

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η σχέση του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης με την
Εργασιακή Ικανοποίηση στους εργαζόμενους στον Τραπεζικό Κλάδο**

Ζωιτάκη Κωνσταντίνα

Επιβλέπων Καθηγητής: Μαυριδόγλου Γεώργιος

Διατριβή υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του
Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Η παρούσα διατριβή αποτελεί μέρος των
απαιτήσεων για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα

Καλαμάτα, Απρίλιος 2022

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

**Μαυριδόγλου Γεώργιος
Λέκτορας**

**Γιακουμάτος Στέφανος
Καθηγητής**

**Νικολόπουλος Σωτήριος
Επίκουρος Καθηγητής**

Η Ζωιτάκη Κωνσταντίνα

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

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

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

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract.....	6
1. Εννοιολογικές προσεγγίσεις.....	10
1.1. Εργασιακό άγχος και σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.....	11
1.2. Εργασιακή Ικανοποίηση	13
2. Θεωρητική προσέγγιση	16
2.1. Μοντέλα εκτίμησης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout).....	17
2.2. Παράγοντες ανάπτυξης.....	20
2.3. Συμπτώματα.....	21
2.4. Τρόποι αντιμετώπισης του συνδρόμου.....	23
2.5. Θεωρητικά μοντέλα και τρόποι μέτρησης επαγγελματικής ικανοποίησης	24
3. Βιβλιογραφική επισκόπηση στο αντικείμενο της έρευνας.....	26
4. Μεθοδολογία.....	29
4.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας.....	29
4.2. Ερευνητική προσέγγιση.....	30
4.3. Εργαλείο έρευνας.....	31
4.4. Μέθοδος δειγματοληψίας	35
4.5. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων.....	36
4.6. Δείγμα της έρευνας	37
5. Αποτελέσματα.....	43
5.1. Περιγραφική ανάλυση	43
5.2. Κλίμακες και μέσοι όροι.....	46
5.3. Συσχετίσεις	47
5.4. Στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις.....	49
6. Συμπεράσματα	60
Βιβλιογραφία.....	66
Παράρτημα	71

Περίληψη

Ως επαγγελματική εξουθένωση ορίζεται η διαταραχή που υπάρχει στο εργασιακό περιβάλλον η οποία οδηγεί σε γενικότερη σωματική και πνευματική αδυναμία του εργαζομένου. Πρόκειται για μια έννοια που υπάρχει στη βιβλιογραφία και στην ακαδημαϊκή έρευνα για να περιγράψει μια κατάσταση εξουθένωσης των επαγγελματιών ψυχικής υγείας ή άλλων εργαζομένων που έρχονται σε επαφή με άλλους ανθρώπους, που οφείλεται σε ψυχοσωματικά συμπτώματα που υπάρχουν στο εργασιακό τους περιβάλλον. Παράλληλα, η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα μέτρο ικανοποίησης των εργαζομένων με τη δουλειά τους, είτε τους αρέσει η εργασία είτε μεμονωμένες πτυχές της εργασίας, όπως η φύση της εργασίας, ο μισθός, η επικοινωνία με τους συναδέλφους και το κλίμα στην εργασία, κ.α. Η παρούσα διπλωματική εργασία μελετάει τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησης στους εργαζόμενους στον τραπεζικό κλάδο στην Ελλάδα. Η εξέταση αυτής της σχέσης γίνεται μέσω πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας, η οποία διεξάγεται μέσω ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιούνται τα ερευνητικά εργαλεία και οι παράγοντες που ερευνούν τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια, OLBI (Demerouti et al., 2002) για την εκτίμηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και JSS (Spector, 1985), για την εκτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης. Τα ευρήματα της εργασίας δείχνουν ότι εξουθένωση και ικανοποίηση σχετίζονται σε σημαντικό βαθμό. Παράλληλα, η εργασία δείχνει ότι υπάρχει πληθώρα παραγόντων που επηρεάζει την επαγγελματική εξουθένωση, την εργασιακή ικανοποίηση και διάφορες πλευρές της. Τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει το εισόδημα, η αποφυγή δεσμεύσεων, η ικανοποίηση από το μισθό, οι πιθανότητες προαγωγής, οι προϊστάμενοι, τα πρόσθετα οφέλη, οι ανταμοιβές, οι συνθήκες εργασίας, οι συνάδελφοι, η φύση εργασίας και η επικοινωνία εντός της εργασίας.

Λέξεις κλειδιά: Επαγγελματική Εξουθένωση, Εργασιακή Ικανοποίηση

Abstract

The syndrome of burnout is defined as the disorder that exists in the work environment that can lead to a general physical and mental weakness of the employee. This is a concept that exists within the literature and academic research in order to describe a state of exhaustion of mental health professionals or other workers who come into contact with other people, due to psychosomatic symptoms that exist in their work environment. At the same time, job satisfaction is a measure of employee satisfaction with their job, whether they like the job or individual aspects or aspects of the job, such as the nature of the job, salary, communication with colleagues and the work climate, etc. a. This dissertation studies the relationship between burnout and job satisfaction in employees in the banking sector in Greece. This relationship is examined through primary quantitative research, which is conducted through a questionnaire. Specifically, the research tools and their factors, OLBI (Demerouti et al., 2002) are used to assess burnout syndrome and JSS (Spector, 1985), to assess job satisfaction. The findings of the dissertation show that burnout and satisfaction are significantly related. At the same time, the work shows that there are a variety of factors that affect burnout, job satisfaction and various aspects of it. The total satisfaction of the job is affected by income, avoidance of commitments, salary satisfaction, promotion opportunities, bosses, additional benefits, rewards, working conditions, co-workers, the nature of work and communication within the job.

Keywords: Burnout syndrome, Job Satisfaction

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1. Κάπνισμα.....	40
Γράφημα 2. Κατανάλωση αλκοόλ.. ..	41
Γράφημα 3. Κατανάλωση ροφημάτων καφεΐνης.....	41
Γράφημα 4. Σωματική άσκηση.. ..	42

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Δηλώσεις αποτίμησης συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης	32
Πίνακας 2: Δηλώσεις για αποτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης.....	34
Πίνακας 3: Φύλο δείγματος..	37
Πίνακας 4: Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.	37
Πίνακας 5: Αριθμός παιδιών δείγματος.....	38
Πίνακας 6: Μορφωτικό επίπεδο δείγματος	38
Πίνακας 7: Εισοδηματικό επίπεδο δείγματος..	38
Πίνακας 8: Καθεστώς εργασίας.....	39
Πίνακας 9: Κάπνισμα.....	40
Πίνακας 10: Κατανάλωση αλκοόλ.	41
Πίνακας 11: Ροφήματα καφεΐνης.....	42
Πίνακας 12: Σωματική άσκηση.	42
Πίνακας 13: Δηλώσεις εργασιακής εξουθένωσης	44
Πίνακας 14: Δηλώσεις επαγγελματικής ικανοποίησης..	45
Πίνακας 15: Περιγραφική Στατιστική Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	47
Πίνακας 16: Περιγραφική Στατιστική Εργασιακής Ικανοποίησης.....	47
Πίνακας 17: Συσχετίσεις ανάμεσα στις βασικές μεταβλητές της έρευνας.....	49
Πίνακας 18: Συσχετίσεις με χαρακτηριστικά εργαζομένου.....	49
Πίνακας 19: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το φύλο.....	51
Πίνακας 20: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς την οικογενειακή κατάσταση.....	52
Πίνακας 21: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το μορφωτικό επίπεδο.....	53
Πίνακας 22: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το μισθολογικό επίπεδο.....	54

Πίνακας 23: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το φύλο του διευθυντή.....	56
Πίνακας 24: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το κάπνισμα.....	57
Πίνακας 25: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς την κατανάλωση αλκοόλ.....	58
Πίνακας 26: Έλεγχος διαφοροποιήσεων για την κατανάλωση καφεΐνης.....	59
Πίνακας 27: Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς τη σωματική άσκηση.....	60
Πίνακας 28: Συγκριτικοί Μέσοι Όροι εργασιακής ικανοποίησης στη βιβλιογραφία....	62
Πίνακας 29: Σύγκριση μελετών αναφορικά με τους δημογραφικούς παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.....	64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εννοιολογικές προσεγγίσεις

Είναι αδιαμφισβήτητο ότι ο Τραπεζικός κλάδος, τόσο παγκόσμια όσο και στον ελληνικό χώρο που ερευνούμε στην παρούσα εργασία, χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερες προκλήσεις και έντονο ανταγωνισμό. Τα φαινόμενα αυτά έχουν ενταθεί ιδιαίτερα λόγω των καταγιστικών μεταβολές που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια στην παγκόσμια οικονομία από τις διάφορες οικονομικές κρίσεις, αλλά και από την μεγάλη υγειονομική κρίση του COVID 19, καθιστώντας το εργασιακό περιβάλλον σε μία Τράπεζα πολύ στρεσογόνο και αγχωτικό. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον είναι συχνό, όπως φαίνεται και από τις έρευνες στο σχετικό αντικείμενο, να εμφανίζονται φαινόμενα εργασιακής εξουθένωσης, τα οποία πλήττουν του εργαζομένους ανεξαρτήτου δημογραφικών και άλλων χαρακτηριστικών. Οι πιεστικές συνθήκες εργασίας που επικρατούν σήμερα στον Τραπεζικό τομέα επιδρούν αρνητικά τόσο στην παραγωγικότητά των υπαλλήλων του κλάδου όσο και στην ψυχική και σωματική τους υγεία. Βέβαια ο κλάδος παρέχει και πολλές ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και ανάπτυξης, ευκαιρίες καριέρας, οικονομικά κίνητρα μέσω υψηλών μισθών και πρόσθετων παροχών, καλών εργασιακών συνθηκών τα οποία οδηγούν τους εργαζόμενους να νιώθουν εργασιακή ικανοποίηση.

Στο πρώτο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας προσεγγίζουμε εννοιολογικά τις βασικές έννοιες της μελέτης. Η μελέτη ερευνά τη σχέση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με την εργασιακή ικανοποίηση στον τραπεζικό κλάδο στην Ελλάδα. Άρα, προκύπτει η ανάγκη να καθοριστεί τι είναι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς και μια αναφορά στο εργασιακό άγχος το οποίο είναι σχεδόν ταυτόσημη έννοια για πολλούς μελετητές στη σχετική βιβλιογραφία. Παράλληλα θα οριστεί το εννοιολογικό πλαίσιο γύρω από την εργασιακή ικανοποίηση και πως αυτή αλληλοεπιδρά με άλλους παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον. Το πρώτο αυτό κεφάλαιο με την εννοιολογική προσέγγιση έχει το χαρακτήρα εισαγωγής του αναγνώστη στο θέμα που θα μελετηθεί, έτσι ώστε να έχει την πληρέστερη εικόνα για τις έννοιες, καθώς στη συνέχεια θα ακολουθήσει εμβάθυνση σε αυτές τις έννοιες.

1.1.Εργασιακό άγχος και σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

Λόγω της αλληλεξάρτησης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με το εργασιακό άγχος και το άγχος γενικότερα, προσεγγίζουμε αρχικά την έννοια του άγχους. Το άγχος θεωρείται μια φυσιολογική ψυχοσωματική αντίδραση του ανθρώπινου οργανισμού απέναντι σε μια κατάσταση που είναι απειλητική ή απαιτητική για το άτομο. Όταν το άτομο νιώθει άγχος, νιώθει παράλληλα μια ένταση να το διαπερνά και προβαίνει σε πολλαπλές σκέψεις ως εναλλακτικές προτάσεις αντιμετώπισης της κατάστασης που βρίσκεται αντιμέτωπο. Το άγχος αυτό πηγάζει από την ψυχολογική κατάσταση του ατόμου, εξαρτάται από τον τρόπο ζωής του, τις αντιλήψεις του, τις συνήθειες του και τον τρόπο που εν γένει αντιμετωπίζει τις καταστάσεις.

Το εργασιακό άγχος είναι μια εξειδίκευση του άγχους και δείχνει ότι τα παραπάνω σχετίζονται με καταστάσεις που προκύπτουν στο εργασιακό περιβάλλον του ατόμου. Το άτομο που βρίσκεται σε ένα εργασιακό περιβάλλον αντιμετωπίζει καταστάσεις οι οποίες είναι απαιτητικές και χρειάζεται να προσαρμοστεί κατάλληλα. Έτσι, αναγκάζεται να μεταβάλλει όψεις της συμπεριφοράς του για να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της εργασίας του και να προσαρμοστεί στη συνεχόμενη πίεση. Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία ορίζει το εργασιακό άγχος ως το σύνολο των συναισθηματικών και ψυχικών αντιδράσεων που προκύπτουν στο εργασιακό περιβάλλον και αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές προκλήσεις για την ψυχική υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Το εργασιακό άγχος είναι υπεύθυνο για την εμφάνιση περειαίρω προβλημάτων στους εργασιακούς χώρους όπως οι εργασιακές συγκρούσεις με συναδέλφους, η συμπεριφορά του εργαζόμενου απέναντι σε πελάτες, κ.α. Το εργασιακό άγχος τροφοδοτεί και τροφοδοτείται και από άλλα προβλήματα τα οποία επιφέρουν νέα προβλήματα στο άτομο. Για παράδειγμα το εργασιακό άγχος ενδέχεται να προκαλέσει επαγγελματικές αποτυχίες οι οποίες θα τροφοδοτήσουν το άτομο με περισσότερο άγχος και θα επιφέρουν περισσότερη πίεση στο εργασιακό περιβάλλον, υπό το φόβο νέων αποτυχιών, ανασφάλειας για τη θέση της εργασίας, φόβο απόλυσης, κ.α. Με αυτό τον τρόπο, οι εργαζόμενοι που καταβάλλονται από εργασιακό άγχος είναι ευάλωτοι σε συγκρούσεις και διαφωνίες στο εργασιακό περιβάλλον. Παράλληλα, το άτομο που καταβάλλεται από εργασιακό άγχος είναι ολοένα και λιγότερο ικανοποιημένο από την εργασία του – ασχέτως αποτελέσματος και νιώθει ολοένα πιο

εξαντλημένο από αυτή. Εδώ προκύπτει και η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης που ορίζεται ακριβώς από αυτή την κατάσταση όπου το άτομο νιώθει εξαντλημένο από την πιεστική και απαιτητική εργασία του και από την χρόνια έκθεσή του στο εργασιακό άγχος. Ως επαγγελματική εξουθένωση ορίζεται η διαταραχή που υπάρχει στο εργασιακό περιβάλλον η οποία οδηγεί σε γενικότερη σωματική και πνευματική αδυναμία του εργαζομένου. Η επαγγελματική εξουθένωση χρησιμοποιήθηκε ως όρος για πρώτη φορά από τον ψυχολόγο Freudenberg (1974) για να περιγράψει μια κατάσταση εξουθένωσης των επαγγελματιών ψυχικής υγείας που οφείλεται σε ψυχοσωματικά συμπτώματα που υπάρχουν στο εργασιακό τους περιβάλλον. Ο όρος από τότε χρησιμοποιείται ευρέως για να ορίσει αυτή την κατάσταση σε διαφορετικούς κλάδους στους οποίους οι εργαζόμενοι κυρίως έρχονται σε επαφή με άλλους ανθρώπους. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης μελετάται για να εξεταστούν τα βιώματα των εργαζομένων στους χώρους εργασίας τους. Διάφοροι μελετητές και ακαδημαϊκοί ερευνητές σε διεθνές επίπεδο έχουν μελετήσει και μελετούν το σύνδρομο για να προσεγγίσουν τις επιπτώσεις των καταστάσεων στους εργασιακούς χώρους στην ψυχική υγεία του ατόμου. Αυτός είναι και ο λόγος που μελετώνται διάφορες πτυχές του συνδρόμου όπως οι παράγοντες ανάπτυξης, τα συμπτώματα του, οι τρόποι αντιμετώπισής του, κ.α., ζητήματα που αποτυπώνονται και στην παρούσα διπλωματική εργασία.

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα βασικό πρόβλημα για τους εργαζόμενους κυρίως λόγω της επίδρασής της σε αυτούς. Οι επιδράσεις της είναι ένα πλέγμα σωματικών, ψυχολογικών και συμπεριφορικών συμπτωμάτων το οποίο θα αναλυθεί στη συνέχεια της εργασίας. Σε γενικές γραμμές όμως, οι επιδράσεις του συνδρόμου είναι τα γενικότερα αισθήματα απογοήτευσης από την εργασία, η αποφυγή έντονων δεσμών με αυτή και η συναισθηματική εξάντληση. Οι εργαζόμενοι που έχουν καταβληθεί από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνονται ολοένα και πιο απότομοι, απόμακροι και ψυχροί στις σχέσεις τους με τους πελάτες και τους συναδέλφους τους στο χώρο εργασίας τους. Σε επίπεδο μελετών, έντονο ερευνητικό ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι περιπτώσεις των εργαζομένων που έρχονται σε ιδιαίτερη επαφή με άλλους ανθρώπους όπως οι νοσηλευτές, το ιατρικό προσωπικό, οι δάσκαλοι και οι καθηγητές, οι φοιτητές, κ.α. Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια έχει προκύψει έντονο ενδιαφέρον για εργαζομένους που αντιμετωπίζουν ολοένα πιο απαιτητικές συνθήκες εργασίας. Οι αυξανόμενες πιέσεις στους χώρους εργασίας εντείνουν την

εμφάνιση του συνδρόμου. Έτσι ερευνώνται και επαγγέλματα στα οποία οι συνθήκες εργασίας τείνουν να γίνουν πιο πιεστικές όπως για παράδειγμα ο τραπεζικός κλάδος, ο οποίος είναι και αντικείμενο έρευνας στη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία.

1.2.Εργασιακή Ικανοποίηση

Η ικανοποίηση είναι μια κατάσταση που διέπει το άτομο, η οποία είναι συναισθηματικά ευχάριστη και συνήθως υπάρχει μετά την επίτευξη ενός στόχου. Η εργασιακή ικανοποίηση διέπει εργαζόμενα άτομα και πραγματοποιείται όταν ο εργαζόμενος πραγματοποιήσει στόχους που σχετίζονται με την εργασία του. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα μέτρο ικανοποίησης των εργαζομένων με τη δουλειά τους, είτε τους αρέσει η εργασία είτε μεμονωμένες πτυχές ή πτυχές της εργασίας, όπως η φύση της εργασίας, ο μισθός, η επικοινωνία με τους συναδέλφους και το κλίμα στην εργασία, κ.α. Ο ορισμός που εισήγαγε ο Locke (1969) για την εργασιακή ικανοποίηση είναι ότι πρόκειται για *μία ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση στην οποία το άτομο περιέρχεται όταν έχοντας εκτελέσει και αποτιμήσει το έργο που προσφέρει στην εργασία του, βρίσκει τις συνθήκες σύμφωνες με τα αξιακά του πρότυπα.*

Αν και η έρευνα για τις συνθήκες εργασίας γενικότερα άρχισε στα μέσα του προηγούμενου αιώνα, η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης είναι μια έννοια που απασχολεί την ακαδημαϊκή έρευνα κατά τις τελευταίες δεκαετίες. Παράλληλα, ο επιχειρηματικός κόσμος και συγκεκριμένα τα ανώτερα στελέχη των επιχειρήσεων ενδιαφέρονται για την εργασιακή ικανοποίηση ως μέτρο για την καλυτέρευση των συνθηκών εργασίας, αφού οι σχετικές έρευνες δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την καλύτερη παραγωγικότητα και επίδοση του εργαζόμενου (Llorente και Marcias, 2005). Με την πάροδο του χρόνου παρατηρούνται διάφορες μεταβολές στην έννοια της εργασιακής ικανοποίησης αφού σύμφωνα με διάφορες προσεγγίσεις αυτή εξαρτάται από διαφορετικούς παράγοντες. Παρακάτω αναφέρονται οι κυριότεροι παράγοντες που κατά διάφορες έρευνες συνθέτουν την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης στην υπάρχουσα βιβλιογραφία ενώ τα θεωρητικά μοντέλα που συνθέτουν την εργασιακή ικανοποίηση θα αναλυθούν σε επόμενο κεφάλαιο της εργασίας. Οι παράγοντες αυτοί διακρίνονται κατά την πλειοψηφία τους σε τρεις κατηγορίες: Οι οικονομικοί παράγοντες που έχουν σχέση με τις απολαβές και την θέση του εργαζόμενου, οι παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος και της εταιρίας ως

οργανισμό και οι διαπροσωπικοί παράγοντες που είναι σχετικοί με το μικρο-περιβάλλον εργασίας.

