλώθηκε ως πεδίο έρευνας σε πολλές μορφές εργασίας (Schaufeli et al, 2009).

Οι βασικοί ορισμοί της Επαγγελματικής Εξουθένωσης δεν περιορίζονται μόνο στο χώρο της οργανωσιακής συμπεριφοράς αλλά διεισδύουν και στον τομέα της ψυχολογίας αφού η επαγγελματική εξουθένωση αντιμετωπίζεται ως «διαταραχή». Χαρακτηριστικός είναι ο ορισμός των Maslach & Leiter (1997) που τονίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι *«ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης, στα πλαίσια του οποίου ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε προς τους ανθρώπους που απευθύνεται/συνεργάζεται, παύει να είναι ικανοποιημένος από την δουλειά και την απόδοσή του και σχηματίζει αρνητική εικόνα για τον εαυτό του»*.

Σημαντική είναι και η προσφορά των Brewer και Clippard (2002) που έχουν προχωρήσει στην ομαδοποίηση των ορισμών σύμφωνα με δυο διαφορετικές ερμηνείες που υφίστανται ως προς την έννοια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Η πρώτη είναι εκείνη που ερμηνεύει την επαγγελματική εξουθένωση ως το αποτέλεσμα στρεσογόνων συνθηκών εργασίας σε συνάρτηση με παράγοντες όπως είναι οι κακές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, το στυλ διοίκησης που τείνει προς το αυταρχικό, τα δύσκολα ωράρια κλπ. Σ' αυτή την ερμηνευτική προσέγγιση το περιβάλλον είναι ο παράγοντας που δημιουργεί αρνητικές καταστάσεις για τον εργαζόμενο. Από την άλλη μεριά, υπάρχει μια άλλη οπτική που βασίζεται στην υπερκόπωση του

εργαζομένου. Εδώ η έννοια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης συνδέεται με την κατάσταση του επαγγελματία. Σ' αυτή την περίπτωση ο εργαζόμενος ξεκινά με ενθουσιασμό την εργασία του αλλά με την πάροδο του χρόνου ο ενθουσιασμός αυτός μειώνεται και σιγά – σιγά δημιουργείται μια αίσθηση δυσαρέσκειας αλλά και κόπωσης που πρόκειται ουσιαστικά για την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Από τα παραπάνω, διαφαίνεται ότι η Επαγγελματική Εξουθένωση οδηγεί σε σωματικά και ψυχολογικά προβλήματα που είναι αποτέλεσμα τόσο της εσωτερικής καταπόνησης του εργαζομένου (π.χ. ψυχολογική ή σωματική κούραση από τα ωράρια εργασίας) όσο και από το γύρω περιβάλλον του όπως η έλλειψη ψυχολογικής στήριξης. Γενικότερα, η Επαγγελματική Εξουθένωση ορίζεται ως μια «ασθένεια» της σύγχρονης εποχής με επιπτώσεις στην απόδοση του εργαζομένου.

Ένας ευρύτατα γνωστός ορισμός της Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι αυτός της Maslach (1982), κατά την οποία είναι το σύνδρομο χαρακτηριζόμενο από πλήρη ψυχική και σωματική εξάντληση. Ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον του και τα θετικά συναισθήματα του, δεν αισθάνεται ικανοποιημένος από τη δουλειά του και την απόδοσή του κι αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του (Maslach, 1982).

Οι Pines και Aronson (1988) έδωσαν έναν πιο ολοκληρωμένο ορισμό, σύμφωνα με τον οποίο είναι μια φυσική, ψυχική και συναισθηματική κατάσταση που εκλύεται από την μακροχρόνια έκθεση του ατόμου σε περιστάσεις και συγκυρίες, που απαιτούν συναισθηματική εμπλοκή. Σύμφωνα με τον ορισμό αυτό, στην εμφάνιση του συνδρόμου εμπλέκονται πολλοί παράγοντες που αφορούν το άτομο, το εργασιακό περιβάλλον, το οικογενειακό και το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον, καθώς και συγκυριακές καταστάσεις της ζωής (Pines & Aronson, 1988).

Σταθμός στον εννοιολογικό προσδιορισμό της Επαγγελματικής Εξουθένωσης αποτέλεσε η προσπάθεια των Maslach και Jackson που οδήγησε στην θεμελίωση και καθιέρωση ενός μεθοδολογικού εργαλείου για την μελέτη της το MBI (Maslach Burnout Inventory). Με βάση το MBI η Επαγγελματική Εξουθένωση είναι σύνδρομο αποτελούμενο από τρεις βασικές συνιστώσες την συναισθηματική κι πνευματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση – κυνισμός και την μειωμένη προσωπική επίτευξη (Maslach & Jackson, 1986). Απασχολώντας έντονα, τους επιστήμονες τα

τελευταία τριάντα χρόνια, μέχρι σήμερα έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί για την επαγγελματική εξουθένωση, γεγονός που αποδεικνύει τις δυσκολίες που υπάρχουν στον εννοιολογικό προσδιορισμό της.

2.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η μελέτη του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης αποτελεί αντικείμενο των θεωρητικών μοντέλων που το ερμηνεύουν ως φαινόμενο δυναμικής αλληλεπίδρασης των εργασιακών απαιτήσεων και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας του εργαζομένου (Harrison, 1979). Το μοντέλο του Cherniss (1980) περιγράφει το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης, εξετάζοντας τους παράγοντες που το επηρεάζουν, και θεωρεί ότι είναι μια διαδικασία τριών φάσεων α) του *εργασιακού στρέψ*, β) της *εξάντλησης* και γ) της *αμυντικής κατάληξης*. Επίσης το εξετάζει σε τρία επίπεδα ατομικό, οργανωτικό και κοινωνικό (Cherniss, 1980). Ένα άλλο μοντέλο είναι αυτό των Edelwich & Brodsky (1980), όπου η Επαγγελματική Εξουθένωση είναι διεργασία τεσσάρων σταδίων: α) *ενθουσιασμός*, β) *αμφιβολία και αδράνεια*, γ) *απογοήτευση και ματαίωση* και δ) *απάθεια*, που οδηγεί στην από-ιδανικοποίηση της πραγματικότητας και την αναθεώρηση των προσδοκιών και στόχων του επαγγελματία πάσχοντα (Edelwich & Brodsky, 1980).

Στο ίδιο μοτίβο η Maslach (1997), κάνει αναφορά στο γεγονός ότι υπάρχει σταδιακή κλιμάκωση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Αυτό σημαίνει ότι ένας εργαζόμενος από ένα αρχικό στάδιο στο οποίο βρίσκεται σε μια θετική και παραγωγική κατάσταση, δεν οδηγείται απευθείας στην εξουθένωση, αλλά μεσολαβούν κάποια ενδιάμεσα στάδια. Οι Κουλιεράκης και συν (2000) έχουν κάνει αναφορά στα στάδια αυτά βάσει και της διεθνούς βιβλιογραφίας και έχουν καταλήξει στην ύπαρξη τεσσάρων σταδίων στα οποία μπορεί να εξελιχθεί η επαγγελματική εξουθένωση.

Το πρώτο στάδιο είναι αυτό του ενθουσιασμού. Στη συγκεκριμένη περίπτωση πρόκειται για ένα αρχικό στάδιο όπου ο επαγγελματίας εμφανίζεται ενθουσιασμένος με την εργασία του. Κατά μια έννοια αντιμετωπίζει τη δουλειά του αλτρουιστικά και θέτει μη ρεαλιστικούς στόχους. Ο ενθουσιασμός του τον οδηγεί να μην μπορεί να δει ξεκάθαρα την εργασιακή πραγματικότητα. Για παράδειγμα, ένα στέλεχος επιχείρησης

μπορεί να είναι ενθουσιασμένος με τη θέση που κατέχει και τις οικονομικές απολαβές που του προσφέρονται, αλλά ίσως να μην μπορεί να δει ότι κάποιοι συνάδελφοί του τον ανταγωνίζονται ή ότι δεν υπάρχει η σωστή επικοινωνία με τα υπόλοιπα στελέχη.

Το δεύτερο στάδιο είναι αυτό της αμφιβολίας και της αδράνειας. Ο εργαζόμενος έχει προσαρμοστεί πλέον στον ρυθμό της δουλειάς και αρχίζει να αντιλαμβάνεται ότι δεν υπάρχουν μόνο θετικά στοιχεία στην εργασία αλλά και αρνητικά. Σε πολλές περιπτώσεις η φύση της εργασίας δεν ικανοποιεί πάντα τις ανάγκες του ή το εργασιακό κλίμα δημιουργεί δυσαρέσκεια. Η αντίληψη του επαγγελματία για το εργασιακό του περιβάλλον είναι πλέον πιο ρεαλιστική, έχοντας ήδη εξοικειωθεί και σχηματίζει άποψη για το τι γίνεται στο χώρο εργασίας. Αυτό φυσικά έχει ως αποτέλεσμα σε κάποιες περιπτώσεις οι εργαζόμενοι να εμφανίζουν αμφιβολία και αδράνεια ως προς το τι βιώνουν τελικά.

Το τρίτο στάδιο είναι αυτό της απογοήτευσης. Ο εργαζόμενος πλέον διαπιστώνει ότι η προσφορά του δεν είναι η αναμενόμενη και παρουσιάζει άγχος ως προς τον ρόλο του στην εργασία και γενικά τη θέση του στην επιχείρηση. Υφίσταται μάλιστα η άποψη ότι όσες προσπάθειες και να κάνει δεν θα επέλθει η αναμενόμενη βελτίωση. Γενικότερα, στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος βιώνει την αίσθηση της απόρριψης από την επιχείρηση ή έστω από ένα μέρος της και αυτό τον απογοητεύει.

Τέλος, στο τέταρτο στάδιο ευρίσκεται η απάθεια, όπου πλέον ο εργαζόμενος δεν έχει πίστη στις ικανότητες ούτε στην προσφορά του στην επιχείρηση. Συγχρόνως, πιστεύει ότι η επιχείρηση δεν τον στηρίζει. Το αποτέλεσμα είναι να αντιμετωπίζει με απάθεια τα όσα γίνονται γύρω του και την εργασία δεν την εκλαμβάνει πια ως κάτι το δημιουργικό αλλά ως ένα έργο που τον βοηθάει να ικανοποιεί τις βασικές του ανάγκες.

Η παρουσίαση των τεσσάρων σταδίων της εξουθένωσης που βασίζεται στη μελέτη των Κουλιεράκη και συν. (2000) μας δίνει μια εικόνα σύμφωνα με την οποία στα πρώτα δύο στάδια παρατηρείται η μετάβαση του εργαζομένου προς την επαγγελματική κόπωση ενώ στα επόμενα δύο η εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Επίσης το μοντέλο των τριών διαστάσεων των Maslach & Jackson (1982) περιγράφει το σύνδρομο, ως συνισταμένη τριών αλληλεπιδρόμενων αλλά διακριτών καταστάσεων, της συναισθηματικής – πνευματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης – κυνισμός και της μειωμένης προσωπικής επίτευξης (Maslach & Jackson, 1982).

Ανάλογα το μοντέλο των Pines & Aronson (1988) ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μια κατάσταση σωματικής, ψυχικής και συναισθηματικής εξάντλησης οφειλόμενη στη χρόνια έκθεση του επαγγελματία σε στρεσογόνες απαιτητικές καταστάσεις (Pines & Aronson, 1988). Άλλα μοντέλα είναι των Shirom & Melamed (2006), της Κοπεγχάγης (Kristensen et al, 2005), το μοντέλο «απαιτήσεων και ελέγχου» προτεινόμενο από τον Karasek (1998), το μοντέλο «της έλλειψης ισορροπίας ανάμεσα στην προσπάθεια και την ανταμοιβή» του Siegrist (1996).

Στις μέρες μας γίνεται πολύς λόγος για ένα σύγχρονο μοντέλο, αυτό «των επαγγελματικών απαιτήσεων και των εργασιακών πόρων» σύμφωνα με τ' οποίο κάθε επάγγελμα έχει τους δικούς του ξεχωριστούς παράγοντες κινδύνου που ευθύνονται για το επαγγελματικό στρες και ταξινομούνται σε δύο κατηγορίες:

α) *Οι απαιτήσεις του επαγγέλματος που αναδεικνύουν τα χαρακτηριστικά της εργασίας (εργασιακή πίεση, κακό εργασιακό περιβάλλον, φόρτος, διαπροσωπικές συγκρούσεις σε επαγγελματικό, οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον), που απαιτούν από τον εργαζόμενο σωματική, ψυχολογική και γνωστική προσπάθεια. Οι απαιτήσεις αυτές, χωρίς να έχουν, αναγκαστικά, αρνητικό αντίκτυπο, έχουν οργανικές και ψυχολογικές επιπτώσεις.*

β) *Οι εργασιακοί πόροι αντιπροσωπεύουν τις πηγές άντλησης ενέργειας προκειμένου ο εργαζόμενος ν' αντεπεξέλθει στις επαγγελματικές απαιτήσεις. Οι εργασιακοί πόροι προάγουν την επίτευξη των επαγγελματικών στόχων, μειώνουν τη δυσκολία των εργασιακών απαιτήσεων και ενδυναμώνουν την προσωπική εξελικτική πορεία του ατόμου.*

Όσον αφορά τους εργασιακούς πόρους, μπορούν ν' αναζητηθούν σε διάφορα επίπεδα :

- 1) Οργανωσιακό (μισθός)
- 2) Διαπροσωπικό (διοικητική υποστήριξη)
- 3) Κοινωνικό (οικογενειακή υποστήριξη)
- 4) Οργανωτικό της εργασίας (συμμετοχή σε επαγγελματικές αποφάσεις)
- 5) Επαγγελματικού προσανατολισμού (ποικιλία καθηκόντων, ανατροφοδότηση).

