

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**

**Τίτλος Εργασίας  
Μέτρηση Επαγγελματικής εξουθένωσης στον Τραπεζικό Τομέα**

**Συκά Άννα του Ευαγγέλου**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Γεωργόπουλος Αντώνιος**

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, Νοέμβριος 2023

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**

**Όνομα Πρώτου Καθηγητή: Γεωργόπουλος Αντώνιος  
Καθηγητής, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών**

**Όνομα Δεύτερου Καθηγητή: Σπηλιόπουλος Οδυσσέας  
Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής,  
Σχολή Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

**Όνομα Τρίτου Καθηγητή: Μαυριδόγλου Γεώργιος  
Λέκτορας, Τμήμα Λογιστικής Χρηματοοικονομικής, Σχολή Διοίκησης,  
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

UNIVERSITY OF PELOPONNESE  
DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

**Postgraduate Master Program in Management and  
Financial Planning for executives of the Public and Private  
Sector**

**Executive MBA in Financial Planning**



**Master Thesis**

**Thesis Title  
Occupational Burnout in Banking Sector**

**Sika Evangelos Anna**

**Supervising Professor: Georgopoulos Antonios**

Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University of Peloponnese. This dissertation is part of the requirements for obtaining the Master's Degree in Management and Financial Planning for executives of the Public and Private Sector

Kalamata, November 2023

UNIVERSITY OF PELOPONNESE  
DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

**Postgraduate Master Program in Management and  
Financial Planning for executives of the Public and Private  
Sector**

**Executive MBA in Financial Planning**



**Thesis Committee**

**Mr. Georgopoulos Antonios**  
Professor, Department of Management, University of Patras

**Mr. Spiliopoulos Odysseus**  
Associate professor, Department of Accounting & Finance, University  
of Peloponnese

**Mr. Mavridoglou George**  
Lector, Department of Accounting & Finance, University of  
Peloponnese

Η Άννα Συκά του Ευαγγέλου

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.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γεωργόπουλο Αντώνιο για την υποστήριξη, την επίβλεψη και τον σχολιασμό της παρούσας εργασίας.

Ευχαριστώ την κόρη μου Αθανασία Παπαδοπούλου για την κατανόηση κατά την διάρκεια των δύο αυτών ετών.

Τέλος, ευχαριστώ την μητέρα μου Ευαγγελία Συκά για την παρότρυνση και την επιμονή της, στην φοίτησή μου στο εν λόγω πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών.

## Περιεχόμενα

Θεωρητικό Υπόβαθρο .....	- 9 -
Σκοπός .....	- 9 -
Μεθοδολογία.....	- 9 -
Συμπεράσματα .....	- 10 -
Λέξεις κλειδιά .....	- 10 -
Abstract.....	- 11 -
Theoretical background .....	- 11 -
Purpose .....	- 11 -
Methodology .....	- 11 -
Conclusions.....	- 11 -
Keywords .....	- 12 -
Πίνακες .....	- 13 -
Εικόνες.....	- 14 -
Εισαγωγή .....	- 15 -
Κεφάλαιο 1 <sup>ο</sup> .....	- 17 -
Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης .....	- 17 -
1.1 Ορισμός.....	- 17 -
1.2 Διαστάσεις.....	- 18 -
1.3 Συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης .....	- 19 -
1.4 Κλίμακα μέτρησης της Maslach.....	- 20 -
1.5 Παράγοντες Κινδύνου .....	- 20 -
1.6 Θεραπεία .....	- 22 -
Κεφάλαιο2 <sup>ο</sup> .....	- 24 -
Το Τραπεζικό Σύστημα στην Ελλάδα .....	- 24 -
2.1 Το εγχώριο τραπεζικό σύστημα γενικά .....	- 24 -
2.2 Σημαντικές Αλλαγές και Αναδιάρθρωση στον Κλάδο.....	- 26 -
2.3 Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ελληνικού Τραπεζικού Τομέα.....	- 28 -
2.4 Τραπεζικός κλάδος και εργασία.....	- 29 -
Κεφάλαιο 3 <sup>ο</sup> .....	- 32 -
Μεθοδολογία.....	- 32 -
3.1 Σκοπός της έρευνας και επιμέρους στόχοι.....	- 32 -
3.2 Μεθοδολογία.....	- 32 -

3.2.1 Ερευνητικός σχεδιασμός .....	- 32 -
3.2.2 Δείγμα .....	- 33 -
3.2.3 Εργαλεία.....	- 33 -
3.2.4 Διαδικασία.....	- 35 -
3.2.5 Στατιστική ανάλυση.....	- 36 -
Κεφάλαιο 4 <sup>ο</sup> .....	- 38 -
4.1 Αποτελέσματα .....	- 38 -
4.1.1 Δημογραφικά στοιχεία .....	- 38 -
4.1.2 Καθημερινές συνήθειες ερωτώμενων .....	- 40 -
4.1.3 Συντελεστής Cronbach's alpha .....	- 41 -
4.1.4 Επαγγελματική εξουθένωση.....	- 48 -
4.1.5 Έλεγχος Κανονικότητας.....	- 49 -
4.1.6 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και κοινωνιοδημογραφικών στοιχείων.....	- 49 -
4.1.7 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και συνηθειών των ερωτώμενων- 61 -	
Συμπεράσματα .....	- 63 -
Βιβλιογραφία .....	- 64 -
Παράρτημα Α.....	- 66 -
Ερωτηματολόγιο .....	- 66 -



## Περίληψη

### Θεωρητικό Υπόβαθρο

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο σωματικής εξάντλησης, παρατεταμένης κόπωσης και αδυναμίας που αντικατοπτρίζεται από αρνητικές στάσεις για την εργασία, τη ζωή και άλλους ανθρώπους γύρω μας. Κάποια επαγγέλματα έχουν αυξημένες απαιτήσεις λόγω του ότι τα περιγράμματα εργασίας απαιτούν μεγαλύτερη κατανάλωση ενέργειας, παρουσιάζουν μεγαλύτερους κινδύνους, ή απαιτούν συχνότερη επαφή με άτομα που είναι σε ευάλωτη συναισθηματική κατάσταση. Κάποιες έρευνες υποστηρίζουν ότι οι δημογραφικοί παράγοντες (φύλο, οικογενειακή κατάσταση κλπ.) επιδρούν στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ κάποιες άλλες συσχετίζουν την ποιότητα του τρόπου ζωής των εργαζομένων με την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

### Σκοπός

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να διερευνήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε στελέχη ελληνικών τραπεζών και τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, των κοινωνιοδημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, εισόδημα κλπ) και του τρόπου ζωής (κάπνισμα, άσκηση κλπ) των στελεχών στον τραπεζικό τομέα.

### Μεθοδολογία

Στην παρούσα χρησιμοποιήθηκε μια συγχρονική μελέτη (cross-sectional study). Το δείγμα αποτελείται από στελέχη που εργάζονται στον τραπεζικό τομέα. Ένα ερωτηματολόγιο που διερευνά τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης, τον τρόπο ζωής και τα κοινωνιοδημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων θα διανεμηθεί στα στελέχη. Το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης θα προσδιοριστεί με χρήση του ερωτηματολογίου «Maslach Burnout Inventory». Η επεξεργασία των δεδομένων θα γίνει με το λογισμικό SPSS. Για την επίδραση των μεταβλητών που περιγράφουν τα κοινωνιοδημογραφικά δεδομένα και του τρόπου ζωής στα επίπεδα εξάντλησης, χρησιμοποιήθηκαν οι αναλύσεις Mann-Whitney, Kruskal Wallis και Spearman για τις μεταβλητές που δεν ακολουθούσαν την κανονική κατανομή, ενώ οι

αναλύσεις Independent Samples t-test, ANOVA και Pearson χρησιμοποιήθηκαν για αυτές που ακολουθούσαν την κανονική κατανομή.

### **Συμπεράσματα**

Στη διάσταση που αφορά την «Συναισθηματική εξάντληση» των εργαζόμενων, η μέση βαθμολογία ήταν 22,3810, η οποία υποδεικνύει μία «μέτρια επαγγελματική εξουθένωση». Στη διάσταση που αφορά την «Αποπροσωποποίηση», η μέση βαθμολογία ήταν 17,3810, η οποία υποδεικνύει μία «εξάντληση υψηλού επιπέδου». Στη διάσταση που αφορά το «Κυνισμό», η μέση βαθμολογία ήταν 32,9206, η οποία υποδεικνύει μία «εξάντληση υψηλού επιπέδου». Δεν διαπιστώθηκε τυχόν συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης και των κοινωνιοδημογραφικών στοιχείων των επαγγελματιών. Τυχόν επίδραση των μεταβλητών που περιγράφουν τις συνήθειες των εργαζομένων με τα επιμέρους επίπεδα εξουθένωσης τους, παρατηρήθηκε μεταξύ της σωματικής άσκησης και της διάστασης της «Συναισθηματικής εξάντλησης».

### **Λέξεις κλειδιά**

Επαγγελματική Εξουθένωση, Maslach Burnout Inventory, Τραπεζικός τομέας, Κοινωνιοδημογραφικά στοιχεία, Ποιότητα του τρόπου ζωής

## **Abstract**

### **Theoretical background**

Burnout is a syndrome of physical exhaustion, prolonged fatigue and weakness reflected by negative attitudes towards work, life and other people around us. Some occupations have increased demands because the work outlines require more energy consumption, present greater risks, or require more frequent contact with people who are in a vulnerable emotional state. Some research claims that demographic factors (gender, marital status, etc.) affect the burnout syndrome, while some others correlate the quality of the employees' lifestyle with the occurrence of the burnout syndrome.

### **Purpose**

The purpose of this study is to investigate the levels of burnout in Greek bank executives and the relationship between burnout, socio-demographic factors (gender, age, income, etc.) and the lifestyle (smoking, exercise, etc.) of executives in the banking sector.

### **Methodology**

In this work, a cross-sectional study was used. The sample consists of executives who worked in the banking sector. A questionnaire investigating burnout levels, lifestyle and socio-demographic characteristics of participants will be distributed to executives. The level of burnout will be determined using the Maslach Burnout Inventory questionnaire. Data processing will be done with SPSS software. For the effect of variables describing socio-demographic data and lifestyle on exhaustion levels, Mann-Whitney, Kruskal Wallis and Spearman analysis were used for variables that did not follow a normal distribution, while Independent Samples t-test, ANOVA and Pearson's were used for those following the normal distribution.

### **Conclusions**

In the dimension concerning the "Emotional exhaustion" of the employees, the average score was 22.3810, which indicates a "moderate burnout". On the Depersonalization dimension, the mean score was 17.3810, indicating a high level of

exhaustion. On the 'Cynicism' dimension, the mean score was 32.9206, indicating a 'high level of burnout'. No correlation was found between the burnout variables and the socio-demographic data of the professionals. Any effect of variables describing the habits of workers with their individual levels of burnout was observed between physical exercise and the dimension of "Emotional Exhaustion".