Συχνά αναφέρεται ότι ο μισθός είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας για την ικανοποίηση από την εργασία. Οι οικονομικές απολαβές και η κοινωνική ασφάλιση είναι το αντίτιμο που πληρώνει η εταιρία τον εργαζόμενο και ως εκ τούτου καθορίζει και την ικανοποίησή του. Εκτός από το μισθό, επιπλέον ικανοποίηση από την εργασία προσθέτουν και διάφορες πρόσθετες απολαβές όπως τα bonus από την επίτευξη στόχων ή επιπλέον προνόμια όπως η παροχή αυτοκινήτου, κινητού τηλεφώνου, laptop ή υπολογιστή, τα «εκτός έδρας», και οι διάφορες παροχές για τις οικογένειες των εργαζομένων. Η ύπαρξη αυτών των πρόσθετων ωφελειών, είτε ως δεδομένες είτε ως διεκδικήσιμες (πχ bonus) επιφέρουν πρόσθετη ικανοποίηση στο άτομο που έχει την ευκαιρία να κερδίσει περισσότερα από την εργασία του. Έτσι ο εργαζόμενος νιώθει υψηλότερα κίνητρα για την εργασία. Ο μισθός μπορεί να λειτουργήσει τόσο θετικά ως προς την ικανοποίηση που να υπερκαλύψει τις διάφορες άλλες πτυχές που ενδεχομένως δεν τον ικανοποιούν. Με αυτόν τον τρόπο, ο μισθός λειτουργεί ως κίνητρο παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας από την εργασία. Για την εκτίμηση του μισθού ως παράγοντα που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση, ο μισθός δεν εκτιμάται μονάχα από το ύψος του αλλά σχετίζεται με το τι θεωρεί ο εργαζόμενος ότι είναι δίκαιο για την εργασία και τη συνολική προσφορά του στην επιχείρηση. Ο μισθός και οι οικονομικές απολαβές συχνά σχετίζονται στενά και με άλλες πτυχές της εργασίας όπως η προοπτική προαγωγής και οι ευκαιρίες ανέλιξης σε υψηλότερες θέσεις που σημαίνουν υψηλότερο μισθολογικό επίπεδο, περισσότερα προνόμια, κύρος της θέσης, κ.α. Όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι έχουν ευκαιρίες προαγωγής και ανέλιξης στην επιχείρηση, είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και εργάζονται πιο σκληρά για να το πετύχουν. Αυτό είναι μια πρόκληση για την εταιρία που λειτουργεί υπό την υπόθεση της μεγιστοποίησης των κερδών, η οποία θα επιχειρήσει σε λογικά πλαίσια να δώσει ίσες και δίκαιες ευκαιρίες στους εργαζόμενους της. Τέλος, ένα ακόμη στοιχείο που σχετίζεται με οικονομικούς λόγους είναι η μη ύπαρξη εργασιακής ανασφάλειας ώστε να μην νιώθει ότι απειλείται με απόλυση.

Μια δεύτερη κατηγορία παραγόντων είναι αυτοί που σχετίζονται με το περιβάλλον εργασίας, όπως οι συνθήκες εργασίας, οι σχέσεις υπαλλήλων με τη διοίκηση, η οργανωσιακή κουλτούρα της επιχείρησης, κ.α. Η ευθύνη για το εργασιακό περιβάλλον είναι κυρίως αρμοδιότητα των ηγετικών στελεχών της επιχείρησης οι οποίοι θα πρέπει

να εμπνεύσουν ένα όραμα το οποίο θα διαπερνά όλες τις βαθμίδες εργαζομένων. Ένα εργασιακό περιβάλλον είναι ικανοποιητικό επίσης όταν αποφεύγονται οι συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων, όταν υπάρχει επιμερισμός ευθυνών και αρμοδιοτήτων ώστε να αποφεύγεται ο φόρτος εργασίας σε συγκεκριμένους εργαζόμενους και να πέφτει το ανάλογο βάρος σε όλο το προσωπικό. Το περιβάλλον εργασίας επίσης είναι σημαντικό να μη χαρακτηρίζεται από ρουτίνα, βαρετή εργασία ώστε το άτομο να μην πλήττει εν ώρα εργασίας. Αυτό συχνά απαντάται και ως φύση της εργασίας, δηλαδή τα καθημερινά καθήκοντα του εργαζόμενου στη δουλειά του είναι σημαντικό να τον ικανοποιούν. Τέλος, σημαντική είναι και η μη έκθεση σε επικίνδυνη εργασία που θα μειώσει σημαντικά την ικανοποίηση του εργαζόμενου ως προς το εργασιακό περιβάλλον που καλείται να εργαστεί.

Ακόμη μια κατηγορία από παράγοντες αφορά τις διαπροσωπικές σχέσεις που δομούνται στην επιχείρηση και επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Σχετικές έννοιες με τις διαπροσωπικές σχέσεις είναι η επικοινωνία με τους συναδέλφους στο γραφείο , το εργασιακό περιβάλλον. Επίσης, για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης είναι σημαντικό να δομούνται σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης, εκτίμησης, συναδελφικής ομαδικότητας και συνεργασίας, χωρίς ο εργαζόμενος να αισθάνεται εκτεθειμένος και απόμακρος σε σχέση με τους συναδέλφους του. Όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις δεν είναι ικανοποιητικές, υπάρχει έντονη ψυχολογική επίδραση στην ικανοποίησή τους από την εργασία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Θεωρητική προσέγγιση

Μετά τον ορισμό των θεωρητικών εννοιών σε σχέση με τις βασικές μεταβλητές της έρευνας, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και την εργασιακή ικανοποίηση, στη συνέχεια θα προσεγγιστεί θεωρητικά η κάθε μια από αυτές τις δύο έννοιες. Η πρώτη έννοια που προσεγγίζεται στη διπλωματική εργασία είναι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αρχικά παραθέτουμε τα διάφορα μοντέλα που έχουν χρησιμοποιηθεί όλα αυτά τα χρόνια για να προσεγγιστεί η έννοια. Τα μοντέλα παρουσιάζονται με χρονολογική σειρά. Αμέσως μετά παρουσιάζονται οι κλίμακες μέτρησης του συνδρόμου που έχουν χρησιμοποιηθεί στην προϋπάρχουσα βιβλιογραφία. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι παράγοντες ανάπτυξης του συνδρόμου, τα κυριότερα συμπτώματα και τέλος οι ενδεδειγμένοι τρόποι αντιμετώπισης.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται η εργασιακή ικανοποίηση ως έννοια προς μέτρηση. Στην ακαδημαϊκή έρευνα η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια έννοια μετρήσιμη με αριθμητικούς όρους για να αξιολογηθεί, να εκτιμηθεί ως προς τους παράγοντες που την επηρεάζουν και να συγκριθεί με άλλα μεγέθη που διέπουν το εργασιακό περιβάλλον. Από την αρχή της έρευνας στην εργασιακή ικανοποίηση και με την πάροδο του χρόνου έχουν υπάρξει διάφορες προσπάθειες να δομηθούν μοντέλα που θα αξιολογούν την εργασιακή ικανοποίηση. Στη συνέχεια του κεφαλαίου επιχειρείται να γίνει παρουσίαση των πιο σημαντικών μοντέλων που αποτελούν τρόπους μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Τα μοντέλα αυτά έχουν το κοινό γνώρισμα ότι απευθύνονται στους εργαζόμενους μέσω ερωτηματολογίων, τα οποία χρησιμοποιεί ο ερευνητής για να μετρήσει την ικανοποίηση του εργαζομένου σε διάφορες πτυχές του περιβάλλοντος εργασίας. Η παρουσίαση θα γίνει και πάλι με χρονολογική σειρά από το αρχαιότερο στο πιο σύγχρονο.

2.1. Μοντέλα εκτίμησης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι έρευνες στο αντικείμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν κάνει τους ακαδημαϊκούς σε παγκόσμιο επίπεδο να θεσπίσουν διάφορα μοντέλα αντίληψης του συνδρόμου για να προσδώσουν τη δική τους θεώρηση σε αυτό. Σε αυτό το τμήμα παρατίθενται όλες οι θεωρητικές προσεγγίσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με χρονολογική σειρά. Σε αυτή την αναδρομή θα παρατηρήσουμε ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης περιγράφεται διαφορετικά από τους διάφορους ακαδημαϊκούς ερευνητές που θεμελίωσαν τις παρακάτω προσεγγίσεις. Το burnout εκλαμβάνεται είτε ως κατάσταση (state-centered theories) είτε ως διαδικασία (process-centered theories). Οι θεωρήσεις που αντιλαμβάνονται το burnout ως κατάσταση το θεωρούν ως μια κορύφωση που φτάνει το άτομο μετά από παρατεταμένη έκθεση σε συγκεκριμένες συνθήκες. Αυτές οι θεωρήσεις εκτιμούν ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης πηγάζει από τη φύση των σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον και από άλλους παράγοντες εντός του. Οι θεωρήσεις που εκλαμβάνουν το burnout ως διαδικασία αντιλαμβάνονται διάφορα στάδια σε αυτή, τα οποία έχουν και διαφορετικά χαρακτηριστικά μεταξύ τους. Η διαδικασία περνάει από όλα τα στάδια και κορυφώνεται σταδιακά. Οι θεωρήσεις που θεωρούν το burnout ως διαδικασία θεωρούν ότι το σύνδρομο προκύπτει κυρίως από την εκτίμηση του τρόπου που χειρίζεται το άτομο διάφορες καταστάσεις. Περισσότερες λεπτομέρειες θα παρατεθούν στις θεωρήσεις παρακάτω όπου παρουσιάζονται τα μοντέλα εκτίμησης του συνδρόμου.

Ένα από τα πρώτα μοντέλα που θεσπίστηκαν στη μελέτη του συνδρόμου είναι το μοντέλο του Karasek (1979) το οποίο θεωρεί ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζεται κυρίως από τρεις κατηγορίες παραγόντων : τις υψηλές ψυχολογικές κυρίως απαιτήσεις της εργασίας, τη διαδικασία που λαμβάνονται οι αποφάσεις και την στήριξη που παρέχεται από το κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου. Σε αυτή την περίπτωση, η θεώρηση του συνδρόμου βασίζεται στην αντίληψή του ως διαδικασία.

Ένα δεύτερο μοντέλο έρχεται ένα χρόνο αργότερα από τον Cherniss (1980) που αναφέρεται ως διαδραστικό μοντέλο. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, η επαγγελματική εξουθένωση έχει τρία επίπεδα και θεωρείται ως μια διαδικασία. Το

πρώτο στάδιο είναι αυτό του εργασιακού άγχους, όπου το άτομο καταβάλλεται από το άγχος λόγω της ασυμβατότητας μεταξύ απαιτήσεων και πραγματικότητας. Αυτή είναι μια σημαντική φάση για το άτομο που αν συνειδητοποιήσει την κατάστασή του ενδέχεται να μην καταλήξει στην ύπαρξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το δεύτερο στάδιο είναι αυτό της εξάντλησης όπου εκδηλώνονται αισθήματα εξάντλησης, κόπωσης και εξουθένωσης ενώ παρατηρείται μια γενική απάθεια προς την εργασία και την καθημερινότητα του ατόμου. Το τρίτο στάδιο είναι αυτό της αμυντικής κατάληξης όπου η απάθεια γενικεύεται απέναντι σε συναδέλφους, προϊστάμενους και πελάτες. Πλέον το εργασιακό άγχος έχει μετεξελιχτεί σε εργασιακή εξουθένωση η οποία καταβάλλει και χαρακτηρίζει πλέον το άτομο.

Την ίδια χρονιά, οι Edelwich και Brodsky (1980) προσδιορίζουν ένα μοντέλο τεσσάρων διαστάσεων όπου η επαγγελματική εξουθένωση εκφράζεται μέσω καταστάσεων που βιώνει το άτομο σε διαφορετικά στάδια της καθημερινότητάς του. Το μοντέλο αυτό εκλαμβάνεται και αυτό ως διαδικασία που σταδιακά κορυφώνεται. Το πρώτο στάδιο αφορά τον ενθουσιασμό όπου ο εργαζόμενος θέτει μη πραγματικούς στόχους για την εργασία του, στόχους που δεν μπορεί να πραγματοποιήσει για λόγους χρόνου, χρημάτων κ.α. Το δεύτερο στάδιο είναι η αμφιβολία και η αδράνεια, όπου το άτομο αρχίζει να αντιλαμβάνεται ότι οι στόχοι είναι μη πραγματοποιήσιμοι και παράλληλα αντιλαμβάνεται ασυμβατότητες στην προσωπική του απόδοση. Το τρίτο στάδιο αφορά την απογοήτευση που διαπερνά το άτομο όταν συνειδητοποιεί ότι οι διορθωτικές ενέργειες στις οποίες έχει προβεί δεν είναι ικανές να ανατρέψουν τα παραπάνω. Το τέταρτο και τελευταίο στάδιο είναι αυτό που το άτομο αποφεύγει την υπευθυνότητα, απογοητεύεται και είναι περισσότερο απαθές απέναντι στην εργασία του. Οι καθημερινές προσπάθειές του στην εργασία είναι ολοένα και μικρότερες. Αυτό είναι και το στάδιο που κορυφώνεται η επαγγελματική εξουθένωση και πλέον έχει καταβάλλει τον εργαζόμενο.

Δύο χρόνια αργότερα θεμελιώνεται ένα από τα πιο αναγνωρισμένα θεωρητικά μοντέλα για την εκτίμηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach (1982). Το μοντέλο αυτό εκτιμά το σύνδρομο ως κατάσταση η οποία προκαλεί κυρίως τα αισθήματα της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και της έλλειψης ενδιαφέροντος για προσωπικά επιτεύγματα. Η συναισθηματική εξάντληση είναι η απώλεια της ενέργειας, η ψυχική και η σωματική κόπωση του ατόμου η οποία κάνει το άτομο συναισθηματικά άδειο. Η

αποπροσωποποίηση είναι η κατάσταση που το άτομο αποξενώνεται από τον κοινωνικό του περιβάλλον και από τις διαπροσωπικές σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον. Τέλος, η έλλειψη ενδιαφέροντος για προσωπικά επιτεύγματα ουσιαστικά σημαίνει ότι ο εργαζόμενος έχει πάψει να ενδιαφέρεται για την επαγγελματική του σταδιοδρομία, την καθημερινότητά του στο εργασιακό περιβάλλον, έχει μειωμένες αποδόσεις και δεν είναι ικανό να απολαύσει τις όποιες επιτυχίες μπορεί να έχει. Αυτό το μοντέλο έχει αρκετά κοινά σημεία με το μοντέλο των Edelmich και Brodsky (1980) παρά την διαφορετική οπτική των ερευνητών για το σύνδρομο (ως κατάσταση και ως διαδικασία).

Ένα ακόμη μοντέλο είναι αυτό των Pines και Aronson (1988) κατά το οποίο το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται μια κατάσταση εξάντλησης σε σωματικό, συναισθηματικό και πνευματικό επίπεδο που προκαλείται από την συνεχόμενη έκθεση του ατόμου σε απαιτητικές συναισθηματικά συνθήκες. Σε αντίθεση με διάφορα προηγούμενα μοντέλα, το σύνδρομο δεν εκλαμβάνεται ως κάτι που έχει διαφορετικά συμπτώματα – απολήξεις - διαστάσεις, αλλά καταγράφεται ως επαγγελματική εξουθένωση η οποία καταμετράται με συγκεκριμένο τρόπο, ενιαία.

Τέλος, ένα πιο σύγχρονο μοντέλο θεμελιώθηκε από Έλληνες ακαδημαϊκούς ερευνητές το 2001 και συγκεκριμένα από την Ευαγγελία Δεμερούτη και τους συνεργάτες της. Οι Demerouti et al. (2001) ανέπτυξαν ένα μοντέλο που διαχωρίζει τις συνθήκες στο περιβάλλον εργασίας ανάμεσα σε απαιτήσεις και διαθέσιμους πόρους. Αυτός είναι και ο λόγος που συχνά το μοντέλο αναφέρεται και ως μοντέλο απαιτήσεων – πόρων. Η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται ως κατάσταση η οποία προκαλεί κυρίως δύο διαστάσεις: συναισθηματική εξάντληση και ψυχολογική απομάκρυνση. Η συναισθηματική εξάντληση αφορά την εργασία, είναι διάσταση που έχει καταγραφεί και σε άλλα προηγούμενα μοντέλα και αφορά το γενικότερο αίσθημα εξουθένωσης, απομάκρυνσης, μείωσης των συναισθημάτων για την εργασία, τους πελάτες της επιχείρησης και το προσωπικό της. Η ψυχολογική απομάκρυνση αφορά το κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου, όπου πλέον απομακρύνεται από αυτόν διότι δεν του προσδίδει ευχαρίστηση και ζει περισσότερο μοναχικά. Οι Demerouti και συνεργάτες (2001) έχουν αναπτύξει ένα ερευνητικό εργαλείο για τη μέτρηση αυτών των διαστάσεων που χρησιμοποιείται σε μια σειρά από έρευνες στο σχετικό αντικείμενο και θα χρησιμοποιηθεί και στην παρούσα διπλωματική εργασία. Το ερευνητικό εργαλείο θα παρουσιαστεί σε επόμενο κεφάλαιο.

2.2. Παράγοντες ανάπτυξης

Οι έρευνες στο σχετικό αντικείμενο αναζητούν συχνά τους παράγοντες ανάπτυξης του συνδρόμου, δηλαδή τις αιτίες εμφάνισής του στον εργαζόμενο. Συχνά η ύπαρξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζεται με την ύπαρξη υψηλού εργασιακού άγχους το οποίο πηγάζει από την ολοένα πιο απαιτητική εργασιακή πραγματικότητα και εργασιακό περιβάλλον. Οι παράγοντες που αποτελούν τις αιτίες εμφάνισης του συνδρόμου στον εργαζόμενο μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες (Αντωνίου, 1999): αυτές που σχετίζονται με τον ίδιο τον εργαζόμενο, αυτές που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον και τις απαιτήσεις του και τέλος αυτές που σχετίζονται με τις διαπροσωπικές και κοινωνικές σχέσεις του εργαζόμενου εντός του περιβάλλοντος εργασίας του. Στη συνέχεια θα αναλυθούν οι παράγοντες ανά κατηγορία για τη λεπτομερέστερη εικόνα του συνδρόμου.

1. Οι παράγοντες που σχετίζονται με τον ίδιο τον εργαζόμενο/η αναφέρονται ως ατομικοί ή προσωπικοί παράγοντες. Είναι παράγοντες που σχετίζονται έντονα με όψεις της συμπεριφοράς του ατόμου και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζει καταστάσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν άγχος. Σε αυτούς τους παράγοντες μπορεί να συγκαταλέγονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του ατόμου και αυτός είναι ένας από τους λόγους γιατί αρκετές έρευνες περιλαμβάνουν και τέτοιες ερωτήσεις εντός των ερωτηματολογίων. Για τον ίδιο λόγο συμπεριλαμβάνονται και διάφορες συνήθειες του ατόμου που μπορούν να αποδειχθούν χαλαρωτικές (π.χ. σωματική άσκηση, χαλάρωση, ψυχαγωγία, κ.α.) ή το αντίθετο – ότι δηλαδή συνεισφέρουν στην εντονότερη αποτύπωση του άγχους και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (π.χ. κακός ύπνος, η κατανάλωση αλκοόλ, κάπνισμα, κ.α.). Επίσης τα πιστεύω του ατόμου, οι προσδοκίες του, οι αντιλήψεις του είναι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν σημαντικά την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για παράδειγμα, η αντίληψη του ατόμου για τις μισθολογικές απολαβές, πρόθεση για αυτοθυσία, δυσκολίες στη λήψη ευθύνης, τάση για υπερπροσφορά και λάθος εκτίμηση του όγκου εργασίας που μπορεί να αναλάβει είναι ικανά να εμφανίσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αν παρουσιαστούν ασυμβατότητες μεταξύ αντιλήψεων και πραγματικότητας (Δεληχάς, 2012; Αντωνίου, 1999)
2. Οι παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον εργασίας αναφέρονται συχνά ως οργανωτικοί παράγοντες αφού αποτελούν ζητήματα τα οποία αν διαγνωστούν

έγκαιρα είναι εύκολο να αλλάξουν με τις κατάλληλες παρεμβάσεις της διοίκησης του οργανισμού. Αφορούν ζητήματα τα οποία επιφέρουν πειστικές και απαιτητικές καταστάσεις στον εργαζόμενο εντός της εργασίας του. Τέτοιοι παράγοντες μπορεί να είναι η φύση της εργασίας, το μοντέλο διοίκησης του οργανισμού, ο συχνά μονότονος ρυθμός εργασίας, η μη αίσθηση δημιουργικότητας, οι αυξημένες ή ασαφείς αρμοδιότητες, η έλλειψη ανταμοιβών για την εργασία, ο μισθός, η πειστική καθημερινότητα, η έλλειψη ευγενούς άμιλλας και σχέσεων με συναδέλφους, οι διαμάχες, το λανθασμένο σύστημα οργάνωσης, η εργασιακή ανασφάλεια και η συνεχόμενη εργασία (Wieclaw et al., 2006; Αντωνίου 1999).

3. Οι παράγοντες που σχετίζονται με τις διαπροσωπικές και κοινωνικές σχέσεις αφορούν την αλληλεπίδραση των εργαζομένων με άλλα άτομα π.χ. τους πελάτες της επιχείρησης και το κοινωνικό – οικογενειακό – φιλικό του περιβάλλον. Σε αρκετές περιπτώσεις της βιβλιογραφίας αυτοί οι παράγοντες θεωρούνται οργανωτικοί και αναφέρονται μαζί με τους παράγοντες του περιβάλλοντος εργασίας. Τέτοιοι παράγοντες είναι τα λάθος εκτελεσμένα διοικητικά καθήκοντα, η αρνητική στάση και απειθαρχία των πελατών, οι λανθασμένες εντολές της διοίκησης, η μη αναγνώριση της προσφοράς του εργαζόμενου από τον κοινωνικό του περίγυρο (Papadatoy, Anagnostopoulos and Monos, 1994; Barth, 1992).