Κατανοώντας το μοντέλο των επαγγελματικών απαιτήσεων και των εργασιακών πόρων, γίνεται σαφές ότι, όταν υπάρξει μια διαταραχή της ισορροπίας μεταξύ των επαγγελματικών απαιτήσεων και των προσφερόμενων εργασιακών πόρων τότε εμφανίζεται η νοσηρή κατάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Αναγνωστόπουλος, 2009).

Πρέπει να τονιστεί ότι η εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στην εκπαίδευση συντελείται από παράγοντες του επαγγελματικού περιβάλλοντος όπως φόρτος εργασίας, συγκρούσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους, αυξημένο στρες, έλλειψη προσωπικού, ασαφή καθήκοντα, υπερβολικές υποχρεώσεις, μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση. Ατομικούς παράγοντες όπως ηλικία, φύλο, προσωπική ζωή, οικογενειακή ζωή, υποστήριξη από οικογένεια, φίλους, κοινωνικό περιβάλλον, προσδοκίες και προσωπικοί στόχοι.

2.3 ΑΙΤΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης δύναται ως ένα σημείο να γίνουν κατανοητά και από τις βασικές συνιστώσες του εν λόγω συνδρόμου, καθώς μέσα από την εννοιολογική προσέγγιση και τη σημασία αυτών, μπορούμε να κατανοήσουμε τους λόγους της εμφάνισης της επαγγελματικής κόπωσης στο προσωπικό κάποιου κλάδου. Ας μην ξεχνάμε ότι σημείο κλειδί στην εμφάνιση του συνδρόμου αυτού αποτελεί ο σύγχρονος τρόπος ζωής, οι έντονοι ρυθμοί στην επαγγελματική ζωή του κάθε εργαζομένου αλλά και ο μεγάλος ανταγωνισμός για το βάθρο της επιτυχίας που

αναμφίβολα αποτελεί ένα στοιχείο που ολοένα και περισσότερο παρατηρείται σε όλους τους τομείς της επαγγελματικής απασχόλησης (Maslach, 1982).

Τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να διακριθούν σε δύο μεγάλες επιμέρους κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία κατατάσσονται οι διάφοροι παράγοντες που επιδρούν θετικά στην εμφάνιση του συνδρόμου αυτού και αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον, ενώ η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τους παράγοντες εκείνους που προέρχονται από ή αφορούν σε κοινωνικές πτυχές των εργαζομένων. Στα πλαίσια αυτά, ανάμεσα στα αίτια που μπορούν να καταταχθούν σε εκείνα του εργασιακού περιβάλλοντος είναι το άγχος, η πίεση και το στρες που ο κάθε εργαζόμενος λαμβάνει από το χώρο εργασίας του. Το στρες μπορεί να προέρχεται τόσο από τους προϊσταμένους του όσο και από τον ίδιο του τον εαυτό, συγκρίνοντας την πραγματική με την επιθυμητή του απόδοση. Επιπλέον, ανάμεσα στους περιβαλλοντικούς παράγοντες που αποτελούν αίτια εμφάνισης ή ενίσχυσης της επαγγελματικής εξουθένωσης κρίνεται σκόπιμο να προσθέσουμε τις πολλές ώρες και τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, την έλλειψη ή ανεπάρκεια προσωπικού που συχνά παρατηρείται σε διάφορους τομείς, την ασάφεια των ρόλων και των καθηκόντων στους εργαζομένους, αλλά και την έλλειψη ή ανεπαρκή ψυχολογική και συναισθηματική στήριξη των συναδέλφων. Έτσι, δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που παράγοντες όπως οι παραπάνω οδήγησαν πολλούς εργαζομένους στην επαγγελματική εξουθένωση (Maslach & Jackson , 1985).

Στη δεύτερη κατηγορία των αιτιών κατατάσσονται όσα προέρχονται από ή αφορούν σε κοινωνικές πτυχές των εργαζομένων. Σ' αυτά τα πλαίσια, η επαγγελματική εξουθένωση δύναται να οφείλεται σε διαπροσωπικούς ή και κοινωνικό-πολιτισμικούς παράγοντες. Επιπλέον, πολλές φορές το στρες που ένας εργαζόμενος παρουσιάζει κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του προέρχεται από στοιχεία προσωπικά και κοινωνικά όπως έχουν διαμορφωθεί και στηρίζονται αποκλειστικά και μόνο στο χαρακτήρα και στην προσωπικότητά του (Παππά και συν, 2008).

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν γίνει αντικείμενο πολλών ερευνών. Για παράδειγμα, οι Balch et al (2009) αναφέρονται σε παράγοντες που οδηγούν σ' αυτή την κατάσταση όπως οι κακές οικονομικές απολαβές, η ηλικία, το περιβάλλον και οι πολλές ώρες εργασίας καθώς και οι σχέσεις που δημιουργούνται μέσα σ' αυτό. Οι Παππά και συν (2008) πραγματοποιούν

βιβλιογραφική επισκόπηση διάφορων ερευνών και καταλήγουν σε επιπλέον παράγοντες όπως η στήριξη από το οικογενειακό περιβάλλον και ιδιαίτερα από τον/την σύζυγο. Επίσης, η συγκεκριμένη έρευνα αναφέρθηκε και σε στοιχεία όπως η αντοχή του ατόμου στην πίεση, η προσωπικότητά του και η γενική ψυχολογική κατάσταση στην οποία ευρίσκεται. Σε μια άλλη μελέτη, οι Schaufeli et al (2009) μιλούν για τις σχέσεις στον εργασιακό χώρο και την υποστήριξη που προσφέρει η διοίκηση.

Από την παραπάνω ανάλυση διαπιστώνεται ότι υπάρχουν πολλά αίτια που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση και σε κάθε περίπτωση υφίστανται ως παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον εργασίας, το κοινωνικό περιβάλλον αλλά και τον ίδιο τον εργαζόμενο που θα καθορίζουν το επίπεδο εκδήλωσης του συνδρόμου.

Με βάση τα παραπάνω, εντάσσοντας την αιτιοπαθογένεια του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε δύο κατηγορίες, τα ατομικά και περιβαλλοντικά αίτια κρίνεται ότι:

A) *Τα ατομικά αίτια*, είναι τα σχετιζόμενα με τον επαγγελματία όπως η διαχείριση του άγχους, ο φόβος αποτυχίας, ο αδιευκρίνιστος ρόλος (Lee & Ashforth, 1993), ο φόρτος εργασίας (Bakker et al., 2005), η επίτευξη στόχων, ο ανταγωνισμός, η χαμηλή αυτοεκτίμηση, οι υψηλές προσδοκίες (Maslach & Jackson 1997), η οικογενειακή κατάσταση (Yaktin et al., 2003), το φύλο (Heim, 1992), η ηλικία (Schaufeli & Bakker, 2004), ο μισθός κ. α. (Dimitropoulos & Filippou, 2008).

B) *Τα περιβαλλοντικά αίτια*, είναι αυτά που πηγάζουν από τον χώρο εργασίας όπως, κακές συνθήκες εργασίας, ασάφεια ρόλων (Lee & Ashforth, 1993), εξαντλητικά ωράρια, υψηλές απαιτήσεις (Lindblom et al., 2006), αδιαφορία της διοίκησης (Leiter & Schaufeli, 1993), έλλειψη προσωπικού, σχέση εργασίας - οικογένειας κ.α. (Waddel, 2008).

2.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Είναι γεγονός πως η ανάγκη για εργασία παρουσιάζεται πιο έντονη από ποτέ. Πράγματι, οι άνθρωποι βιώνουν την εργασιακή ανάγκη για βιοποριστικούς αλλά και

για κοινωνικούς λόγους. Σε πολλές περιπτώσεις η εργασία συνδέεται και με άλλες ανάγκες όπως η επίτευξη προσωπικών στόχων που σχετίζονται με τις φιλοδοξίες του ατόμου. Από την άλλη μεριά όμως και η αγορά εργασίας έχει αλλάξει. Ενώ για πολλές δεκαετίες υπήρχε το πρότυπο του lifetime employment, δηλαδή ο υπάλληλος να εργάζεται για πάντα στην ίδια εταιρεία, αλλά και το golden era of youth transition, δηλαδή η χρυσή εποχή όπου ο νέος απόφοιτος των πανεπιστημίων έβρισκαν εύκολα δουλειά, πλέον έχουμε περάσει σε μια εργασιακή ζούγκλα με χαρακτηριστικά τον έντονο ανταγωνισμό μεταξύ των εργαζομένων, την εργασιακή ανασφάλεια και το στρες που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση.

Η έρευνα γύρω από αυτό το σύνδρομο έχει στραφεί κατά μεγάλο μέρος και σε ό, τι αφορά τις επιπτώσεις. Ο λόγος είναι ότι με την καταγραφή των επιπτώσεων προσφέρεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις και τα στελέχη τους να εντοπίσουν τους εργαζομένους που εμφανίζουν επαγγελματική εξουθένωση και να λάβουν τα ανάλογα μέτρα. Μεγάλη έμφαση έχει δοθεί στην έρευνα που γίνεται σε δείγματα επαγγελματιών υγείας επειδή πρόκειται για τον κλάδο που αντιμετωπίζει συχνότερα ζητήματα επαγγελματικής εξουθένωσης. Για παράδειγμα, οι Shanafelt et al. (2010) έχουν πραγματοποιήσει έρευνα σε δείγμα 7905 χειρουργών από την Αμερική.

Η έρευνά τους έδειξε ότι το 9% των χειρουργών είχαν προβεί σε κάποιο ιατρικό σφάλμα τους τελευταίους 3 μήνες λόγω επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα απέδειξαν ότι τα έντονα ωράρια αλλά και η πίεση που ασκείται από συγγενείς και τους ίδιους τους ασθενείς, σε συνδυασμό με τη συναισθηματική κόπωση από τις καταστάσεις που βιώνουν, έχουν ως αποτέλεσμα την εμφάνιση του συνδρόμου.

Η έρευνα των Balch et al. (2009) μας ενημερώνει για τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης και τα χωρίζει σε δύο κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία εμφανίζονται τα συμπτώματα που αφορούν την προσωπική ζωή του εργαζομένου και σχετίζονται με στοιχεία όπως τις καταχρήσεις αλκοόλ και ναρκωτικών, τα προβλήματα στις προσωπικές σχέσεις, τις τάσεις αυτοκτονίας και πολλές περιπτώσεις έγγαμου βίου που καταλήγουν σε διαζύγιο. Σε ό, τι αφορά τη δεύτερη κατηγορία που σχετίζεται με τον επαγγελματικό χώρο, γίνεται αναφορά σε συμπτώματα όπως συνεχόμενα εργασιακά σφάλματα, κακή συμπεριφορά έναντι των συναδέλφων, μείωση απόδοσης και απομόνωση από τους άλλους εργαζομένους.

Οι Schaufeli et al. (2009) υπογραμμίζουν και τις επιπτώσεις που έχει η επαγγελματική εξουθένωση σχετικά με την ποιότητα ζωής του εργαζομένου. Πιο αναλυτικά, στο σημείο αυτό οι επιπτώσεις σχετίζονται με τις σχέσεις που δημιουργούνται με τους άλλους ανθρώπους εντός και εκτός δουλειάς. Μάλιστα, η έρευνα αυτή τονίζει ότι σε πολλές περιπτώσεις όταν σε ένα γραφείο ή τμήμα υπάρχουν πολλοί εργαζόμενοι με συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης, τότε συσσωρεύεται μια ιδιαίτερα αρνητική κατάσταση με αποτέλεσμα την αρνητική απόδοση των εργαζομένων αλλά και το να μεταδοθούν τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης και σε άτομα που δεν παρουσίαζαν ως τώρα.

Η μελέτη των Shirom & Melamed (2005) είχε ως δείγμα εργαζομένους στην ασφάλεια καθώς και στελέχη επιχειρήσεων. Η έρευνα ανέδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει μια σειρά από συμπτώματα που κατανέμονται στις εξής τρεις κατηγορίες:

- Κλινικά συμπτώματα: Πρόκειται για συμπτώματα που αφορούν τη φυσική κατάσταση του ασθενούς όπως υψηλή πίεση, καρδιακά νοσήματα, εξάντληση, καρκίνος λόγω άγχους ή καπνίσματος κλπ., που δύναται να συνδέονται άμεσα με την επαγγελματική εξουθένωση.
- Επαγγελματικά συμπτώματα: Αυτά συνδέονται με την μειωμένη απόδοση αλλά και τις συχνές άδειες, την αδιάφορη στάση και τις αποχωρήσεις.
- Ψυχολογικά συμπτώματα: Στην περίπτωση αυτή έχουμε συμπτώματα που συνδέονται άρρηκτα με την ψυχική ισορροπία του εργαζομένου όπως είναι η κατάθλιψη αλλά και συμπτώματα που σχετίζονται με την κοινωνικότητα του ατόμου όπως είναι η απομόνωση.