#### **Keywords**

Occupational Burnout, Maslach Burnout Inventory, Banking sector, Sociodemographics, Quality of life

## Πίνακες

Πίνακας 1: Πιστωτικά Ιδρύματα που έχουν συσταθεί στην Ελλάδα .....	- 25 -
Πίνακας 2: Υποκαταστήματα Τραπεζών που έχουν συσταθεί σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το καθεστώς «ενιαίας άδειας» (single eu «passport») του Ν. 4261/2014, Οδηγία 2013/36/ΕΕ .....	- 26 -
Πίνακας 3: Υποκαταστήματα Τραπεζών που έχουν ιδρυθεί σε Τρίτες Χώρες .....	- 26 -
Πίνακας 4: MBI: Υποκλίμακα-Συναισθηματική εξάντληση.....	- 34 -
Πίνακας 5: MBI: Υποκλίμακα-Συναισθηματική εξάντληση.....	- 35 -
Πίνακας 6: MBI: Υποκλίμακα-Κυνισμός .....	- 35 -
Πίνακας 7: Κοινωνιοδημογραφικά στοιχεία .....	- 40 -
Πίνακας 8: Συνήθειες ερωτώμενων .....	- 41 -
Πίνακας 9: Cronbach's Alpha (Συναισθηματική εξάντληση).....	- 42 -
Πίνακας 10: Cronbach Alpha (Συναισθηματική εξάντληση) εάν διαγραφεί κάποια μεταβλητή.....	- 43 -
Πίνακας 11:Cronbach's Alpha (Αποπροσωποποίηση) .....	- 44 -
Πίνακας 12: Cronbach Alpha (Αποπροσωποποίηση) εάν διαγραφεί κάποια μεταβλητή.....	- 45 -
Πίνακας 13:Cronbach's Alpha (Κυνισμός).....	- 46 -
Πίνακας 14: Cronbach Alpha (Αποπροσωποποίηση) εάν διαγραφεί κάποια μεταβλητή.....	- 47 -
Πίνακας 15: Διαστάσεις εξουθένωσης.....	- 48 -
Πίνακας 16: Έλεγχος Κανονικότητας.....	- 49 -
Πίνακας 17: Επίδραση φύλου σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό».....	- 50 -
Πίνακας 18: Επίδραση φύλου σε «Συναισθηματική Εξάντληση» .....	- 51 -
Πίνακας 19: Επίδραση οικογενειακής κατάστασης σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό».....	- 52 -
Πίνακας 20: Επίδραση οικογενειακής κατάστασης σε «Συναισθηματική Εξάντληση»- 53 -	
Πίνακας 21: Επίδραση του αριθμού των παιδιών σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό».....	- 54 -
Πίνακας 22: Επίδραση του αριθμού των παιδιών σε «Συναισθηματική Εξάντληση» .- 55 -	
Πίνακας 23: Επίδραση του οικογενειακού εισοδήματος σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό».....	- 56 -
Πίνακας 24: Επίδραση του οικογενειακού εισοδήματος σε «Συναισθηματική Εξάντληση» .....	- 57 -
Πίνακας 25: Επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό».....	- 58 -
Πίνακας 26: Επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης σε «Συναισθηματική Εξάντληση»- 59 -	

Πίνακας 27: Επίδραση της ηλικίας σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό» .....	- 60 -
Πίνακας 28: Επίδραση της ηλικίας σε «Συναισθηματική Εξάντληση» .....	- 60 -
Πίνακας 29: Επίδραση των συνηθειών των εργαζομένων στα επιμέρους επίπεδα εξουθένωσης τους .....	- 62 -

## Εικόνες

Εικόνα 1: Ισορροπία των φύλων στα εκτελεστικά συμβούλια ανά χώρα (σε %), πηγή:(Gotti, et al., 2021) .....	- 31 -
Εικόνα 2:Μερίδιο των γυναικών στελεχών ελληνικών τραπεζών, πηγή:(Gotti, et al., 2021).....	- 31 -

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΠΟΥ	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
ΕΛΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΜΕΔ	Μη εξυπηρετούμενα Δάνεια
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
ΜΒΙ	Maslach Burnout Inventory

## Εισαγωγή

Ο ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης αρχικά διατυπώθηκε από τους Maslach και Jackson το 1981 (Maslach, Leiter, & Jackson, Maslach Burnout Inventory Manual, 4th Edition, 2017), ως ένα σύνδρομο που χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και χαμηλή επαγγελματική επίδοση, που εμφανίζεται συχνά σε άτομα που εργάζονται σε στενή επαφή με άλλους ανθρώπους. Σε γενικές γραμμές, η επαγγελματική εξουθένωση έχει αρνητικές επιπτώσεις στους εργαζόμενους, τους συναδέλφους, τον χώρο εργασίας, τους πελάτες και τον οργανισμό. Εκτός από τα συμπτώματα που υφίσταται ο εργαζόμενος, η επαγγελματική εξουθένωση οδηγεί και σε εργασιακές συνέπειες, καθώς επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα και την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ επηρεάζει τόσο τις κοινωνικές όσο και τις οικογενειακές σχέσεις (Leiter & Maslach, 2016; Salvagioni, Melanda, Mesas, González, Gabani, & de Andrade, 2017; Rotenstein, Torre, & Ramos, 2018).

Στον τραπεζικό τομέα, ένα άτομο αντιμετωπίζει έντονες συναισθηματικές απαιτήσεις και αναμένεται να συνεργάζεται συνεχώς με άλλα άτομα με άμεσο τρόπο. Ο τραπεζικός τομέας είναι ένας τομέας στον οποίο συχνά βιώνεται εξουθένωση και, κατά συνέπεια, ένας τομέας όπου πραγματοποιείται απώλεια παραγωγικότητας (απουσία εργαζομένων) και απώλεια εργατικού δυναμικού (επιθυμίες για πρόωρη συνταξιοδότηση ή αλλαγή τομέων) (Koyuncu, και συν., 2021; Dias & Angélico, 2018).

Η παρούσα μελέτη σκοπεύει να διερευνήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε στελέχη ελληνικών τραπεζών και τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, των κοινωνιοδημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, εισόδημα κλπ) και του τρόπου ζωής (κάπνισμα, άσκηση κλπ) των στελεχών στον τραπεζικό τομέα.

Η συγκεκριμένη εργασία δομείται ως εξής:

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο θα δοθούν διάφοροι ορισμοί γύρω από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ θα αναλυθούν και οι διαστάσεις του. Επιπλέον, θα γίνει αναφορά στα συμπτώματα που εμφανίζουν οι εργαζόμενοι και στους τρόπους με τους οποίους αξιολογούνται τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, θα αναλυθούν οι παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση του συνδρόμου, ενώ θα ερευνηθούν και οι τρόποι αντιμετώπισης του.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο θα γίνει μια εκτενής αναφορά στα χαρακτηριστικά του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Ειδικότερα, θα καταγραφούν οι σημαντικότερες αλλαγές που έχουν

πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια, στα πλαίσια της αναδιάρθρωσης του κλάδου, ενώ θα γίνει αναλυτική αναφορά στο περιεχόμενο της τραπεζικής εργασίας. Τέλος, θα εξετασθούν θέματα ισορροπίας μεταξύ των δύο φύλων σε διοικητικές θέσεις.

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στο σκοπό και τους επιμέρους στόχους της μελέτης. Επιπλέον, θα παρουσιαστεί ο ερευνητικός σχεδιασμός και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας. Ειδικότερα, θα γίνει αναφορά στα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν και στον τρόπο που έγινε η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα, τα οποία προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων.

Τέλος, θα παρουσιαστούν τα συμπεράσματα και οι περιορισμοί που έχει η συγκεκριμένη μελέτη.



## Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

### Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

#### 1.1 Ορισμός

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), η έννοια της υγείας δεν αποκλείει απλώς την ασθένεια και την αναπηρία, αλλά συνιστά μία κατάσταση πλήρους πνευματικής και κοινωνικής ευημερίας (WHO, 2006). Ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που καθορίζουν την υγεία είναι οι συνθήκες εργασίας (Koyuncu, et al., 2021). Οι δυσχερείς συνθήκες εργασίας των εργαζομένων μπορεί να οδηγήσουν στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μέχρι πρόσφατα ο Π.Ο.Υ. όριζε την επαγγελματική εξουθένωση ως *σύνδρομο στρες*. Συγκεκριμένα, το στρες προκύπτει από μια αναντιστοιχία μεταξύ των εργασιακών απαιτήσεων και των πιέσεων που ασκείται το άτομο, αφενός, και των γνώσεων και των ικανοτήτων του, αφετέρου. Αυτή η κατάσταση περιλαμβάνει όχι μόνο καταστάσεις όπου η πίεση της εργασίας υπερβαίνει την ικανότητα των εργαζομένων να ανταπεξέλθουν, αλλά και όπου οι γνώσεις και οι ικανότητες των εργαζομένων δεν χρησιμοποιούνται επαρκώς (Leka, et al., 2003).

Ο Π.Ο.Υ. αναφέρεται πλέον στην επαγγελματική εξουθένωση ως *«σύνδρομο που θεωρείται αποτέλεσμα χρόνιου στρες στο χώρο εργασίας που δεν έχει αντιμετωπιστεί επιτυχώς»*. Η βασική συμπτωματολογία περιλαμβάνει (WHO, 2019):

- αισθήματα εξάντλησης ή έλλειψης ενέργειας,
- αυξημένη πνευματική απόσταση από τη δουλειά ή αισθήματα αρνητισμού ή κυνισμού που σχετίζονται με την εργασία και
- μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Αυτή η αλλαγή στον ορισμό μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της ευαισθητοποίησης και να επιτρέψει στους ανθρώπους να έχουν πρόσβαση σε καλύτερη θεραπεία (Fraga, 2019). Ο νέος ορισμός δεν έχει πάρα πολλές πρακτικές επιπτώσεις. Μπορεί όμως να καταγραφεί ως παράγοντας που συμβάλλει σε ένα πρόβλημα υγείας και ως λόγος που κάποιος αναζητά βοήθεια. Αυτό που κάνει ο νέος ορισμός είναι να κατατάσσει την επαγγελματική εξουθένωση ειδικά ως ζήτημα που σχετίζεται με την εργασία. Ο προηγούμενος ορισμός αναφερόταν απλώς σε μια *«κατάσταση εξουθένωσης»*. Ο νέος ορισμός συνδέει την πάθηση με το *«χρόνιο στρες στο χώρο εργασίας που δεν έχει αντιμετωπιστεί επιτυχώς»* (Berger, 2019). Έτσι, εκτός από τις πρακτικές συνέπειες, η αναγνώριση της επαγγελματικής εξουθένωσης υπογραμμίζει τόσο την

αυξανόμενη κατανόηση της όσο και τον πιθανότατα αυξανόμενο αριθμό ατόμων που υποφέρουν από αυτήν (Berger, 2019).

## 1.2 Διαστάσεις

Στο μοντέλο Maslach, η επαγγελματική εξουθένωση περιλαμβάνει τρεις διαστάσεις: τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τον κυνισμό. Το πλεονέκτημα τέτοιων διακριτών, αλλά αλληλένδετων διαστάσεων είναι ότι μπορεί να υπάρχουν πολλά διαφορετικά μοτίβα που εμφανίζονται από τους ανθρώπους σε διαφορετικές χρονικές στιγμές (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Job Burnout, 2001; Leiter & Maslach, 2016).

Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται στη διάσταση του άγχους της επαγγελματικής εξουθένωσης και στη μείωση των συναισθηματικών και σωματικών πόρων ενός ατόμου. Η συναισθηματική εξάντληση χαρακτηρίζεται από αδυναμία συγκέντρωσης και έλλειψη ενέργειας, τα οποία αποτελούν κάποια από τα αρχικά συμπτώματα του πρώτου σταδίου του συνδρόμου.

Η αποπροσωποποίηση υποδηλώνει τη διαπροσωπική διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, η οποία παρουσιάζεται με αρνητική, άκαμπτη και μη ανταποκρινόμενη στάση προς τα άτομα που αντιμετωπίζουν. Τα άτομα διακατέχονται από αισθήματα κυνισμού και απομάκρυνσης από τη δουλειά.