2.3.Συμπτώματα

Όταν πλέον η επαγγελματική εξουθένωση εκδηλωθεί, στον εργαζόμενο είναι ορατά διάφορα συμπτώματα τα οποία είναι ενδείξεις της ύπαρξης του συνδρόμου. Τα συμπτώματα δεν περιορίζονται μονάχα στα σωματικά αλλά παρατηρούνται επιδράσεις και σε ψυχολογικό και συναισθηματικό επίπεδο. Οι εργαζόμενοι που πάσχουν από επαγγελματική εξουθένωση συνήθως την αντιμετωπίζουν ως μιας μορφής κατάθλιψη με παρόμοια συμπτώματα και επιπτώσεις. Η σχετική βιβλιογραφία (Αντωνίου, 2002; Cherniss,1980; Dakker & Schaufeli, 2000) στο αντικείμενο διαχωρίζει σε τρεις κατηγορίες τα συμπτώματα: τα σωματικά, τα ψυχολογικά και τα συμπεριφορικά συμπτώματα. Σε ότι αφορά στα σωματικά συμπτώματα συγκαταλέγονται η σωματική εξάντληση του εργαζομένου, οι πονοκέφαλοι, τα μυϊκά προβλήματα, η γαστρεντερίτιδα, η απνία, το έλκος, τα αναπνευστικά προβλήματα, απότομη αύξηση ή μείωση σωματικού βάρους, η σεξουαλική δυσλειτουργία, κ.α. Στα συμπεριφορικά

συμπτώματα αναφέρονται όψεις της συμπεριφοράς του εργαζομένου στο εργασιακό και κοινωνικό του περίγυρο και περιβάλλον. Στον εργασιακό χώρο παρατηρείται μειωμένη απόδοση, τάση να μην ενδιαφέρεται για την εργασία του και τις επιτυχίες του σε αυτή, η αντιμετώπιση με απάθεια, η μειωμένη ικανότητα επικοινωνίας με συναδέλφους, η έλλειψη αυτοεκτίμησης, η αδυναμία καθορισμού στόχων στην εργασία, οι απουσίες – ακόμη και η παραίτηση από την εργασία. Παράλληλα, ο εργαζόμενος προκαταβάλλει τη στάση του απέναντι σε πελάτες και συναδέλφους θεωρώντας την επαφή μαζί τους απολύτως τυπική. Στον κοινωνικό περίγυρο παρατηρείται μια μειωμένη κοινωνικότητα, περισσότερες συγκρούσεις σε οικογενειακό ή φιλικό περιβάλλον, αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, η χρήση φαρμακευτικών αγωγών, τάση για εσωτερίκευση συναισθημάτων, απομόνωση, κ.α. Στα ψυχολογικά συμπτώματα συμπεριλαμβάνονται αλλαγές στην ψυχοσύνθεση του εργαζομένου που τροφοδοτούνται από απαιτητικές αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας. Τέτοια συμπτώματα είναι το γενικότερο αίσθημα απάθειας, ο κυνισμός, η αρνητική προδιάθεση απέναντι σε πελάτες και συναδέλφους, η έλλειψη αυτοσυγκέντρωσης, ο έντονος, απότομος και μόνιμος εκνευρισμός, το άγχος, η κατάθλιψη, η αδυναμία να αναλάβει πρωτοβουλίες, η έντονη καχυποψία, το αίσθημα ενοχής, ο φόβος για αποτυχία και το αίσθημα ανασφάλειας.

Όλα αυτά τα συμπτώματα είναι προφανές ότι σε πολλές περιπτώσεις είναι εμπλεκόμενα και δε μπορεί να οριστεί σαφώς η ύπαρξη μόνο κάποιων από αυτά τα συμπτώματα (π.χ. μόνο σωματικά ή μόνο συμπεριφορικά). Η ύπαρξη κάποιων συμπτωμάτων τροφοδοτεί τα υπόλοιπα και έτσι δημιουργείται ένα πλέγμα συμπτωμάτων το οποίο καλύπτει τον εργασιακό χώρο, το κοινωνικό, το φιλικό και το οικογενειακό περιβάλλον του ατόμου που πάσχει από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Έτσι, οι προβληματικές καταστάσεις που υπάρχουν στην εργασία του ατόμου μεταφέρονται με κάποιον τρόπο και στις υπόλοιπες όψεις της καθημερινότητάς του (σπίτι, οικογένεια, φίλοι, ...). Αφού καταγραφούν τα παραπάνω συμπτώματα, οι μελετητές σε διεθνές επίπεδο ασχολούνται με τους τρόπους αντιμετώπισης του συνδρόμου αφού αυτό πλέον έχει εκδηλωθεί ευρέως στον εργαζόμενο.

2.4. Τρόποι αντιμετώπισης του συνδρόμου

Οι τρόποι αντιμετώπισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης αφορούν παρεμβάσεις που μπορούν να γίνουν για να μετριαστεί ή να εξαλειφθεί η επίπτωση του συνδρόμου στο άτομο. Σε αυτό το πεδίο σημαντική είναι και η ακαδημαϊκή έρευνα, που έχει γίνει και έχει αναδείξει τους πιο ενδεδειγμένους τρόπους αντιμετώπισης. Τα συμπεράσματα των ερευνών δείχνουν ότι ο καλύτερος τρόπος αντιμετώπισης είναι η έγκαιρη διάγνωση και η πρόληψη προτού εμφανιστούν έντονα και πολυεπίπεδα συμπτώματα. Σημαντική παράλληλα είναι και η ψυχολογική υποστήριξη από το κοινωνικό περιβάλλον. Οι τρόποι αντιμετώπισης κατατάσσονται σε αυτούς που αφορούν το ατομικό επίπεδο, δηλαδή τον ίδιο τον εργαζόμενο και σε αυτούς που αφορούν τη διοίκηση του οργανισμού που εργάζεται το άτομο (Pines and Aronson, 1988; Maslach and Leiter, 2009; ΕΠΑΨΥ, 2003):

Σε ότι αφορά το ατομικό επίπεδο, προληπτικά μπορούν να βοηθήσουν οι ιατρικές εξετάσεις για τον εντοπισμό τυχόν αυξημένων επιπέδων άγχους. Σε περίπτωση που διαγνωστεί κάτι προβληματικό, συνιστάται στον εργαζόμενο να προβεί σε ασκήσεις χαλάρωσης και δραστηριότητες που τον ανακουφίζουν και τον χαλαρώνουν από το καθημερινό άγχος. Παράλληλα συνιστάται ένα σωστό πρόγραμμα καθημερινότητας που θα μπορεί να διαχωρίσει τον προσωπικό χρόνο από τον χρόνο εργασίας, για να μπορεί να έχει ελεύθερο χρόνο και να χαλαρώσει. Όταν εμφανιστούν τα πρώτα σημάδια ύπαρξης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, το άτομο θα πρέπει να απευθυνθεί σε ειδικούς, π.χ. ψυχολόγους ή άλλους ιατρούς για να το βοηθήσουν ως επαγγελματίες.

Σε ότι αφορά το διοικητικό επίπεδο, οι ιθύνοντες της εταιρίας θα πρέπει να λάβουν τις σωστές αποφάσεις ώστε το περιβάλλον εργασίας να μην είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στον εργαζόμενο. Έτσι, θα πρέπει να υπάρχουν λογικές απαιτήσεις από πλευράς όγκου εργασίας προς τους εργαζόμενους, να προσπαθούν να βελτιώσουν την επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων και προϊσταμένων – υφισταμένων εργαζομένων, να εξορθολογήσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων έτσι ώστε να είναι δίκαιη, να δημιουργήσουν ένα συναδελφικό πνεύμα και μια ομαδική κουλτούρα στην εταιρία, να μεριμνούν έτσι ώστε να πέφτει το ανάλογο βάρος εργασίας στον κάθε εργαζόμενο.

2.5.Θεωρητικά μοντέλα και τρόποι μέτρησης επαγγελματικής ικανοποίησης

Το ερευνητικό εργαλείο Brief Index of Affective Job Satisfaction (BIAJS) των Brayfield και Rothe's (1951) είναι ένα σύντομο ερωτηματολόγιο αποτίμησης της ικανοποίησης στην εργασία. Το εργαλείο αυτό καταγράφει τη συνολική συναισθηματική ικανοποίηση από την εργασία με 4 στοιχεία. Σε σύγκριση με άλλα μέτρα ικανοποίησης από την εργασία, εδώ εισάγεται ο συναισθηματικός παράγοντας για την αποτίμηση της ικανοποίησης ενώ τα αποτελέσματα από το BIAJS είναι απροκάλυπτα γνωστικά, βέλτιστα σύντομα και ελάχιστα γνωστικά. Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται σε αρκετές έρευνες στο αντικείμενο (Thompson and Phua, 2012; David, 2019).

Το Job Descriptive Index (JDI) βασίζεται στις θεωρίες της Smith και των συνεργατών της από το 1963 (Smith, 1963; Smith and Kendall, 1963; Hulin, Smith, Kendal and Locke, 1963) και ως μοντέλο δομήθηκε λίγα χρόνια αργότερα από τους Smith, Kendall, & Hulin (1969) και έκτοτε χρησιμοποιήθηκε σε αρκετές έρευνες στο σχετικό αντικείμενο. Το ερευνητικό εργαλείο αξιολογεί την εργασιακή ικανοποίηση μέσα από πέντε παράγοντες – όψεις του εργασιακού περιβάλλοντος: τη συμπεριφορά του ατόμου στην εργασία του, αξιολογώντας παράγοντες όπως η υπευθυνότητα και το ενδιαφέρον του, το μισθό, τις ευκαιρίες προαγωγής, την εποπτεία των προϊσταμένων και τις σχέσεις με συναδέλφους.

Το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Μινεσότα (The Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ) είναι ακόμη ένα ερευνητικό εργαλείο των Weiss et al (1966) που αξιολογεί την ικανοποίηση από την εργασία σε 20 διαφορετικές πτυχές. Υπάρχουν δύο εκδοχές του εργαλείου, μια εκτεταμένη και μια σύντομη. Η εκτεταμένη έκδοση αποτελείται από 100 ερωτήσεις σε 20 διαφορετικές πτυχές με 5 στοιχεία από κάθε πρόσωπο, ενώ η σύντομη έχει 20 ερωτήσεις, 1 στοιχείο από κάθε όψη. Το δείγμα απαντάει τις ερωτήσεις σε μια κλίμακα τύπου Likert 5 βαθμών που εκφράζει την ικανοποίησή του. Οι διάφοροι ερευνητές στην σχετική βιβλιογραφία (Hancer and George, 2003; Martins and Proenca, 2014) συχνά επιλέγουν και συνιστούν την εκτεταμένη έκδοση διότι παρέχει πολύ περισσότερες πληροφορίες για τις πλευρές της ικανοποίησης (Weiss et al., 1967). Οι πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης που διερευνά το ερωτηματολόγιο είναι η χρησιμοποίηση των ικανοτήτων του

εργαζόμενου, τα επιτεύγματα, οι δραστηριότητες, η δυνατότητα εξέλιξης, η δυνατότητα άσκησης εξουσιών, οι πολιτικές και πρακτικές της επιχείρησης, οι αποζημιώσεις, οι συνάδελφοι, η δημιουργικότητα, η ανεξαρτησία, οι ηθικές αξίες, η αναγνώριση, η υπευθυνότητα, η ασφάλεια, οι κοινωνικές υπηρεσίες, η κοινωνική θέση, οι ανθρώπινες σχέσεις, η επίβλεψη, η ανάληψη διαφορετικών καθηκόντων και οι συνθήκες εργασίας.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 72 ερωτήσεις - δηλώσεις, οι οποίες εκφράζουν είτε θετικά είτε αρνητικά στοιχεία, στις οποίες το δείγμα αξιολογεί τους παραπάνω παράγοντες. Οι δηλώσεις αυτές είναι κλειστού τύπου με πιθανή απάντηση τα «Ναι», «Όχι», «Δεν μπορώ να αποφασίσω». Το σύστημα βαθμολόγησης έχει ως εξής: Οι απαντήσεις συμφωνίας σε θετικά στοιχεία και οι απαντήσεις διαφωνίας σε αρνητικά στοιχεία λαμβάνουν βαθμολογία 3, οι απαντήσεις (διαφωνίας σε θετικά στοιχεία και οι απαντήσεις συμφωνίας σε αρνητικά στοιχεία λαμβάνουν βαθμολογία του 0, και το «Δεν μπορώ να αποφασίσω» αξιολογείται με βαθμολογία 1 (Smith et al., 1969).

Ο Περιγραφικός Δείκτης Εργασίας (JDI) αποτελείται από 36 στοιχεία, κλίμακας εννέα όψεων, προκειμένου να αξιολογηθεί όσο το δυνατόν καλύτερα η στάση των εργαζομένων σχετικά με την εργασία και τις πτυχές της εργασίας. Κάθε πτυχή αποτελείται από 4 στοιχεία. Μπορείτε να επιλέξετε μία από τις 6 πιθανές επιλογές ανά στοιχείο, από «διαφωνώ απόλυτα» έως «συμφωνώ απόλυτα». Οι εννέα πτυχές είναι: προαγωγή, παροχές, ανταμοιβές, διαδικασίες λειτουργίας, μισθός, επίβλεψη, συνάδελφοι, επικοινωνία και φύση της εργασίας. Αυτή η έρευνα είναι εφαρμόσιμη σε όλες τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς (Spector, 1994).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : Βιβλιογραφική επισκόπηση στο αντικείμενο της έρευνας

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση έχει σκοπό να αναδείξει την προϋπάρχουσα έρευνα στο σχετικό αντικείμενο της διπλωματικής εργασίας, που είναι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και η ικανοποίηση από την εργασία. Σε αυτό το τμήμα της εργασίας παρατίθενται διάφορα ευρήματα προηγούμενων ερευνών τα οποία στη συνέχεια θα συγκριθούν με τα αποτελέσματα της εργασίας για να διαπιστωθούν ομοιότητες και διαφορές.

Σε σχέση με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι Mantelou et al (2010) αναφέρουν ότι η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την αποτελεσματικότητα στην εργασία δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική. Αντιθέτως, η ικανοποίηση που αντλεί ο εργαζόμενος από την εργασία του σχετίζεται με τις διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για την εκτίμηση του επιπέδου του συνδρόμου, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Το μορφωτικό επίπεδο, η εργασιακή εμπειρία, η ηλικία και η προσωπική επαφή με τους πελάτες είναι παράγοντες που φάνηκαν σημαντικοί, ενώ το φύλλο δεν παίζει στατιστικά σημαντικό ρόλο σύμφωνα με τους Mantelou et al (2010). Η έρευνα του Lubbadah (2021) στον τραπεζικό κλάδο της Ιορδανίας δείχνει ότι η ύπαρξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους καταλήγει σε αντιπαραγωγική συμπεριφορά. Κάποιες από τις δημογραφικές μεταβλητές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του συνδρόμου, όπως η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και η οικογενειακή κατάσταση. Στην έρευνα των Banks et al. (2012) που διεξάγεται στον τραπεζικό τομέα στην Νότια Κορέα, η επαγγελματική εξουθένωση μέσω της διάστασης της συναισθηματικής εξάντλησης οδηγεί στην αντιπαραγωγική συμπεριφορά. Ακόμη μια έρευνα στον τραπεζικό κλάδο, στην Πολωνία, η μελέτη των Kaminski et al. (2018), δείχνει και αυτή ότι η εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζει την αποτελεσματικότητα στην εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών.

Σε σχέση με την ικανοποίηση από την εργασία, οι Li και Huang (2017) αξιολογούν το μοντέλο που χρησιμοποιούμε και στην παρούσα εργασία σχετικά με την ικανοποίηση

στην εργασία. Οι συσχετίσεις παρουσιάζουν μέτρια ισχύ αλλά είναι στατιστικά σημαντικές. Παράλληλα, μελέτες δείχνουν ότι το μοντέλο παρουσιάζει καλή προσαρμογή και άρα είναι καλό για περαιτέρω έρευνες (Sabbagha, Ledimo και Martins, 2018; Li και Huang, 2017; Tsounis και Sarafis, 2018). Η έρευνα των Sabbagha, Ledimo και Martins (2018) στον τραπεζικό κλάδο δείχνει ότι οι υπάλληλοι έχουν διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης από τις μεταβλητές του μοντέλου (μισθός, πιθανότητα προαγωγής, επίβλεψη, οφέλη, φύση εργασίας, επικοινωνία). Συγκεκριμένα, η υψηλότερη ικανοποίηση προκύπτει από τη φύση της εργασίας και τους προϊστάμενους – επιβλέποντες, ενώ η μικρότερη ικανοποίηση προκύπτει από την πιθανότητα προαγωγής και τον μισθό. Η έρευνα των Tsounis και Sarafis (2018) που είναι από τις λίγες σε Ελληνικό έδαφος με το συγκεκριμένο ερευνητικό εργαλείο δείχνει ότι οι σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντικές αλλά όχι πολύ ισχυρές. Άλλη μια έρευνα στην Ελλάδα, στον τραπεζικό τομέα (Κουτσάκη, 2021) δείχνει ότι η υψηλότερη ικανοποίηση προέρχεται από την ικανοποίηση σε σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους ενώ οι μικρότερες ικανοποιήσεις προκύπτουν για τις συνθήκες εργασίας και τις ανταμοιβές. Η έρευνα δείχνει ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο καθώς επηρεάζουν τις μεταβλητές της έρευνας. Συγκεκριμένα, το φύλο επηρεάζει την ικανοποίηση από μισθό, προαγωγή, ανταμοιβές, φύση εργασίας, επικοινωνία και συνολική ικανοποίηση. Η ηλικία επηρεάζει την ικανοποίηση από το μισθό, τους προϊσταμένους, τα πρόσθετα οφέλη και τις συνθήκες εργασίας. Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει την ικανοποίηση από μισθό, τους προϊστάμενους, τους συναδέλφους, την επικοινωνία. Η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει την ικανοποίηση από μισθό, την πιθανότητα προαγωγής, τα πρόσθετα οφέλη, τις συνθήκες εργασίας, τους συναδέλφους και τη συνολική ικανοποίηση. Τέλος, το οικογενειακό εισόδημα επηρεάζει την ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας, τους συναδέλφους, τη φύση της εργασίας, την επικοινωνία και τη συνολική ικανοποίηση. Ένα ακόμη εύρημα της έρευνας είναι ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζει την ικανοποίηση σε όλες τις μεταβλητές της μελέτης, του μοντέλου που χρησιμοποιούμε και στη παρούσα εργασία.

Παράλληλα, στη βιβλιογραφία προκύπτει ότι υπάρχουν παράγοντες που σχετίζονται με συνήθειες του δείγματος οι οποίοι ευθύνονται για την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέτοιοι παράγοντες είναι η κατανάλωση καφεΐνης και αλκοόλ, το κάπνισμα, η χρήση ουσιών και η σωματική άσκηση. Ο Freudenberger

(1974) που μίλησε πρώτη φορά για το σύνδρομο, συνέδεσε την εμφάνισή του με τη χρόνια χρήση ουσιών ως παράγοντα που επιδρά θετικά στην εμφάνισή του. Έκτοτε, διάφοροι ερευνητές έχουν μελετήσει την σύνδεση παρόμοιων έξεων και συνηθειών που αναφέρθηκαν προηγουμένως, με την εμφάνιση του συνδρόμου. Αυτοί οι παράγοντες διαφέρουν από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά γιατί είναι πιο παρωδικό και εξαρτώνται κυρίως από το άτομο. Αντιθέτως οι δημογραφικοί παράγοντες είναι γενετικοί (π.χ. φύλο, ηλικία) ή δεν εξαρτώνται μονάχα από το δείγμα (π.χ. μισθός, οικογενειακή κατάσταση). Η έρευνα των Maslach, Schaufeli και Leiter (2001) έδειξε ότι σε περιβάλλον εργασίας με προκλήσεις και ένταση, οι στρατηγικές που είχε το δείγμα για την αντιμετώπιση της πιεστικής κατάστασης, είχαν σημαντικές επιπτώσεις στην επαγγελματική συμπεριφορά. Κατά την έρευνα των Yim και Lee (2016), το εργασιακό άγχος σχετίζεται με την κατανάλωση καφεΐνης, καθώς οι εργαζόμενοι με το υψηλότερο επίπεδο άγχους καταναλώνουν περίπου 50% περισσότερη καφεΐνη από ότι το ασφαλές ημερήσιο όριο. Αντίστοιχα, η έρευνα των Cecil et al. (2014) δείχνει ότι η σωματική άσκηση και το κάπνισμα είναι παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση του εργασιακού άγχους. Συγκεκριμένα, η εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζεται με την υψηλότερη κατανάλωση αλκοόλ και το χαμηλότερο επίπεδο σωματικής άσκησης. Αυτός είναι και ένας λόγος γιατί συχνά συστήνεται η πιο υγιής ζωή σε αυτούς που αντιμετωπίζουν προβλήματα με το σύνδρομο ή με το άγχος. Η θετική σχέση μεταξύ καπνίσματος και συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης διαπιστώνεται και στην έρευνα των Fernandes, Nitsche, και Godoy (2018), ενώ οι Hyman et al. (2017) εκφράζουν ότι η σχέση μεταξύ συνδρόμου και χρήσης αλκοόλ υπάρχει μεν αλλά δεν φαίνεται τόσο ισχυρή όσο θεωρούνταν στο παρελθόν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία αποτελεί τον τρόπο με τον οποίο η ερευνήτρια θα λάβει τις απαντήσεις που θέλει στα ερωτήματα που έχουν τεθεί για την έρευνα. Η μεθοδολογία ξεκινάει με τον ορισμό του σκοπού και των στόχων της έρευνας που θα καθορίσει ολόκληρη την ερευνητική πορεία της διπλωματικής εργασίας. Στη συνέχεια αρχίζει η ερευνητική προσέγγιση της διπλωματικής όπου καθορίζονται οι τρόποι με τους οποίους θα ληφθούν τα δεδομένα για να απαντηθούν οι σκοποί της έρευνας. Αμέσως μετά παρουσιάζεται το ερευνητικό εργαλείο, το μέσο δηλαδή που θα χρησιμοποιηθεί για να ληφθούν οι απαντήσεις που χρειάζονται, όταν η ερευνήτρια έρθει σε επαφή με το δείγμα της έρευνας. Παράλληλα θα καθοριστεί και η μέθοδος και ο τρόπος δειγματοληψίας για την παρούσα έρευνα. Στη συνέχεια θα καθοριστεί η μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων τα οποία συλλέχθηκαν με το ερευνητικό εργαλείο. Στο τέλος θα αναφερθούν και οι σχετικές λεπτομέρειες για το δείγμα της έρευνας, το οποίο είναι χρήσιμο για να δώσει στους αναγνώστες της εργασίας την εικόνα που χρειάζονται για την παρούσα έρευνα.