Συνεπώς, η βιβλιογραφική επισκόπηση μας δείχνει ότι τα συμπτώματα μπορούν να υπαχθούν σε βασικές κατηγορίες. Αρχικά, έχουμε την κατηγορία των συμπτωμάτων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στην οποία εντάσσονται οι διάφορες εκδηλώσεις αντιλήψεων (σκέψεων). Αυτό που οφείλουμε να τονίσουμε είναι ότι τα άτομα που πάσχουν από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν ως κυρίαρχο αίσθημα και αντίληψη τον εγκλωβισμό σε μια κατάσταση που δεν τους ικανοποιεί και δεν μπορεί να τους επιφέρει θετικά συναισθήματα στο εργασιακό τους περιβάλλον. Επιπρόσθετα, στην περίπτωση της επαγγελματικής κόπωσης οι φορείς είναι πιθανόν να εκδηλώσουν ακόμη μία συγκεκριμένη αντίληψη και

συμπεριφορά, να είναι δηλαδή πεπεισμένοι ότι οι συνάδελφοι στο εργασιακό τους περιβάλλον δεν τους εκτιμούν και δεν είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους (Schaufeli et al, 2009). Αναφορικά με τις σωματικές / κλινικές εκδηλώσεις όπως προκύπτουν από την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και αποτελούν μια σημαντική κατηγορία των συμπτωμάτων του εν λόγω συνδρόμου, θα πρέπει να τονίσουμε ότι αυτές αφορούν σε πληθώρα σημείων του ανθρώπινου σώματος και μπορεί να είναι από ελάχιστης σημασίας συνέπειες μέχρι πολύ σημαντικά προβλήματα υγείας. Για παράδειγμα, έχει παρατηρηθεί ότι άτομα που πάσχουν από το συγκεκριμένο σύνδρομο πολλές φορές εμφανίζουν κόπωση και εξάντληση, μυϊκή υπερένταση και κεφαλαλγία, γαστρεντερικές διαταραχές και πόνους στα άκρα, διαταραχές στον ύπνο, ημικρανίες, καρδιαγγειακές διαταραχές κτλ. Προς ενίσχυση των ανωτέρω έχουν πραγματοποιηθεί σχετικές έρευνες οι οποίες επιβεβαιώνουν ότι εργαζόμενοι, που απασχολούνται στον τομέα της υγείας και πάσχουν από επαγγελματική εξουθένωση, έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να προσβληθούν από κάποιο σύμπτωμα πχ. της καρδιάς, σε σύγκριση με εκείνους τους εργαζομένους που απασχολούνται στον ίδιο τομέα αλλά δεν πάσχουν από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέλος, η βιβλιογραφία παρουσιάζει και τα συμπτώματα στον επαγγελματικό χώρο που επηρεάζουν όχι μόνο την απόδοση του εργαζομένου αλλά και το σύνολο της οργανωσιακής απόδοσης.

Η μακροχρόνια έκθεση των εργαζομένων σε εξουθενωτικές και αντίξοες συνθήκες, έχει σαν αποτέλεσμα τη σωματική και ψυχική εξάντλησή τους. Αποτέλεσμα αυτής της κοπώσεώς τους είναι η μεταβολή της συμπεριφοράς τους, στην εργασία τους αλλά και στην προσωπική και κοινωνική ζωή (Cushway, 1992). Τα συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης ταξινομούνται κατά τον Cushway σε τρεις κατηγορίες, σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά. Είναι μεταξύ τους αλληλένδετα και αλληλοεπηρεαζόμενα.

Στα σωματικά συμπτώματα συγκαταλέγονται, σωματική εξάντληση, αϋπνία ή παρατεταμένος ύπνος, υπερένταση, πονοκέφαλοι, γαστρεντερικά ενοχλήματα, φιλασθένεια, υπέρταση, αύξηση της χοληστερόλης, δυσπνοϊκά ενοχλήματα, στεφανιαία νόσος, απότομες αυξομειώσεις του σωματικού βάρους, σεξουαλική δυσλειτουργία (Cushway & Tyler, 1998). Η σωματική δυσλειτουργία οδηγεί, ως γενεσιουργός, στην εμφάνιση των ψυχολογικών συμπτωμάτων, όπως, στρες, ανία,

έλλειψη ενδιαφέροντος, κυνισμός, αρνητική διάθεση, έλλειψη ελαστικότητας, έλλειψη συνεργασιμότητας, υπερβολική ή έλλειψη αυτοπεποίθησης, ευερεθιστότητα, εκνευρισμός, καχυποψία, αδυναμία λήψης αποφάσεων, απομόνωση, κατάθλιψη, αίσθημα αδυναμίας, αίσθημα αποτυχίας.

Η διαταραγμένη σωματική και ψυχική υγεία του εργαζόμενου, κατακρημνίζουν την εργασιακή, προσωπική, οικογενειακή και κοινωνική συμπεριφορά του. Έτσι εμφανίζει μειωμένη εργασιακή απόδοση, μειωμένη επικοινωνία, παραίτηση από κάθε προσπάθεια, αυξημένες εργασιακές συγκρούσεις, αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις, αδυναμία συγκέντρωσης, παράπονα για την εργασία, εργασιομανία, αυξημένη λήψη φαρμάκων, αυξημένη χρήση αλκοόλ, απουσία ενδιαφέροντος (Griffith et al, 1999).

2.5 ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η πρόληψη και αντιμετώπιση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο είναι κρίσιμης σημασίας τόσο για την προστασία των εργαζομένων και τη διασφάλιση της περαιτέρω επαγγελματικής τους ανάπτυξης όσο και για την εξασφάλιση της παροχής ποιοτικών διαδικασιών εργασίας. Σε ατομικό επίπεδο, τα μέτρα που μπορούν να ληφθούν αφορούν κυρίως την έγκαιρη αντιμετώπιση των συμπτωμάτων, την επανεκτίμηση των προσωπικών προσδοκιών, την αναγνώριση των στρατηγικών αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους, την αναζήτηση υποστήριξης, τη σωστή διατροφή και σωματική άσκηση και την ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες κατά τον ελεύθερο χρόνο που παρέχουν τη δυνατότητα στους ειδικευόμενους να εκτονωθούν (Dimitropoulos & Filippou, 2008). Σε γενικές γραμμές, οι παρεμβάσεις αυτοφροντίδας μπορούν να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικές για την προστασία των επαγγελματιών από την Επαγγελματική Εξουθένωση, ωστόσο ειδικότερα για τους εργαζόμενους που έχουν χαμηλού βαθμού αυτονομία στην εργασία τους, οι παρεμβάσεις σε οργανωσιακό επίπεδο μπορούν να αποδειχθούν αποδοτικότερες.

Αρχικά, ένα μέτρο που μπορεί να ληφθεί είναι η παροχή επιπλέον ευκαιριών επαγγελματικής ανάπτυξης, με σκοπό την αύξηση του βαθμού αντιληπτής αυτονομίας και αυτοαποτελεσματικότητας. Πράγματι, έχει αποδειχθεί πως η συνεχιζόμενη επαγγελματική εκπαίδευση μειώνει τα επίπεδα εργασιακού άγχους στους εργαζόμενους κατά τα πρώτα χρόνια της καριέρας τους (Brouwers & Tomic, 2000). Επιπλέον, υπάρχει ανάγκη ενίσχυσης του πλαισίου υποστήριξης από τον προϊστάμενο κατά την καθημερινή εργασία, έτσι ώστε να περιορίζεται το άγχος και η αίσθηση αναποτελεσματικότητας. Η υποστήριξη και η θετική ανατροφοδότηση από τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους είναι καθοριστική για την αναγνώριση του επιτελούμενου έργου. Ακόμη, η εφαρμογή μίας πολιτικής από τη διοίκηση που προωθεί την εξισορρόπηση μεταξύ της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής των εργαζομένων λειτουργεί θετικά, καθώς έχει τεκμηριωθεί πως μία από τις σημαντικότερες αιτίες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι η ανισορροπία μεταξύ των δύο (Zis et al, 2014).

Επίσης, η βελτίωση των σχέσεων με τους υπόλοιπους επαγγελματίες, παραδειγματικά μέσω κύκλων ποιότητας ή εκπαίδευσης σε επικοινωνιακές δεξιότητες, μπορεί να αναβαθμίσει την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος, ενώ ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί στη διαχείριση των συγκρούσεων με τους συναδέλφους. Εκτός αυτού, υπάρχει δυνατότητα διοργάνωσης παρεμβάσεων με τη μορφή προγραμμάτων εκμάθησης διαχείρισης του εργασιακού άγχους και επίλυσης συγκρούσεων και εκπαίδευσης σε κατάλληλες γνωσιακές και συμπεριφορικές πρακτικές. Σε μελέτη των Ospina-Kammerer & Figley (2003) βρέθηκε πως η συμμετοχή σε ένα σεμινάριο αντιμετώπισης του στρες διάρκειας 4 εβδομάδων περιόρισε σημαντικά τα επίπεδα Επαγγελματικής Εξουθένωσης στους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, μία επιπλέον καλή πρακτική είναι η διοργάνωση διεπιστημονικών ομάδων εργασίας.

Τέλος, σε κεντρικό διοικητικό επίπεδο, θα πρέπει να λαμβάνονται μέτρα για τη μείωση του φόρτου εργασίας των εργαζομένων. Έτσι, θα πρέπει να αντιμετωπιστεί έγκαιρα το πρόβλημα υποστελέχωσης των οργανισμών, έτσι ώστε το υπάρχον προσωπικό να μην αναγκάζεται να εργάζεται πέραν του ωραρίου του, ενώ παράλληλα ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην αύξηση της αναλογίας μόνιμου και εποχιακού προσωπικού.

2.6 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΡΜΗΝΕΥΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση ως φαινόμενο δύναται να προσεγγισθεί από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Παρακάτω παρουσιάζεται το πώς μπορεί να πραγματοποιηθεί αυτό μέσω διαφορετικών ερμηνευτικών προσεγγίσεων.

Η πρώτη προσέγγιση είναι η ατομική, σύμφωνα με την οποία, για να ερμηνεύσουμε το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, δεν θα πρέπει να βασιστούμε μόνο σε στατιστικές μελέτες όπως κάνουν οι περισσότεροι μελετητές, αλλά κυρίως στην ανάλυση των προσωπικών κινήτρων και ιδιαίτερα των συνειδητών και ασυνειδητών κινήτρων. Αυτό σημαίνει ότι η επαγγελματική εξουθένωση, όπως έχει ερμηνευτεί και από τον Freudenberger (1974), σχετίζεται με τους προσωπικούς στόχους που έχει θέσει το κάθε άτομο. Σε πολλές περιπτώσεις ο εργαζόμενος ορίζει στόχους που είναι ιδιαίτερα φιλόδοξοι, κάνοντας έτσι εμφανές ότι έχει αδυναμία εξ αρχής επίτευξης αυτών. Το φυσικό αποτέλεσμα είναι η απογοήτευση του εργαζομένου αλλά και η κόπωση από την υπερπροσπάθεια επίτευξης αυτών των στόχων. Μάλιστα, το φαινόμενο αυτό καλείται και ως «ασθένεια της υπεραφοσίωσης» και σχετίζεται με την προσωπικότητα και την ιδιοσυγκρασία του ατόμου.

Σύμφωνα με τον Freudenberger (1974) η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που είναι πολύ φιλόδοξα. Αυτό σημαίνει ότι έχουν θέσει στόχους που συχνά δεν μπορούν να καλυφθούν από τον εργασιακό τους χώρο. Για παράδειγμα, κάποιος προγραμματιστής που μπορεί να προβαίνει στη συνεχή παραγωγή καινοτόμων προϊόντων, σίγουρα θα νοιώθει εξουθενωμένος με το να εργάζεται ως υπάλληλος και να είναι σ' ένα περιβάλλον με περιορισμούς και όρια. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να νοιώθει ότι το περιβάλλον τον καλύπτει. Αντιθέτως, αισθάνεται ότι οι περιορισμοί που έχει λόγω του τρόπου διοίκησης τον καταπονούν. Σ' αυτό το σημείο μπορούμε να σταθούμε στην περίπτωση της Google. Πρόκειται για μια εταιρεία που βασίζεται στην καινοτομία αλλά και τον αποτελεσματικό τρόπο διοίκησης. Δεν έχει ιεραρχία, οι εργαζόμενοι έχουν τις καλύτερες δυνατές απολαβές και προνόμια που υπάρχουν στην αγορά και μεταξύ άλλων δεν υπάρχουν ωράρια ή περιορισμοί. Οι εργαζόμενοι απασχολούνται σε ομάδες-project teams με στόχο την

αποπεράτωση κάποιου έργου. Στο πλαίσιο αυτό η επιχείρηση δε βάζει κανένα εμπόδιο. Ο κάθε εργαζόμενος μπορεί να δουλέψει όπως θέλει, ενώ δεν υπάρχει ιεραρχία ώστε να νοιώθει ότι παντού και πάντα υφίσταται κάποιος που να τον παρακολουθεί. Το φυσικό αποτέλεσμα είναι ότι οι εργαζόμενοι έχουν χαμηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης και μπορούν να είναι ιδιαίτερα παραγωγικοί αφού οι ατομικές τους φιλοδοξίες ικανοποιούνται σε μεγάλο βαθμό. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει τα στελέχη των επιχειρήσεων να δίνουν έμφαση στα ατομικά χαρακτηριστικά και τις φιλοδοξίες. Ειδικά σε στελέχη που έχουν μεγάλες φιλοδοξίες αλλά και δυνατότητες, δε θα πρέπει σε καμία περίπτωση η επιχείρηση να τους θέτει εμπόδια. Από την άλλη μεριά όμως, όπως αναφέρει ο Griffin (2009), συχνά οι εργαζόμενοι αυτοί προβαίνουν σε μια υπερπροσπάθεια ώστε να πετύχουν τους προσωπικούς στόχους τους. Μόνο από την υπερπροσπάθεια επέρχεται ένα μέρος της ψυχικής και σωματικής κόπωσης. Όταν όμως βλέπουν ότι σε μεγάλο βαθμό οι στόχοι τους δεν επιτυγχάνονται, συγχρόνως στο σημείο αυτό αυξάνεται και ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ουσιαστικά, η αποτυχία επίτευξης των υπέρμετρων στόχων οδηγεί σε αποϊδανικοποίηση και το άτομο σιγά σιγά από ένα υπερβολικά φιλόδοξο και παραγωγικό άτομο θα περιοριστεί σε λειτουργίες ρουτίνας.