Ο κυνισμός χαρακτηρίζεται από την αίσθηση επαγγελματικής αναποτελεσματικότητας και έλλειψης ολοκλήρωσης. Αντιπροσωπεύει τη διάθεση με την οποία ένα άτομο αξιολογεί τον εαυτό του. Σε αυτή τη διάσταση βλέπουμε το πώς βλέπει ο ίδιος ο εργαζόμενος τον εαυτό του βιώνοντας συναισθήματα αποτυχίας, έλλειψης αυτοεκτίμησης, μια κατάσταση που μπορεί να τον οδηγήσει και σε κατάθλιψη.

Η εξάντληση θεωρείται συχνά το ισχυρότερο, πρωταρχικό στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης, και επομένως η κατάλληλη προσέγγιση για ολόκληρο το φαινόμενο. Μια μεμονωμένη διάσταση είναι ευκολότερο να μετρηθεί και η εξάντληση ταιριάζει ευκολότερα στα υπάρχοντα συστήματα ιατρικής διάγνωσης. Αλλά η εστίαση στην απλή εξάντληση μπορεί να αγνοήσει άλλες πτυχές της εμπειρίας της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι οποίες υπερβαίνουν τη χρόνια κόπωση. Τα άτομα που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση δεν είναι απλά εξαντλημένα από τον φόρτο εργασίας τους. Έχουν χάσει επίσης την ψυχολογική σύνδεση με τη δουλειά τους, η οποία έχει επιπτώσεις στα κίνητρα και την ταυτότητά τους. Οι πτυχές της αποπροσωποποίησης και της αναποτελεσματικότητας της επαγγελματικής εξουθένωσης

καταγράφουν τόσο τη δυσaréσκεια των ανθρώπων με την εργασία τους όσο και μια κρίση στις προσδοκίες τους για την εργασιακή αποτελεσματικότητά τους (Leiter & Maslach, 2016).

### 1.3 Συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης

Σύμφωνα με την Maslach, η επαγγελματική εξουθένωση χαρακτηρίζεται από σωματική εξάντληση, μακροχρόνια κόπωση, αδυναμία και απελπισία, τα οποία παρατηρούνται σε άτομα που αντιμετωπίζουν έντονες συναισθηματικές απαιτήσεις στο εργασιακό περιβάλλον. Αυτή η διάθεση παρουσιάζεται ως ένα σύνδρομο που εμφανίζεται όταν τα συναισθήματα αντανακλώνται με αρνητικές στάσεις απέναντι στην εργασία, τη ζωή και τους άλλους ανθρώπους γύρω μας (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Job Burnout, 2001).

Η επαγγελματική εξουθένωση οδηγεί αναπόφευκτα σε μείωση της απόδοσής των εργαζομένων, απώλεια σεβασμού και ευαισθησίας για τη δουλειά που κάνουν, τόσο προς τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται όσο και με τους ανθρώπους που εξυπηρετούν, κάτι που τελικά έχει ως αποτέλεσμα να χάσουν τη δέσμευσή τους για την εργασία τους και το σχετικό περιβάλλον (Salvagioni, Melanda, Mesas, González, Gabani, & de Andrade, 2017).

Οι εργαζόμενοι με επαγγελματική εξουθένωση δεν αναμένεται να είναι πλήρως υγιή άτομα σωματικά, διανοητικά και πνευματικά. Η εξουθένωση μπορεί προσωρινά να οδηγήσει σε ψυχικές και σωματικές διαταραχές όπως μυοσκελετικές παθήσεις, παθήσεις του καρδιαγγειακού συστήματος, διαβήτη, μεταβολικές διαταραχές, δερματικές παθήσεις και αλλεργίες και μερικές φορές σε χρόνιες περιπτώσεις τέτοιων διαταραχών. Είναι γνωστό ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει επίσης αρνητικές συνέπειες για το κοινωνικό περιβάλλον, τις οικογένειες και την επαγγελματική ζωή των ατόμων που εμπλέκονται (Salvagioni, Melanda, Mesas, González, Gabani, & de Andrade, 2017).

Γενικότερα, τα συμπτώματα για τον εργαζόμενο μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε σωματικά, συναισθηματικά και συμπεριφορικά.

Στα σωματικά συμπτώματα περιλαμβάνονται:

- Αίσθηση κούρασης και εξάντλησης τις περισσότερες φορές.
- Μειωμένη ανοσία, συχνές ασθένειες.
- Συχνοί πονοκέφαλοι ή μυϊκοί πόνοι.
- Αλλαγή στην όρεξη ή στις συνήθειες ύπνου.

Στα συναισθηματικά συμπτώματα περιλαμβάνονται:

- Αίσθημα αποτυχίας και αυτο-αμφιβολίας.

- Απώλεια κινήτρων. Όλο και πιο κυνική και αρνητική προοπτική.
- Μειωμένη ικανοποίηση και αίσθηση ολοκλήρωσης.
- Αίσθηση ότι κάποιος είναι αβοήθητος ή παγιδευμένος

Στα συμπεριφορικά συμπτώματα περιλαμβάνονται:

- Άρνηση ευθυνών.
- Απομόνωση από τους άλλους.
- Αναβολή (χρειάζεται δηλαδή περισσότερος χρόνος για να γίνουν τα πράγματα).
- Χρήση φαγητού, ναρκωτικών ή αλκοόλ για την αντιμετώπιση.
- Μετακύληση της απογοήτευσης στους άλλους.
- Άρνηση εργασίας

#### 1.4 Κλίμακα μέτρησης της Maslach

Η πιο δημοφιλής κλίμακα μέτρησης για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η κλίμακα της Maslach. Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο το οποίο διαιρείται σε 3 κατηγορίες/υπό-κλίμακες αποτελούμενες συνολικά από 22 ερωτήσεις. Οι 3 υπό-κλίμακες αφορούν τη συναισθηματική εξάντληση (9 ερωτήσεις), την αποπροσωποποίηση (5 ερωτήσεις) και τον κυνισμό ή αίσθηση επαγγελματικής αναποτελεσματικότητας (8 ερωτήσεις).

Καθεμία αξιολογείται μέσα από την κλίμα Likert 7 βαθμών (0 = ποτέ, 1 = λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2 = μία φορά το μήνα ή λιγότερο, 3 = λίγες φορές το μήνα, 4 = μία φορά την εβδομάδα, 5 = λίγες φορές την εβδομάδα, 6 = κάθε μέρα). Οι υψηλότερες βαθμολογίες στις υποκλίμακες «συναισθηματική εξάντληση» και «αποπροσωποποίηση» υποδεικνύουν υψηλότερο φόρτο συμπτωμάτων εξουθένωσης. Οι χαμηλότερες βαθμολογίες στην υποκλίμακα «κυνισμό» υποδεικνύουν υψηλότερο φόρτο συμπτωμάτων εξουθένωσης (Maslach, Leiter, & Jackson, Maslach Burnout Inventory Manual, 4th Edition, 2017).

#### 1.5 Παράγοντες Κινδύνου

Ο οποιοσδήποτε εργαζόμενος είναι πιθανό να υποφέρει από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το περιβάλλον εργασίας θεωρείται ένας από τους βασικότερους παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Η βασική αιτία είναι ότι κάποια επαγγέλματα έχουν αυξημένες απαιτήσεις λόγω του ότι τα περιγράμματα εργασίας απαιτούν μεγαλύτερη κατανάλωση ενέργειας, παρουσιάζουν μεγαλύτερους κινδύνους, ή απαιτούν συχνότερη επαφή με άτομα που είναι σε ευάλωτη συναισθηματική κατάσταση (Maslach, Leiter, & Jackson, Maslach Burnout Inventory Manual, 4th Edition, 2017). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο μεταξύ των επαγγελματιών υγείας, με τον

Οργανισμό για την Έρευνα και την Ποιότητα στην Υγειονομική Περίθαλψη<sup>1</sup> να εκτιμά ότι η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να επηρεάσει το 10-70% των νοσηλευτών και το 30-50% των γιατρών και των βοηθών ιατρών (Bridgeman, etal., 2018). Τα περισσότερα άρθρα δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στο υγειονομικό προσωπικό, λόγω του γεγονότος ότι πληρούν δύο συγκεκριμένες ιδιότητες: υπερβολικά πολλές, επίπονες ώρες και άμεση επαφή με ανθρώπους (Márquez, 2022).

Αρκετές έρευνες υποστηρίζουν ότι οι δημογραφικοί παράγοντες (φύλο, οικογενειακή κατάσταση κλπ.) δεν μπορούν να προσδιοριστούν με αξιοπιστία ως παράγοντες που επιδρούν στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (Rotenstein , Torre, & Ramos, 2018). Αντίθετα, στις έρευνες που παρατηρείται κάποια συσχέτιση, το φύλο των εργαζομένων αποτελεί παράγοντα ο οποίος συσχετίζεται με την ικανοποίηση τους ως προς την εργασία τους. Κατά αυτό τον τρόπο, η εμφάνιση του συνδρόμου εξουθένωσης εμμέσως συσχετίζεται με το φύλο των εργαζομένων, με τους άντρες να έχουν πιο έντονη τη διάσταση του κυνισμού, ενώ οι γυναίκες τη διάσταση της εξουθένωσης (Heim , 1992). Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, οι ανύπαντροι και οι διαζευγμένοι εμφανίζουν σε μεγαλύτερα ποσοστά επαγγελματική εξουθένωση από τους παντρεμένους (Yaktin, Azoury, & A Doumit, 2003 ). Τέλος, κάποιες έρευνες δείχνουν ότι τα άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, πιθανότατα λόγω των υψηλών προσδοκιών αυτών των ατόμων από την εργασία τους (Yaktin, Azoury, & A Doumit, 2003 ; Maslach & Leiter, The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It, 1997).

Κάποιες έρευνες συσχετίζουν την ποιότητα του τρόπου ζωής των εργαζομένων με την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συγκεκριμένα παρατηρείται μια αντίστροφη συσχέτιση μεταξύ της ποιότητας ζωής και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η ποιότητα ζωής αναφέρεται στη γενική ευημερία των ατόμων σε σχέση με τους στόχους της ζωής τους, τις προσδοκίες, τα πρότυπα και τις συνθήκες διαβίωσης, και σχετίζεται με τα πράγματα για τα οποία ενδιαφέρονται. Επηρεάζει τη φυσιολογική, ψυχολογική και κοινωνική λειτουργία του ατόμου. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα ζωής, όπως η ηλικία, ο τρόπος απασχόλησης, ο επαγγελματικός τίτλος, το μορφωτικό επίπεδο, το μηνιαίο εισόδημα, η δυσκολία εξισορρόπησης εργασίας και οικογένειας, κοινωνική υποστήριξη κ.λπ.. Συνήθειες όπως το κάπνισμα και η κατανάλωση αλκοόλ φαίνεται πως επηρεάζουν τα επίπεδα της

---

<sup>1</sup><https://www.ahrq.gov/>

επαγγελματικής εξουθένωσης (Vicentic , etal., 2013; Hosseini , etal., 2015; Fernandes, etal., 2018).

Τα σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει συσχετιστεί με την προσωπικότητα των εργαζομένων και την ικανότητα τους να προσαρμόζονται ομαλά σε διάφορες συνθήκες. Οι διαστάσεις της προσωπικότητας, ο νευρωτισμός, η ευχαρίστηση και η ευσυνειδησία αποτελούν κάποια χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση (Brown, Slater, & A, 2019). Άτομα αγχώδη και σχολαστικά κινδυνεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με άτομα που είναι ευέλικτα και αντέχουν τις αλλαγές.