4.1.Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Ο **σκοπός** της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα. Επιμέρους **στόχοι** της διπλωματικής εργασίας, ζητήματα δηλαδή που η ερευνήτρια στοχεύει να καταγράψει παράλληλα με τον κεντρικό σκοπό της διπλωματικής έτσι ώστε να αποτελέσουν ευρήματα της έρευνας είναι τα εξής:

- Η διερεύνηση των επιπέδων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης στον Τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα
- Η διερεύνηση της επίδρασης των δημογραφικών και άλλων μεταβλητών στα επίπεδα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Η διερεύνηση της επίδρασης των δημογραφικών και άλλων μεταβλητών στα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης.
-

4.2. Ερευνητική προσέγγιση

Το πρώτο βήμα της έρευνας είναι ο καθορισμός του τρόπου συλλογής δεδομένων. Στις ακαδημαϊκές έρευνες υπάρχουν δύο διαφορετικές μέθοδοι: οι ποσοτικές και οι ποιοτικές. Οι ποσοτικές μέθοδοι σχετίζονται με αριθμητικά στοιχεία και δεδομένα και τα χρησιμοποιούν για να διερευνήσουν τις σχέσεις μεταξύ μεταβλητών. Οι πιο συνηθισμένες μέθοδοι είναι η επισκόπηση, οι δομημένες συνεντεύξεις, η μέθοδος μέσω παρατήρησης και οι πειραματικές μέθοδοι. Για τη διεξαγωγή τέτοιων ερευνών, οι ερευνητές χρησιμοποιούν μεγάλα δείγματα χωρίς ιδιαίτερη εξειδίκευση σε δημογραφικά ή άλλα χαρακτηριστικά. Το στοιχείο αυτό είναι παράγοντας που κάνει τα συμπεράσματα περισσότερο αντικειμενικά. Συνήθως αυτές οι έρευνες είναι περισσότερο κοστοβόρες – με εξαίρεση την ποσοτική έρευνα που διεξάγεται διαδικτυακά – διότι απαιτείται η φυσική παρουσία του ερευνητή σε μέρη που βρίσκεται το δείγμα. Η εκτέλεση των ποσοτικών τρόπων είναι αρκετά καθορισμένη με δομημένες ερωτήσεις – συνήθως κλειστού τύπου και αρκετές φορές συνοδεύεται με πρωτόκολλα και τρόπους εκτέλεσης της έρευνας (Salomon et al., 2021; Bryman and Bell, 2011). Αντιθέτως, οι ποιοτικές έρευνες συνήθως χρησιμοποιούνται για να ανακαλύψουν τη δομή ή τις σχέσεις από αδόμητα κείμενα, χωρίς αριθμητικούς όρους. Συνήθως χρησιμοποιούνται για να αποκαλύψουν τους λόγους ύπαρξης μιας σχέσης μεταξύ δύο ή περισσοτέρων μεταβλητών. Για τη διεξαγωγή τους, οι ερευνητές χρησιμοποιούν ομάδες ατόμων στις οποίες διενεργούν συνέντευξη, εις βάθος συνεντεύξεις και βιβλιογραφικές επισκοπήσεις. Το δείγμα της έρευνας συνήθως είναι σημαντικά μικρότερο από τις ποσοτικές έρευνες, έχει όμως σημαντικό βαθμό εξειδίκευσης στο αντικείμενο της έρευνας. Αυτή η διαδικασία συνολικά είναι ιδανική για τη μελέτη περίπτωσης αλλά τα συμπεράσματα είναι λιγότερο αντικειμενικά. Οι συνεντεύξεις των μελετών αυτών είναι λιγότερο κοστοβόρες, περισσότερο χρονοβόρες καθώς διενεργούνται εις βάθος και δεν είναι καθόλου δομημένες. Η συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιεί τους ποσοτικούς τρόπους συλλογής δεδομένων για να αποτιμήσει με αριθμητικούς όρους τη σχέση μεταξύ του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτός είναι και ο πιο συνηθισμένος τρόπος τόσο σε ακαδημαϊκές έρευνες όσο και σε διπλωματικές εργασίες που ασχολούνται με το σχετικό αντικείμενο, όπως παρατέθηκε και στη βιβλιογραφική επισκόπηση που προηγήθηκε. Παράλληλα, η έρευνα χρησιμοποιεί την επισκόπηση και

συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο ως εργαλείο έρευνας (το οποίο παρουσιάζεται στο επόμενο κεφάλαιο) όπως σε αντίστοιχες περιπτώσεις στη βιβλιογραφία.

4.3.Εργαλείο έρευνας

Το εργαλείο έρευνας, το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιείται για να ληφθούν τα δεδομένα της έρευνας αποτελείται από στοιχεία που έχουν παρθεί από τη διεθνή ακαδημαϊκή βιβλιογραφία στο σχετικό αντικείμενο έρευνας. Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τρία μέρη και συνολικά απαιτεί ενασχόληση 7 – 8 λεπτών κατά μέσο όρο για την ολοκληρωμένη και έγκυρη απάντησή του.

Στο **πρώτο** μέρος του ερωτηματολογίου συγκαταλέγονται 18 απλές ερωτήσεις οι οποίες σχετίζονται με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, στοιχεία που σχετίζονται με την επαγγελματική ζωή τους και διάφορες έξεις και συνήθειες του δείγματος. Αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία, το δείγμα ερωτάται για το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση και τον πιθανό αριθμό παιδιών του, το μορφωτικό και το εισοδηματικό του επίπεδο. Αναφορικά με τα επαγγελματικά στοιχεία του δείγματος, το δείγμα ερωτάται για τον τρόπο σύμβασής του, το φύλο του διευθυντή του, την προϋπηρεσία του και τον αριθμό των ατόμων που κατά μέσο όρο εξυπηρετεί καθημερινά. Τέλος, αναφορικά με τις έξεις και τις συνήθειες του δείγματος, αυτό ερωτάται αν καπνίζει, αν πίνει αλκοόλ, αν πίνει ροφήματα που περιέχουν καφεΐνη, αν κάνει σωματική άσκηση και σε ποιο βαθμό όλα τα παραπάνω. Οι ερωτήσεις αυτές έχουν εισαχθεί διότι η σχετική βιβλιογραφία έχει δείξει ότι αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001; Fernandes, Nitsche and Godoy, 2018; Cecil et al., 2014; Hyman et al., 2017; Yim and Lee, 2016). Οι προηγούμενες ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο πρώτο μέρος είναι είτε ανοιχτού τύπου (π.χ. ηλικία) που το δείγμα αναφέρει μόνο του την απάντηση, είτε κλειστού τύπου όπου δίνονται μερικές εναλλακτικές απαντήσεις και το δείγμα διαλέγει ανάμεσα στις πιθανές απαντήσεις.

Στο **δεύτερο** μέρος περιλαμβάνονται 18 ερωτήσεις για την αποτίμηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για τον σκοπό αυτό έχει χρησιμοποιηθεί το ερευνητικό εργαλείο της Demerouti et al. (2002), το εργαλείο Oldenburg Burnout Inventory – OLBI. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει χρησιμοποιηθεί σε μια σειρά από έρευνες για την αποτίμηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε

διάφορους κλάδους (Demerouti and Bakker; 2008; Lekutle and Nel, 2012; Rzeszutek and Schier, 2014; Goldhagen et al., 2015; Reis, Xanthopoulou and Tsaousis, 2015; Shad, Thawani and Goel, 2015; Castaldelli-Maia et al., 2019). Το OLBI αποτιμά δύο διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης: την εξάντληση και την αποφυγή δεσμεύσεων. Η εξάντληση είναι μια κατάσταση στην οποία κυριαρχεί ένα αίσθημα κενού, κούρασης από την ατομική εργασία του δείγματος και υπάρχει έντονη ανάγκη για ξεκούραση. Η αποφυγή των δεσμεύσεων είναι η κατάσταση στην οποία το δείγμα αποφεύγει να εμπλακεί, επιλέγει να εμπλακεί όλο και λιγότερο με την εργασία του και επιλέγει να έχει τη λιγότερη δυνατή επαφή με τους πελάτες της τράπεζας. Η κλίμακα της εξάντλησης περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 2,4,5,8,10,12,14 και 16 και η κλίμακα της αποφυγής δεσμεύσεων τις υπόλοιπες, δηλαδή τις ερωτήσεις 1,3,6,7,9,11,13 και 15. Για την καταγραφή των παραπάνω, στο ερωτηματολόγιο υπάρχουν 16 δηλώσεις στις οποίες το δείγμα επιλέγει την κατάλληλη απάντηση. Οι πιθανές απαντήσεις ακολουθούν μια κλίμακα τύπου Likert 4 βαθμών από 1-συμφωνώ απόλυτα έως 4-Διαφωνώ απόλυτα. Αρκετές από αυτές τις δηλώσεις είναι αρνητικά διατυπωμένες για να κάνει το ερωτηματολόγιο περισσότερο ενδιαφέρον ως προς τη συμπλήρωση και για να αυξηθεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της μέτρησης. Σε αυτές τις δηλώσεις, οι απαντήσεις θα αντιστραφούν κατά την κωδικοποίησή τους. Συγκεκριμένα, οι δηλώσεις που οι απαντήσεις τους θα πρέπει να αντιστραφούν είναι οι 2,3,4,6, 8,9,11 και 12. Οι 16 δηλώσεις - ερωτήσεις είναι οι παρακάτω :

Πίνακας 1 - Δηλώσεις αποτίμησης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

1	Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές.
2	Υπάρχουν μέρες που νοιώθω κουρασμένος/ η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά μου.
3	Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι υποτιμητικά για τα εργασιακά μου καθήκοντα.
4	Μετά τη δουλειά μου χρειάζομαι συχνά περισσότερες ώρες ξεκούρασης απ' ότι παλιότερα για να νοιώσω καλύτερα.
5	Η πίεση από τη δουλειά μου είναι αρκετά υποφερτή.
6	Τελευταία, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να τη διεκπεραιώνω σχεδόν μηχανικά.
7	Στη δουλειά μου αντιμετωπίζω πολλές προκλήσεις.
8	Έχω όλο και συχνότερα την αίσθηση ότι η δουλειά μου με εξαντλεί συναισθηματικά.
9	Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το αρχικό ενδιαφέρον για τη δουλειά του.
10	Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή ενέργεια για να ασχοληθώ με τις ψυχαγωγικές μου δραστηριότητες.
11	Μερικές φορές νοιώθω απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα.
12	Μετά τη δουλειά μου, αισθάνομαι συνήθως εξουθενωμένος/ η και εξαντλημένος/ η.
13	Η δουλειά μου εκπληρώνει τις επαγγελματικές μου προσδοκίες.
14	Συνήθως, μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου.

15	Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/ η με την εργασία μου.
16	Όταν εργάζομαι, αισθάνομαι συνήθως γεμάτος/ η ενέργεια.

Στο **τρίτο** τμήμα του ερωτηματολογίου καταγράφεται η εργασιακή ικανοποίηση του δείγματος, στον τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα. Για τον σκοπό αυτό έχει χρησιμοποιηθεί το εργαλείο μέτρησης Job Satisfaction Survey – JSS, του Spector (1985), το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί σε διάφορες έρευνες στο σχετικό αντικείμενο σε Ελλάδα και διεθνώς (Tsounis and Sarafis, 2018;Batura et al., 2016; De Sousa, Ledimo and Martins, 2018; Li and Huang, 2017; Garcia, Sangregorio and Sanchez, 2016). Το τμήμα αυτού του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 36 δηλώσεις, στις οποίες το δείγμα απαντάει σε κλίμακα Likert 6 βαθμών με βάση τη συμφωνία του δείγματος στα παραπάνω, από Διαφωνώ απόλυτα (1) έως Συμφωνώ απόλυτα (6). Για την εργασιακή ικανοποίηση του δείγματος εκτιμώνται συνολικά εννιά παράγοντες, εννιά διαφορετικού τύπου ικανοποιήσεις, που θα αποτελέσουν και τις διαστάσεις του ερωτηματολογίου, δηλαδή τις βασικές μεταβλητές της έρευνας σε αυτό το τμήμα. Αυτές είναι ο μισθός, οι ευκαιρίες για προαγωγή στην τράπεζα, οι προϊστάμενοι, τα επιπλέον οφέλη από την εργασία, οι ανταμοιβές, οι συνθήκες εργασίας, η σχέση με τους υπόλοιπους συναδέλφους, η φύση της εργασίας και η επικοινωνία εντός του εργασιακού περιβάλλοντος. Η κάθε μια από αυτές τις μεταβλητές περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις. Αντίστοιχα με το προηγούμενο τμήμα, υπάρχουν ορισμένες αρνητικές διατυπώσεις ερωτήσεων και αυτές είναι οι δηλώσεις 2,4,6,8,10,12,14,16,18,19,21,23,24,26,29,31,32,34 και 36. Οι απαντήσεις σε αυτές οι δηλώσεις θα αντιστραφούν κατά την κωδικοποίηση.

- Η Ικανοποίηση από τον **μισθό** περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 1,10,19 και 28.
- Η Ικανοποίηση από τις **ευκαιρίες για προαγωγή** τις ερωτήσεις 2,11,20 και 33.
- Η Ικανοποίηση από τους **προϊσταμένους** περιέχει τις ερωτήσεις 3,12,21 και 30.
- Η Ικανοποίηση από τα **πρόσθετα οφέλη** από την εργασία περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 4,13,22 και 29.
- Η Ικανοποίηση από τις **ανταμοιβές** περιλαμβάνει 5,14,23 και 32.
- Η Ικανοποίηση από τις **συνθήκες εργασίας** τις ερωτήσεις 6, 15, 24 και 31.
- Η Ικανοποίηση από τη **σχέση με τους συναδέλφους** περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 7,16,25 και 34.
- Η Ικανοποίηση από τη **φύση της εργασίας** περιέχει τις ερωτήσεις 8,17, 27 και 35.

- Τέλος, η Ικανοποίηση από την **επικοινωνία** περιέχει τις δηλώσεις 9, 18, 26 και 36.

Οι 36 δηλώσεις που περιλαμβάνονται στην αποτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης του δείγματος στον τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα παρατίθενται στον Πίνακα 2 που ακολουθεί. Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα της διπλωματικής εργασίας που βρίσκεται στο τέλος της.

Πίνακας 2 - Δηλώσεις για την αποτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης.

1) Νιώθω ότι πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που κάνω.
2) Υπάρχει πολύ μικρή πιθανότητα για προαγωγή στη δουλειά μου.
3) Ο/Η Προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της.
4) Δεν είμαι ικανοποιημένος με τις παροχές που λαμβάνω από τη δουλειά μου.
5) Όταν κάνω καλή δουλειά, λαμβάνω την αναγνώριση που πρέπει.
6) Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται σε αυτόν τον χώρο εργασίας, εμποδίζουν την καλή δουλειά.
7) Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζομαι.
8) Μερικές φορές νιώθω ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα
9) Η επικοινωνία είναι καλή σε αυτή την τράπεζα.
10) Οι αυξήσεις είναι ελάχιστες και δυσανάλογες.
11) Όσοι κάνουν καλή δουλειά, έχουν πολλές πιθανότητες να προαχθούν.
12) Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η μαζί μου.
13) Οι παροχές που λαμβάνουμε είναι τόσο καλές όσο αυτές που παίρνουν άλλοι υπάλληλοι σε άλλες δουλειές.
14) Δεν νιώθω ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει.
15) Οι προσπάθειές μου να κάνω καλή δουλειά, σπάνια παρεμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.
16) Αισθάνομαι ότι πρέπει να εργάζομαι πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους εργάζομαι.
17) Μου αρέσουν αυτά που κάνω στη δουλειά μου.
18) Οι στόχοι του οργανισμού δεν μου είναι ξεκάθαροι.
19) Νιώθω ότι η τράπεζα δεν εκτιμά αυτό που κάνω
20) Η εξέλιξη των εργαζομένων σε αυτή την τράπεζα είναι ανάλογη με αυτή σε αντίστοιχους χώρους
21) Ο/Η προϊστάμενός/η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της.
22) Το πακέτο προνομίων που προσφέρονται στην τράπεζα είναι δίκαιο.
23) Οι επιβραβεύσεις για όσους εργάζονται εδώ είναι λίγες
24) Έχω πάρα πολλά να κάνω στη δουλειά μου.
25) Περνάω καλά με τους συναδέλφους μου.
26) Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει στην τράπεζα που εργάζομαι.
27) Νιώθω περήφανος/η κάνοντας αυτή τη δουλειά.
28) Νιώθω ικανοποιημένος/η από τις δυνατότητές μου για μισθολογική αύξηση.

29) Υπάρχουν παροχές που δεν λαμβάνουμε, ενώ θα έπρεπε
30) Συμπαθώ τον /την προϊστάμενό/η μου.
31) Έχω πολλή γραφειοκρατική δουλειά.
32) Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου αμείβονται όσο θα έπρεπε.
33) Είμαι ικανοποιημένος/η με τις πιθανότητές μου για προαγωγή.
34) Υπάρχουν πολλές διαφωνίες και διαπληκτισμοί στη δουλειά.
35) Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα.
36) Οι εργασίες που έχω να κάνω δεν εξηγούνται πλήρως

4.4.Μέθοδος δειγματοληψίας

Στη συνέχεια η ερευνήτρια θα έπρεπε να καθορίσει τη μέθοδο με την οποία θα πραγματοποιηθεί η δειγματοληψία για την έρευνα. Η δειγματοληψία της έρευνας μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε με προσωπικό είτε με διαδικτυακό διαμοιρασμό των ερωτηματολογίων στο δείγμα. Αυτές είναι οι πλέον πιο ενδεδειγμένες μέθοδοι διαμοιρασμού του ερωτηματολογίου για έρευνες στο σχετικό αντικείμενο και για διπλωματικές εργασίες. Μέθοδοι όπως η αποστολή ερωτηματολογίου μέσω του ταχυδρομείου ή η τηλεφωνική διανομή θεωρούνται πλέον πεπερασμένες και μη ενδεδειγμένες για τη σχετική έρευνα. Η προσωπική διανομή αφορά την μοιρασιά του ερωτηματολογίου προσωπικά από την ερευνήτρια στο δείγμα με φυσική παρουσία της στο χώρο που βρίσκεται το δείγμα. Η διαδικτυακή διανομή αφορά την αποστολή του ερωτηματολογίου στο δείγμα μέσω του διαδικτύου. Σε αυτές τις περιπτώσεις το ερωτηματολόγιο δομείται σε μια διαδικτυακή πλατφόρμα και ο σύνδεσμος στέλνεται σε συγκεκριμένο δείγμα το οποίο μπορεί να μεταβεί και να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ανώνυμα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο τρόπος που επιλέγεται είναι η διαδικτυακή διανομή του ερωτηματολογίου διότι είναι περισσότερο εύκολη ως προς την προσέγγιση του δείγματος, περισσότερο γρήγορη σε σχέση και με τα πλαίσια ολοκλήρωσης της διπλωματικής εργασίας, λιγότερο κοστοβόρα καθώς δεν απαιτείται η μετάβαση της ερευνήτριας σε διάφορα υποκαταστήματα τραπεζών. Παράλληλα η μέθοδος αυτή διευκολύνει την ερευνήτρια διότι σε περίπτωση προσωπικής διανομής θα έπρεπε να αιτηθεί άδεια από την εργασία της καθώς θα έπρεπε να συναντήσει το προσωπικό της τράπεζας εν ώρα εργασίας τους. Επίσης, η μέθοδος αυτή θεωρείται ότι επηρεάζει λιγότερο το δείγμα, την ανταπόκρισή του και την αμεσότητα των αποτελεσμάτων (Zikmund et al., 2011). Τέλος, η μέθοδος αυτή είναι περισσότερο ασφαλής υγειονομικά, σύμφωνα με τους περιορισμούς που ισχύουν ως μέτρα

υγειονομικής προστασίας κατά της εξάπλωσης της πανδημίας της covid-19. Αυτή η μέθοδος συνεισφέρει στην κοινωνική αποστασιοποίηση και στον περιορισμό των προσωπικών επαφών. Μετά την επιλογή της μεθόδου της διαδικτυακής διανομής, η ερευνήτρια δόμησε το ερωτηματολόγιο στην διαδικτυακή πλατφόρμα του google docs στην παρακάτω διεύθυνση:

https://docs.google.com/forms/d/1AH9jt_IpDwz4tHM52oUyLP1nONrvmxN7CHKemdqIa20

Ως μέθοδος δειγματοληψίας επιλέχθηκε η μέθοδος ευκολίας για τη δειγματοληψία, κατά την οποία η ερευνήτρια επιλέγει να προσεγγιστεί το πιο εύκολα διαθέσιμο δείγμα. Συγκεκριμένα απευθύνθηκε σε όσο περισσότερους εργαζόμενους σε τραπεζικά υποκαταστήματα, οι οποίοι προσεγγίστηκαν μέσω διαδικτυακών πλατφόρμων και μέσω κοινωνικής δικτύωσης (social media) όπως το Facebook, το Viber, κ.α. στα οποία υπάρχουν ομάδες εργαζομένων στο σχετικό τομέα εργασίας.