Η δεύτερη προσέγγιση είναι η διαπροσωπική. Σύμφωνα μ' αυτήν η επαγγελματική εξουθένωση βασίζεται σε εμπειρικά δεδομένα. Όπως έχει δηλώσει η Maslach et al (2001), το άτομο κινείται σ' έναν εργασιακό χώρο όπου είναι σε συνεχή αλληλεπίδραση με άλλους εργαζομένους. Αυτό σημαίνει ότι οι σχέσεις που θα συνάψει μ' αυτούς σε μεγάλο βαθμό θα επηρεάσουν και την επαγγελματική του κόπωση. Ειδικά, αν το άτομο παρουσιάζει υψηλό επίπεδο κοινωνικοποίησης, η όποια έλλειψη κοινωνικών επαφών αλλά και μια σειρά από κακές σχέσεις με τους συναδέλφους θα οδηγήσει σε εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μια παράλληλη προσέγγιση είναι αυτή των Buunk & Schaufeli (1993) οι οποίοι αναφέρονται στο ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει τις ρίζες της στις διαπροσωπικές σχέσεις και στις συναισθηματικές απαιτήσεις που αναπτύσσονται εντός αυτών των σχέσεων. Στην περίπτωση αυτή το άτομο μπορεί να είναι εκείνο που προσφέρει ή αποδέχεται τη βοήθεια. Ο εργαζόμενος επιθυμεί να έχει κάποια αμοιβή για τις υπηρεσίες και την προσπάθεια που έκανε. Αυτό σημαίνει ότι σε μια κοινωνία ανταλλαγών και συναλλαγών, όταν κάποιος δίνει κάτι, περιμένει και να πάρει πίσω κάτι άλλο. Οπότε, όταν ένας εργαζόμενος, για παράδειγμα, εργάζεται παραπάνω

προκειμένου να βοηθήσει σ' ένα project, είναι αναμενόμενο να αποζητά και μια αναγνώριση της προσφοράς του. Οι Buunk and Schaufeli (1993), αναφέρονται στη θεωρία της ισότητας και της αμοιβαιότητας που πρέπει να λειτουργούν μέσα στο οργανωσιακό περιβάλλον, ώστε να υπάρχει μια ισορροπία στις σχέσεις ανάμεσα στους εργαζομένους. Όταν οι λεπτές αυτές σχέσεις παραβιαστούν, τότε μπορεί ο εργαζόμενος να νοιώσει ότι δεν υπάρχει αμοιβαιότητα και σεβασμός στην προσφορά του, οπότε και να επέλθει η επαγγελματική εξουθένωση. Η προσέγγιση αυτή βασίζεται όχι τόσο στη σωματική καταπόνηση όσο κυρίως στη ψυχική λόγω του γεγονότος ότι ο εργαζόμενος αισθάνεται πως είναι αδικημένος από την όλη κατάσταση.

Η τρίτη προσέγγιση είναι η κοινωνική. Ο Krager (1981) έχει δηλώσει ότι ο χώρος εργασίας μπορεί να ερμηνευθεί με βάση το ότι είναι ένα πάνω απ' όλα κοινωνικό περιβάλλον. Αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι μέσα στο συγκεκριμένο χώρο υπάρχουν όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που συναντάμε σε μια κοινωνική ομάδα όπως διακρίσεις, συγκρούσεις, τυπικές και άτυπες ομάδες κλπ. Για τον Krager (1981) η ερμηνεία της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να έρθει και βάση της μαρξιστικής ερμηνείας που θέλει την κοινωνία να εμφανίζεται ως νέο πεδίο συγκρούσεων και αμφισβήτησης της κραταιής εξουσίας. Μ' αυτόν τον τρόπο η επαγγελματική εξουθένωση προκύπτει ως αποτέλεσμα των συγκρούσεων εκείνων αλλά και ως ένα γενικό κοινωνικό ζήτημα που δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται σε προσωπικό αλλά σε κοινωνικό επίπεδο.

Η Meyerson (1994) βασίζεται σε αποτελέσματα εμπειρικών ερευνών όπου και συμπεραίνει ότι η επαγγελματική εξουθένωση σε μεγάλο βαθμό αποτελεί ζήτημα που εξαρτάται από τις κοινωνικές δομές που περιβάλλουν το χώρο εργασίας. Η μελέτη της Meyerson (1994) πραγματοποιήθηκε σε επαγγελματίες υγείας. Το κύριο συμπέρασμα ήταν ότι σε κάθε χώρο εργασίας υπάρχουν κάποια κοινωνικά συστήματα, τα οποία καθορίζουν τη συμπεριφορά και τις σχέσεις των ατόμων μεταξύ τους. Η έρευνα μάλιστα έδειξε ότι όταν το άτομο ερμηνεύει την επαγγελματική εξουθένωση κυρίως ως ψυχολογικό σύμπτωμα και λιγότερο ως ιατρικό, τότε το κοινωνικό περιβάλλον έχει ακόμα μεγαλύτερη επίδραση στην εξέλιξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αντιθέτως, όταν η επαγγελματική κόπωση εκλαμβάνεται ως μια παθολογική αρρώστια, τότε αντιμετωπίζεται όπως όλες οι παθολογικές ασθένειες, δηλαδή με ιατρική θεραπεία.

Τέλος, η οργανωτική προσέγγιση αφορά τους οργανωσιακούς παράγοντες. Πρόκειται γι' αυτήν που ακολουθούν και οι περισσότεροι αναλυτές τους οποίους μελετήσαμε κατά τη διάρκεια της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να αναζητήσουμε οργανωσιακά στοιχεία όπως είναι το εργασιακό στρες, η πίεση στο περιβάλλον εργασίας αλλά και η ένταση που επιφέρει, οδηγώντας πολλές φορές στην εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cherniss, 1980).

Ο Cherniss (1980) αναφέρεται και στο reality shock όπου ο εργαζόμενος που μπαίνει σ' ένα χώρο με κάποιες φιλοδοξίες και όμως έρχεται αντιμέτωπος με στρεσογόνες καταστάσεις και αρνητικές συμπεριφορές που ουσιαστικά τον οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση. Η συνεισφορά του Cherniss (1980) είναι ο εντοπισμός των οργανωσιακών παραγόντων που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση.

Συγκεκριμένα πρόκειται για:

1. Αμφιβολίες σε σχέση με τις δεξιότητες παρά την πολύχρονη εκπαίδευση του εργαζομένου
2. Έλλειψη κινήτρου του εργαζομένου να χειριστεί δύσκολους πελάτες και διαμάχες μ' αυτούς
3. Μείωση του ενδιαφέροντος και αισθημάτων ικανοποίησης από μεριάς του εργαζομένου
4. Η παρουσία της γραφειοκρατίας
5. Έλλειψη συναδελφικότητας και καλών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων.

Συνεπώς, η κατάσταση στον οργανισμό και οι οργανωσιακοί παράγοντες σημαίνει ότι μπορούν να επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό τη δυναμική ενός εργαζομένου και άρα να τον οδηγήσουν στην εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

2.7 Ο ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (MBI)

Κρίνεται σκόπιμο να αναφέρουμε ότι υπάρχει ένας πολύ γνωστός διαχωρισμός που είναι αυτός της επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση τη μέτρησή της σε μια

κλίμακα που έχει δημιουργηθεί από την Dr.Maslach (1982) και στηρίζεται στην αντίληψη ότι η επαγγελματική εξουθένωση θα πρέπει να αξιολογείται βάσει τριών διαστάσεων που είναι:

- Η συναισθηματική εξάντληση,
- Η αποπροσωποποίηση,
- Η έλλειψη των προσωπικών επιτευγμάτων στο χώρο εργασίας (Maslach, 1982).

Βάσει αυτών των μεταβλητών έχει δημιουργηθεί και το επιστημονικό εργαλείο Maslach Burnout Inventory (MBI) που αποτελεί τη βάση για πολλές έρευνες που έχουν υλοποιηθεί σχετικά με το αντικείμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η Maslach et al (1996) το συνιστούν ως το πιο αποτελεσματικό μοντέλο μέτρησης της επαγγελματικής κόπωσης, αφού την διαχωρίζει σε τρεις διακριτές μεταβλητές που μπορούν να ποσοτικοποιηθούν. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 22 καταστάσεις – δηλώσεις οι απαντήσεις για τις οποίες δίνονται σε επταβάθμια κλίμακα Likert και εκ των οποίων εννιά απ’ αυτές σχετίζονται με τη διάσταση της “συναισθηματικής εξάντλησης”, πέντε απ’ αυτές με τη διάσταση της “αποπροσωποποίησης” και οκτώ με τη διάσταση της “έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων”.

Πιο αναλυτικά σύμφωνα με το θεωρητικό μοντέλο της Maslach (1982), η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί την πρώτη συνιστώσα της επαγγελματικής εξουθένωσης σύμφωνα με την οποία ο εργαζόμενος δεν διαθέτει πλέον τα ψυχικά αποθέματα για να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες απαιτήσεις της δουλειάς. Στη συνέχεια ακολουθεί η αποπροσωποποίηση που είναι ένας αμυντικός μηχανισμός που έχει στήσει το άτομο προκειμένου να μπορέσει να αντιμετωπίσει τα συμπτώματα της συναισθηματικής εξουθένωσης. Η αποπροσωποποίηση οδηγεί μάλιστα και σε αρνητικές συμπεριφορές. Για παράδειγμα, μπορεί ένας εργαζόμενος σε υπηρεσίες πρώτης γραμμής να μην απαντά στα τηλεφωνήματα ή να μην ικανοποιεί τα αιτήματα των πελατών. Σ’ ένα άλλο παράδειγμα, ο γιατρός ή ο νοσηλεύτης δεν αναφέρεται στους ασθενείς με τα ονόματά τους αλλά με βάση την ασθένεια ή το δωμάτιό τους. Συνεπώς, στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος γίνεται κυνικός και αδιάφορος. Τέλος, η αίσθηση των μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων στον εργασιακό χώρο είναι η διάσταση που αφορά στο γεγονός ότι οι εργαζόμενοι δεν έχουν αίσθηση της

πραγματικής προσφοράς τους αλλά και γενικότερα του ρόλου τους στο περιβάλλον εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Πρωτεύον σημείο αναφοράς για την διεξαγωγή ερευνητικών μελετών είναι η επιλογή της μεθοδολογικής προσέγγισης μέσω της οποίας θα μπορούν να επιτευχθούν οι στόχοι της μελέτης, να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα και να ελεγχθούν οι ερευνητικές υποθέσεις. Η επιλογή της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης προκύπτει έπειτα από εκτενή μελέτη του θεωρητικού πλαισίου και της σύνδεσής του με τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται. Με γνώμονα τα παραπάνω προκύπτει η διαμόρφωση των ερευνητικών εργαλείων της μελέτης και προσδιορίζεται η κατάλληλη τεχνική δειγματοληψίας (Kothari, 2004). Κατά συνέπεια η επιλεγείσα μεθοδολογική προσέγγιση προσδιορίζει τους τρόπους και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν από τον ερευνητή ώστε να διερευνηθούν ζητήματα τα οποία προορίζονται να οδηγήσουν σε αντικειμενικά συμπεράσματα (Newman & Benz, 1998). Οι βασικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται στις κοινωνικές επιστήμες είναι η ποσοτική και η ποιοτική έρευνα, η βασική διαφορά των οποίων βρίσκεται στον τρόπο που τα δεδομένα συλλέγονται και αναλύονται.

Στην προτεινόμενη μελέτη η μεθοδολογία έρευνας που θα ακολουθηθεί είναι ποσοτική με τη χρήση ερωτηματολογίου. Η απόφαση της επιλογής ποσοτικής έρευνας αποφασίστηκε έπειτα από τη μελέτη της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και τη σύγκριση της με την ποιοτική ερευνητική προσέγγιση. Η ανάληψη της απόφασης για τη διενέργεια ποσοτικής έρευνας δεν υποβαθμίζει την αξία της ποιοτικής ερευνητικής προσέγγισης η οποία όμως παρόλα αυτά κρίθηκε ότι δεν θα μπορούσε να εξυπηρετήσει το ίδιο αποτελεσματικά τους ερευνητικούς στόχους. Τα βασικά στοιχεία που ελήφθησαν υπόψη ώστε να αποφασισθεί η διενέργεια της συγκεκριμένης μελέτης μέσω ποσοτικής έρευνας ήταν η επιστημονική της αξιοπιστία και η μεθοδολογική συνέπεια, η δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων εφόσον

αυτή πραγματοποιηθεί σε ευρεία κλίμακα και η δυνατότητα που παρέχει για την αποτύπωση χρήσιμων ευρημάτων βάσει των ερευνητικών ερωτημάτων.