Τέλος, έχουν αναφερθεί και διάφοροι παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία. Συγκεκριμένα, η αίσθηση ότι κάποιος έχει ελάχιστο ή καθόλου έλεγχο στην εργασία του, η έλλειψη αναγνώρισης ή ανταμοιβής για καλή δουλειά, οι ασαφείς ή υπερβολικά απαιτητικές προσδοκίες εργασίας, η μονότονη ή χωρίς πρόκληση εργασία και το περιβάλλον υψηλής πίεσης αποτελούν βασικές αιτίες που συνδέονται με την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Smith, Segal, & Robinson, 2023).

### **1.6 Θεραπεία**

Για την αντιμετώπιση του συνδρόμου απαιτούνται συχνά αλλαγές σε ατομικό επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο εργασίας, ομάδας ή οργανισμού.

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται ότι είναι μια διαταραχή προσαρμογής στο χρόνιο εργασιακό στρες, επομένως οι παρεμβάσεις του στρες για τους επαγγελματίες συμβάλουν στη μείωσή του και κατά συνέπεια στη βελτίωση της υγείας τους (Gascón, Fernández, Herrer, & Merino, 2013). Αρκετές έρευνες έδειξαν ότι, παρεμβάσεις, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών διαχείρισης άγχους, τεχνικών ενσυνειδητότητας και των γνωστικών συμπεριφορικών τεχνικών θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε καλύτερες επικοινωνιακές δεξιότητες και πιο αποτελεσματικές στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους στους εργαζομένους, οι οποίες με τη σειρά τους θα μπορούσαν να επιφέρουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (Grigorescu, Cazan, Rogozea, & Grigorescu, 2020).

Τα οργανωτικά μέτρα είναι σημαντικά για την πρόληψη και αντιμετώπιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Πολλοί εργοδότες επικεντρώνονται σε παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο που διορθώνουν τα συμπτώματα, αντί να επιλύουν τα αίτια της εξουθένωσης των εργαζομένων. Η χρήση αυτών των τύπων παρεμβάσεων μπορεί να οδηγήσει τους εργοδότες να υπερεκτιμήσουν τον αντίκτυπο των προγραμμάτων ευεξίας και τα οφέλη τους και να υποτιμήσουν τον κρίσιμο ρόλο του χώρου εργασίας στη μείωση της εξουθένωσης και στην

υποστήριξη της ψυχικής υγείας και ευημερίας των εργαζομένων. Παράγοντες όπως η άδικη μεταχείριση ή ο έντονος φόρτος εργασίας, απαιτούν συστημικές λύσεις, συμπεριλαμβανομένων των παρεμβάσεων σε επίπεδο οργανισμού (Brassey, Coe, Dewhurst, & Enomoto, 2022).

## Κεφάλαιο2°

### Το Τραπεζικό Σύστημα στην Ελλάδα

#### 2.1 Το εγχώριο τραπεζικό σύστημα γενικά

Ο τραπεζικός κλάδος είναι ένας βασικός κλάδος της οικονομίας στην Ελλάδα, με το σύνολο του ενεργητικού του κλάδου να ανέρχεται περίπου στο 200% του ΑΕΠ. Ο κλάδος είναι σχετικά συγκεντρωμένος, με τις τέσσερις μεγαλύτερες τράπεζες να κατέχουν περισσότερο από το 80% του ενεργητικού. Ωστόσο, τα μεμονωμένα μερίδια αυτών των τραπεζών αντιστοιχούν περίπου στο 20%, υποδηλώνοντας μια σχετικά ανταγωνιστική δομή της αγοράς (BSTDB, 2021).

Από την οικονομική κρίση το 2008, ο τραπεζικός τομέας στην Ελλάδα έχει συρρικνωθεί σημαντικά. Η διαδικασία αυτή συνοδεύτηκε από μεγάλης κλίμακας απομόχλευση καθώς οι τράπεζες μείωσαν σημαντικά τον δανεισμό με το χαρτοφυλάκιο τους να συρρικνώνεται κάθε χρόνο. Ως αποτέλεσμα, το μερίδιο των δανείων στο σύνολο του ενεργητικού του τραπεζικού τομέα μειώθηκε από 60% το 2017 σε 46% το 2020, το οποίο είναι σχετικά χαμηλό σε σύγκριση με άλλες χώρες. Τα ρευστά στοιχεία ενεργητικού αυξήθηκαν τα τελευταία χρόνια και αντιπροσωπεύουν το 39% του συνόλου των περιουσιακών στοιχείων, υποδηλώνοντας τα ισχυρά αποθέματα ρευστότητας στο σύστημα. Οι καταθέσεις αντιπροσωπεύουν το 76% του συνόλου των υποχρεώσεων και παραμένουν η κύρια πηγή χρηματοδότησης του τραπεζικού τομέα. Η εξάρτηση του τραπεζικού τομέα από τη χρηματοδότηση της κεντρικής τράπεζας είναι σχετικά υψηλή, με την Τράπεζα της Ελλάδος να αντιπροσωπεύει το 15% του συνόλου των υποχρεώσεων (BSTDB, 2021).

Το 2022 στην Ελλάδα δραστηριοποιούνται 14 τράπεζες με περίπου 1.493 υποκαταστήματα και 30.035 άτομα προσωπικό. Επιπλέον, δραστηριοποιούνται 3 τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα ως συνδεδεμένα μέλη με υποκαταστήματα τραπεζών της αλλοδαπής, με 56 υποκαταστήματα και 584 άτομα προσωπικό, μέλη της ελληνικής ένωσης τραπεζών, και άλλες 16 ως υποκαταστήματα τραπεζών που έχουν συσταθεί σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το καθεστώς «ενιαίας άδειας» (single eu «passport») του Ν. 4261/2014, Οδηγία 2013/36/ΕΕ και 2 υποκαταστήματα τραπεζών που έχουν ιδρυθεί σε Τρίτες Χώρες<sup>2</sup> (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2023).

Στους παρακάτω πίνακες καταγράφονται τα πιστωτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνταν στην Ελλάδα το 2022.

---

<sup>2</sup>[https://www.bankofgreece.gr/RelatedDocuments/1\\_CreditInstitutions.xlsx](https://www.bankofgreece.gr/RelatedDocuments/1_CreditInstitutions.xlsx)



<b>Πιστωτικά Ιδρύματα που έχουν συσταθεί στην Ελλάδα</b>	
1	NATIONAL BANK OF GREECE S.A.
2	ALPHA BANK S.A.
3	ATTICA BANK S.A.
4	PIRAEUS BANK S.A.
5	EUROBANK S.A.
6	OPTIMA BANK S.A.
7	AEGEAN BALTIC BANK S.A.
8	VIVABANK SINGLE MEMBER BANKING S.A
9	COOPERATIVE BANK OF CHANIA COOPERATIVE OF LIMITED LIABILITIES
10	COOPERATIVE BANK OF EPIRUS LTD.
11	PANCRETA BANK S.A
12	COOPERATIVE BANK OF KARDITSA COOP. L.L.
13	COOPERATIVE BANK OF THESSALY COOP. L.L.
14	COOPERATIVE BANK OF CENTRAL MACEDONIA LTD

Πίνακας 1: Πιστωτικά Ιδρύματα που έχουν συσταθεί στην Ελλάδα

<b>Υποκαταστήματα Τραπεζών που έχουν συσταθεί σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης</b>	
1	BNP PARIBAS S.A. ATHENS BRANCH
2	FCA BANK GmbH
3	HSBC CONTINENTAL EUROPE,GREECE
4	BANK OF CYPRUS PUBLIC COMPANY LTD*
5	BANK OF AMERICA EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY, ATHENS BRANCH
6	CITIBANK EUROPE PLC (CEP)
7	VOLKSWAGEN BANK GmbH

8	BMW AUSTRIA BANK GmbH
9	DEUTSCHE BANK AG
10	HAMBURG COMMERCIAL BANK AG
11	PROCREDIT BANK (BULGARIA) EAD
12	EFG BANK (LUXEMBOURG) S.A
13	ABN AMRO BANK N.V
14	BANK OF CHINA (EUROPE) S.A.-ATHENS BRANCH
15	BFF BANK S.p.A.-GREEK BRANCH
16	SANTANDER CONSUMER FINANCE S.A
17	J.P. MORGAN SE-ATHENS BRANCH
18	TBI BANK EAD- BRANCH GREECE
19	GOLDMAN SACHS BANK EUROPE SE, ATHENS BRANCH

Πίνακας 2: Υποκαταστήματα Τραπεζών που έχουν συσταθεί σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το καθεστώς «ενιαίας άδειας» (single eu «passport») του Ν. 4261/2014, Οδηγία 2013/36/ΕΕ

<b>Υποκαταστήματα Τραπεζών που έχουν ιδρυθεί σε Τρίτες Χώρες</b>	
1	BANK SADERAT IRAN
2	T.C. ZIRAAT BANKASI A.S.

Πίνακας 3: Υποκαταστήματα Τραπεζών που έχουν ιδρυθεί σε Τρίτες Χώρες

## 2.2 Σημαντικές Αλλαγές και Αναδιάρθρωση στον Κλάδο

Τη δεκαετία του 1990 έλαβε χώρα η απελευθέρωση και η απορρύθμιση του ελληνικού τραπεζικού κλάδου, μέσα από ριζικές θεσμικές αλλαγές, οι οποίες οδήγησαν στη δυναμική εμφάνιση ιδιωτικών τραπεζών και στη διαμόρφωση των επιτοκίων, με βάση τους νόμους των αγορών. Με την είσοδο της ελληνικής οικονομίας στην ευρωζώνη τη δεκαετία του 2000, το εγχώριο τραπεζικό σύστημα εμφάνισε ραγδαία ανάπτυξη, με σημαντική επέκταση των χορηγήσεων, λόγω των πολύ χαμηλών επιτοκίων σε ευρώ, η οποία θα υπονομεύσει την πορεία

του στη συνέχεια, μεταξύ άλλων, με τη συσσώρευση των κόκκινων δανείων (Georgopoulos&Aggelopoulos, 2022).

Την περίοδο 2008-2016 καταγράφηκε μαζική αύξηση των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (ΜΕΔ), πτώση της κεφαλαιοποίησης, γενική απώλεια εμπιστοσύνης και εκροές καταθέσεων. Για να ξεπεραστούν οι δυσκολίες ο τραπεζικός τομέας απαιτούσε σημαντικές ενέσεις κεφαλαίων (BSTDB, 2021).

Την περίοδο 2010 – 2021 τα τραπεζικά υποκαταστήματα στην Ελλάδα συρρικνώθηκαν κατά 61%, ενώ τα αντίστοιχα στην ευρωζώνη μειώθηκαν κατά 37,4%. Οι εργαζόμενοι στα ελληνικά υποκαταστήματα μειώθηκαν κατά 51% έναντι μείωσης 18,6% στην Ευρωζώνη. Οι μειώσεις που συνέβησαν δεν δικαιολογούνται από τους δείκτες κάλυψης του πληθυσμού από καταστήματα και τραπεζοϋπάλληλους. Για παράδειγμα ενώ στην Ευρωζώνη αναλογεί ένας τραπεζοϋπάλληλος ανά 188 κατοίκους, στην Ελλάδα αντιστοιχεί ένας τραπεζοϋπάλληλος ανά 324 κατοίκους (Πούπκος, 2023).