4.5. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων

Αφού ολοκληρώθηκε η συλλογή των δεδομένων της έρευνας, αυτά θα έπρεπε να κωδικοποιηθούν κατάλληλα και να εισαχθούν στο πρόγραμμα που θα πραγματοποιηθεί η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων. Το πρόγραμμα αυτό είναι το στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδοσης 28 το οποίο επιτρέπει την επεξεργασία δεδομένων που ανταποκρίνεται στους στόχους και τον σκοπό της διπλωματικής εργασίας. Το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται τόσο σε ακαδημαϊκές έρευνες όσο και σε διπλωματικές εργασίες στο σχετικό αντικείμενο έρευνας.

Μετά την κατάλληλη κωδικοποίησή τους και την εισαγωγή τους στο SPSS, τα δεδομένα είναι έτοιμα προς χειρισμό από την ερευνήτρια. Η ανάλυση και οι έλεγχοι που θα ακολουθήσουν ακολουθούν τη διεκπεραίωση των σκοπών της διπλωματικής. Αρχικά θα παρουσιαστεί η ανάλυση συχνότητας απάντησης για το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου, δηλαδή τις συχνότητες των δημογραφικών στοιχείων, των επαγγελματικών χαρακτηριστικών και των έξεων και συνηθειών του δείγματος. Η παράθεση αυτών των χαρακτηριστικών θα παρουσιαστεί στο επόμενο τμήμα της μεθοδολογίας ως κομμάτι των χαρακτηριστικών του δείγματος. Στη συνέχεια θα πραγματοποιηθεί η περιγραφική στατιστική με την παράθεση των κύριων στατιστικών

χαρακτηριστικών όλων των ερωτήσεων – δηλώσεων του δείγματος (Μέσος Όρος, Ελάχιστη – Μέγιστη παρατήρηση, Στατιστική Απόκλιση). Στη συνέχεια θα πραγματοποιηθεί ο σχηματισμός των κλιμάκων – μεταβλητών της έρευνας και η περιγραφική ανάλυσή τους. Το επόμενο βήμα θα είναι ο έλεγχος συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας και τέλος θα πραγματοποιηθούν έλεγχοι ύπαρξης τυχόν στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων ανάμεσα σε υπό-ομάδες του δείγματος.

4.6. Δείγμα της έρευνας

Το τελικό δείγμα αποτελείται από 105 συμμετέχοντες, οι οποίοι είναι εργαζόμενοι στον τραπεζικό κλάδο της χώρας μας. Από αυτό το δείγμα, περίπου τα 2/3 είναι γυναίκες και το 1/3 άνδρες.

Πίνακας 3 - Φύλο δείγματος

	φύλο	
	N	%
Άνδρας	36	34,3%
Γυναίκα	69	65,7%

Στη συνέχεια μελετήθηκε η οικογενειακή κατάσταση του δείγματος και στην οποία διαπιστώθηκε ότι η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος είναι έγγαμοι εργαζόμενοι. Συγκεκριμένα το 85,7% είναι έγγαμοι/ες και το 14,3% είναι άγαμοι/ες. Παράλληλα, το δείγμα ρωτήθηκε για τον αριθμό παιδιών του. Οι απαντήσεις κυμαίνονται από 0 ως 5 παιδιά, με το μεγαλύτερο ποσοστό (45,7%) να απαντάει ότι έχει 2 παιδιά. Τα αποτελέσματα φαίνονται στον Πίνακα 5.

Πίνακας 4 – Οικογενειακή κατάσταση δείγματος

	Οικογενειακή κατάσταση	
	N	%
Έγγαμος	90	85,7%
Άγαμος	15	14,3%

Πίνακας 5 – Αριθμός παιδιών δείγματος

Αριθμός παιδιών		
	N	%
0	18	17,1%
1	24	22,9%
2	48	45,7%
3	6	5,7%
4	3	2,9%
5	3	2,9%

Η ηλικία του δείγματος κυμαίνεται από 31 ως 55 έτη, με μέσο όρο τα 42 έτη και τυπική απόκλιση 6,8. Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος είναι κατά πλειοψηφία απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (46%) και κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος (43%). Τα αποτελέσματα παρατίθενται στον πίνακα 6. Αναφορικά με το εισοδηματικό επίπεδο, η πλειοψηφία του δείγματος αμείβεται με πάνω από 1200 ευρώ (57%). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 7.

Πίνακας 6 – Μορφωτικό επίπεδο δείγματος

Μορφωτικό επίπεδο		
	N	%
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	9	8,6%
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	48	45,7%
Μεταπτυχιακό δίπλωμα	45	42,9%

Πίνακας 7– Εισοδηματικό επίπεδο δείγματος

Εισοδηματικό επίπεδο		
	N	%
Ως 800 ευρώ	12	11,4%
Ως 1200 ευρώ	33	31,4%
1200 και άνω	60	57,1%

Αναφορικά με το καθεστώς εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων, σχεδόν το σύνολο του δείγματος (97%) έχει σύμβαση αορίστου χρόνου. Παράλληλα, αναφορικά με την προϋπηρεσία, αυτή κυμαίνεται από 1 ως 34 χρόνια με μέσο όρο τα 42 έτη και τυπική απόκλιση 8,2 έτη.

Πίνακας 8– Καθεστώς εργασίας

	σύμβαση	
	N	%
Ορισμένου χρόνου	3	2,9%
Αορίστου χρόνου	102	97,1%

Τέλος, το δείγμα ρωτήθηκε σχετικά με το φύλο του διευθυντή του υποκαταστήματος που εργάζεται. Το αποτέλεσμα δείχνει περίπου ίδια ποσοστά, καθώς το 51,4% έχει γυναίκα διευθυντή ενώ το 48,6% έχει άνδρα διευθυντή.

Αναφορικά με τις έξεις και τις συνήθειες του δείγματος, το δείγμα ρωτήθηκε εάν καπνίζει, αν πίνει αλκοόλ, ροφήματα καφεΐνης, αν κάνει σωματική άσκηση και σε ποιο βαθμό. Τα αποτελέσματα αυτών των ερωτήσεων παρατίθενται τους πίνακες που ακολουθούν. Αναφορικά με το κάπνισμα, το 77% του δείγματος δεν καπνίζει. Από το δείγμα που καπνίζει, τα τσιγάρα που καπνίζει ανά ημέρα κυμαίνονται από 1 ως 20, με μέσο όρο 9. Τα αποτελέσματα αναλυτικά παρατίθενται στον πίνακα 9.

Γράφημα 1 - Κάπνισμα



Πίνακας 9 - Κάπνισμα
Πόσα τσιγάρα καπνίζετε την ημέρα;

	N	%
2	6	5,7%
5	3	2,9%
10	9	8,6%
15	3	2,9%
16	3	2,9%
20	3	2,9%

Αναφορικά με την κατανάλωση αλκοόλ, το 69% του δείγματος απάντησε ότι δεν καταναλώνει. Από το δείγμα που καταναλώνει αλκοόλ, πίνουν κατά μέσο όρο ένα ποτήρι ανά ημέρα.

Γράφημα 2 – Κατανάλωση αλκοόλ



Πίνακας 10 – Κατανάλωση αλκοόλ

Αριθμός των ποτηριών ανά ημέρα

	N	%
1	24	22,9%
2	3	2,9%

Στη συνέχεια το δείγμα ρωτήθηκε αν καταναλώνει ροφήματα που περιέχουν καφεΐνη όπως καφέ, τσάι, κόλα, κ.α. Το 83% του δείγματος απάντησε ότι καταναλώνει ροφήματα καφεΐνης και μόλις το 17% δεν καταναλώνει. Από το δείγμα που καταναλώνει καφεΐνη, πίνει από 1 ως 3 κούπες/ποτήρια ανά ημέρα, με μέσο όρο περίπου 2 (1,9 ροφήματα).

Γράφημα 3 – Κατανάλωση ροφημάτων καφεΐνης



Πίνακας 11 – Ροφήματα καφεΐνης

Ροφήματα καφεΐνης ανά ημέρα

	N	%
1	24	22,9%
2	45	42,9%
3	18	17,1%

Τέλος, το δείγμα ρωτήθηκε για το αν κάνει σωματική άσκηση. Το 60% απάντησε θετικά και το 40% αρνητικά. Από το δείγμα που απάντησε ότι κάνει σωματική άσκηση, αυτό γίνεται από 0 ως 6 φορές την εβδομάδα με μέσο όρο 2,71.

Γράφημα 4 – Σωματική άσκηση



Πίνακας 12 – Σωματική άσκηση

Φορές σωματικής άσκησης ανά εβδομάδα

	N	%
1	3	2,9%
2	30	28,6%
3	12	11,4%
4	9	8,6%
6	6	5,7%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της διπλωματικής εργασίας. Αρχικά θα παρουσιαστεί η περιγραφική ανάλυση των απαντήσεων στις δηλώσεις του ερωτηματολογίου και στη συνέχεια θα σχηματιστούν οι κλίμακες της διπλωματικής που θα αποτελέσουν τις μεταβλητές της έρευνας. Στη συνέχεια θα πραγματοποιηθούν έλεγχοι συσχέτισης ανάμεσα στις μεταβλητές της έρευνας και στο τέλος θα παρατεθούν οι έλεγχοι για τυχόν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις.

5.1. Περιγραφική ανάλυση

Πίνακας 13 – Δηλώσεις εργασιακής εξουθένωσης

	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές.	105	1	4	2,46	0,605
Υπάρχουν μέρες που νοιώθω κουρασμένος/ η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά μου.	105	2	4	2,94	0,897
Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι υποτιμητικά για τα εργασιακά μου καθήκοντα.	105	1	4	2,60	0,905
Μετά τη δουλειά μου χρειάζομαι συχνά περισσότερες ώρες ξεκούρασης απ' ότι παλιότερα για να νοιώσω καλύτερα.	105	2	4	3,14	0,871
Η πίεση από τη δουλειά μου είναι αρκετά υποφερτή.	105	1	4	2,26	0,877
Τελευταία, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να τη διεκπεραιώνω σχεδόν μηχανικά.	105	1	4	2,51	0,845
Στη δουλειά μου αντιμετωπίζω πολλές προκλήσεις.	105	1	4	2,74	0,941
Έχω όλο και συχνότερα την αίσθηση ότι η δουλειά μου με εξαντλεί συναισθηματικά.	102	1	4	2,74	1,043
Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το αρχικό ενδιαφέρον για τη δουλειά του.	105	1	4	2,60	0,873
Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή ενέργεια για να ασχοληθώ με τις ψυχαγωγικές μου δραστηριότητες.	105	1	4	2,29	0,852
Μερικές φορές νοιώθω απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα.	105	1	4	2,49	0,942

Μετά τη δουλειά μου, αισθάνομαι συνήθως εξουθενωμένος/ η και εξαντλημένος/ η.	105	1	4	2,71	0,917
Η δουλειά μου εκπληρώνει τις επαγγελματικές μου προσδοκίες.	105	1	4	2,43	0,842
Συνήθως, μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου.	105	1	4	2,57	0,969
Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/ η με την εργασία μου.	105	1	4	2,51	0,911
Όταν εργάζομαι, αισθάνομαι συνήθως γεμάτος/ η ενέργεια.	105	1	4	2,54	0,910

Πίνακας 14 – Δηλώσεις επαγγελματικής ικανοποίησης

	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Νιώθω ότι πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που κάνω.	105	1	6	2,49	1,257
Υπάρχει πολύ μικρή πιθανότητα για προαγωγή στη δουλειά μου.	105	1	6	3,91	1,600
Ο/Η Προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της.	105	1	6	3,40	1,560
Δεν είμαι ικανοποιημένος με τις παροχές που λαμβάνω από τη δουλειά μου.	105	1	6	3,46	1,526
Όταν κάνω καλή δουλειά, λαμβάνω την αναγνώριση που πρέπει.	105	1	5	2,77	1,154
Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται σε αυτόν τον χώρο εργασίας, εμποδίζουν την καλή δουλειά.	105	1	6	3,26	1,209
Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζομαι.	105	2	6	4,03	1,304
Μερικές φορές νιώθω ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα	105	1	6	3,40	1,465
Η επικοινωνία είναι καλή σε αυτή την τράπεζα.	105	1	5	2,83	1,164
Οι αυξήσεις είναι ελάχιστες και δυσανάλογες.	105	1	6	4,34	1,574
Όσοι κάνουν καλή δουλειά, έχουν πολλές πιθανότητες να προαχθούν.	105	1	5	2,43	1,300
Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η μαζί μου.	105	1	6	2,77	1,502
Οι παροχές που λαμβάνουμε είναι τόσο καλές όσο αυτές που παίρνουν άλλοι υπάλληλοι σε άλλες δουλειές.	105	1	6	2,80	1,496
Δεν νιώθω ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει.	102	1	6	4,06	1,420
Οι προσπάθειές μου να κάνω καλή δουλειά, σπάνια παρεμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.	105	1	6	3,03	1,259
Αισθάνομαι ότι πρέπει να εργάζομαι πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους εργάζομαι.	105	1	5	2,60	1,106
Μου αρέσουν αυτά που κάνω στη δουλειά μου.	105	1	6	3,17	1,113
Οι στόχοι του οργανισμού δεν μου είναι ξεκάθαροι.	105	1	6	3,03	1,411

Νιώθω ότι η τράπεζα δεν εκτιμά αυτό που κάνω	99	1	6	4,00	1,584
Η εξέλιξη των εργαζομένων σε αυτή την τράπεζα είναι ανάλογη με αυτή σε αντίστοιχους χώρους	102	1	5	2,94	1,334
Ο/Η προϊστάμενός/η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της.	105	1	6	3,37	1,577
Το πακέτο προνομίων που προσφέρονται στην τράπεζα είναι δίκαιο.	105	1	6	3,23	1,443
Οι επιβραβεύσεις για όσους εργάζονται εδώ είναι λίγες	105	1	6	4,11	1,288
Έχω πάρα πολλά να κάνω στη δουλειά μου.	105	1	6	4,09	1,210
Περνάω καλά με τους συναδέλφους μου.	102	1	6	3,65	1,216
Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει στην τράπεζα που εργάζομαι.	105	1	6	3,51	1,345
Νιώθω περήφανος/η κάνοντας αυτή τη δουλειά.	105	1	6	3,51	1,257
Νιώθω ικανοποιημένος/η από τις δυνατότητές μου για μισθολογική αύξηση.	105	1	6	2,89	1,288
Υπάρχουν παροχές που δεν λαμβάνουμε, ενώ θα έπρεπε	105	1	6	4,09	1,600
Συμπαθώ τον /την προϊστάμενό/η μου.	105	1	6	3,86	1,541
Έχω πολλή γραφειοκρατική δουλειά.	105	1	5	3,37	1,295
Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου αμείβονται όσο θα έπρεπε.	105	1	6	4,37	1,273
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις πιθανότητές μου για προαγωγή.	105	1	6	2,66	1,223
Υπάρχουν πολλές διαφωνίες και διαπληκτισμοί στη δουλειά.	102	1	6	3,50	1,249
Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα.	102	1	6	3,47	1,340
Οι εργασίες που έχω να κάνω δεν εξηγούνται πλήρως	105	1	6	3,31	1,146

5.2. Κλίμακες και μέσοι όροι

Μετά την παρουσίαση της περιγραφικής ανάλυσης των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, θα εξετάσουμε τις μεταβλητές της έρευνας. Οι μεταβλητές αυτές αποτελούνται από κατηγοριοποίηση των ερωτήσεων σε διαστάσεις – κλίμακες με την καθοδήγηση του ερευνητικού εργαλείου και των συγγραφέων του. Μετά την κατηγοριοποίηση των μεταβλητών, σε αυτή την ενότητα παρατίθεται η περιγραφική στατιστική, δηλαδή οι μέσοι όροι και άλλα στατιστικά στοιχεία αυτών των κλιμάκων, που θα αποτελέσουν τις βασικές μεταβλητές της έρευνας. Στον πρώτο πίνακα παρατίθενται οι μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης και στον δεύτερο πίνακα οι μεταβλητές της εργασιακής Ικανοποίησης. Στον Πίνακα 15 βλέπουμε ότι η εξάντληση και η αποφυγή δεσμεύσεων είναι σε παρόμοια επίπεδα πάνω από τη μέση απάντηση (2,26 και 2,49 στην κλίμακα 1 ως 4). Στον Πίνακα 16 φαίνεται ότι οι μέσοι όροι των διαφορετικών τύπων ικανοποίησης διαφοροποιούνται ελαφρώς. Η υψηλότερη ικανοποίηση του δείγματος προκύπτει για τους συναδέλφους τους (3,9) και τους προϊστάμενους τους (3,77). Αντιθέτως, οι χαμηλότεροι μέσοι όροι ικανοποίησης προκύπτουν από το μισθό (2,76) και τις προοπτικές προαγωγής (2,78). Οι τιμές της λοξότητας και της κύρτωσης που είναι εντός αποδεκτών πλαισίων δείχνουν ότι πρόκειται για κανονικές κατανομές σε όλες τις περιπτώσεις των μεταβλητών.