Η ποσοτική έρευνα παρέχει συγκεκριμένα πλεονεκτήματα στο ερευνητή (Kelle, 2006). Αρχικά, αποτελεί μεθοδολογική προσέγγιση η οποία δεν είναι ιδιαίτερα κοστοβόρα ενώ παράλληλα παρέχει γρήγορα αποτελέσματα. Παράλληλα, η ποσοτική έρευνα επιτρέπει την συλλογή μεγάλου αριθμού δεδομένων ώστε να αποφευχθεί η μεροληψία των απαντήσεων ενώ παράλληλα η παρεχόμενη ανωνυμία ευνοεί την ειλικρίνεια των ερωτηθέντων στις απαντήσεις. Επιπρόσθετα, η τυποποίηση των απαντήσεων σε ερωτηματολόγια κλειστού τύπου καθιστά τη συλλογή των δεδομένων ιδιαίτερα εύκολη. Η αξιολόγηση και αναγνώριση των παραπάνω πλεονεκτημάτων οδήγησαν στην επιλογή της μεθόδου της ποσοτικής έρευνας λαμβάνοντας όμως παράλληλα υπόψη μια σειρά μειονεκτήματα που την χαρακτηρίζουν. Αυτά είναι η μη δυνατότητα για παροχή διευκρινήσεων στους συμμετέχοντες στην έρευνα, ο περιορισμός των απαντήσεων βάσει συγκεκριμένης τυπολογίας και η έλλειψη κινήτρων των ατόμων για συμμετοχή στην έρευνα και ως εκ τούτου ο χαμηλός βαθμός ανταποκρισιμότητας σε αυτή (Morgan, 2007).

Με γνώμονα τα παραπάνω γίνεται προσπάθεια περιστολής των μειονεκτημάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή ποσοτικής έρευνας. Το ερωτηματολόγιο το οποίο σχεδιάστηκε αποφασίστηκε να είναι μικρού μεγέθους αποτυπώνοντας παρόλα αυτά πλήρως τις απόψεις των ερωτηθέντων σχετικά με τα υπό διερεύνηση ζητήματα εξασφαλίζοντας έτσι την εγκυρότητα του περιεχομένου του ερωτηματολογίου. Επιπρόσθετα, οι ερωτήσεις του ερευνητικού εργαλείου προκύπτουν έπειτα από ενδελεχή μελέτη της υπάρχουσας αρθρογραφίας επιτρέποντας την επαναληψιμότητα της μελέτης σε διαφορετικά δείγματα γεγονός που εξασφαλίζει την αξιοπιστία του ερευνητικού εργαλείου (Creswell, 2011).

3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η ερευνητική διαδικασία περιλαμβάνει συγκεκριμένα στάδια ο προσδιορισμός των οποίων στοχεύει στην παροχή κατευθυντήριων γραμμών έως την τελική ολοκλήρωση της έρευνας (Creswell, 2011). Ως εκ τούτου αρχικά προσδιορίστηκε το υπό

διερεύνηση πρόβλημα της έρευνας, ενώ παράλληλα τέθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα. Εν συνεχεία ακολούθησε ο προσδιορισμός του πληθυσμού και του δείγματος της έρευνας, ενώ παράλληλα, προσδιορίστηκε η τεχνική δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε. Ακολούθησε η επιλογή και προσαρμογή του ερευνητικού εργαλείου και η αξιολόγηση του. Στο επόμενο στάδιο έλαβε χώρα η συλλογή των δεδομένων, ενώ εν συνεχεία οι απαντήσεις των ερωτηθέντων ποσοτικοποιήθηκαν και καταχωρηθήκαν στο κατάλληλο στατιστικό πακέτο ώστε να προκύψουν τα αντίστοιχα ποσοτικά αποτελέσματα. Η μελέτη ολοκληρώνεται με την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, την κριτική αξιολόγηση τους και την σύνδεσή τους με την υφιστάμενη βιβλιογραφία.

Η συγκέντρωση δεδομένων που αφορούν συγκεκριμένες στάσεις και απόψεις των ερωτηθέντων εγείρουν δεοντολογικά και ηθικά ζητήματα. Ως εκ τούτου η συγκεκριμένη έρευνα ακολουθεί συγκεκριμένους ηθικούς κανόνες για τη συλλογή της απαιτούμενης πληροφόρησης στηριζόμενη στις αρχές της εμπιστευτικότητας, της ιδιωτικότητας και της πληροφορημένης συναίνεσης (Creswell, 2011). Οι δυνάμει ερωτηθέντες πληροφορήθηκαν μέσω εισαγωγικού κειμένου για το σκοπό της έρευνας, για την εξασφάλιση της ανωνυμίας τους εφόσον συμμετέχουν στην έρευνα καθώς και για την αποκλειστική χρήση των απαντήσεων που θα δοθούν μόνο από τον ίδιο τον ερευνητή και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

3.3 ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συλλογή των δεδομένων διεξήχθη μέσω προσωπικής επαφής του ερευνητή με τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Στη συγκεκριμένη μελέτη χρησιμοποιήθηκε δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα και πιο συγκεκριμένα η μέθοδος της βολικής δειγματοληψίας μέσω της οποίας επιλέγονται για συμμετοχή στην έρευνα άτομα τα οποία είναι διαθέσιμα και πρόθυμα για αυτή. Το κοινό χαρακτηριστικό των ατόμων είναι εργαζόμενοι στο χώρο της εκπαίδευσης και διαβιούν στο νομό Αργολίδας. Ο πληθυσμός στόχος ο οποίος επιλέγεται να μελετηθεί αφορά το σύνολο των εκπαιδευτικών του νομού Αργολίδας και το δείγμα ανήλθε στα 121 άτομα.

3.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ

Στην παρούσα έρευνα, η συλλογή των δεδομένων διεξήχθη με προσωπική συνέντευξη. Η έρευνα είναι ποσοτική και διεξάγεται μέσω δειγματοληψίας και χρήσης ερωτηματολογίου κλειστού τύπου.

Το ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί είναι το «Ερωτηματολόγιο Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης» της Christine Maslach (Maslach & Jackson, 1986). Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από 22 ερωτήσεις που αναφέρονται σε μια σειρά από καταστάσεις που σχετίζονται με το χώρο εργασίας. Οι ερωτώμενοι καλούνται να αξιολογήσουν σε ποιο βαθμό οι παρουσιαζόμενοι παράγοντες συνδράμουν στη δημιουργία πίεσης στο χώρο εργασίας τους με βάση 7βαθμη κλίμακα Likert (0- Ποτέ δεν μου συμβαίνει, 1- Λίγες φορές τον χρόνο, 2- Μια φορά το μήνα ή λιγότερο, 3- Δυο-τρεις φορές το μήνα, 4- Μια φορά την εβδομάδα, 5- Αρκετές φορές την εβδομάδα, 6- Κάθε μέρα μου συμβαίνει).

Η στάθμιση του συγκεκριμένου ερευνητικού στα ελληνικά έγινε από τους Anagnostopoulos & Papadatou (1992). Σύμφωνα με αυτή η αξιοπιστία της εσωτερικής συνοχής για την υπο-κλίμακα συναισθηματικής εξάντλησης είναι ίση με 0,84, για την δεύτερη κλίμακα της αποπροσωποποίησης είναι 0,55 και για την τρίτη υπο-κλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων ίση με 0,71 (Anagnostopoulos et al., 1992). Έγιναν οι απαραίτητες φραστικές τροποποιήσεις στο εργαλείο, με βάση τη χρήση του εργαλείου ώστε αυτό να προσαρμοστεί στο δείγμα των εκπαιδευτικών.

Ακολουθώντας τη διαδικασία της ομαδοποίησης μεταβλητών, ο προσδιορισμός του συνδρόμου εργασιακής εξουθένωσης δίνεται από τρεις υποκατηγορίες:

1. Συναισθηματική εξάντληση
2. Αποπροσωποποίηση
3. Προσωπικά επιτεύγματα

Για τη μέτρηση της συναισθηματικής εξάντλησης χρησιμοποιούνται οι εξής εννέα παράμετροι:

1. Νιώθω συναισθηματικά άδειος/α, από τη δουλειά μου
2. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας

3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα στη δουλειά
4. Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη τη μέρα
5. Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου
6. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου
7. Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου
8. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους
9. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου

Για τη μέτρηση της αποπροσωποποίησης χρησιμοποιούνται οι έξις πέντε παράμετροι:

1. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς μαθητές μου σαν να ήταν αντικείμενα
2. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτήν την δουλειά
3. Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή
4. Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς μαθητές
5. Νιώθω πως οι μαθητές μου ρίχνουν τις ευθύνες σε μένα για μερικά από τα προβλήματα τους

Τέλος, για τη μέτρηση του παράγοντα των προσωπικών επιτευγμάτων χρησιμοποιούνται οι έξις οκτώ παράμετροι:

1. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως νοιώθουν οι μαθητές μου για όσα τους συμβαίνουν
2. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των μαθητών μου
3. Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των μαθητών μου μέσα από τη δουλειά μου
4. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα
5. Νιώθω πως μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους αποδέκτες των υπηρεσιών μου
6. Αισθάνομαι αναζωογονημένος/η όταν έχω δουλέψει σε στενή επαφή με τους μαθητές μου

7. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά
8. Νιώθω πως μπορώ να αντιμετωπίσω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου

Για την αποτύπωση του βαθμού συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης υπολογίζονται οι συνολικές βαθμολογίες των επιμέρους παραγόντων που βάσει αυτών προκύπτει ο βαθμός βίωσης συμπτωμάτων επαγγελματικής εξουθένωσης ως εξής:

Πίνακας 1: Κατηγοριοποίηση παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης

Παράγοντας	Επίπεδο βίωσης συμπτωμάτων επαγγελματικής εξουθένωσης		
	Χαμηλό	Μέτριο	Υψηλό
Συναισθηματική εξάντληση	≤16	17-26	≥27
Αποπροσωποποίηση	≤6	7-12	≥13
Προσωπικά επιτεύγματα	≥39	38-32	≤31

Απαραίτητη συνθήκη για την αποδοχή συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης από μέρος των εργαζομένων αποτελεί η βίωση υψηλών επιπέδων συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και χαμηλού επιπέδου βίωσης επιτυχίας προσωπικών επιτευγμάτων.

3.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Οι στατιστικές μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν, είναι, τόσο περιγραφικές, όσο και επαγωγικές, όπως αναλύονται παρακάτω:

- Μέτρα θέσης και διασποράς και συγκεκριμένα ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση
- Ποσοστά κατανομής συχνοτήτων
- Οι μη παραμετρικοί έλεγχοι Mann-Whitney U και Kruskal-Wallis H, ώστε να διαπιστωθεί η ύπαρξη ή μη στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων στις

μέσες βαθμολογίες μεταβλητών που προσδιορίζονται με αριθμητική κλίμακα με βάση χαρακτηριστικά τα οποία προσδιορίζονται με 2 ή περισσότερες κατηγορίες αντίστοιχα

- Ο μη παραμετρικός συντελεστής γραμμικής συσχέτισης rho του Spearman στην περίπτωση συσχέτισης δύο μεταβλητών αριθμητικής κλίμακας
- Ο μη παραμετρικός έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 στην περίπτωση συσχέτισης δύο μεταβλητών ονομαστικής κλίμακας
- Το επίπεδο σημαντικότητας που προκαθορίζεται για τη διεξαγωγή των ελέγχων υποθέσεων είναι το $\alpha=0,05$.

3.5 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

Η αξιοπιστία των απαντήσεων εξετάστηκε με γνώμονα τη μελέτη της εσωτερικής συνέπειας των στοιχείων του ερευνητικού εργαλείου. Δεδομένου ότι οι απαντήσεις του ερευνητικού εργαλείου συνολικά προσδιορίζονται μέσω συνεχών μεταβλητών η εσωτερική συνέπεια των δεδομένων θα ερευνηθεί με τη χρήση του συντελεστή άλφα του Cronbach. Η επιθυμητή τιμή του συγκεκριμένου συντελεστή είναι άνω του 0,60 οπότε θεωρείται και ικανοποιητικός (Cronbach, 1951). Παράλληλα, η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας θα αξιολογηθεί βάσει της μελέτης του εάν τα αποτελέσματα είναι σχετικά αναμενόμενα αλλά και με την αντιστοίχιση των αποτελεσμάτων με την υπάρχουσα θεωρητική και εμπειρική γνώση που προσδιορίζεται από άλλες μελέτες συναφούς περιεχομένου. Όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 2 το σύνολο των παραγόντων προσδιορισμού της επαγγελματικής εξουθένωσης αλλά και το συνολικό ερωτηματολόγιο παρουσιάζουν πολύ ικανοποιητικές τιμές του συντελεστή Alpha κατά Cronbach.