Τα τελευταία χρόνια, τα νέα για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι όλο και πιο θετικά. Υποστηριζόμενη από την ανάκαμψη της οικονομίας από την οικονομική κρίση της προηγούμενης δεκαετίας και τα νέα μέτρα πολιτικής για την αντιμετώπιση της κρίσης, η κατάσταση υγείας των ελληνικών τραπεζών φαίνεται ολοένα και πιο ισχυρή. Οι καταθέσεις εμφανίζονται ενισχυμένες, όπου στο τέλος του 2021 αυξήθηκαν στα 180 δισεκατομμύρια ευρώ, σημειώνοντας αύξηση 48% από το χαμηλότερο επίπεδο το 2016. Η πανδημία δεν ανέτρεψε την τάση αυτή. Αντίθετα, επιτάχυνε την άνοδο των καταθέσεων λόγω προληπτικών αποταμιεύσεων, μέτρων οικονομικής στήριξης νοικοκυριών και επιχειρήσεων (συμπεριλαμβανομένης της αναβολής φορολογικών, κοινωνικών ασφαλιστικών και τραπεζικών υποχρεώσεων) και της ισχυρής ανάκαμψης της οικονομίας το 2021. Επίσης, οι ελληνικές τράπεζες μπόρεσαν να ενισχύσουν τη ρευστότητά τους μέσω της ανανεωμένης πρόσβασής τους στη διατραπεζική αγορά. Επιπλέον, καθώς βελτιώνονται οι προοπτικές της ελληνικής οικονομίας, οι ελληνικές τράπεζες μπόρεσαν να αξιοποιήσουν τις διεθνείς αγορές για να αντλήσουν κεφάλαια. Το 2021 οι ελληνικές τράπεζες άντλησαν 3,5 δισ. ευρώ μέσω έκδοσης ομολόγων. Τέλος, οι προσπάθειες μείωσης του εξαιρετικά υψηλού αποθέματος ΜΕΔ έχουν αρχίσει να αποφέρουν αποτελέσματα. Το 2020 το απόθεμα των ΜΕΔ μειώθηκε κατά 21,3 δισ. ευρώ, ενώ το 2021 μειώθηκε περαιτέρω κατά 28,8 δισ. ευρώ. Ως αποτέλεσμα αυτών των εξελίξεων, τα ΜΕΔ μειώθηκαν από τα 107 δισ. ευρώ τον Μάρτιο του 2016 σε 18,4 δισ. ευρώ στο τέλος του 2021, σημειώνοντας μείωση 82,8% (Katsikas, 2022; Georgopoulos & Aggelopoulos, 2022; Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2023).

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα συνεχίζει να αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις. Η ρωσική εισβολή στην Ουκρανία αύξησε την αβεβαιότητα και επηρέασε τις τιμές της ενέργειας ενισχύοντας τις πληθωριστικές πιέσεις. Ο υψηλός πληθωρισμός αναμένεται να επηρεάσει αρνητικά τα καταναλωτικά πρότυπα και την κερδοφορία των επιχειρήσεων, γεγονός που θα μπορούσε να οδηγήσει σε νέο κύμα ΜΕΔ, μια προοπτική που ήταν ήδη πιθανή πριν από τον πόλεμο, καθώς τα μέτρα στήριξης της πανδημίας επρόκειτο να λήξουν. Επιπλέον, παρά την αξιοσημείωτη πτώση τους, τα ΜΕΔ παραμένουν σε πολύ υψηλότερο επίπεδο σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (12,8% έναντι 2% του συνόλου των δανείων στο τέλος του 2021) (Katsikas, 2022).

Τέλος, οι ελληνικές τράπεζες σημείωσαν σημαντικές απώλειες τόσο το 2020 όσο και το 2021. Αυτό οδήγησε σε επιδείνωση των δεικτών κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών το 2021, με το Common Equity Tier 1 και το Total Capital Ratio να πέφτουν πολύ κάτω από τους μέσους όρους άλλων τραπεζών της ΕΕ. Επίσης, η έκθεση των ελληνικών τραπεζών στο δημόσιο χρέος αυξάνεται ξανά τα τελευταία χρόνια. Το 2021, το χαρτοφυλάκιο ομολόγων του ελληνικού δημοσίου των τραπεζών ανήλθε σε 28,3 δισ. ευρώ, αυξημένο κατά περισσότερο από 70% από το 2019. Ως αποτέλεσμα, η έκθεση του τραπεζικού συστήματος στην κεντρική κυβέρνηση ανήλθε στο 22,5% του συνόλου των τραπεζικών περιουσιακών στοιχείων (Katsikas, 2022).

### **2.3 Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ελληνικού Τραπεζικού Τομέα**

Οι ραγδαίες εξελίξεις στην ψηφιακή καινοτομία και τεχνολογία τις τελευταίες δεκαετίες έχουν σημαντικό αντίκτυπο σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Επιπλέον, αυτές οι εξελίξεις έγιναν έντονα αισθητές με την έλευση της πανδημίας COVID. Η πανδημία λειτούργησε ως καταλύτης για επικείμενες αλλαγές στα λειτουργικά μοντέλα των τραπεζών και την ψηφιοποίησή τους, τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η φυσική επαφή με τον πελάτη έχει ουσιαστικά εξαλειφθεί και αντ' αυτού πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Παράλληλα, έχουν υιοθετηθεί ευέλικτες μορφές εργασίας και αυτοματοποίηση των διαδικασιών υποστήριξης (backoffice). Στην τρέχουσα βιβλιογραφία, η αύξηση των τραπεζικών εργασιών, με μείωση του λειτουργικού κόστους, θεωρείται ευκαιρία για τις τράπεζες, πράγμα που σημαίνει ότι ο περιορισμός των φυσικών υποκαταστημάτων, με ό,τι αυτό θα μπορούσε να συνεπάγεται, που οδηγεί σε συρρίκνωση του δικτύου, μπορεί να θεωρείται απειλή (Boufounou, Manroudi, Toudas, & Georgakopoulos, 2022).

Η πλειονότητα των σχετικών μελετών αποκαλύπτει ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός δημιουργεί ευκαιρίες αυξάνοντας την πελατειακή βάση μέσω νέων ψηφιακών καναλιών

επικοινωνίας, βελτιώνοντας έτσι την ταχύτητα των υπηρεσιών. Οι τράπεζες που χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες εξοικονομούν χρόνο, μειώνουν τα λειτουργικά έξοδα και βελτιστοποιούν τις διαδικασίες παρακολούθησης, διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου, επιτρέποντάς τους να προσφέρουν προϊόντα και υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας στους πελάτες τους. Επιπλέον, οι τραπεζικές υπηρεσίες διατίθενται στους πελάτες χωρίς τη φυσική τους παρουσία και τα υποκαταστήματα και οι υπηρεσίες λειτουργούν με λιγότερους εργαζόμενους. Κατά συνέπεια, το χαμηλότερο λειτουργικό κόστος και η ομοιομορφία των εσωτερικών διαδικασιών οδηγούν σε ανταγωνιστική διαφοροποίηση (Sloboda, Dunas, & Limański, 2018).

Οι ελληνικές τράπεζες έχουν λάβει σημαντικά μέτρα για την ικανοποίηση των ευρωπαϊκών προτύπων στο πλαίσιο των αντίστοιχων σχεδίων αναδιάρθρωσής τους. Η πανδημία έχει επιταχύνει την ψηφιοποίηση των ελληνικών τραπεζών και την αναδιάρθρωση των επιχειρηματικών μοντέλων τους. Οι ελληνικές τράπεζες κλήθηκαν να εισαγάγουν νέα και καινοτόμα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες και να αντιμετωπίσουν και να ανταποκριθούν γρήγορα στις πολλαπλές προκλήσεις του χώρου (Boufounou, Mavroudi, Toudas, & Georgakopoulos, 2022).

Οι απειλές για τις τράπεζες που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό μπορεί να περιλαμβάνουν την έλλειψη κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού, τη δημιουργία φόβων στους πελάτες που προκύπτουν από κινδύνους παραβίασης προσωπικών δεδομένων λόγω ανεπαρκούς νομικής προστασίας, την έλλειψη ασφάλειας σε περίπτωση τεχνικής βλάβης, τη μη λειτουργική υποστήριξη μηχανημάτων λόγω έλλειψης προσωπικού ή ακατάλληλης επικοινωνίας και την αδυναμία προσαρμογής των ηλικιωμένων πελατών στα νέα δεδομένα ελλείψει φυσικών υποκαταστημάτων (Boufounou, Mavroudi, Toudas, & Georgakopoulos, 2022).

#### **2.4 Τραπεζικός κλάδος και εργασία**

Ο τραπεζικός τομέας μετασχηματίζεται με ταχείς ρυθμούς, με νέα πρότυπα λειτουργίας, αλλάζοντας ταυτόχρονα το περιεχόμενο της τραπεζικής εργασίας. Η ραγδαία αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών, μία τάση που ενισχύθηκε κυρίως την περίοδο της πανδημίας, αλλάζει τα εργασιακά δεδομένα. Οι τράπεζες πλέον παρέχουν στους πελάτες ένα σύνολο δικτύων και καναλιών για να κάνουν τις συναλλαγές τους, μέσω internet και mobile banking (Πούπκος, 2023).

Σταδιακά διαμορφώνεται ένα νέο πλαίσιο με νέους όρους εργασίας, νέους εργασιακούς κινδύνους, νέες ευέλικτες μορφές απασχόλησης, επηρεάζοντας το μέγεθος της απασχόλησης, τη διάρθρωσή της καθώς και τον καταμερισμό εργασίας. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός,

αναμένεται να επιφέρει αρνητικές αλλαγές, μπορεί όμως να αποτελέσει, ταυτόχρονα, μια ευκαιρία αναβάθμισης των θέσεων εργασίας ή εμφάνισης νέων ποιοτικών θέσεων εργασίας εφόσον βέβαια συνοδευθεί από τις κατάλληλες πολιτικές απασχόλησης.

Λόγω της ψηφιοποίησης που πραγματοποιείται, πολλά φυσικά τραπεζικά καταστήματα οδηγούνται σε κλείσιμο, ενώ το προσωπικό μειώνεται αντίστοιχα, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εγχώριο επίπεδο. Συγκριτικά με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, στην Ελλάδα παρατηρείται μεγαλύτερη συρρίκνωση του κλάδου και των θέσεων εργασίας, παρά το γεγονός ότι σε επίπεδο ψηφιοποίησης υπάρχει υστέρηση. Η αναντιστοιχία αυτή, αποδίδεται στην εξυπηρέτηση στρατηγικών από την πλευρά των τραπεζών που έχουν ως βασικό στόχο την δραστική περικοπή λειτουργικού κόστους. Στο πλαίσιο αυτό, τα τελευταία χρόνια, γίνεται χρήση, από τις τράπεζες, εκτεταμένων προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου του προσωπικού τους (Πούπκος, 2023).