Πίνακας 15 – Περιγραφική Στατιστική Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Μεταβλητές	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
Εξάντληση	105	1,38	3,25	2,2653	0,48578	-0,118	-0,749
Αποφυγή Δεσμεύσεων	105	1,63	3,38	2,4929	0,35771	0,141	0,348

Πίνακας 16 – Περιγραφική Στατιστική Εργασιακής Ικανοποίησης

Μεταβλητές	N	Min.	Max.	Mean	Std. Dev.	Skewness	Kurtosis
Ικανοποίηση από Μισθό	105	1,00	4,50	2,7595	0,83895	-0,334	-0,498
Ικανοποίηση από Προοπτικές προαγωγής	105	1,00	4,50	2,7833	0,87824	-0,631	0,114
Ικανοποίηση από Προϊστάμενους	105	1,00	6,00	3,7786	1,10686	-0,173	-0,324
Ικανοποίηση από Πρόσθετα οφέλη	105	1,00	4,75	3,1214	0,82634	-0,512	-0,046
Ικανοποίηση από Ανταμοιβές	105	1,00	4,75	2,7929	0,95792	-0,168	-0,658
Ικανοποίηση από Συνθήκες Εργασίας	105	2,25	4,75	3,3286	0,62913	0,256	-0,701
Ικανοποίηση από Συναδέλφους	105	2,75	5,50	3,9071	0,64698	0,328	-0,467
Ικανοποίηση από Φύση Εργασίας	105	1,50	5,25	3,4357	0,78831	-0,259	0,416
Ικανοποίηση από Επικοινωνία	105	2,00	5,00	3,4929	0,73171	-0,379	-0,232
Συνολική Ικανοποίηση	105	1,97	4,00	3,2667	,45689	-0,894	-0,457

5.3.Συσχετίσεις

Σε αυτό το τμήμα της ανάλυσης των αποτελεσμάτων παρατίθενται οι συσχετίσεις μεταξύ μεταβλητών της έρευνας. Ο έλεγχος που χρησιμοποιείται είναι ο έλεγχος συσχετίσεων ο οποίος διερευνά την αλληλεξάρτηση μεταξύ ζευγών μεταβλητών. Το αποτέλεσμα του κάθε ελέγχου είναι ο συντελεστής συσχέτισης ο οποίος είναι μια ένδειξη της αλληλεξάρτησης μεταξύ μεταβλητών. Ο συντελεστής κυμαίνεται από -1 ως 1 με τις πιο ακραίες τιμές να δείχνουν σημαντικότερη σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Οι θετικές τιμές δείχνουν την ύπαρξη ανάλογης σχέσης ενώ οι αρνητικές τιμές αντιστρόφως ανάλογης. Οι περιπτώσεις που ενδιαφέρουν την έρευνα είναι οι συσχετίσεις με στατιστικά σημαντική σχέση, σχέση που επισημαίνεται με * ή ** ανάλογα το επίπεδο εμπιστοσύνης. Για τη διεξαγωγή αυτού του ελέγχου, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Spearman, διότι διενεργούμε συσχετίσεις ανάμεσα σε μεταβλητές με μη συνεχή και γραμμικό τρόπο. Επίσης, πρόκειται για μεταβλητές που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή

Ο πρώτος πίνακας που παρουσιάζεται στις συσχετίσεις αφορά τις βασικές μεταβλητές της έρευνας. Οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι σημαντικές σε μέτριο επίπεδο σημαντικότητας (0,4), ενώ στα ίδια επίπεδα κινούνται και οι μεταβλητές της ικανοποίησης. Οι συσχετίσεις μεταξύ των δύο ζητημάτων που εξετάζουμε δεν είναι σε μεγάλο βαθμό σημαντικές και διαφοροποιούνται ανάλογα την κλίμακα. Η εξάντληση φαίνεται ότι επηρεάζεται λιγότερο από την εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με την αποφυγή δεσμεύσεων. Η εξάντληση είναι σημαντική μονάχα για την φύση της εργασίας ενώ η αποφυγή δεσμεύσεων είναι σημαντική για την ικανοποίηση από το μισθό, τις συνθήκες εργασίας, τους συναδέλφους, τη φύση της εργασίας και τη συνολική ικανοποίηση. Αναφορικά με τη συνολική ικανοποίηση, φαίνεται ότι σχεδόν όλες οι διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης είναι σημαντικές για την αποτίμησή της, η πιο ισχυρή συσχέτιση προκύπτει ανάμεσα στο μισθό και την συνολική ικανοποίηση (0,77). Αυτό σημαίνει ότι σε μεγάλο βαθμό η συνολική ικανοποίηση προκύπτει από την ικανοποίηση για το μισθό ή αλλιώς ότι ο μισθός διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη συνολική εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων στα τραπεζικά καταστήματα. Αμέσως μετά έρχεται η ικανοποίηση από τα πρόσθετα οφέλη ενώ η ικανοποίηση από την επικοινωνία δε φαίνεται σημαντική για τη συνολική ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα μεταξύ των βασικών μεταβλητών της έρευνας παρουσιάζονται στον

Πίνακα 17, ενώ ο Πίνακας 18 δείχνει τη σχέση μεταξύ των βασικών μεταβλητών και των δημογραφικών μεταβλητών που δεν είναι κατηγορικές μεταβλητές.

Πίνακας 17 – Συσχετίσεις ανάμεσα στις βασικές μεταβλητές της έρευνας

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Εξάντληση	1	0,4**	0,07	-0,02	-0,12	-0,18	0,1	-0,04	-0,18	0,25*	-0,15	-0,05
2. Αποφυγή Δεσμεύσεων		1	0,1	0,3**	0,18	0,09	0,09	-0,37**	0,27**	0,20**	0,01	0,21*
3. Μισθός			1	0,38**	0,19*	0,57**	0,71**	0,23*	0,135	0,12	0,43**	0,77**
4. Προαγωγή				1	0,21*	0,45**	0,4**	-0,13	-0,09	0,35**	0,3**	0,62**
5. Προϊστάμενοι					1	0,34**	0,16	-0,23*	0,63**	-0,09	0,33**	0,56**
6. Οφέλη						1	0,40**	0,19*	0,12	-0,06	0,43**	0,71**
7. Ανταμοιβές							1	0,37**	-0,08	0,08	0,45**	0,73**
8. Συνθήκες Εργασίας								1	-0,3**	-0,01	0,26**	0,23*
9. Συνάδελφοι									1	-0,10	0,21*	0,31**
10. Φύση Εργασίας										1	-0,17	0,23*
11. Επικοινωνία											1	0,65**
12. Συνολική Ικανοποίηση												1

Πίνακας 18–Συσχετίσεις ανάμεσα σε βασικές μεταβλητές & χαρακτηριστικά εργαζομένου

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ηλικία	0,4**	0,14	0,24*	-0,2*	-0,1	-0,23*	0,22*	0,16	-0,01	0,15	-0,12	-0,01
Αριθμός ανθρώπων που καθημερινά εξυπηρετείτε	-0,37**	-0,27**	0,01	0,19	-0,14	0,15	0,01	0,09	-0,08	0,1	-0,2*	0,02
Προϋπηρεσία	0,4**	0,2*	0,19	-0,18	-0,13	-0,23*	0,06	-0,01	-0,02	0,29**	-0,25*	-0,06

Σε σχέση με την επίδραση των παραπάνω ζητημάτων στις βασικές μεταβλητές, φαίνεται ότι ο αριθμός των ατόμων που ο εργαζόμενος εξυπηρετεί καθημερινά και η προϋπηρεσία του εργαζόμενου είναι μεταβλητές που σε σημαντικό βαθμό σχετίζονται τόσο με την εξάντληση όσο και με την αποφυγή δεσμεύσεων. Επίσης η ηλικία του εργαζόμενου έχει σημαντική συσχέτιση με την εξάντληση. Σε σχέση με τις υπόλοιπες μεταβλητές, η ηλικία φαίνεται ότι επηρεάζει περισσότερο την ικανοποίηση των

εργαζομένων και ιδιαίτερα την ικανοποίηση από Μισθό, Ευκαιρίες Προαγωγής, Οφέλη και Ανταμοιβές. Για τις υπόλοιπες δημογραφικές και άλλες μεταβλητές που έχουν κατηγορίες, δηλαδή το δείγμα απαντά με κλειστού τύπου απαντήσεις, θα διεξαχθούν έλεγχοι στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων στο αμέσως επόμενο τμήμα της εργασίας.

5.4. Στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις

Σε αυτό το τμήμα της στατιστικής ανάλυσης θα παρουσιαστούν οι έλεγχοι για τυχόν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις. Οι έλεγχοι αυτοί διεξάγονται για να διαπιστωθεί αν και ποια τμήματα του δείγματος παρουσιάζουν μεταβολές στην επαγγελματική εξουθένωση ή/και στην εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα του δείγματος. Για αυτές τις στατιστικές αναλύσεις διεξάγονται έλεγχοι t-test και ANOVA, ανάλογα με τη μεταβλητή που εξετάζεται ως παράγοντας που προκαλεί διαφοροποίηση. Οι παράγοντες που εξετάζονται είναι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος τα οποία το κατηγοριοποιούν καθώς και κάποιες συνήθειες του που στη βιβλιογραφία έχει αναφερθεί ότι συνδέονται με τις βασικές μεταβλητές της έρευνας όπως για παράδειγμα με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ο κάθε παράγοντας εξετάζεται σε διαφορετικό έλεγχο. Για τους παράγοντες που έχουν μονάχα δύο υπό-κατηγορίες όπως το φύλο, διενεργείται έλεγχος t-test ενώ για τους παράγοντες που έχουν τρεις και άνω υπό-κατηγορίες, διενεργείται έλεγχος ANOVA. Το αποτέλεσμα των ελέγχων είναι ο δείκτης p-value που στην ουσία δείχνει κατά πόσο διαφέρουν οι μέσοι όροι των δύο ή περισσότερων υπό-ομάδων του δείγματος. Όταν ο δείκτης αυτός είναι μικρότερος του 0,05 (το οποίο προκύπτει από το επίπεδο σημαντικότητας 95% που θεωρούμε αρκετό για την παρούσα διπλωματική εργασία), τότε συμπεραίνουμε ότι οι μέσοι όροι των υπό ομάδων έχουν στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ τους και άρα ο παράγοντας που εξετάζεται παράγει σημαντικές διαφοροποιήσεις στο δείγμα της έρευνας. Στην παρούσα ανάλυση συνολικά εξετάζονται δέκα παράγοντες, τα αποτελέσματα των οποίων παρατίθενται στους πίνακες 19-27 που ακολουθούν. Οι Πίνακες δείχνουν τις μεταβλητές της έρευνας, τους παράγοντες που εξετάζονται με τις υποκατηγορίες τους, τον αριθμό των ατόμων που ανήκουν στην κάθε υπό-κατηγορία (N), το Μέσο Όρο (Mean), την Τυπική

Απόκλιση (Std. Deviation) και το p-value που είναι και ο βασικός δείκτης ενδιαφέροντος στους ελέγχους αυτούς.

Ο πρώτος έλεγχος διενεργείται για το φύλο του δείγματος που χωρίζεται σε άνδρες και γυναίκες. Τα αποτελέσματα των ελέγχων δείχνουν ότι για τις περισσότερες μεταβλητές, το φύλο δεν παράγει στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις με εξαίρεση την ικανοποίηση από την επικοινωνία και τις συνθήκες εργασίας. Σε αυτές τις μεταβλητές οι άνδρες του δείγματος εμφανίζονται λιγότεροι ικανοποιημένοι σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 19 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το φύλο

	φύλο	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Άνδρας	36	2,3333	0,53369	0,302
	Γυναίκα	69	2,2298	0,45889	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Άνδρας	36	2,5208	0,49866	0,565
	Γυναίκα	69	2,4783	0,25899	
Μισθός	Άνδρας	36	2,5833	0,68920	0,121
	Γυναίκα	69	2,8514	0,89831	
Προαγωγή	Άνδρας	36	2,7639	1,10617	0,871
	Γυναίκα	69	2,7935	0,74132	
Προϊστάμενοι	Άνδρας	36	3,7917	1,24140	0,931
	Γυναίκα	69	3,7717	1,03942	
Οφέλη	Άνδρας	36	3,1875	0,84171	0,557
	Γυναίκα	69	3,0870	0,82228	
Ανταμοιβές	Άνδρας	36	2,6667	0,71214	0,332
	Γυναίκα	69	2,8587	1,06281	
Συνθήκες Εργασίας	Άνδρας	36	3,1250	0,51235	0,016
	Γυναίκα	69	3,4348	0,66095	
Συνάδελφοι	Άνδρας	36	4,0000	0,72457	0,290
	Γυναίκα	69	3,8587	0,60250	
Φύση Εργασίας	Άνδρας	36	3,5833	0,63246	0,167
	Γυναίκα	69	3,3587	0,85263	
Επικοινωνία	Άνδρας	36	3,1250	0,65873	0,000
	Γυναίκα	69	3,6848	0,69749	
Συνολική	Άνδρας	36	3,2029	0,39987	0,304

Ικανοποίηση	Γυναίκα	69	3,2999	0,48341	
-------------	---------	----	--------	---------	--

Ο δεύτερος έλεγχος που πραγματοποιήθηκε αφορά την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος που χωρίστηκε σε έγγαμους και άγαμους εργαζόμενους. Αναφορικά με τις μεταβλητές του burnout, οι άγαμοι εμφανίζουν μεγαλύτερους μέσους όρους εξάντλησης. Αναφορικά με τις μεταβλητές της ικανοποίησης από την εργασία, οι άγαμοι εργαζόμενοι είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τους προϊσταμένους τους, τις ανταμοιβές της εργασίας και περισσότερο ικανοποιημένοι από τη φύση της εργασίας σε σχέση με τους έγγαμους συναδέλφους τους. Για τις υπόλοιπες μεταβλητές της έρευνας, ο παράγοντας οικογενειακή κατάσταση δεν παράγει στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις στο δείγμα που εξετάζουμε.

Πίνακας 20 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

	Οικογ. κατάσταση	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Έγγαμος	90	2,2262	0,46299	0,043
	Άγαμος	15	2,5000	0,56695	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Έγγαμος	90	2,4750	0,33791	0,212
	Άγαμος	15	2,6000	0,45855	
Μισθός	Έγγαμος	90	2,8111	0,76619	0,123
	Άγαμος	15	2,4500	1,17337	
Προαγωγή	Έγγαμος	90	2,7139	0,76642	0,189
	Άγαμος	15	3,2000	1,33363	
Προϊστάμενοι	Έγγαμος	90	3,9000	1,01103	0,005
	Άγαμος	15	3,0500	1,39258	
Οφέλη	Έγγαμος	90	3,1750	0,78204	0,104
	Άγαμος	15	2,8000	1,02731	
Ανταμοιβές	Έγγαμος	90	2,8833	0,96658	0,017
	Άγαμος	15	2,2500	0,71339	
Συνθήκες Εργασίας	Έγγαμος	90	3,3333	0,61007	0,850
	Άγαμος	15	3,3000	0,75711	
Συναδέλφους	Έγγαμος	90	3,9250	0,65605	0,491
	Άγαμος	15	3,8000	0,59911	
Φύση Εργασίας	Έγγαμος	90	3,3333	0,72088	0,001
	Άγαμος	15	4,0500	0,91710	
Επικοινωνία	Έγγαμος	90	3,4667	0,74502	0,372
	Άγαμος	15	3,6500	0,64642	
Συνολική Ικανοποίηση	Έγγαμος	90	3,2824	0,43155	0,390
	Άγαμος	15	3,1722	0,59634	

Στη συνέχεια εξετάζεται ο παράγοντας μορφωτικό επίπεδο. Το δείγμα απαντάει το μέγιστο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρώσει, επιλέγοντας ανάμεσα σε δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια εκπαίδευση και μεταπτυχιακό / διδακτορικό δίπλωμα. Από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν φαίνεται ότι υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις τόσο ανάμεσα στις μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης όσο και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, φαίνεται ότι το τμήμα που έχει ολοκληρώσει μονάχα την Δευτεροβάθμια εκπαίδευση παρουσιάζει σημαντικά χαμηλότερο μέσο όρο εξάντλησης σε σχέση με τα υπόλοιπα δύο τμήματα του δείγματος. Αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση, το ίδιο τμήμα του δείγματος έχει σημαντικά υψηλότερη ικανοποίηση για τα οφέλη από την εργασία, τις ανταμοιβές και την επικοινωνία εντός του περιβάλλοντος εργασίας. Για όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές δεν παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ανάμεσα στις διαφορετικές ομάδες εργαζόμενων ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο.

Πίνακας 21 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το μορφωτικό επίπεδο

		N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Δευτεροβάθμια	9	1,8750	0,28641	0,037
	Τριτοβάθμια	48	2,2600	0,39568	
	Μεταπτυχιακό	45	2,3333	0,57960	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Δευτεροβάθμια	9	2,5833	0,50000	0,056
	Τριτοβάθμια	48	2,5703	0,27155	
	Μεταπτυχιακό	45	2,4000	0,40028	
Μισθός	Δευτεροβάθμια	9	3,4167	0,33072	0,055
	Τριτοβάθμια	48	2,7083	0,82835	
	Μεταπτυχιακό	45	2,7000	0,90076	
Προαγωγή	Δευτεροβάθμια	9	2,9167	0,50000	0,206
	Τριτοβάθμια	48	2,8906	0,63770	
	Μεταπτυχιακό	45	2,5833	1,11038	
Προϊστάμενοι	Δευτεροβάθμια	9	4,2500	0,78062	0,273
	Τριτοβάθμια	48	3,8281	1,06336	
	Μεταπτυχιακό	45	3,6167	1,22428	
Οφέλη	Δευτεροβάθμια	9	4,0000	0,57282	0,004
	Τριτοβάθμια	48	3,0781	0,71859	
	Μεταπτυχιακό	45	3,0333	0,89918	
Ανταμοιβές	Δευτεροβάθμια	9	3,8333	0,69597	0,000
	Τριτοβάθμια	48	2,8594	0,86588	
	Μεταπτυχιακό	45	2,4500	0,93329	

Συνθήκες Εργασίας	Δευτεροβάθμια	9	3,5000	1,08253	0,091
	Τριτοβάθμια	48	3,1719	0,57694	
	Μεταπτυχιακό	45	3,4333	0,55749	
Συναδέλφους	Δευτεροβάθμια	9	4,0000	0,43301	0,636
	Τριτοβάθμια	48	3,9688	0,56405	
	Μεταπτυχιακό	45	3,8500	0,77129	
Φύση Εργασίας	Δευτεροβάθμια	9	3,2500	0,78062	0,757
	Τριτοβάθμια	48	3,4688	0,54242	
	Μεταπτυχιακό	45	3,4333	1,01746	
Επικοινωνία	Δευτεροβάθμια	9	4,5833	0,45069	0,000
	Τριτοβάθμια	48	3,3281	0,66075	
	Μεταπτυχιακό	45	3,4500	0,69821	
Συνολική Ικανοποίηση	Δευτεροβάθμια	9	3,7500	0,10486	0,002
	Τριτοβάθμια	48	3,2558	0,36859	
	Μεταπτυχιακό	45	3,1722	0,53656	

Ο επόμενος έλεγχος αφορά το εισοδηματικό επίπεδο του δείγματος, όπου το δείγμα επέλεξε το πόσα χρήματα παίρνει από την εργασία του ανά μήνα (ως 800 ευρώ, ως 1200 ευρώ και άνω των 1200 ευρώ). Στα αποτελέσματα του ελέγχου φαίνεται ότι υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση των απόψεων του δείγματος ανάλογα με το μισθό του. Αρχικά, σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση, το δείγμα που λαμβάνει ως 1200 ευρώ εμφανίζει υψηλότερα επίπεδα αποφυγής δεσμεύσεων. Αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση, το τμήμα του δείγματος που αποτελείται από εργαζόμενους με μεσαίο μισθό (ως 1200) εμφανίζει χαμηλότερο μέσο όρο ικανοποίησης από το μισθό και τις ευκαιρίες για προαγωγή. Παράλληλα εμφανίζει υψηλότερο μέσο όρο ικανοποίησης από την επικοινωνία με συναδέλφους, την ικανοποίηση από τους προϊσταμένους του και την ικανοποίηση από τη φύση της εργασίας. Επίσης η συνολική ικανοποίηση αυτού του τμήματος είναι σημαντικά υψηλότερη σε σχέση με τα υπόλοιπα δύο τμήματα του δείγματος. Τέλος, το δείγμα που αποτελείται από τους υψηλά αμειβόμενους εργαζόμενους (πάνω από 1200) εκφράζει υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης για τις συνθήκες εργασίας σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα του δείγματος. Τα αποτελέσματα του ελέγχου σε σχέση με το μισθολογικό επίπεδο παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 22 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το μισθολογικό επίπεδο

		N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Ως 800 ευρώ	12	2,1563	0,39573	0,313
	Ως 1200 ευρώ	33	2,3669	0,54727	
	1200 και άνω	60	2,2313	0,46363	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Ως 800 ευρώ	12	2,4063	0,25071	0,002
	Ως 1200 ευρώ	33	2,6705	0,39133	
	1200 και άνω	60	2,4125	0,32409	
Μισθός	Ως 800 ευρώ	12	1,9375	0,72398	0,001
	Ως 1200 ευρώ	33	2,7273	0,81337	
	1200 και άνω	60	2,9417	0,78253	
Προαγωγή	Ως 800 ευρώ	12	2,8125	1,15859	0,027
	Ως 1200 ευρώ	33	3,1061	0,86984	
	1200 και άνω	60	2,6000	0,77869	
Προϊστάμενοι	Ως 800 ευρώ	12	3,5625	0,76963	0,018
	Ως 1200 ευρώ	33	4,2273	0,81337	
	1200 και άνω	60	3,5750	1,23534	
Οφέλη	Ως 800 ευρώ	12	2,8750	0,85613	0,551
	Ως 1200 ευρώ	33	3,1591	0,89447	
	1200 και άνω	60	3,1500	0,78681	
Ανταμοιβές	Ως 800 ευρώ	12	2,3125	0,93008	0,082
	Ως 1200 ευρώ	33	3,0227	0,73783	
	1200 και άνω	60	2,7625	1,04093	
Συνθήκες Εργασίας	Ως 800 ευρώ	12	3,1250	0,59829	0,002
	Ως 1200 ευρώ	33	3,0682	0,64127	
	1200 και άνω	60	3,5125	0,57199	
Συνάδελφοι	Ως 800 ευρώ	12	3,5625	0,38620	0,028
	Ως 1200 ευρώ	33	4,1136	0,67919	
	1200 και άνω	60	3,8625	0,64016	
Φύση Εργασίας	Ως 800 ευρώ	12	2,7500	0,80482	0,000
	Ως 1200 ευρώ	33	3,7500	0,50775	
	1200 και άνω	60	3,4000	0,82621	
Επικοινωνία	Ως 800 ευρώ	12	3,6250	0,87581	0,788
	Ως 1200 ευρώ	33	3,4545	0,55005	
	1200 και άνω	60	3,4875	0,79515	
Συνολική Ικανοποίηση	Ως 800 ευρώ	12	2,9514	0,62272	0,012
	Ως 1200 ευρώ	33	3,4032	0,41253	
	1200 και άνω	60	3,2546	0,41542	

Ένας ακόμη παράγοντας που εξετάστηκε ήταν το φύλο του διευθυντή του υποκαταστήματος στο οποίο εργάζεται το δείγμα. Ο παράγοντας αυτός φαίνεται ότι παράγει σημαντικές διαφοροποιήσεις τόσο στην επαγγελματική εξουθένωση όσο και στην εργασιακή ικανοποίηση. Σε σχέση με την πρώτη, το δείγμα που έχει γυναίκα διευθύντρια φαίνεται να παρουσιάζει υψηλότερους μέσους όρους εξάντλησης και αποφυγής δεσμεύσεων συγκριτικά με το δείγμα που έχει άνδρα διευθυντή. Σε σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση, το δείγμα που έχει γυναίκα διευθύντρια έχει υψηλότερη ικανοποίηση από τις ευκαιρίες για προαγωγή, για τις ανταμοιβές, για την επικοινωνία εντός της εργασίας και υψηλότερη συνολική ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα φαίνονται στον Πίνακα 23.