Πίνακας 2: Τιμές συντελεστή Alpha κατά Cronbach

Παράγοντας	Items	Συντελεστής Alpha
Συναισθηματική εξάντληση	9	0,947
Αποπροσωποποίηση	5	0,841
Προσωπικά επιτεύγματα	8	0,879
MBI	22	0,860

3.6 ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΤΥΠΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η σπουδαιότητα και πρωτοτυπία της μελέτης συνίσταται στο γεγονός ότι δεν έχει επαναληφθεί σε εκπαιδευτικούς από τη στιγμή που ενέσκηψε η οικονομική κρίση στην Ελλάδα. Οι μεταρρυθμίσεις που ακολούθησαν είχαν ως αποτέλεσμα τη σημαντική μεταβολή των συνθηκών εργασίας των εκπαιδευτικών συσχετιζόμενες πάντα και με τη μεταβολή του μισθολογικού τους επιπέδου. Κατά συνέπεια η συγκεκριμένη έρευνα κρίνεται πρωτότυπη και θεωρείται ότι θα συμβάλει σε σημαντικό βαθμό στην αποτύπωση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών στις τρέχουσες κοινωνικές συνθήκες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ξεκινώντας την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνάς μας με την παράθεση των δημογραφικών χαρακτηριστικών ώστε να αποσαφηνιστεί το δείγμα, αρχικά παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο μέρος αυτού αποτελείται από γυναίκες (59,5%), ενώ το υπόλοιπο 40,5% από άνδρες. Αναφορικά με την ηλικιακή κατανομή του δείγματος, προκύπτει ότι κατά μέσο όρο οι ερωτηθέντες είναι 48,15 ετών \pm 7,17 έτη. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων, το 76,9% αυτών είναι έγγαμοι, το 20,7% άγαμοι, το 0,0% διαζευγμένοι και το 2,5% χήροι. Επιπλέον, παρατηρείται ότι οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες κατέχουν θέση εκπαιδευτικού (89,3%), ενώ 5,0% αυτών κατέχουν θέση υποδιευθυντή και το 5,8% θέση διευθυντή. Όσον αφορά το μέσο χρόνο προϋπηρεσίας των εκπαιδευτικών του δείγματος αυτός ισούται με 18 \pm 7,2 έτη, ενώ ο μέσος χρόνος υπηρεσίας στο ίδιο σχολείο είναι ίσος με 7,1 \pm 6,2 έτη.

Πίνακας 3: Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

		N	%	M.O.	T.A.
Φύλο	Ανδρας	49	40,5%		
	Γυναίκα	72	59,5%		
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	25	20,7%		
	Έγγαμος/η	93	76,9%		
	Διαζευγμένος/η	0	0,0%		
	Χήρος/α	3	2,5%		
Θέση στον εκπαιδευτικό οργανισμό	Καθηγητής/τρια	108	89,3%		
	Υποδιευθυντής/ρια	6	5,0%		
	Διευθυντής/ρια	7	5,8%		
Ηλικία				48,15	7,17
Έτη προϋπηρεσίας				17,99	7,16
Έτη στο ίδιο σχολείο				7,07	6,18

Συνεχίζοντας την παράθεση των αποτελεσμάτων της στατιστικής μελέτης σκιαγραφείται ο βαθμός έντασης των συμπτωμάτων που προσδιορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση και παρατίθενται στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου.

Για την εξαγωγή στατιστικών συμπερασμάτων χρησιμοποιήθηκαν και σε αυτή την περίπτωση απλές μέθοδοι περιγραφικής στατιστικής. Αρχικά, παρατηρείται ότι στο σύνολο του δείγματος ο παράγοντας «Συναισθηματική εξάντληση» παρουσιάζει μέσο όρο βαθμολογιών ίσο με 31,11 (T.A.=14,09) προσδιορίζοντας σε υψηλό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς το επίπεδο βίωσης αισθήματος συναισθηματικής εξάντλησης από μέρους των ερωτηθέντων είναι ιδιαίτερα υψηλό.

Πίνακας 4: Μέση βαθμολογία του παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης

	M.O.	T.A.
Νιώθω συναισθηματικά άδειος/α, από τη δουλειά μου	3,89	1,88
Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	3,39	2,20
Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα στη δουλειά	3,60	1,87
Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη τη μέρα	2,45	1,68
Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	3,87	1,88
Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου	3,42	1,94
Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου	4,83	1,42
Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους	2,16	1,68
Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου	3,50	2,14
Συναισθηματική εξάντληση	31,11	14,09

Σε σχέση με τον παράγοντα της «Αποπροσωποποίησης» προκύπτουν παραπλήσια αποτελέσματα καθώς ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας του είναι ίσος με 12,26 (T.A.=6,74) προσδιορίζοντας οριακά υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 5: Μέση βαθμολογία του παράγοντα της αποπροσωποποίησης

	M.O.	T.A.
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς μαθητές μου σαν να ήταν αντικείμενα	2,59	1,68
Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτήν την δουλειά	2,60	1,81
Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή	2,76	1,84
Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς μαθητές	1,74	1,41
Νιώθω πως οι μαθητές μου ρίχνουν τις ευθύνες σε μένα για μερικά από τα προβλήματα τους	2,58	1,85
Αποπροσωποποίηση	12,26	6,74

Τέλος χαμηλός είναι ο βαθμός βίωσης από μέρους των εκπαιδευτικών του δείγματος αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων καθώς από τα αποτελέσματα σκιαγραφείται ότι η μέση συνολική βαθμολογία του συγκεκριμένου παράγοντα είναι χαμηλή και ίση με 24,43 (T.A.=9,73).

Πίνακας 6: Μέση βαθμολογία του παράγοντα των προσωπικών επιτευγμάτων

	M.O.	T.A.
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως νοιώθουν οι μαθητές μου για όσα τους συμβαίνουν	3,17	1,82
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των μαθητών μου	3,36	1,79
Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των μαθητών μου μέσα από τη δουλειά μου	3,32	1,66
Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα	2,78	1,61
Νιώθω πως μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους αποδέκτες των υπηρεσιών μου	3,02	1,82
Αισθάνομαι αναζωογονημένος/η όταν έχω δουλέψει σε στενή επαφή με τους μαθητές μου	2,55	1,63
Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	3,25	1,48
Νιώθω πως μπορώ να αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	2,99	1,33
Προσωπικά επιτεύγματα	24,43	9,73

Με γνώμονα τα παραπάνω αποτελέσματα επιχειρείται η κατηγοριοποίηση του επιπέδου βίωσης συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και εκπλήρωσης προσωπικών συναισθημάτων από μέρους των εκπαιδευτικών του δείγματος ώστε να διαπιστωθεί η παρουσία ή μη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης σε αυτούς. Όπως παρατηρείται το 22,3% των συμμετεχόντων στην έρευνα παρουσιάζει χαμηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης, το 16,5% μέτριο και το 61,2% υψηλό. Επιπρόσθετα, το 21,5% των ερωτηθέντων παρουσιάζει χαμηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης, το 29,8% μέτριο και το 48,8% υψηλό, ενώ τέλος, το 8,3% των εκπαιδευτικών παρουσιάζει υψηλό επίπεδο αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων, το 21,5% μέτριο και το 70,2% χαμηλό. Μέσω του συνδυασμού των επιπέδων βίωσης υψηλής συναισθηματικής εξάντλησης, υψηλής αποπροσωποποίησης και χαμηλού αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων από μέρους των ερωτηθέντων προκύπτει ότι το πολύ υψηλό ποσοστό

του 38,0% των εκπαιδευτικών παρουσιάζει συμπτωματολογία του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 7: Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών

		N	%
Συναισθηματική εξάντληση	Χαμηλό	27	22,3%
	Μέτριο	20	16,5%
	Υψηλό	74	61,2%
Αποπροσωποποίηση	Χαμηλό	26	21,5%
	Μέτριο	36	29,8%
	Υψηλό	59	48,8%
Προσωπικά επιτεύγματα	Υψηλό	10	8,3%
	Μέτριο	26	21,5%
	Χαμηλό	85	70,2%
Επαγγελματική εξουθένωση	Ναι	46	38,0%
	Όχι	75	62,0%

Για την διενέργεια ελέγχων στατιστικών υποθέσεων με τη χρήση μεθόδων της επαγωγικής στατιστικής απαιτείται η σκιαγράφηση του εάν οι χρησιμοποιούμενες μεταβλητές που προσδιορίζουν τους παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης ακολουθούν την κανονική κατανομή. Όπως παρατηρείται στο πίνακα 8, μέσω των ελέγχων Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk η υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται ($p < 0,01$ σε κάθε περίπτωση) και ως εκ τούτου για τη διεξαγωγή ελέγχων στατιστικών υποθέσεων θα γίνει χρήση μη παραμετρικών μεθόδων.

Πίνακας 8: Έλεγχοι κανονικότητας δεδομένων

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	p	Statistic	df	p
Συναισθηματική εξάντληση	0,183	121	0,000	0,921	121	0,000
Αποπροσωποποίηση	0,128	121	0,000	0,963	121	0,002
Προσωπικά επιτεύγματα	0,142	121	0,000	0,959	121	0,001

Όσον αφορά στη συσχέτιση των επιμέρους παραγόντων προσδιορισμού της επαγγελματικής εξουθένωσης κατά ζεύγη με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης rho του Spearman, αρχικά καταγράφεται θετική και στατιστικά σημαντική σχέση ($p < 0,001$) ανάμεσα στην «Συναισθηματική εξάντληση» και την «Αποπροσωποποίηση» με τον συντελεστή συσχέτισης να λαμβάνει τιμή ίση με 0,739 η οποία καταδεικνύει αρκετά υψηλή θετική συσχέτιση των δυο παραγόντων. Συνεπώς, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι όσο αυξάνεται ο βαθμός συναισθηματικής εξάντλησης τόσο αυξάνεται και ο βαθμός αποπροσωποποίησης των εργαζομένων στο χώρο της εκπαίδευσης. Αντιστρόφως ανάλογη είναι η σχέση ανάμεσα στους παράγοντες της «Συναισθηματικής εξάντλησης» και των «Προσωπικών επιτευγμάτων». Ο συντελεστής συσχέτισης ανάμεσα στις δυο μεταβλητές λαμβάνει τιμή ίση με -0,299 γεγονός που καταδεικνύει αρνητική, στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p = 0,001$). Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να χαρακτηριστεί αναμενόμενο καθώς είναι λογικό όσο αυξάνεται ο βαθμός συναισθηματικής εξάντλησης να μειώνεται ο βαθμός της θετικής ανταπόκρισης των εργαζομένων απέναντι στα καθήκοντά τους αλλά και στους κοινωνούς των υπηρεσιών τους που είναι οι ίδιοι οι μαθητές.

Πίνακας 9: Μήτρα συσχετίσεων των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης

		Συναισθηματική εξάντληση	Αποπροσωποποίηση	Προσωπικά επιτεύγματα
Συναισθηματική εξάντληση	rho	1		
	p	.		
Αποπροσωποποίηση	rho	0,739	1	
	p	0,000	.	
Προσωπικά επιτεύγματα	rho	-0,299	-0,065	1
	p	0,001	0,481	.

Στη συνέχεια της μελέτης διερευνάται ο βαθμός διαφοροποίησης των συνολικών μέσων βαθμολογιών των επιμέρους παραγόντων με βάση το εάν οι ερωτηθέντες παρουσιάζουν ή όχι συμπτωματολογία επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως προκύπτει μέσω του αντίστοιχου ελέγχου Mann-Whitney U, οι διαφοροποιήσεις των συνολικών μέσων βαθμολογιών των εκπαιδευτικών που παρουσιάζουν συμπτωματολογία επαγγελματικής εξουθένωσης είναι στατιστικά σημαντικές ($p < 0,001$ σε κάθε περίπτωση). Πιο συγκεκριμένα, όπως είναι αναμενόμενο οι εκπαιδευτικοί που παρουσιάζουν επαγγελματική εξουθένωση σημειώνουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και ιδιαίτερα χαμηλότερα επίπεδα αισθήματα εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων σε σχέση με τους υπολοίπους εκπαιδευτικούς.

Πίνακας 10: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση την ύπαρξη ή μη συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης

	Επαγγελματική εξουθένωση				p
	Ναι		Όχι		
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	
Συναισθηματική εξάντληση	42,43	5,29	24,16	13,27	0,000
Αποπροσωποποίηση	17,35	4,34	9,15	6,03	0,000
Προσωπικά επιτεύγματα	20,02	6,31	27,13	10,47	0,000

Εν συνεχεία, διερευνώντας την επίδραση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των εκπαιδευτικών στον βαθμό βίωσης των παραγόντων που προσδιορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση, αρχικά προκύπτει ότι βάση του αντίστοιχου ελέγχου Mann-Whitney δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις των επιπέδων συναισθηματικής εξάντλησης ($p=0,958$), αποπροσωποποίησης ($p=0,975$) και αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων ($p=0,935$) ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες εκπαιδευτικούς.

Πίνακας 11: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση το φύλο

	Φύλο				p
	Ανδρας		Γυναίκα		
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	
Συναισθηματική εξάντληση	31,14	14,92	31,08	13,60	0,958
Αποπροσωποποίηση	12,12	6,90	12,36	6,68	0,975
Προσωπικά επιτεύγματα	24,53	10,40	24,36	9,31	0,935

Επιπλέον κατά τη συσχέτιση των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης με την ηλικία των εκπαιδευτικών επίσης δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική σχέση των επιπέδων συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων με το παρατηρηθέν επίπεδο σημαντικότητας να είναι σταθερά ανώτερο του $\alpha=0,05$ σε κάθε περίπτωση.

Πίνακας 12: Συσχέτιση των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης και της ηλικίας

	Ηλικία	
	rho	p
Συναισθηματική εξάντληση	0,094	0,305
Αποπροσωποποίηση	0,083	0,368
Προσωπικά επιτεύγματα	-0,024	0,793

Παράλληλα, με τη χρήση του ελέγχου Kruskal-Wallis H, παρατηρείται ότι παρόλο το γεγονός ότι οι άγαμοι εκπαιδευτικοί παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης αλλά και προσωπικών επιτευγμάτων σε σχέση αρχικά με τους έγγαμους και εν συνεχεία με τους χήρους οι συγκεκριμένες διαφοροποιήσεις των συνολικών μέσων βαθμολογιών δεν καθίστανται στατιστικά σημαντικές ($p>0,05$). Αντίθετα, στατιστικά σημαντικές είναι οι διαφοροποιήσεις των συνολικών μέσων βαθμολογιών του παράγοντα της αποπροσωποποίησης με βάση την οικογενειακή κατάσταση των εκπαιδευτικών με τους άγαμους και εν συνεχεία τους έγγαμους να σημειώνουν υψηλότερα επίπεδα του συγκεκριμένου παράγοντα σε σχέση με τους χήρους ($p=0,047$).