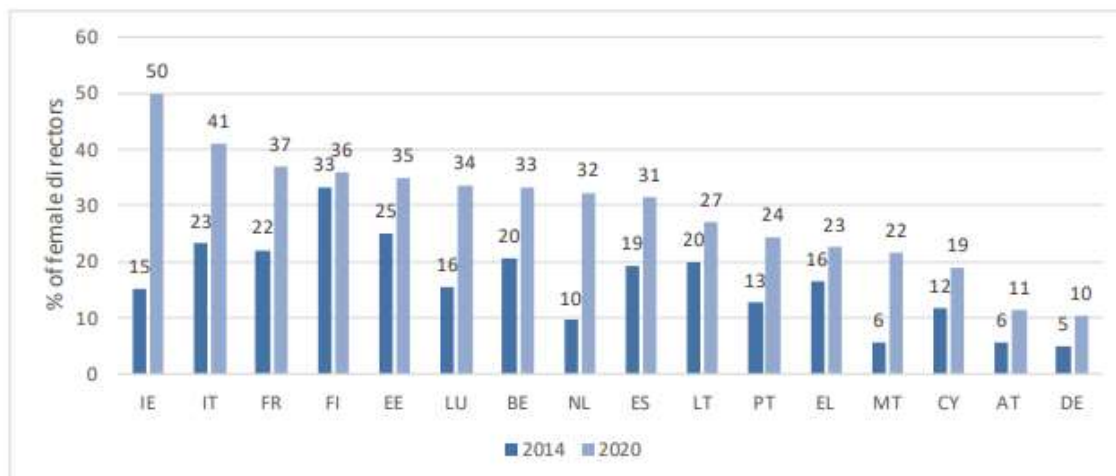
## 2.5 Ισορροπία των φύλων στα διοικητικά συμβούλια σημαντικών τραπεζών

Η ποικιλομορφία των φύλων αποτελεί μέρος της συνολικής χρηστής διακυβέρνησης οποιουδήποτε ιδρύματος. Αυτό έχει υπογραμμιστεί από διάφορους διεθνείς οργανισμούς, ιδίως τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ). Η προώθηση της ισότητας μεταξύ γυναικών και ανδρών σε όλες τις πτυχές της –στην επιχείρηση, την πολιτική και την κοινωνία συνολικά– βρίσκεται ψηλά στην πολιτική ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ανισότητα των φύλων είναι ορατή σε επίπεδο εποπτευόμενων τραπεζών, είτε μικρών είτε μεγάλων. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών δημοσίευσε μια έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης σε επίπεδο ΕΕ σχετικά με τις πρακτικές διαφοροποίησης σε πιστωτικά ιδρύματα και εταιρείες επενδύσεων τον Φεβρουάριο του 2020, αναλύοντας τις εξελίξεις από τη συγκριτική αξιολόγηση της πολυμορφίας το 2015. Η EAT συνέλεξε δεδομένα από ένα μεγάλο δείγμα, συγκεκριμένα από 834 πιστωτικά ιδρύματα διαφορετικού μεγέθους και εταιρείες επενδύσεων από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Διαπίστωσε ότι παρά τις νομικές απαιτήσεις της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ, σημαντικό μέρος των πιστωτικών ιδρυμάτων (πάνω από 40%) δεν είχε ακόμη υιοθετήσει πολιτική διαφοροποίησης, ούτε δεν είχαν θέσει στόχους για το υποεκπροσωπούμενο φύλο (European Banking Authority (EBA), 2020).

Αυτή η ανισορροπία είναι εμφανής και στις Ελληνικές τράπεζες. Σύμφωνα με μια πρόσφατη έκδοση της Ε.Ε. (Gotti, Komazec, Magnus, Diasl, Segall, & Grigaitte, 2021), η ισορροπία των φύλων

το 2020 στα εκτελεστικά συμβούλια μεγάλων τραπεζικών ιδρυμάτων της Ελλάδας είναι βελτιωμένη σε σχέση με το 2014, όμως υπολείπεται από το βέλτιστο σημείο. Όπως παρατηρείται και στο παρακάτω γράφημα, για το 2020 η παρουσία των γυναικών στα διοικητικά συμβούλια ανέρχεται σε 23%, βελτιωμένη από το 16% το 2016.



Εικόνα 1: Ισορροπία των φύλων στα εκτελεστικά συμβούλια ανά χώρα (σε %), πηγή: (Gotti, Komazec, Magnus, Diasl, Segall, & Grigaite, 2021)

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα διαθέσιμα στοιχεία για την Ελλάδα, ανά τραπεζικό ίδρυμα και συγκεκριμένα για τα έτη 2014 και 2020.

Country	Bank's Name	Year	Executive Board		
			Number of Female Directors	Number of Directors	Share of Female Directors (%)
Greece	Alpha Bank AE	2014	2	16	12,5
Greece	Alpha Bank AE	2020	2	13	15,4
Greece	Eurobank Ergasias Services and Holdings S.A.	2014	1	12	8,3
Greece	Eurobank Ergasias Services and Holdings S.A.	2020	4	14	28,6
Greece	National Bank of Greece S.A.	2014	3	12	25,0
Greece	National Bank of Greece S.A.	2020	4	13	30,8
Greece	Piraeus Financial Holdings S.A. Greece	2014	3	15	20,0
Greece	Piraeus Financial Holdings S.A. Greece	2020	2	13	15,4

Εικόνα 2:Μερίδιο των γυναικών στελεχών ελληνικών τραπεζών, πηγή: (Gotti, Komazec, Magnus, Diasl, Segall, & Grigaite, 2021)

## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

### Μεθοδολογία

#### 3.1 Σκοπός της έρευνας και επιμέρους στόχοι

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο σωματικής εξάντλησης, παρατεταμένης κόπωσης και αδυναμίας που αντικατοπτρίζεται από αρνητικές στάσεις για την εργασία, τη ζωή και άλλους ανθρώπους γύρω μας. Στη σχετική βιβλιογραφία παρατηρείται σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και συνθηκών εργασίας στον τραπεζικό τομέα, ο οποίος έχει έντονες συναισθηματικές απαιτήσεις. Στόχος της παρούσας μελέτης είναι να διερευνήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε στελέχη ελληνικών τραπεζών και τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, των κοινωνιοδημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, εισόδημα κλπ) και του τρόπου ζωής των στελεχών (κάπνισμα, άσκηση κλπ) στον τραπεζικό τομέα.

Αρχικά έγινε μια εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, της διαστάσεις του, τους πιθανούς παράγοντες κινδύνου και τις μεθόδους εκτίμησης του. Επιπλέον, αναλύθηκαν τα χαρακτηριστικά του ελληνικού τραπεζικού τομέα και των εργαζόμενων σε αυτό. Στη συνέχεια, μέσω ερωτηματολογίου διερευνήθηκαν τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε υπαλλήλους τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά. Το Maslach Burnout Inventory είναι το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο εργαλείο για την αξιολόγηση του κινδύνου εξουθένωσης, ο οποίος προσδιορίζεται μέσα από τρεις μεταβλητές (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και κυνισμός). Τέλος, αναζητήθηκε πιθανή συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και των κοινωνιοδημογραφικών παραγόντων και του τρόπου ζωής των στελεχών.

#### 3.2 Μεθοδολογία

##### 3.2.1 Ερευνητικός σχεδιασμός

Η παρούσα εργασία χρησιμοποιεί μια συγχρονική μελέτη (cross-sectional study), προκειμένου να διερευνηθεί τυχόν συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και των κοινωνιοδημογραφικών παραγόντων και του τρόπου ζωής των στελεχών. Οι συγχρονικές μελέτες είναι μελέτες παρατήρησης που αναλύουν δεδομένα από έναν πληθυσμό σε ένα μόνο χρονικό σημείο. Συχνά χρησιμοποιούνται για την κατανόηση των καθοριστικών παραγόντων της υγείας και την περιγραφή χαρακτηριστικών ενός πληθυσμού βοηθώντας στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με πιθανές σχέσεις ή για τη συλλογή προκαταρκτικών δεδομένων για την υποστήριξη περαιτέρω έρευνας και πειραματισμού.



Στην συγκεκριμένη εργασία το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης ορίστηκε ως η εξαρτημένη μεταβλητή, ενώ οι κοινωνιοδημογραφικοί παράγοντες και ο τρόπος ζωής των στελεχών ως η ανεξάρτητη.

### 3.2.2 Δείγμα

Η παρούσα εργασία χρησιμοποιεί ένα δείγμα ευκολίας. Η επιλογή του δείγματος έγινε από ένα τμήμα του πληθυσμού στο οποίο η πρόσβαση ήταν εύκολη. Η τυχαία δειγματοληψία είναι ένα μέρος της τεχνικής δειγματοληψίας στην οποία κάθε δείγμα έχει ίση πιθανότητα να επιλεγεί. Ένα δείγμα που επιλέγεται τυχαία προορίζεται να είναι μια αμερόληπτη αναπαράσταση του συνολικού πληθυσμού. Είναι προφανές ότι ένα τέτοιο δείγμα δεν μπορεί να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται.

Τα κριτήρια εισόδου αφορούσαν υπαλλήλους τραπεζικών υποκαταστημάτων, οι οποίοι σε καθημερινή βάση έρχονταν σε επαφή με πελάτες, ανεξαρτήτως αντικειμένου εξυπηρέτησης.

### 3.2.3 Εργαλεία

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την μέτρηση του επιπέδου εξουθένωσης του δείγματος είναι το Maslach Burnout Inventory (MBI), ένα μέτρο ψυχολογικής αξιολόγησης που περιλαμβάνει 22 στοιχεία συμπτωμάτων που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Η αρχική μορφή του MBI αναπτύχθηκε από την Christina Maslach και τη Susan E. Jackson με στόχο την αξιολόγηση της εμπειρίας ενός ατόμου με επαγγελματική εξουθένωση.

Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο το οποίο διαιρείται σε 3 κατηγορίες/υπό-κλίμακες αποτελούμενες συνολικά από 22 ερωτήσεις. Οι 3 υπό-κλίμακες αφορούν τη συναισθηματική εξάντληση (7 ερωτήσεις), την αποπροσωποποίηση (5 ερωτήσεις) και τον κυνισμό ή αίσθηση επαγγελματικής αναποτελεσματικότητας (8 ερωτήσεις).

Καθεμία αξιολογείται μέσα από την κλίμα Likert 7 βαθμών (0 = ποτέ, 1 = λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2 = μία φορά το μήνα ή λιγότερο, 3 = λίγες φορές το μήνα, 4 = μία φορά την εβδομάδα, 5 = λίγες φορές την εβδομάδα, 6 = κάθε μέρα). Οι υψηλότερες βαθμολογίες στις υποκλίμακες «συναισθηματική εξάντληση» και «αποπροσωποποίηση» υποδεικνύουν υψηλότερο φόρτο συμπτωμάτων εξουθένωσης. Οι χαμηλότερες βαθμολογίες στην υποκλίμακα «κυνισμό» υποδεικνύουν υψηλότερο φόρτο συμπτωμάτων εξουθένωσης (Maslach, Leiter, & Jackson, Maslach Burnout Inventory Manual, 4th Edition, 2017). Στους παρακάτω τρεις πίνακες παρουσιάζονται οι συγκεκριμένες ερωτήσεις:

<b>Ερωτήσεις</b>
<b>Τμήμα Α-Συναισθηματική εξάντληση</b>
E.A.1 Αισθάνομαι συναισθηματικά κουρασμένος από τη δουλειά μου
E.A.2 Η εργασία με ανθρώπους όλη την ημέρα απαιτεί μεγάλη προσπάθεια
E.A.3 Αισθάνομαι ότι η δουλειά μου με καταστρέφει
E.A.4 Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου
E.A.5 Αισθάνομαι ότι δουλεύω πολύ σκληρά στη δουλειά
E.A.6 Με αγχώνει η άμεση επαφή με άλλα άτομα στη δουλειά μου
E.A.7 Αισθάνομαι ότι δεν έχω άλλη υπομονή ή δύναμη
Σύνολο 17 ή λιγότερο: Εξάντληση χαμηλού επιπέδου Σύνολο μεταξύ 18 και 29: Μέτρια εξουθένωση Σύνολο άνω του 30: Εξάντληση υψηλού επιπέδου