Πίνακας 23 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το φύλο του διευθυντή

	Φύλο του διευθυντή	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Άνδρας	51	2,1324	0,53292	0,006
	Γυναίκα	54	2,3909	0,40255	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Άνδρας	51	2,3750	0,33541	0,001
	Γυναίκα	54	2,6042	0,34490	
Μισθός	Άνδρας	51	2,6029	0,93699	0,065
	Γυναίκα	54	2,9074	0,71203	
Προαγωγή	Άνδρας	51	2,5147	1,03732	0,002
	Γυναίκα	54	3,0370	0,60281	
Προϊστάμενοι	Άνδρας	51	3,6324	1,16550	0,190
	Γυναίκα	54	3,9167	1,04046	
Οφέλη	Άνδρας	51	3,0000	0,93675	0,144
	Γυναίκα	54	3,2361	0,69604	
Ανταμοιβές	Άνδρας	51	2,6029	1,07840	0,048
	Γυναίκα	54	2,9722	0,79750	
Συνθήκες Εργασίας	Άνδρας	51	3,4412	0,70638	0,075
	Γυναίκα	54	3,2222	0,53126	
Συνάδελφοι	Άνδρας	51	4,0294	0,71876	0,059
	Γυναίκα	54	3,7917	0,55319	
Φύση Εργασίας	Άνδρας	51	3,3529	0,97619	0,298
	Γυναίκα	54	3,5139	0,55460	
Επικοινωνία	Άνδρας	51	3,2647	0,84619	0,002
	Γυναίκα	54	3,7083	0,52698	
Συνολική Ικανοποίηση	Άνδρας	51	3,1601	0,54028	0,019
	Γυναίκα	54	3,3673	0,33616	

Αφού εξετάστηκαν τα δημογραφικά και τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης, σειρά έχουν και οι συνήθειες του δείγματος όπως αυτά έχουν αποτυπωθεί και στο ερωτηματολόγιο της διπλωματικής (κάπνισμα, αλκοόλ, καφεΐνη και άσκηση). Αναφορικά με το κάπνισμα προέκυψαν μονάχα στατιστικές διαφοροποιήσεις στην ικανοποίηση για τα οφέλη της εργασίας, τη φύση της εργασίας και τη συνολική ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, το δείγμα που δεν καπνίζει εμφανίζει υψηλότερους μέσους όρους στα παραπάνω, σε σχέση με το δείγμα που καπνίζει.

Πίνακας 24 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς το κάπνισμα

	Καπνίζετε ;	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Ναι	24	2,1563	0,44117	0,212
	Όχι	81	2,2976	0,49617	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Ναι	24	2,4063	0,29082	0,178
	Όχι	81	2,5185	0,37297	
Μισθός	Ναι	24	2,6563	0,87481	0,495
	Όχι	81	2,7901	0,83115	
Προαγωγή	Ναι	24	2,5938	0,68688	0,230
	Όχι	81	2,8395	0,92363	
Προϊστάμενοι	Ναι	24	3,7813	1,22100	0,989
	Όχι	81	3,7778	1,07892	
Οφέλη	Ναι	24	2,7813	0,83181	0,021
	Όχι	81	3,2222	0,80234	
Ανταμοιβές	Ναι	24	2,6563	1,21765	0,429
	Όχι	81	2,8333	0,87142	
Συνθήκες Εργασίας	Ναι	24	3,1563	0,59806	0,127
	Όχι	81	3,3796	0,63259	
Συνάδελφοι	Ναι	24	3,7813	0,57725	0,280
	Όχι	81	3,9444	0,66497	
Φύση Εργασίας	Ναι	24	2,9375	0,77407	0,000
	Όχι	81	3,5833	0,73421	
Επικοινωνία	Ναι	24	3,2500	0,77670	0,064
	Όχι	81	3,5648	0,70686	
Συνολική Ικανοποίηση	Ναι	24	3,0660	0,56856	0,014
	Όχι	81	3,3261	0,40345	

Ο επόμενος παράγοντας που εξετάστηκε ήταν η κατανάλωση αλκοόλ, για την οποία προέκυψαν διαφοροποιήσεις σε στατιστικά σημαντικό βαθμό τόσο για την επαγγελματική εξουθένωση όσο και για την εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, το δείγμα που δεν καταναλώνει αλκοόλ έδειξε σημαντικά χαμηλότερα επίπεδα και στις δύο διαστάσεις του συνδρόμου, εξάντληση και αποφυγή δεσμεύσεων. Παράλληλα, είχε σημαντικά υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από το μισθό, τις ανταμοιβές και τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία.

Πίνακας 25 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς την κατανάλωση αλκοόλ

	Πίνετε αλκοόλ;	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Ναι	33	2,5682	0,39540	0,000
	Όχι	72	2,1265	0,46154	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Ναι	33	2,6250	0,37107	0,010
	Όχι	72	2,4323	0,33694	
Μισθός	Ναι	33	3,2500	0,73421	0,000
	Όχι	72	2,5347	0,79054	
Προαγωγή	Ναι	33	2,9091	0,85426	0,323
	Όχι	72	2,7257	0,88892	
Προϊστάμενοι	Ναι	33	4,0227	1,13771	0,127
	Όχι	72	3,6667	1,08202	
Οφέλη	Ναι	33	3,3182	0,65034	0,099
	Όχι	72	3,0313	0,88507	
Ανταμοιβές	Ναι	33	3,2500	0,61237	0,001
	Όχι	72	2,5833	1,01659	
Συνθήκες Εργασίας	Ναι	33	3,3182	0,65034	0,909
	Όχι	72	3,3333	0,62377	
Συνάδελφοι	Ναι	33	3,9773	0,43912	0,455
	Όχι	72	3,8750	0,72311	
Φύση Εργασίας	Ναι	33	3,5455	0,64788	0,337
	Όχι	72	3,3854	0,84434	
Επικοινωνία	Ναι	33	3,5455	0,58113	0,620
	Όχι	72	3,4688	0,79383	
Συνολική Ικανοποίηση	Ναι	33	3,4596	0,33320	0,003
	Όχι	72	3,1782	0,48011	

Κατόπιν εξετάστηκε η κατανάλωση καφεΐνης σε ροφήματα όπως τσάι, καφές, κόλα, κ.α. Όπως και στην περίπτωση του καπνίσματος, δεν παρατηρούνται διαφοροποιήσεις για την επαγγελματική εξουθένωση αλλά μονάχα για την εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, το δείγμα που καταναλώνει ροφήματα καφεΐνης έχει υψηλότερο μέσο όρο ικανοποίησης από τους προϊσταμένους και τη φύση της εργασίας - χαμηλότερο μέσο όρο ικανοποίησης από τα οφέλη από την εταιρία. Για τις υπόλοιπες μεταβλητές, η κατανάλωση ροφημάτων που περιέχουν καφεΐνη δεν παράγει στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις.

Πίνακας 26 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων για την κατανάλωση ροφημάτων καφεΐνης

	Ροφήματα καφεΐνης	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Ναι	87	2,2685	0,48606	0,884
	Όχι	18	2,2500	0,49816	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Ναι	87	2,4828	0,38037	0,527
	Όχι	18	2,5417	0,21862	
Μισθός	Ναι	87	2,7241	0,85167	0,344
	Όχι	18	2,9306	0,77399	
Προαγωγή	Ναι	87	2,7414	0,93499	0,284
	Όχι	18	2,9861	0,49363	
Προϊστάμενοι	Ναι	87	3,8621	1,15623	0,026
	Όχι	18	3,3750	0,72381	
Οφέλη	Ναι	87	3,0345	0,84493	0,004
	Όχι	18	3,5417	0,58316	
Ανταμοιβές	Ναι	87	2,6983	0,92301	0,044
	Όχι	18	3,2500	1,01822	
Συνθήκες Εργασίας	Ναι	87	3,2672	0,62272	0,029
	Όχι	18	3,6250	0,58943	
Συνάδελφοι	Ναι	87	3,9397	0,67553	0,161
	Όχι	18	3,7500	0,46967	
Φύση Εργασίας	Ναι	87	3,5086	0,81005	0,012
	Όχι	18	3,0833	0,56880	
Επικοινωνία	Ναι	87	3,4483	0,71237	0,171
	Όχι	18	3,7083	0,80554	
Συνολική Ικανοποίηση	Ναι	87	3,2471	0,48831	0,338
	Όχι	18	3,3611	0,24372	

Ο τελευταίος έλεγχος αφορά μια ακόμη συνήθεια του δείγματος, τη σωματική άσκηση. Σε σχέση με αυτή, προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις και για την επαγγελματική εξουθένωση και για την εργασιακή ικανοποίηση. Τα επίπεδα της αποφυγής δεσμεύσεων είναι χαμηλότερα για το δείγμα που κάνει σωματική άσκηση. Επίσης, η ικανοποίηση από τις προαγωγές, από τους προϊστάμενους, από τα οφέλη από την επιχείρηση, από τις ανταμοιβές, καθώς και η συνολική ικανοποίηση είναι σε σημαντικά χαμηλότερα επίπεδα για το δείγμα που κάνει σωματική άσκηση.

Πίνακας 27 – Έλεγχος διαφοροποιήσεων ως προς τη σωματική άσκηση

	Σωματική άσκηση	N	Mean	Std. Deviation	p-value
Εξάντληση	Ναι	63	2,3274	0,40125	0,109
	Όχι	42	2,1722	0,58336	
Αποφυγή Δεσμεύσεων	Ναι	63	2,3988	0,30025	0,001
	Όχι	42	2,6339	0,39276	
Μισθός	Ναι	63	2,6706	0,93054	0,185
	Όχι	42	2,8929	0,66750	
Προαγωγή	Ναι	63	2,6032	0,85584	0,009
	Όχι	42	3,0536	0,85100	
Προϊστάμενοι	Ναι	63	3,5952	1,23330	0,037
	Όχι	42	4,0536	0,82369	
Οφέλη	Ναι	63	2,9524	0,88201	0,010
	Όχι	42	3,3750	0,66775	
Ανταμοιβές	Ναι	63	2,5952	0,96033	0,009
	Όχι	42	3,0893	0,88487	
Συνθήκες Εργασίας	Ναι	63	3,3929	0,55306	0,201
	Όχι	42	3,2321	0,72497	
Συνάδελφοι	Ναι	63	3,8571	0,72361	0,335
	Όχι	42	3,9821	0,51024	
Φύση Εργασίας	Ναι	63	3,3690	0,87166	0,291
	Όχι	42	3,5357	0,64053	
Επικοινωνία	Ναι	63	3,4643	0,67030	0,626
	Όχι	42	3,5357	0,82190	
Συνολική Ικανοποίηση	Ναι	63	3,1667	0,50918	0,005
	Όχι	42	3,4167	0,31469	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα

Σε αυτό το κεφάλαιο συνοψίζουμε τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας και συγκρίνουμε τα αποτελέσματα με την υπάρχουσα βιβλιογραφία για να διαπιστώσουμε ομοιότητες και διαφορές στις σχετικές έρευνες στον τραπεζικό κλάδο που διεξάγεται και η έρευνά μας.

Τα αποτελέσματα στα δημογραφικά χαρακτηριστικά δείχνουν ότι το δείγμα της έρευνας είναι αντιπροσωπευτικό σε αρκετές από τις ομάδες με βάση τα δημογραφικά που εξετάστηκαν όπως ηλικία, αριθμός παιδιών, εισόδημα. Σε ότι αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά που κυρίως χαρακτηρίζουν το δείγμα, αυτά είναι ότι αποτελείται από 2/3 γυναίκες, 86% έγγαμους, 91% επίπεδο τουλάχιστον τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και με σύμβαση αορίστου χρόνου κατά 87%. Σε ότι αφορά τις συνήθειες, το δείγμα αποτελείται κυρίως από μη καπνιστές, μη καταναλωτές αλκοόλ, καταναλωτές ροφημάτων καφεΐνης. Τα παραπάνω χαρακτηριστικά αναφέρονται ως δείκτες για τα γενικά ευρήματα της διπλωματικής εργασίας, ως προς τα επίπεδα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ικανοποίησης από την εργασία.

Η ανάλυση βασίζεται στη σχηματοποίηση των μεταβλητών της εξουθένωσης και της ικανοποίησης. Σε ότι αφορά στις μεταβλητές της εξουθένωσης, η εξάντληση και η αποφυγή δεσμεύσεων καταγράφονται με μέσο όρο 2,26 και 2,49 αντίστοιχα, τα οποία είναι άνω του μέσου όρου στην κλίμακα 1 έως 4. Αντίστοιχα οι μεταβλητές της ικανοποίησης καταγράφουν με μέσους όρους από 2,75 έως 3,9 με συνολική ικανοποίηση 3,2 στην κλίμακα 1 έως 5.

Οι συσχετίσεις έδειξαν ότι εξουθένωση και ικανοποίηση σχετίζονται σε σημαντικό βαθμό. Συσχέτιση με την εξουθένωση προκύπτει και από άλλους παράγοντες όπως η προϋπηρεσία του εργαζόμενου και ο αριθμός ατόμων που εξυπηρετεί καθημερινά. Στη συνέχεια η στατιστική ανάλυση επικεντρώθηκε στους παράγοντες που επηρεάζουν αυτές τις μεταβλητές όπως τα δημογραφικά, οι έξεις και οι συνήθειες του δείγματος, για τη σύγκριση των ευρημάτων με τη διεθνή βιβλιογραφία. Σε αυτές τις αναλύσεις παρατηρούμε ότι τόσο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όσο και οι συνήθειες του δείγματος, αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν τις πτυχές της ικανοποίησης στην εργασία, αλλά και την επαγγελματική εξουθένωση. Ταυτόχρονα, υπάρχουν παράγοντες που διαφοροποιούν την καταγραφή των πτυχών της ικανοποίησης και της εξουθένωσης. Δηλαδή κάποιες ομάδες του δείγματος έχουν υψηλότερη ικανοποίηση

για κάποια πτυχή της εργασίας τους σε σχέση με κάποιες άλλες. Οι βασικοί δημογραφικοί παράγοντες που διαφοροποιούν την αποτύπωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ικανοποίησης σε διάφορες πτυχές της εργασίας οι εξής:

Οι **γυναίκες** του δείγματος αποδεικνύεται ότι έχουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τις συνθήκες εργασίας και την επικοινωνία εντός της εργασίας, σε σχέση με τους άνδρες.

Το δείγμα που δεν έχει κάνει **γάμο**, φαίνεται ότι έχει υψηλότερα επίπεδα Εξάντλησης, και Ικανοποίησης από προϊσταμένους, ανταμοιβές και φύση εργασίας, σε σχέση με το δείγμα που είναι έγγαμο.

Το χαμηλότερο **επίπεδο μόρφωσης** συνδέεται με χαμηλότερα επίπεδα εξάντλησης, αλλά και με υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από πρόσθετα οφέλη στην εργασία, ανταμοιβές και επικοινωνία

Το δείγμα που **αμείβεται ως 1200 ευρώ** έχει σημαντικά υψηλότερα επίπεδα αποφυγής δεσμεύσεων και το πιο χαμηλά αμειβόμενο δείγμα χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης για μισθό, πιθανότητες προαγωγής, προϊσταμένους, συνθήκες εργασίας, φύση εργασίας, συναδέλφους.

Το δείγμα που έχει **γυναίκα διευθύντρια** εμφανίζει υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης και αποφυγής δεσμεύσεων. Ταυτόχρονα, το δείγμα που έχει **άνδρα διευθυντή** εμφανίζει χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης για πιθανότητες προαγωγής, ανταμοιβές, επικοινωνία.

Οι συνθήκες του δείγματος που διαφοροποιούν την αποτύπωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ικανοποίησης σε διάφορες πτυχές της εργασίας οι εξής:

Οι **καπνίζοντες** έχουν χαμηλότερη ικανοποίηση από οφέλη και φύση εργασίας

Το δείγμα που καταναλώνει **αλκοόλ** έχει υψηλότερη επαγγελματική εξουθένωση, υψηλότερη ικανοποίηση από ανταμοιβές, μισθό.

Το δείγμα που καταναλώνει **ροφήματα καφεΐνης** έχει υψηλότερη ικανοποίηση από προϊσταμένους, πρόσθετα οφέλη, φύση εργασίας

Το δείγμα που κάνει **σωματική άσκηση** έχει χαμηλότερα επίπεδα αποφυγής δεσμεύσεων, χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από μισθό, προϊσταμένους, πρόσθετα οφέλη, ανταμοιβές.

Παραπάνω κάναμε λόγο για τις πτυχές της ικανοποίησης. Η συνολική ικανοποίηση από την εργασία, διαφοροποιείται μονάχα για το μισθολογικό επίπεδο, για το φύλο του διευθυντή, για το κάπνισμα, την κατανάλωση αλκοόλ και τη σωματική άσκηση.

Η σύγκριση με τα ευρήματα αυτά γίνεται για δύο παράγοντες: αφενός για τα επίπεδα των μεταβλητών που εξετάζουμε, αφετέρου για τη σχέση τους με άλλες μεταβλητές. Και οι δύο αυτοί παράγοντες αναφέρονται σε έρευνες που διεξάγονται σε διάφορες χώρες του κόσμου, στον τραπεζικό κλάδο που μελετά και η παρούσα εργασία.

Σε σύγκριση με άλλες πρόσφατες έρευνες στον κλάδο για την επαγγελματική εξουθένωση σε χώρες της Ευρώπης, η έρευνά μας καταγράφει μέτρια επίπεδα εξουθένωσης: 2,26 για την εξάντληση και 2,49 για την αποφυγή δεσμεύσεων. Οι Kaminski et al (2018) σε έρευνα στον τραπεζικό κλάδο στην Πολωνία καταγράφουν χαμηλότερες τιμές (2.15 και 2,09 αντίστοιχα) ενώ ο Lubbadah (2021) καταγράφει υψηλότερα επίπεδα (2.60 και 2.62) σε έρευνα στον τραπεζικό κλάδο στην Ουγγαρία. Συγκριτικά με άλλες έρευνες στον κλάδο για την εργασιακή ικανοποίηση η παρούσα εργασία καταγράφει παρόμοια επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης με άλλες έρευνες στις οποίες γίνεται χρήση του ίδιου εργαλείου μέτρησης.

Η συνολική εργασιακή ικανοποίηση καταγράφει μέσο όρο 3,26, η έρευνα της Κουτσάκη (2021) στην Ελλάδα καταγράφει μέσο όρο 3,38 και η έρευνα των Sabbagha, Ledimo και Martins (2018) στη Νότιο Αφρική καταγράφει μέσο όρο 3,28. Παρομοίως, και οι επιμέρους ικανοποιήσεις έχουν μέσους όρους κοντά σε αυτούς της σχετικής βιβλιογραφίας. Ο επόμενος πίνακας δείχνει τις επιμέρους ικανοποιήσεις από τις μεταβλητές που σχηματίζονται από το ερευνητικό εργαλείο της εργασίας και τις άλλες εργασίες στον ίδιο κλάδο με το ίδιο ερωτηματολόγιο. Συνολικά, η έρευνα της Κουτσάκη (2021) στον Ελλαδικό χώρο καταγράφει ελαφρώς υψηλότερες τιμές στους Μέσους Όρους ενώ η έρευνα των Sabbagha, Ledimo και Martins (2018) καταγράφει παρόμοιους Μέσους Όρους με την έρευνα μας.