Επιπρόσθετα, δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις του επιπέδου βίωσης συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων από μέρους των εκπαιδευτικών με βάση τη θέση που κατέχουν στον εκπαιδευτικό οργανισμό που υπηρετούν ($p>0,05$ σε κάθε περίπτωση) βάση του αντίστοιχου ελέγχου Kruskal-Wallis H.

Πίνακας 13: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση την οικογενειακή κατάσταση

	Οικογενειακή κατάσταση						p
	Άγαμος/η		Έγγαμος/η		Χήρος/α		
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	
Συναισθηματική εξάντληση	34,68	12,11	30,29	14,48	26,67	16,74	0,602
Αποπροσωποποίηση	15,44	8,31	11,53	6,05	8,67	6,66	0,047
Προσωπικά επιτεύγματα	26,28	7,81	24,01	10,10	22,00	14,00	0,339

Πίνακας 14: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων των μέσων βαθμολογιών των παραγόντων με βάση τη θέση εργασίας

	Θέση στον εκπαιδευτικό οργανισμό						p
	Καθηγητής/τρια		Υποδιευθυντής/ρια		Διευθυντής/ρια		
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	
Συναισθηματική εξάντληση	31,40	14,03	26,17	14,68	30,86	15,85	0,737
Αποπροσωποποίηση	12,23	6,67	11,17	6,18	13,71	8,98	0,694
Προσωπικά επιτεύγματα	24,45	9,88	18,17	3,71	29,43	8,42	0,110

Επιπλέον κατά τη συσχέτιση των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης με τα συνολικά χρόνια προϋπηρεσία και τα χρόνια εργασίας στο ίδιο σχολείο, παρατηρείται ότι με βάση τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 15, οι αντίστοιχοι συντελεστές συσχέτισης κατά Spearman δεν καθίστανται στατιστικά σημαντικοί ($p > 0,05$). Κατά συνέπεια, δεν παρατηρείται γραμμική σχέση ανάμεσα στα επίπεδα βίωσης συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και αισθήματος εκπλήρωσης προσωπικών επιτευγμάτων από μέρους των εκπαιδευτικών και τα αξιολογηθέντα χαρακτηριστικά του χρόνου εργασίας.

Πίνακας 15: Συσχέτιση των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης και του χρόνου υπηρεσίας

		Έτη προϋπηρεσίας	Έτη στο ίδιο σχολείο
		Συναισθηματική εξάντληση	rho
	p	0,599	0,872
Αποπροσωποποίηση	rho	0,108	0,047
	p	0,237	0,609
Προσωπικά επιτεύγματα	rho	-0,033	0,044
	p	0,783	0,650

Εν συνεχεία, διεξάγονται έλεγχοι ανεξαρτησίας της παρουσίας ή μη συμπτωμάτων επαγγελματικής εξουθένωσης και των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των εκπαιδευτικών που προσδιορίζονται μέσω κατηγορικών

μεταβλητών και πιο συγκεκριμένα του φύλου, της οικογενειακής κατάστασης και της θέσης των ερωτηθέντων στον εκπαιδευτικό οργανισμό που υπηρετούν μέσω της στατιστικής χ^2 . Από τα αποτελέσματα των αντίστοιχων ελέγχων προκύπτει ότι οι εξεταζόμενοι επαγγελματικο-δημογραφικοί παράγοντες είναι ανεξάρτητοι του χαρακτηριστικού βίωσης επαγγελματικής εξουθένωσης μη αποτελώντας στοιχεία προσδιορισμού του καθώς σε κάθε περίπτωση το παρατηρηθέν επίπεδο σημαντικότητας είναι ανώτερο του $\alpha=0,05$.

Πίνακας 16: Έλεγχος ανεξαρτησίας της παρουσίας συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης και του φύλου

	Φύλο								p
	Ανδρας				Γυναίκα				
	Ναι		Όχι		Ναι		Όχι		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Επαγγελματική εξουθένωση	18	36,7%	31	63,3%	28	38,9%	44	61,1%	0,482

Πίνακας 17: Έλεγχος ανεξαρτησίας της παρουσίας συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης και της οικογενειακής κατάστασης

	Οικογενειακή κατάσταση																p
	Άγαμος/η				Έγγαμος/η				Διαζευγμένος/η				Χήρος/α				
	Ναι		Όχι		Ναι		Όχι		Ναι		Όχι		Ναι		Όχι		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Επαγγελματική εξουθένωση	12	48,0%	13	52,0%	33	35,5%	60	64,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	0,512

Πίνακας 18: Έλεγχος ανεξαρτησίας της παρουσίας συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης και της θέσης στην εργασία

	Θέση στον εκπαιδευτικό οργανισμό												p
	Καθηγητής/τρια				Υποδιευθυντής/ρια				Διευθυντής/ρια				
	Ναι		Όχι		Ναι		Όχι		Ναι		Όχι		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Επαγγελματική εξουθένωση	41	38,0%	67	62,0%	2	33,3%	4	66,7%	3	42,9%	4	57,1%	0,939

Τέλος, μέσω του ελέγχου Mann-Whitney U παρατηρείται ότι οι μέσοι όροι της ηλικίας, των ετών προϋπηρεσίας και των ετών υπηρεσίας των εκπαιδευτικών στο ίδιο σχολείο δε διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά με βάση το εάν αυτοί παρουσιάζουν ή όχι συμπτωματολογία του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης ($p>0,05$ σε όλες τις περιπτώσεις).

Πίνακας 19: Έλεγχος στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων της μέσης ηλικίας και χρόνου υπηρεσίας με βάση την ύπαρξη ή μη συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης

	Επαγγελματική εξουθένωση				p
	Ναι		Όχι		
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	
Ηλικία	48,52	7,68	47,92	6,88	0,716
Έτη προϋπηρεσίας	18,28	7,34	17,81	7,09	0,714
Έτη στο ίδιο σχολείο	6,17	5,47	7,61	6,56	0,263

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα εργασία εξετάστηκε η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της εκπαίδευσης μέσω της εξέτασης της διεθνούς και εγχώριας βιβλιογραφίας, σε πρώτο επίπεδο, και σε δεύτερο επίπεδο επιχειρήθηκε η διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης σε δείγμα εκπαιδευτικών στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, μέσω εφαρμογής αντίστοιχου ερωτηματολογίου. Σε θεωρητικό επίπεδο αποτυπώθηκε πως οι σημαντικότερες προσδιοριστικές μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι υψηλές απαιτήσεις εργασίας, το εκτεταμένο ωράριο, η ανάθεση υπερβολικού όγκου καθηκόντων και οι χαμηλές οικονομικές απολαβές. Επίσης, ο ρυθμός εναλλαγής των καταστάσεων στο εργασιακό περιβάλλον και το μεταβαλλόμενο ωράριο αποτελούν σημαντικούς παράγοντες πρόκλησης επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ παράλληλα, μικρός είναι ο ρόλος της ανεπάρκειας πόρων στην αύξηση της συμπτωματολογίας επαγγελματικής εξουθένωσης.

Από τη στατιστική ανάλυση, αποκαλύφθηκε πως ο βαθμός εργασιακής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης του δείγματος είναι αρκετά υψηλός γεγονός που έρχεται σε αντίθεση με τη μελέτη του Kantas (2001). Συνολικά, αποδείχθηκε πως οι σημαντικότεροι παράγοντες κατά σειρά που επηρεάζουν το επίπεδο του εργασιακού άγχους είναι η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση όπως άλλωστε τονίζουν και οι Papastylianou et al. (2009). Τέλος, η παρούσα έρευνα αποδεικνύει πως οι παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης δε σχετίζονται με τα επαγγελματικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών όπως άλλωστε επισημαίνουν και οι Antoniou et al. (2013). Παρόλα αυτά άλλες μελέτες καταδεικνύουν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί βιώνουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και ιδιαίτερα συναισθηματικής εξάντλησης και έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων (Antoniou et al., 2006), αλλά λιγότερη αποπροσωποποίηση σε σχέση με τους άνδρες (Lau et al., 2005). Επιπλέον, ο Yavuz (2009) διαπίστωσε ότι οι άντρες βιώνουν υψηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης ενώ οι Maslach et al. (1996) ανέφεραν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί βιώνουν

υψηλότερη συναισθηματική εξάντληση από τους άνδρες. Παρόλα αυτά, οι Zhao & Bi (2003) παρουσιάζουν ομοούσια με την παρούσα έρευνα αποτελέσματα σημειώνοντας ότι οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης δε σχετίζονται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών.

Σύμφωνα με τα παραπάνω και αναφορικά με την περιστολή της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εκπαίδευση, αρχικά θα πρέπει οι αρμόδιοι κρατικοί φορείς και το Υπουργείο Παιδείας να εφαρμόζουν σαφή στοχοθέτηση και ξεκάθαρο πλαίσιο των καθηκόντων σχετικά με την καθημερινή εκπαιδευτική πρακτική, ενώ οι στόχοι που τίθενται πρέπει να αποτελούν και τη βάση για την αξιολόγηση της εργασίας των εργαζομένων. Έτσι, η θετική παρακίνηση των εργαζομένων θα πρέπει να βασίζεται στα επιτεύγματα της εργασίας τους, καθώς αυτά αποτελούν βασική μεταβλητή περιστολής της επαγγελματικής εξουθένωσης όπως άλλωστε τονίζουν Papastylianou et al. (2009), με το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό να αυξάνει τα θετικά συναισθήματα των εκπαιδευτικών και να λειτουργεί ανασταλτικά στη δημιουργία αισθημάτων που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση. Επίσης, μία καλή πρακτική της διαχείρισης του προσωπικού είναι η θέσπιση σαφών κριτηρίων αξιολόγησης, αν και είναι σημαντικό να σημειωθεί πως οι ελεγκτικοί μηχανισμοί πρέπει να είναι ορθολογικά πλαισιωμένοι, ώστε να διασφαλίζεται πλήρης απουσία περιπτώσεων τιμωρίας λόγω προσωπικών κινήτρων. Παράλληλα, δεδομένης της σημαντικότητας των συγκεκριμένων μέτρων είναι απαραίτητη η διενέργεια αντίστοιχων μελετών ώστε να διαπιστωθεί ο αντίκτυπος της αξιολόγησης και της πιθανής επιβολής τιμωριών ώστε να προκύψουν συγκεκριμένες προτάσεις επιστημονικά τεκμηριωμένες.

Ακόμη, δεδομένου ότι η αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και συνεπώς η μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης μέσω πρόσθετων αμοιβών στο δημόσιο είναι σχεδόν αδύνατη, αν αναλογιστεί κανείς και τις σύγχρονες μνημονιακές επιταγές στη χώρα μας, μία καλή πρακτική είναι η ανταμοιβή των εργαζομένων βάσει της αποδοτικότητάς τους μέσω εναλλακτικών τεχνικών, όπως είναι η προφορική ενίσχυση, οι επιστολές αναγνώρισης και η παροχή προτεραιότητας αναφορικά με τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα ή επαγγελματικά συνέδρια σε εργαζόμενους που διαπρέπουν. Επιπροσθέτως, υπάρχει ανάγκη καθιέρωσης μηχανισμών επικοινωνίας μεταξύ των εκπαιδευτικών και ιδιαίτερα των διευθυντών

με τη διοίκηση του τομέα της εκπαίδευσης, όπως και με το εκπαιδευτικό προσωπικό, μέσω της βελτίωσης της εσωτερικής επικοινωνίας και της αύξησης της συχνότητας των συναντήσεων. Με τον τρόπο αυτό, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να αλλάξουν τις αντιλήψεις τους σχετικά με την προσωπική τους ευημερία και οι δεσμοί ανάμεσά τους μπορούν να ισχυροποιηθούν, μέσω κοινών εκδηλώσεων ή συμμετοχής σε κοινές δραστηριότητες.

Επιπλέον, η ανάθεση περισσότερων αρμοδιοτήτων από την πλευρά των εκπαιδευτικών μπορεί να ενισχύσει σημαντικά το αίσθημα αυτονομίας και υπευθυνότητας τους. Επίσης, η βελτίωση της επικοινωνίας μπορεί να επιτευχθεί μέσω της διαμόρφωσης ομάδων εργασίας, ώστε να ενισχυθεί το ηθικό και να δοθούν δυνατότητες διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης μεταξύ των εργαζομένων, ενώ με τον τρόπο αυτό ενισχύονται και οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ τους. Τέλος, η αξιοκρατική αναγνώριση και η χορήγηση ηθικών ανταμοιβών είναι μία ισχυρή μέθοδος διοίκησης των πόρων του εκπαιδευτικού προσωπικού, όχι μόνο για τον ίδιο τον εργαζόμενο που ανταμείβεται αλλά και για τους υπόλοιπους. Η ηθική ανταμοιβή, και σε αυτήν την περίπτωση, πρέπει να γίνεται γνωστή με ειδική ανακοίνωση, ενώ πρέπει να σημειωθεί πως σε περιπτώσεις ελέγχου και πιθανής επιβολής πειθαρχικής τιμωρίας, ο εκπαιδευτικός πρέπει να αισθάνεται πως δεν εκτίθεται στους υπόλοιπους.