Πίνακας 4: MBI: Υποκλίμακα-Συναισθηματική εξάντληση

<b>Ερωτήσεις</b>
<b>Τμήμα Β- Αποπροσωποποίηση</b>
E.B.1 Αισθάνομαι ότι φροντίζω ορισμένους πελάτες απρόσωπα- σαν να είναι αντικείμενα
E.B.2 Αισθάνομαι κουρασμένος κάθε πρωί όταν ξυπνάω για να πάω στη δουλειά
E.B.3 Έχω την εντύπωση ότι οι πελάτες μου με θεωρούν υπεύθυνο για κάποια από τα προβλήματα τους
E.B.4 Στο τέλος του ωραρίου μου φτάνω στα όρια της υπομονής μου
E.B.5 Δεν με απασχολεί το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πελάτες μου
E.B.6 Από τη στιγμή που ξεκίνησα την εργασία μου έχω γίνει λιγότερο ευαίσθητος απέναντι στους πελάτες μου
E.B.7 Αυτή η εργασία με κάνει αδιάφορο
Σύνολο 5 ή λιγότερο: Εξάντληση χαμηλού επιπέδου Σύνολο μεταξύ 6 και 11: Μέτρια εξουθένωση Σύνολο 12 και άνω: Εξάντληση υψηλού επιπέδου

Πίνακας 5: MBI: Υποκλίμακα-Συναισθηματική εξάντληση

Ερωτήσεις
<b>Τμήμα Γ- Κυνισμός</b>
Ε.Γ.1 Σε αυτή τη δουλειά πετυχαίνω πολλά πράγματα που αξίζουν τον κόπο
Ε.Γ.2 Αισθάνομαι γεμάτος ενέργεια
Ε.Γ.3 Είμαι ικανός να καταλάβω πώς αισθάνονται οι πελάτες μου
Ε.Γ.4 Αντιμετωπίζω τα προβλήματα των πελατών μου αποτελεσματικά
Ε.Γ.5 Κατά την εργασία μου αντιμετωπίζω τα συναισθηματικά προβλήματα με ηρεμία
Ε.Γ.6 Μέσα από την εργασία μου έχω θετικό αντίκτυπο στους άλλους
Ε.Γ.7 Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω μια ατμόσφαιρα ηρεμίας στους πελάτες μου
Ε.Γ.8 Αισθάνομαι ότι ανανεώνομαι όταν είμαι κοντά στους πελάτες μου
Σύνολο 33 ή λιγότερο: Εξάντληση υψηλού επιπέδου Σύνολο μεταξύ 34 και 39: Μέτρια εξουθένωση Σύνολο μεγαλύτερο από 40: Εξάντληση χαμηλού επιπέδου

Πίνακας 6: MBI: Υποκλίμακα-Κυνισμός

Τυχόν στοιχεία έμειναν κενά (στοιχεία που λείπουν), αγνοήθηκαν κατά τον υπολογισμό των βαθμολογιών της κάθε κατηγορίας. Με άλλα λόγια, οι βαθμολογίες της κάθε κατηγορίας αντιπροσωπεύουν τον μέσο όρο για όλα τα στοιχεία της κατηγορίας που απαντήθηκαν.

Στην παρούσα έρευνα δεν υπήρχαν κενές απαντήσεις σε ερωτήσεις.

### 3.2.4 Διαδικασία

Τα ερωτηματολόγια δημιουργήθηκαν μέσω της εφαρμογής Google forms προκειμένου να διευκολυνθεί η αποστολή τους και η συλλογή των δεδομένων. Τα δείγματα αφορούσαν υπαλλήλους τραπεζικών υποκαταστημάτων της Αττικής, οι οποίοι έρχονταν σε επαφή με πελάτες στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους. Σκοπός ήταν η συλλογή ικανοποιητικού αριθμού ερωτηματολογίων, ώστε να βγουν ασφαλή συμπεράσματα. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 63 ερωτηματολόγια.

Η διατύπωση των ερωτήσεων έγινε με σαφή τρόπο, προκειμένου οι ερωτώμενοι να μπορέσουν να απαντήσουν με ευκολία το ερωτηματολόγιο. Επιπλέον, η σειρά των ερωτήσεων γίνεται με ένα λογικό τρόπο, ενώ καμία ερώτηση δεν υποκρύπτει ένα αφανές γεγονός.

Οι ερωτώμενοι αρχικά ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας και τα δικαιώματά τους και έδωσαν τη συγκατάθεση τους. Ειδικότερα, ενημερώθηκαν σχετικά με την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που θα συλλεχθούν και τη διασφάλιση της ανωνυμίας τους, ενώ τους γνωστοποιήθηκαν τα στοιχεία επικοινωνίας της ερευνήτριας, σε περίπτωση που προέκυπταν τυχόν απορίες για την έρευνα.

### **3.2.5 Στατιστική ανάλυση**

Το λογισμικό SPSS Statistics (Version 26), χρησιμοποιήθηκε για τη διαχείριση των δεδομένων που συλλέχτηκαν.

Το πρώτο βήμα για την ανάλυση των δεδομένων είναι η εξαγωγή των δεδομένων σε μορφή excel και η φόρτωση τους στην πλατφόρμα SPSS. Από τα δεδομένα αυτά δημιουργήθηκαν 32 μεταβλητές, από τις οποίες οι 6 αφορούσαν τα κοινωνιοδημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, οι 4 τον τρόπο ζωής τους/τις συνήθειες τους και οι 22 τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (μέσα από τις 3 διαστάσεις της Maslach).

Στη συνέχεια οι 22 μεταβλητές του MBI αξιολογήθηκαν για την αξιοπιστία τους ή αλλιώς την εσωτερική συνέπεια. Για την αξιολόγηση χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Cronbach's alpha. Όταν χρησιμοποιούνται κλίμακες τύπου Likert πρέπει να υπολογίζεται και να δηλώνεται ο συντελεστής του Cronbach, όπου μας δείχνει κατά πόσο ένα σύνολο μεταβλητών μπορούν να θεωρηθούν ως μία ομάδα. Χρησιμοποιείται για να προσδιοριστεί εάν μια συλλογή στοιχείων μετρά με συνέπεια το ίδιο χαρακτηριστικό. Ο συντελεστής ποσοτικοποιεί το επίπεδο συμφωνίας σε μια τυποποιημένη κλίμακα 0 έως 1. Οι υψηλότερες τιμές υποδηλώνουν υψηλότερη συμφωνία μεταξύ των στοιχείων. Οι υψηλές τιμές του συντελεστή υποδεικνύουν ότι οι τιμές απόκρισης για κάθε συμμετέχοντα σε ένα σύνολο ερωτήσεων είναι συνεπείς. Οι χαμηλές τιμές υποδεικνύουν ότι το σύνολο των στοιχείων δεν μετράει αξιόπιστα την ίδια δομή. Κατά συνέπεια, οι ερωτήσεις είναι απίθανο να μετρήσουν την ίδια ιδιότητα επειδή οι μετρήσεις είναι αναξιόπιστες. Επιπλέον, μέσω των αποτελεσμάτων μπορούμε να δούμε αν αφαιρέσουμε κάποια ερώτηση- μεταβλητή αν θα μεταβληθεί ο συγκεκριμένος συντελεστής αξιοπιστίας.

Στη συνέχεια, δημιουργήσαμε 3 νέες μεταβλητές από τις υπάρχουσες 22 του MBI, προκειμένου να αξιολογήσουμε τις 3 διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Κάθε τομέας ελέγχεται μέσω διαφορετικών σχετικών ερωτήσεων, κάτι που έχει ουσιαστικό όφελος όταν κάποιος

στοχεύει να προσδιορίσει μια συγκεκριμένη περιοχή για βελτίωση. Οι διαστάσεις και οι ερωτήσεις που αντιστοιχούν στην κάθε μία παρουσιάζονται σε προηγούμενη ενότητα (πίνακες 4,5,6). Οι μεταβλητές αυτές, στη συνέχεια ελέγχθηκαν για κανονικότητα. Για τον έλεγχο της κατανομής μίας μεταβλητής και τη συμβατότητα της με την κανονική κατανομή χρησιμοποιήθηκε το test Kolmogorov-Smirnov.

Μια βασική παραδοχή στην παραμετρική στατιστική είναι η κανονικότητα. Για να μπορέσουν να εφαρμοστούν τα κλασικά στατιστικά κριτήρια θα πρέπει να ικανοποιείται η παραδοχή της κανονικότητας. Όταν αυτό δεν είναι εφικτό, τότε θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν μέθοδοι -μη παραμετρικά τεστ- , τα οποία δεν προϋποθέτουν την κανονικότητα.

Για τις 3 διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ώστε να αξιολογηθούν τα επίπεδα των εργαζομένων ανά διάσταση. Για την επίδραση των μεταβλητών που περιγράφουν τα κοινωνιοδημογραφικά δεδομένα και του τρόπου ζωής στα επίπεδα εξάντλησης, χρησιμοποιήθηκαν οι αναλύσεις Mann-Whitney, Kruskal Wallis και Spearman για τις μεταβλητές που δεν ακολουθούσαν την κανονική κατανομή, ενώ οι αναλύσεις Independent Samples t-test, ANOVA και Pearson χρησιμοποιήθηκαν για αυτές που ακολουθούσαν την κανονική κατανομή.

## Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>

### 4.1 Αποτελέσματα

Για τη βέλτιστη επεξεργασία των δεδομένων του δείγματος, στα πεδία που δεν περιείχαν αριθμητικές τιμές έγιναν αντιστοιχίες με αριθμούς. Στο πεδίο του «φύλου» οι άνδρες δηλώθηκαν με την τιμή 1 και η γυναίκες με την τιμή 2. Στο πεδίο της «οικογενειακής κατάστασης» οι άγαμοι δηλώθηκαν με την τιμή 1, οι έγγαμοι με την τιμή 2 και οι διαζευγμένοι με την τιμή 3. Στο πεδίο του οικογενειακού εισοδήματος, τα εισοδήματα που ήταν μικρότερα από 15.000€ δηλώθηκαν με την τιμή 1, εισοδήματα από 15.000€ έως 25.000€ δηλώθηκαν με την τιμή 2, εισοδήματα από 25.000€ έως 45.000€ δηλώθηκαν με την τιμή 3 και εισοδήματα πάνω από 45.000€ δηλώθηκαν με την τιμή 4. Στο πεδίο του «επιπέδου μόρφωσης», οι απόφοιτοι λυκείου δηλώθηκαν με την τιμή 1, οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ δηλώθηκαν με την τιμή 2, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου δηλώθηκαν με την τιμή 3 και οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου δηλώθηκαν με την τιμή 4.

Το εύρος των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο κυμαίνεται από 0 έως 6 της κλίμακας Linkert. Η τιμή μηδέν (0) αντιστοιχεί στο «Ποτέ», η τιμή ένα (1) αντιστοιχεί στο «Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο», η τιμή δύο (2) αντιστοιχεί στο «μία φορά το μήνα ή λιγότερο», η τιμή τρία (3) αντιστοιχεί στο «λίγες φορές το μήνα», η τιμή τέσσερα (4) αντιστοιχεί στο «μία φορά την εβδομάδα», η τιμή πέντε (5) αντιστοιχεί στο «λίγες φορές την εβδομάδα» και η τιμή έξι (6) αντιστοιχεί στο «κάθε μέρα».

#### 4.1.1 Δημογραφικά στοιχεία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας πήραν μέρος 63 άτομα με μέση ηλικία τα 43,14 έτη. Από αυτά το 54% (34 άτομα) ήταν γυναίκες και το 46% (29 άτομα) ήταν άντρες. Το 69,8% (44 άτομα) ήταν έγγαμοι, το 20,6% (13 άτομα) ήταν άγαμοι και το 9,5% (6 άτομα) ήταν διαζευγμένοι. Το 28,6% (18 άτομα) δεν είχαν κανένα παιδί, το ίδιο ποσοστό είχε από ένα παιδί, το 36,5% (23 άτομα) είχε από 2 παιδιά, το 4,8% (3 άτομα) είχε από 3 παιδιά και το 1,6% (1 άτομο) είχε 4 παιδιά. Το 7,9% (5 άτομα) είχαν εισόδημα μικρότερο από 15.000€, το 38,1% (24 άτομα) είχαν εισόδημα από 15.000€ έως 25.000€, το 42,9% (27 άτομα) είχαν εισόδημα από 25.000€ έως 45.000€, και το 11,1% (7 άτομα) είχαν εισόδημα μεγαλύτερο από 45.000€. Το 9,5% (6 άτομα) ήταν απόφοιτοι λυκείου, το 68,3% (43 άτομα) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 22,2% (14 άτομα) είχαν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών.