Πίνακας 28 – Συγκριτικοί Μέσοι Όροι για εργασιακή ικανοποίηση στη πρόσφατη βιβλιογραφία στον τραπεζικό κλάδο

Ικανοποίηση από	Παρούσα εργασία	Κουτσάκη (2021)	Sabbagha, Ledimo και Martins (2018)
Μισθό	2,76	3,035	2,74
Προοπτικές προαγωγής	2,78	3,1625	2,59
Προϊστάμενους	3,76	4,07	3,65
Πρόσθετα οφέλη	3,12	3,07	3,31
Ανταμοιβές	2,79	2,97	-
Συνθήκες Εργασίας	3,33	2,67	-
Συναδέλφους	3,91	4,13	-
Φύση Εργασίας	3,43	3,76	3,92
Επικοινωνία	3,49	3,56	3,48
Συνολική Ικανοποίηση	3,27	3,38	3,28

Σε σχέση με τη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών, η σύγκριση με την υπάρχουσα βιβλιογραφία έδειξε ότι υπάρχουν αρκετές ομοιότητες. Η παρούσα εργασία δείχνει ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε αρκετές από τις μεταβλητές του μοντέλου που εξετάζουμε. Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση από τις πιθανότητες προαγωγής, από τις συνθήκες εργασίας, από τους συναδέλφους, από τη φύση της εργασίας και η συνολική ικανοποίηση σχετίζονται σημαντικά με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αντιθέτως, η ικανοποίηση από το μισθό, από τους προϊστάμενους, από τα πρόσθετα οφέλη, από τις αμοιβές και την επικοινωνία στον εργασιακό χώρο δε φαίνεται ότι συνδέονται με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η έρευνα της Mantelou (2010) δείχνει επίσης ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση. Οι σχετικές έρευνες στον τραπεζικό κλάδο επίσης δείχνουν τους δημογραφικούς παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση. Η Lubbadah (2021) δείχνει ότι η ηλικία, το φύλο και η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζουν την εμφάνιση του συνδρόμου. Επίσης οι μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν ισχυρή συσχέτιση μεταξύ τους (0,73) έναντι μέτριας συσχέτισης (0,4) που έχουν στη δική μας εργασία. Σε σχέση με τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση για την εργασία, τόσο η παρούσα διπλωματική όσο και η εργασία της Κουτσάκη (2021) που αμφότερες διεξάγονται

στον τραπεζικό κλάδο, δείχνουν σημαντική επιρροή των δημογραφικών στην ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, όλες οι μεταβλητές επηρεάζονται από διαφορετικούς παράγοντες. Ο πίνακας 29 παρουσιάζει μια σύγκριση μεταξύ των δύο εργασιών για τις μεταβλητές που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία.

Γενικά παρατηρούμε ότι τα αποτελέσματα της Κουτσάκη (2021) δείχνουν υψηλότερο βαθμό επίδρασης των δημογραφικών χαρακτηριστικών στην επαγγελματική εξουθένωση και τη συνολική ικανοποίηση. Αυτό συμβαίνει γιατί σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, οι μεταβλητές των δημογραφικών που επηρεάζουν την κάθε πτυχή της ικανοποίησης είναι περισσότερες στην προαναφερθείσα έρευνα από ότι στη δική μας. Σύμφωνα με τη δική μας έρευνα, τα δημογραφικά έχουν χαμηλότερο βαθμό επίδρασης σε ικανοποίηση και εξουθένωση. Αυτό συμβαίνει και στη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ ικανοποίησης και εξουθένωσης. Για την έρευνα της Κουτσάκη (2021) τα αποτελέσματα των συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών της ικανοποίησης δείχνουν ότι συμβάλλουν στην συναισθηματική εξάντληση, εκτός λίγων εξαιρέσεων.

Πίνακας 29 – Σύγκριση μελετών αναφορικά με τους δημογραφικούς παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Ικανοποίηση από	Παρούσα εργασία	Κουτσάκη (2021)
Μισθό	Εισόδημα	Φύλο, Ηλικία, Μορφωτικό επίπεδο, Οικογενειακή κατάσταση
Προοπτικές προαγωγής	Εισόδημα	Φύλο, Οικογενειακή κατάσταση
Προϊστάμενους	Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα	Ηλικία, Μορφωτικό επίπεδο, Εισόδημα
Πρόσθετα οφέλη	Μορφωτικό επίπεδο	Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση
Ανταμοιβές	Οικογενειακή κατάσταση, Μορφωτικό επίπεδο	Φύλο
Συνθήκες Εργασίας	Φύλο, Εισόδημα	Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα
Συναδέλφους	Εισόδημα	Μορφωτικό επίπεδο, Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα
Φύση Εργασίας	Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα	Φύλο, Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα
Επικοινωνία	Φύλο, Μορφωτικό επίπεδο	Φύλο, Μορφωτικό επίπεδο, Εισόδημα
Συνολική Ικανοποίηση	Εισόδημα	Φύλο, Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα
Εξουθένωση	Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα, Μορφωτικό επίπεδο	Φύλο, Ηλικία, Μορφωτικό επίπεδο, Οικογενειακή κατάσταση, Εισόδημα

Στα αποτελέσματα της έρευνας βλέπουμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση έχει διαφορετικές εκφάνσεις οι οποίες είναι όλες σημαντικές. Όμως η πιο σημαντική πτυχή της εργασιακής ικανοποίησης είναι η μισθολογική. Αφενός η ικανοποίηση από το μισθό επηρεάζει πιο πολύ τη συνολική ικανοποίηση και αφετέρου το μισθολογικό επίπεδο (εισόδημα) είναι παράγοντας που διαφοροποιεί την αποτύπωση της συνολικής ικανοποίησης ανάμεσα στο δείγμα. Άλλες έρευνες (Κουτσάκη, 2021) στον κλάδο δείχνουν ότι η συνολική εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται και από άλλους παράγοντες όπως το φύλο και η οικογενειακή κατάσταση, πρόσθετα από το εισοδηματικό επίπεδο. Παράλληλα, από τους μέσους όρους ανάμεσα στις δύο αυτές εργασίες φαίνεται ότι τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης στην Ελλάδα έχουν μειωθεί σημαντικά όπως δείχνει αυτή η σύγκριση.

Αναφορικά με την εξουθένωση φαίνεται και πάλι ότι επηρεάζεται από λιγότερους παράγοντες. Η έρευνα μας και η έρευνα της Κουτσάκη (2021) δείχνει την επίδραση από Μισθό, Οικογενειακή κατάσταση και μορφωτικό επίπεδο, ενώ στην άλλη έρευνα προστίθενται και οι παράγοντες φύλο και ηλικία. Παράλληλα, υπάρχουν παράγοντες που δημιουργούν περεταίρω εξουθένωση και επηρεάζουν και την ικανοποίηση στο χώρο εργασίας. Αυτά είναι τα δημογραφικά και οι έξεις και συνήθειες του δείγματος (κάπνισμα κ.α.) που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Τέλος, τα αποτελέσματα της εργασίας δείχνουν ότι η σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την εργασιακή ικανοποίηση δεν ισχύει σε σημαντικό βαθμό για όλες τις διαστάσεις του μοντέλου OLBI. Η σχέση με την αποφυγή δεσμεύσεων επιβεβαιώνεται, όχι όμως και με την εξάντληση.

Βιβλιογραφία

Banks, G. C., Whelpley, C. E., Oh, I., & Shin, K. (2012). (How) are emotionally exhausted employees harmful? *International Journal of Stress Management* Barth, A.R. 1992. Burnout bei Lehrern. Hogrefe: Göttingen, 42-47.

Batura, N., Skordis-Worrall, J., Thapa, R., Basnyat, R. and Morrison, J. (2016) Is the Job Satisfaction Survey a good tool to measure job satisfaction amongst health workers in Nepal? Results of a validation analysis *BMC Health Services Research* , Vol.16:308

Brayfield, A. H., Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.

Bryman, A. and Bell, E. (2011) *Business research methods*. 3rd ed. London: Oxford University Press

Castaldelli-Maia, J. M., Lewis, T., Marques dos Santos, N., Picon, F., Kadhum, M., Farrell, S. M., Molodynski, A. and Ventriglio, A. (2019). *Stressors, psychological distress, and mental health problems amongst Brazilian medical students. International Review of Psychiatry*, 1–5. doi:10.1080/09540261.2019.166

Cecil, J., McHale, C., Hart, J., & Laidlaw, A. (2014). *Behaviour and burnout in medical students. Medical Education Online*, 19(1), 25209. doi:10.3402/meo.v19.25209

Cherniss, C. (1980), *Professional burnout in human service organisations*, New York: Praeger Publisher.

David, Anitha (2019) job satisfaction and employees' performance :a case of Tanzania postal bank. <http://scholar.mzumbe.ac.tz/bitstream/handle/11192/3435/MBA-CM-DCC-Anitha%20David.2019.pdf?sequence=1>

Dekker, S. W.A. & Schaufeli, W.B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. *Australian Psychologist*, 30(1): 57-63.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001) The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.

Demerouti, E., Bakker, A., Vardakou, I. and Kantas, A. (2002) The Convergent Validity of Two Burnout Instruments. A Multitrait-Multimethod Analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 19, No. 1, pp. 12–23.

- Demerouti, E. and Bakker, A. (2008) The Oldenburg Burnout Inventory: A Good Alternative to Measure Burnout (and Engagement). Handbook of stress and burnout in health. <http://www.psicopolis.com/burnout/bumesur.pdf>
- De Sousa Sabbagha, M., Ledimo, O., & Martins, N. (2018). *Predicting staff retention from employee motivation and job satisfaction. Journal of Psychology in Africa, 28(2), 136–140.* doi:10.1080/14330237.2018.14545
- Edelwich, J. Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in Helping Professions*, New York: Human Sciences Press
- Fernandes, L. S., Nitsche, M. J. T., & Godoy, I. de. (2018). *Associação entre Síndrome de burnout, uso prejudicial de álcool e tabagismo na Enfermagem nas UTIs de um hospital universitário. Ciência & Saúde Coletiva, 23(1), 203–214.* doi:10.1590/1413-81232018231.056120
- Gómez García, R., Alonso Sangregorio, M., & Lucía Llamazares Sánchez, M. (2016). *Evaluation of job satisfaction in a sample of Spanish social workers through the “Job Satisfaction Survey” scale. European Journal of Social Work, 21(1), 140–154.* doi:10.1080/13691457.2016.125592
- Hancer, M., & George, R. T. (2003). Job Satisfaction Of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using The Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research, 27(1), 85–100.* doi:10.1177/1096348002238882
- Hyman, S. A., Shotwell, M. S., Michaels, D. R., Han, X., Card, E. B., Morse, J. L., & Weinger, M. B. (2017). *A Survey Evaluating Burnout, Health Status, Depression, Reported Alcohol and Substance Use, and Social Support of Anesthesiologists. Anesthesia & Analgesia, 125(6), 2009–2018.* doi:10.1213/ane.0000000000000229
- Kamiński, A., Rozenek, H., Banasiewicz, J., Wójtowicz, S., Błoński, A., & Owczarek, K. (2018). *Correlates of professional burnout in a sample of employees of cell and tissue banks in Poland. Cell and Tissue Banking, 19(3), 405–411.* doi:10.1007/s10561-018-9686-1
- Karasek, R. (1979) Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 24, No. 2, pp. 285-308
- Lekutle, M., & Nel, J. A. (2012). *Psychometric Evaluation of The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) and Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) within a Cement Factory. Journal of Psychology in Africa, 22(4), 641–647.* doi:10.1080/14330237.2012.10820

- Li, Y. and Huang, H. (2017) Validating the Job Satisfaction Survey in voluntary child welfare. *Children and Youth Services Review* Vol. 83, pp. 1–8
- Llorente, R.M. and Marcias, E.F. (2005) Job satisfaction as an indicator of the quality of work *The Journal of Socio-Economics*. Volume 34, Issue 5, October 2005, Pages 656-673
- Locke, E. (1969) What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance* Vol. 4. No. 4. Pp. 309-336
- Lubbadeh, T. (2021) Job Burnout and Counterproductive Work Behavior of the Jordanian Bank Employees *50Organizacija*, Volume 54, Issue 1, pp. 49-62
- Mantelou, E., Tzioti, M.-C., Degleris, N. E., Solias, A., & Karamberi, M. (2010). *Job burnout, self-efficacy theory and job satisfaction in a sample of greek bank clerks. Annals of General Psychiatry, 9(Suppl 1), S191*. doi:10.1186/1744-859x-9-s1-s191
- Martins, H. and Proenca, T. (2014) Minnesota satisfaction questionnaire: psychometric properties and validation in a population of portuguese hospital workers. *Investigação e Intervenção em Recursos Humanos*. 10.26537/iirh.v0i3.1825
- Maslach, C. (1982). Understanding burn-out: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burn—out* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: SAGE
- Maslach, C. and Leiter, M.P. (2009), *Reversing Burnout: How to rekindle your passion for your work*”, *Stanford Social Innovation Review*
- Maslach, C. and Leiter, M.P. (2009), *Reversing Burnout: How to rekindle your passion for your work*”, *Stanford Social Innovation Review*
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397–422*. doi:10.1146/annurev.psych.52.1
- Papadatou, D., Anagnostopoulos, F., Monos, D. (1994), Factors contributing to the development of burnout in oncology nursing, *Journal Medical Psychology*, Vol. 67, pp.187–199.
- Pines, A. and Aronson, E. (1988), *Career burnout: Causes and cures*, New York: Free Press.
- Reis, D., Xanthopoulou, D. and Tsaousis, I. (2015) Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries. *Burnout Research*, Volume 2, Issue 1, Pages 8-18.

Rosdahl, J., Goldhagen, B., Kingsolver, K., & Stinnett, S. (2015). *Stress and burnout in residents: impact of mindfulness-based resilience training. Advances in Medical Education and Practice*, 525. doi:10.2147/amep.s88580

Rzeszutek, M., & Schier, K. (2014). Temperament traits, social support, and burnout symptoms in a sample of therapists. *Psychotherapy*, 51(4), 574–579. <https://doi.org/10.1037/a0036020>

Sabbagha, M., Ledimo, O. and Martins, N. (2018) Predicting staff retention from employee motivation and job satisfaction *Journal of Psychology in Africa*, 28:2, 136-140, DOI: 10.1080/14330237.2018.1454578

Shad, R., Thawani, R. and Goel, A. (2015) Burnout and Sleep Quality: A Cross-Sectional Questionnaire-Based Study of Medical and Non-Medical Students in India. *Cureus*. 2015 Oct; 7(10): e361.

Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.

Spector P. E. (1985): *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. *American Journal of Community Psychology*. Vol.13, No.6

Spector P. E. (1994): *Job satisfaction survey*. Tampa, Florida: Department of Psychology, University of South Florida.

Solomon, M., Marshall, G. and Stuart, E. (2021) Μάρκετινγκ, Αληθινοί άνθρωποι, αληθινές επιλογές. 10^η Έκδοση. Εκδόσεις Τζιόλα. Επιστημονική επιμέλεια Αποστολάκης, Α., Κουργιαντάκης, Μ και Σαλαμούρα, Μ.

Thompson E. and Phua, F. (2012) *A Brief Index of Affective Job Satisfaction* DOI:10.1177/1059601111434201

Tsounis, A. and Sarafis, P. (2018) Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC Psychology* Vol. 6, No. 27. <https://doi.org/10.1186/s40359-018-0241-4>

Weiss, D.J., Dawis, R.V. England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.

Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P B., Bonde, J P. (2006), Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions, Occupational and Environmental medicine, Vol. 63, pp. 314-319.

Yim, J.S. and Lee, J.J. (2016) Relationships between job stress and caffeine intake in industrial workers. Journal of Nutrition and Health 2016; 49(5): 367-377.

Αντωνίου, Σ. 2002. Πηγές εργασιακού στρες, Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, Αθήνα

Δελήχας Μ., 2010. Η επαγγελματική ικανοποίηση, Υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας, Τεύχος 43, σελ: 6-8.

Εταιρία Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ψυχικής Υγείας (2003), Πρόληψη συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης burn out στις ψυχιατρικές θεραπευτικές και αποκαταστασιακές δραστηριότητες.

Κουτσάκη, Μ. (2021) Επαγγελματική Ικανοποίηση και Job Burnout εργαζομένων στον Τραπεζικό Κλάδο: Η περίπτωση των Ελληνικών Τραπεζών. Μεταπτυχιακή Εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Αν ναι, πόσες φορές την εβδομάδα;

Επαγγελματική εξουθένωση

Η κλίμακα μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης βασίζεται στην κλίμακα OLBI που μετράει την συναισθηματική εξάντληση και την ψυχολογική απομάκρυνση του εργαζόμενου

1	2	3	4
Συμφωνώ απόλυτα	Μάλλον συμφωνώ	Μάλλον διαφωνώ	Διαφωνώ

1	Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές.	1	2	3	4
2	Υπάρχουν μέρες που νοιώθω κουρασμένος/ η πριν ακόμα έρθω στη δουλειά μου.	1	2	3	4
3	Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι υποτιμητικά για τα εργασιακά μου καθήκοντα.	1	2	3	4
4	Μετά τη δουλειά μου χρειάζομαι συχνά περισσότερες ώρες ξεκούρασης απ' ότι παλιότερα για να νοιώσω καλύτερα.	1	2	3	4
5	Η πίεση από τη δουλειά μου είναι αρκετά υποφερτή.	1	2	3	4
6	Τελευταία, έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να τη διεκπεραιώνω σχεδόν μηχανικά.	1	2	3	4
7	Στη δουλειά μου αντιμετωπίζω πολλές προκλήσεις.	1	2	3	4
8	Έχω όλο και συχνότερα την αίσθηση ότι η δουλειά μου με εξαντλεί συναισθηματικά.	1	2	3	4
9	Με την πάροδο του χρόνου, χάνει κανείς το αρχικό ενδιαφέρον για τη δουλειά του.	1	2	3	4
10	Μετά τη δουλειά, έχω αρκετή ενέργεια για να ασχοληθώ με τις ψυχαγωγικές μου δραστηριότητες.	1	2	3	4
11	Μερικές φορές νοιώθω απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα.	1	2	3	4
12	Μετά τη δουλειά μου, αισθάνομαι συνήθως εξουθενωμένος/ η και εξαντλημένος/ η.	1	2	3	4
13	Η δουλειά μου εκπληρώνει τις επαγγελματικές μου προσδοκίες.	1	2	3	4
14	Συνήθως, μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου.	1	2	3	4
15	Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/ η με την εργασία μου.	1	2	3	4
16	Όταν εργάζομαι, αισθάνομαι συνήθως γεμάτος/ η ενέργεια.	1	2	3	4

Εργασιακή Ικανοποίηση

Παρακάτω δίνονται 36 προτάσεις που αφορούν την ικανοποίηση από διάφορους τομείς του επαγγέλματός σας. Παρακαλώ συμπληρώστε X στην απάντηση που σας αντιπροσωπεύει. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις.

Σε κάθε περίπτωση οι απαντήσεις είναι οι ακόλουθες: Διαφωνώ απόλυτα (1), Διαφωνώ αρκετά (2), Διαφωνώ (3), Συμφωνώ (4), Συμφωνώ αρκετά (5), Συμφωνώ απόλυτα (6).

	1	2	3	4	5	6
1) Νιώθω ότι πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που κάνω.						
2) Υπάρχει πολύ μικρή πιθανότητα για προαγωγή στη δουλειά μου.						
3) Ο/Η Προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της.						
4) Δεν είμαι ικανοποιημένος με τις παροχές που λαμβάνω από τη δουλειά μου.						
5) Όταν κάνω καλή δουλειά, λαμβάνω την αναγνώριση που πρέπει.						
6) Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται σε αυτόν τον χώρο εργασίας, εμποδίζουν την καλή δουλειά.						
7) Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζομαι.						
8) Μερικές φορές νιώθω ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα						
9) Η επικοινωνία είναι καλή σε αυτή την τράπεζα.						
10) Οι αυξήσεις είναι ελάχιστες και δυσανάλογες.						
11) Όσοι κάνουν καλή δουλειά, έχουν πολλές πιθανότητες να προαχθούν.						
12) Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η μαζί μου.						
13) Οι παροχές που λαμβάνουμε είναι τόσο καλές όσο αυτές που παίρνουν άλλοι υπάλληλοι σε άλλες δουλειές.						
14) Δεν νιώθω ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει.						
15) Οι προσπάθειές μου να κάνω καλή δουλειά, σπάνια παρεμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.						
16) Αισθάνομαι ότι πρέπει να εργάζομαι πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους εργάζομαι.						
17) Μου αρέσουν αυτά που κάνω στη δουλειά μου.						
18) Οι στόχοι του οργανισμού δεν μου είναι ξεκάθαροι.						
19) Νιώθω ότι η τράπεζα δεν εκτιμά αυτό που κάνω						
20) Η εξέλιξη των εργαζομένων σε αυτή την τράπεζα είναι ανάλογη με αυτή σε αντίστοιχους χώρους						
21) Ο/Η προϊστάμενός/η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της.						

22) Το πακέτο προνομίων που προσφέρονται στην τράπεζα είναι δίκαιο.									
23) Οι επιβραβεύσεις για όσους εργάζονται εδώ είναι λίγες									
24) Έχω πάρα πολλά να κάνω στη δουλειά μου.									
25) Περνάω καλά με τους συναδέλφους μου.									
26) Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει στην τράπεζα που εργάζομαι.									
27) Νιώθω περήφανος/η κάνοντας αυτή τη δουλειά.									
28) Νιώθω ικανοποιημένος/η από τις δυνατότητές μου για μισθολογική αύξηση.									
29) Υπάρχουν παροχές που δεν λαμβάνουμε, ενώ θα έπρεπε									
30) Συμπαθώ τον /την προϊστάμενό/η μου.									
31) Έχω πολλή γραφειοκρατική δουλειά.									
32) Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου αμείβονται όσο θα έπρεπε.									
33) Είμαι ικανοποιημένος/η με τις πιθανότητές μου για προαγωγή.									
34) Υπάρχουν πολλές διαφωνίες και διαπληκτισμοί στη δουλειά.									
35) Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα.									
36) Οι εργασίες που έχω να κάνω δεν εξηγούνται πλήρως									