5.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η έρευνα της παρούσας διπλωματικής εργασίας χαρακτηρίζεται από μία σειρά περιορισμών, οι οποίοι κρίνεται αναγκαίο να καταγραφούν. Καταρχήν, το δείγμα της έρευνας αποτελείται από εκπαιδευτικούς ενός μόνο νομού, και για το λόγο αυτό τα ευρήματα ίσως δεν μπορούν να γενικευτούν στο επίπεδο ολόκληρης της χώρας. Επιπλέον, ένας ακόμα περιορισμός της έρευνας είναι το γεγονός πως αυτή δεν συμπεριλαμβάνει δείγμα από ιδιωτικά σχολεία, καθώς έχουν διαπιστωθεί σημαντικές αποκλίσεις στα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα. Επίσης, θα μπορούσε ίσως το δείγμα να είναι μεγαλύτερο ώστε να ενισχυθεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Επιπροσθέτως, η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ενός συγκεκριμένου ερευνητικού εργαλείου. Έτσι, είναι πιθανό η εφαρμογή

άλλων ήδη σταθμισμένων ερωτηματολογίων να οδηγούσε σε διαφορετικά ευρήματα και συμπεράσματα. Τέλος, ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει στις επιδράσεις του παρόντος οικονομικού περιβάλλοντος στα αποτελέσματα, καθώς η περιστολή των δαπανών για την εκπαίδευση και ο περιορισμός των διαθέσιμων οικονομικών πόρων των εκπαιδευτικών μονάδων για την επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων έχουν επιφέρει δραματικές μειώσεις στους μισθούς και τις οικονομικές απολαβές των εργαζομένων.

Ωστόσο, η έρευνα και τα ευρήματα που προέκυψαν δεν μπορεί να υποστηριχθεί ότι είναι επαρκή για την πλήρη αποσαφήνιση των παραγόντων και των μεταβλητών που επιδρούν στη διαμόρφωση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες της εκπαίδευσης. Για το λόγο αυτό, η μελλοντική έρευνα θα πρέπει να εστιάσει ανάμεσα σε άλλα και στα παρακάτω:

- Στη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.
- Στην εξέταση των διαφοροποιήσεων που εντοπίζονται ανάμεσα στο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
- Στην εξέταση συγκεκριμένων μεταβλητών που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών και σχετίζονται με την υφιστάμενη οικονομική κρίση
- Στη συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με παράγοντες που σχετίζονται με τις συγκεκριμένες οργανωσιακές δομές, το στυλ ηγεσίας και τα διοικητικά συστήματα που εφαρμόζονται στα ελληνικά και ξένα δημόσια σχολεία.
- Στη συσχέτιση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών του δημόσιου τομέα σε ένα ευρύτερο και διεθνές πλαίσιο παροχής υπηρεσιών εκπαίδευσης.
- Στη διερεύνηση της σχέσης επαγγελματικής εξουθένωσης και ανάληψης επικίνδυνων για την υγεία συμπεριφορών από την πλευρά των εκπαιδευτικών, όπως είναι το κάπνισμα και η υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ.
- Στην εξέταση της διασύνδεσης μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης με τον επιπολασμό ψυχικών ασθενειών και ψυχικών διαταραχών στους επαγγελματίες εκπαίδευσης.

- Στη σύγκριση των παραγόντων που επηρεάζουν καίρια τη διαμόρφωση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης σε άλλες επαγγελματικές κατηγορίες, με σκοπό το σχεδιασμό ενός ευρύτερου πλαισίου εργασιακής πολιτικής για την παρακίνηση των εργαζομένων των σύγχρονων οργανισμών.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Anagnostopoulos, F., & Papadatou, D. (1992). Factorial composition and internal consistency of the Greek version of the Maslach Burnout Inventory demonstrated in a sample of nurses. *Psychologika Themata*, 5, 183-202.
- Anagnostopoulos, F., Papadatou, D., & Monos, D. (1992). Factors and internal consistency of questionnaire measuring burnout among nurses. *Psychological Issues*, 5(3), 183-202.
- Antoniou, A. S., Ploumpi, A., & Ntalla, M. (2013). Occupational stress and professional burnout in teachers of primary and secondary education: the role of coping strategies. *Psychology*, 4(03), 349.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 682-690.
- Balch, C. M., Gershenwald, J. E., Soong, S. J., Thompson, J. F., Atkins, M. B., Byrd, D. R., ... & Eggermont, A. M. (2009). Final version of 2009 AJCC melanoma staging and classification. *Journal of clinical oncology*, 27(36), 6199-6206.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Brouwers, A., & Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher education*, 16(2), 239-253.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory.
- Carstens, L. E. (2004). *Teachers' experience Of Teaching In A Hospital School* (Doctoral dissertation, RAND AFRIKAANS UNIVERSITY).

- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services* (p. 18). Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2011). Controversies in mixed methods research. *The Sage handbook of qualitative research*, 4, 269-284.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Cushway, D. (1992). Stress in clinical psychology trainees. *British journal of clinical psychology*, 31(2), 169-179.
- Dimitropoulos, C., & Filippou, N. (2008). Professional burnout in health professionals. *Archives of Hellenic Medicine*, 25(5), 624-47.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out. *Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Pr.
- Freudenberger, H. J. (1989). Burnout: Past, present, and future concerns. *Loss, Grief & Care*, 3(1-2), 1-10.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F., & Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. Praeger Publishers.
- Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 69(4), 517-531.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. *Stress and burnout in the human services professions*, 1, 29-39.
- Heim, E. (1992). Stressors In Medical Professions-Do Women Bear The Greater Risks For Their Health. *Zeitschrift fur Psychosomatische Medizin und Psychoanalyse*, 38(3), 207-226.
- Kantas, A. (2001). The anxiety factors and the burnout of teachers. In E. Vasilaki, S. Triliva, & E. Besevegis (Ed.), (pp. 217-229). Athens: Greek Letters.

- Kelle, U. (2006). Combining qualitative and quantitative methods in research practice: purposes and advantages. *Qualitative research in psychology*, 3(4), 293-311.
- Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*. New Age International.
- Koustelios, A., & Tsigilis, N. (2005). The relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: a multivariate approach. *European Physical Education Review*, 11(2), 189-203.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 438-449.
- Lau, P. S. Y. M., Yuen, M. T., & Chan, R. M. C. (2005). Do demographic characteristics make a difference to burnout among Hong Kong secondary school teachers? *Social Indicators Research*, 71, 491- 516.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of organizational behavior*, 14(1), 3-20.
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, I. L. (2006). Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *International journal of behavioral medicine*, 13(1), 51-59.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. ISHK.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto.
- Meyerson, D. E. (1994). Interpretations of stress in institutions: The cultural production of ambiguity and burnout. *Administrative Science Quarterly*, 628-653.

- Morgan, D. L. (2007). Paradigms lost and pragmatism regained methodological implications of combining qualitative and quantitative methods. *Journal of mixed methods research, 1*(1), 48-76.
- Newman, I., & Benz, C. R. (1998). *Qualitative-quantitative research methodology: Exploring the interactive continuum*. SIU Press.
- Ospina-Kammerer, V., & Figley, C. R. (2000). *An evaluation of the respiratory one method(ROM) in reducing emotional exhaustion among family physician residents* (Doctoral dissertation, Florida State University).
- Papastylianou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. *Social Psychology of Education, 12*, 295-314.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational Behavior, 25*(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international, 14*(3), 204-220.
- Shanafelt, T. D., Balch, C. M., Bechamps, G., Russell, T., Dyrbye, L., Satele, D., ... & Freischlag, J. (2010). Burnout and medical errors among American surgeons. *Annals of surgery, 251*(6), 995-1000.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2005). 39 Does burnout affect physical health? A review of the evidence. *Research companion to organizational health psychology, 599*.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management, 13*(2), 176.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology, 1*(1), 27.
- Stremmel, A. J., Benson, M. J., & Powell, D. R. (1993). Communication, satisfaction, and emotional exhaustion among child care center staff: Directors, teachers, and assistant teachers. *Early Childhood Research Quarterly, 8*(2), 221-233.
- Tyler, P., & Cushway, D. (1998). Stress and wellbeing in healthcare staff: The role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion. *Stress and Health, 14*(2), 99-107.
- Waddel, G. (2008). Missionary bournout:.,who is adequate for these things. *Evangelical missions quarterly, 44*, 304-309.
- Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies?. *Occupational medicine, 50*(7), 512-517.
- Yaktin, U. S., Azoury, N. B. R., & Doumit, M. A. (2003). Personal characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. *Journal of Nursing Administration, 33*(7/8), 384-390.
- Yavuz, M. (2009). An investigation of burn-out levels of teachers working in elementary and secondary educational institutions and their attitudes to classroom management. *Educational Research and Reviews, 4*, 642-649.
- Zhao, J. L., & Bi, H. H. (2003). On the completeness of logic-based workflow verification. *Proceedings of the Thirteenth Workshop on Information Technologies and Systems (WITS 2003)*, Seattle, WA, 13-14 December, 73-78
- Zis, P., Anagnostopoulos, F., & Sykioti, P. (2014). Burnout in medical residents: a study based on the job demands-resources model. *The Scientific World Journal, 2014*.
- Κουλεράκης Γ, Μεταλληνού Ο, Πάντζου Π. (2000). *Κοινωνιολογική και Ψυχολογική Προσέγγιση των Νοσοκομείων / Υπηρεσιών Υγείας: Συμπεριφορές Υγείας. Πρότυπα και Μεταβολές*, Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Παππά, Ε. Α., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Νιάκας, Δ. Λέξεις-κλειδιά: Επαγγελματική εξουθένωση, νοσηλευτές, Γιατροί, Επίπεδο υπηρεσιών υγείας ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ, 25 (1), 94-101, 2008-Ειδικό άρθρο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Το ερωτηματολόγιο αυτό σχεδιάστηκε με σκοπό να καταγράψει και να μετρήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στην εκπαίδευση έτσι ώστε να μελετηθούν οι επιπτώσεις τους και να γίνουν προσπάθειες για την μείωση και τη εξάλειψή τους.

Δεδομένου ότι η έρευνα γίνεται στο χώρο που εργάζεστε, είναι φυσικό τα αποτελέσματα να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας σας.

Κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, παρακαλώ να έχετε υπ' όψιν σας τα εξής:

1. Δώστε τις απαντήσεις που σας εκφράζουν.
2. Βασίστε τις απαντήσεις σας στο πως έχετε αισθανθεί τους τελευταίους 3 μήνες.
3. Μην σπαταλάτε πολύ χρόνο σκεπτόμενοι την κάθε πρόταση. Δώστε την πρώτη απάντηση που έρχεται στο μυαλό σας.
4. Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις.
5. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις.
6. Σε καμία περίπτωση δεν θα σας ζητηθούν προσωπικές πληροφορίες και η συμμετοχή σας στην έρευνα γίνεται ανώνυμα.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία και τη συμμετοχή σας στην έρευνα.

Δημογραφικά στοιχεία	
Φύλο	<input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
Ηλικία	_____
Οικογενειακή κατάσταση	<input type="checkbox"/> Άγαμος/η <input type="checkbox"/> Έγγαμος/η <input type="checkbox"/> Διαζευγμένος/η <input type="checkbox"/> Χήρος/α
Θέση στον εκπαιδευτικό οργανισμό	<input type="checkbox"/> Καθηγητής/α

		<input type="checkbox"/> Υποδιευθυντής/α <input type="checkbox"/> Διευθυντής/α						
Έτη προϋπηρεσίας		_____						
Έτη στο ίδιο σχολείο		_____						
Ερωτηματολόγιο Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν στη στάση σας απέναντι σε εργασιακά και επαγγελματικά ζητήματα. Επιλέξτε την απάντηση που ταιριάζει, κάθε φορά, στη δική σας περίπτωση, ως εξής: 0: Ποτέ δεν μου συμβαίνει 1: Λίγες φορές τον χρόνο 2: Μια φορά το μήνα ή λιγότερο 3: Δυο-τρεις φορές το μήνα 4: Μια φορά την εβδομάδα 5: Αρκετές φορές την εβδομάδα 6: Κάθε μέρα μου συμβαίνει								
1	Νιώθω συναισθηματικά άδειος/α, από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
2	Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	0	1	2	3	4	5	6
3	Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα στη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
4	Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως νοιώθουν οι μαθητές μου για όσα τους συμβαίνουν	0	1	2	3	4	5	6
5	Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς μαθητές μου σαν να ήταν αντικείμενα	0	1	2	3	4	5	6
6	Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη τη μέρα	0	1	2	3	4	5	6
7	Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των μαθητών μου	0	1	2	3	4	5	6
8	Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
9	Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των μαθητών μου μέσα από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
10	Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτήν την δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
11	Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή	0	1	2	3	4	5	6
12	Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα	0	1	2	3	4	5	6
13	Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
14	Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
15	Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς μαθητές	0	1	2	3	4	5	6
16	Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους	0	1	2	3	4	5	6

17	Νιώθω πως μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους αποδέκτες των υπηρεσιών μου	0	1	2	3	4	5	6
18	Αισθάνομαι αναζωογονημένος/η όταν έχω δουλέψει σε στενή επαφή με τους μαθητές μου	0	1	2	3	4	5	6
19	Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
20	Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου	0	1	2	3	4	5	6
21	Νιώθω πως μπορώ να αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
22	Νιώθω πως οι μαθητές μου ρίχνουν τις ευθύνες σε μένα για μερικά από τα προβλήματα τους	0	1	2	3	4	5	6