	Συχνότητα	Ποσοστό
<b>Φύλο</b>		
Άνδρας	29	46%
Γυναίκα	34	54%
<b>Οικογενειακή Κατάσταση</b>		
Άγαμος/η	13	20,6%
Έγγαμος/η	44	69,8%
Διαζευγμένος/η	6	9,5%
<b>Αριθμός παιδιών</b>		
0	18	28,6%
1	18	28,6%
2	23	36,5%
3	3	4,8%
4	1	1,6%
<b>Οικογενειακό εισόδημα</b>		
< 15.000€	5	7,9%
15.001€-25.000€	24	38,1%
25.001€-45.000€	27	42,9%
>45.000€	7	11,1%

<b>Επίπεδο Εκπαίδευσης</b>		
Λύκειο	6	9,5%
ΑΕΙ/ΤΕΙ	43	68,3%
Μεταπτυχιακό	14	22,2%

Πίνακας 7: Κοινωνιοδημογραφικά στοιχεία

#### 4.1.2 Καθημερινές συνήθειες ερωτώμενων

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τις συνήθειες – τρόπο ζωής των ερωτώμενων συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Statistics					
		2.α. Καπνίζετε ?	2.β. Καταναλώνετε αλκοόλ	2.γ. Ασκείστε ?	2.δ. Ακολουθείτε υγιεινή διατροφή ?
N	Valid	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,78	2,40	3,41	4,11
Median		,00	2,00	4,00	5,00
Mode		0	1	5	5



Όπου:

0: Ποτέ

1:Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο

2:Μία φορά το μήνα ή λιγότερο

3:Λίγες φορές το μήνα

4:Μία φορά την εβδομάδα

5:Λίγες φορές την εβδομάδα

6:Κάθε μέρα

#### Πίνακας 8: Συνήθειες ερωτώμενων

Αναφορικά με τη συνήθεια του καπνίσματος η μέση τιμή ήταν 1,78 με διάμεσο 0 και επικρατούσα τιμή 0. Αναφορικά με κατανάλωση αλκοόλ η μέση τιμή ήταν 2,4 με διάμεσο 2 και επικρατούσα τιμή 1. Αναφορικά με την άσκηση η μέση τιμή ήταν 3,41 με διάμεσο 4 και επικρατούσα τιμή 5. Τέλος, αναφορικά με τη συνήθεια της υγιεινής διατροφής η μέση τιμή ήταν 4,11 με διάμεσο 5 και επικρατούσα τιμή 5.

#### 4.1.3 Συντελεστής Cronbach's alpha

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της εσωτερικής συνέπειας του δείγματος (συντελεστής Cronbach's Alpha), αναφορικά με τις μεταβλητές που αξιολογούν την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων – ανά διάσταση.

Αναφορικά με την 1<sup>η</sup> διάσταση (Συναισθηματική εξάντληση) η τιμή του συντελεστή για τις συγκεκριμένες μεταβλητές (σύνολο 7) ήταν 0,895 ή 0,893, λαμβάνοντας υπόψη την κοινή διακύμανση, υποδηλώνοντας ότι τα στοιχεία έχουν σχετικά υψηλή εσωτερική συνέπεια.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	63	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	63	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,895	,893	7

Πίνακας 9: Cronbach's Alpha (Συναισθηματική εξάντληση)

Επιπλέον, όπως παρατηρείται από τον ακόλουθο πίνακα, ο συντελεστής Cronbach's Alpha δεν αυξάνεται αν αφαιρέσουμε κάποια μεταβλητή. Ειδικότερα, προκύπτει από την τελευταία στήλη του πίνακα ότι η αφαίρεση οποιασδήποτε από τις μεταβλητές δεν οδηγεί σε αύξηση του συντελεστή (με εξαίρεση μια μικρή αύξηση αν αφαιρέσουμε την 6<sup>η</sup> ερώτηση).

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. [αισθάνομαι συναισθηματικά κουρασμένος από τη δουλειά μου]	18,59	93,504	,722	,660	,877
2. [η εργασία με ανθρώπους όλη την ημέρα απαιτεί μεγάλη προσπάθεια]	17,83	97,534	,556	,494	,895
3. [αισθάνομαι ότι η δουλειά μου με καταστρέφει]	19,84	84,620	,829	,740	,862
4. [αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου]	19,35	81,715	,876	,825	,856
5. [αισθάνομαι ότι δουλεύω πολύ σκληρά στη δουλειά ]	18,38	97,207	,568	,460	,893
6. [με αγχώνει η άμεση επαφή με άλλα άτομα στη δουλειά μου]	20,57	98,217	,502	,445	,901
7. [αισθάνομαι ότι δεν έχω άλλη υπομονή ή δύναμη]	19,73	85,523	,823	,736	,863

Πίνακας 10: Cronbach Alpha (Συναισθηματική εξάντληση) εάν διαγραφεί κάποια μεταβλητή

Αναφορικά με την 2<sup>η</sup> διάσταση (Αποπροσωποποίηση) η τιμή του συντελεστή για τις συγκεκριμένες μεταβλητές (σύνολο 7) ήταν 0,903 ή 0,903, λαμβάνοντας υπόψη την κοινή διακύμανση, υποδηλώνοντας ότι τα στοιχεία έχουν σχετικά υψηλή εσωτερική συνέπεια.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	63	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	63	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,903	,903	7

Πίνακας 11: Cronbach's Alpha (Αποπροσωποποίηση)

Επιπλέον, όπως παρατηρείται από τον ακόλουθο πίνακα, ο συντελεστής Cronbach's Alpha δεν αυξάνεται αν αφαιρέσουμε κάποια μεταβλητή. Ειδικότερα, προκύπτει από την τελευταία στήλη του πίνακα ότι η αφαίρεση οποιασδήποτε από τις μεταβλητές δεν οδηγεί σε αύξηση του συντελεστή.

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
8. [αισθάνομαι ότι φροντίζω ορισμένους πελάτες απρόσωπα-σαν να είναι αντικείμενα]	14,94	85,996	,651	,502	,895
9. [αισθάνομαι κουρασμένος κάθε πρωί όταν ξυπνάω για να πάω στη δουλειά ]	14,29	84,143	,710	,592	,889
10. [έχω την εντύπωση ότι οι πελάτες μου με θεωρούν υπεύθυνο για κάποια από τα προβλήματά τους]	14,89	87,939	,638	,527	,896
11. [στο τέλος του ωραρίου μου, φτάνω στα όρια της υπομονής μου]	14,79	83,618	,810	,685	,878
12. [δεν με ενοχλεί το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πελάτες μου]	15,19	90,544	,635	,534	,897
13. [από τη στιγμή που ξεκίνησα την εργασία μου, έχω γίνει λιγότερο ευαίσθητος απέναντι στους πελάτες μου]	14,97	82,547	,778	,769	,881
14. [αυτή η εργασία με κάνει αδιάφορο]	15,22	79,563	,774	,712	,881

Πίνακας 12: Cronbach Alpha (Αποπροσωποποίηση) εάν διαγραφεί κάποια μεταβλητή

Αναφορικά με την 3<sup>η</sup> διάσταση (Κυνισμός) η τιμή του συντελεστή για τις συγκεκριμένες μεταβλητές (σύνολο 8) ήταν 0,896 ή 0,898, λαμβάνοντας υπόψη την κοινή διακύμανση, υποδηλώνοντας ότι τα στοιχεία έχουν σχετικά υψηλή εσωτερική συνέπεια.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	63	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	63	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,886	,898	8

Πίνακας 13: Cronbach's Alpha (Κυνισμός)

Επιπλέον, όπως παρατηρείται από τον ακόλουθο πίνακα, ο συντελεστής Cronbach's Alpha δεν αυξάνεται αν αφαιρέσουμε κάποια μεταβλητή. Ειδικότερα, προκύπτει από την τελευταία στήλη του πίνακα ότι η αφαίρεση οποιασδήποτε από τις μεταβλητές δεν οδηγεί σε αύξηση του συντελεστή (με εξαίρεση μια μικρή αύξηση αν αφαιρέσουμε την 15<sup>η</sup> ερώτηση).

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. [σ αυτή τη δουλειά πετυχαίνω πολλά πράγματα που αξίζουν τον κόπο]	30,14	79,802	,386	,288	,901
16. [αισθάνομαι γεμάτος ενέργεια]	29,49	72,383	,635	,486	,875
17. [είμαι ικανός να καταλάβω πως αισθάνονται οι πελάτες μου]	28,32	72,736	,754	,759	,862
18. [αντιμετωπίζω τα προβλήματα των πελατών μου αποτελεσματικά]	28,05	76,046	,736	,730	,866
19. [κατά την εργασία μου αντιμετωπίζω τα συναισθηματικά προβλήματα με ηρεμία]	28,63	71,590	,785	,749	,859
20. [μέσα από την εργασία μου έχω θετικό αντίκτυπο στους άλλους]	28,24	76,249	,764	,794	,865
21. [μπορώ εύκολα να δημιουργήσω μια ατμόσφαιρα ηρεμίας στους πελάτες μου]	28,13	78,209	,699	,746	,871
22. [αισθάνομαι ότι ανανεώνομαι όταν είμαι κοντά στους πελάτες μου]	29,44	68,993	,657	,454	,875

Πίνακας 14: Cronbach Alpha (Αποπροσωποποίηση) εάν διαγραφεί κάποια μεταβλητή

#### 4.1.4 Επαγγελματική εξουθένωση

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση ανά διάσταση σύμφωνα με το MBI .

Statistics				
		Συναισθηματική_Εξάντληση	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός
N	Valid	63	63	63
	Missing	0	0	0
Mean		22,3810	17,3810	32,9206
Std. Deviation		11,04453	10,66412	9,78528
Minimum		2,00	2,00	8,00
Maximum		41,00	42,00	48,00

Πίνακας 15: Διαστάσεις εξουθένωσης

Η πρώτη διάσταση αφορά την «Συναισθηματική εξάντληση» των εργαζόμενων, η οποία προκύπτει από τις αντίστοιχες ερωτήσεις. Η μέση βαθμολογία ήταν 22,3810. Σύμφωνα με την αξιολόγηση της συγκεκριμένης διάστασης, οι βαθμολογίες μεταξύ 18 και 29, υποδεικνύουν μία «μέτρια επαγγελματική εξουθένωση». Η διάσταση αυτή δείχνει την κόπωση από την ίδια την ιδέα της εργασίας, τη χρόνια κόπωση, τα προβλήματα ύπνου και τα σωματικά προβλήματα. Για το MBI, καθώς και για τους περισσότερους συγγραφείς, η διάσταση αυτή αποτελεί το βασικό συστατικό του συνδρόμου.

Η δεύτερη διάσταση αφορά την «Αποπροσωποποίηση». Η μέση βαθμολογία ήταν 17,3810. Σύμφωνα με την αξιολόγηση της συγκεκριμένης διάστασης, οι βαθμολογίες μεγαλύτερες του 12 υποδεικνύουν μία «εξάντληση υψηλού επιπέδου». Η διάσταση αυτή αφορά τις διαπροσωπικές σχέσεις. Δημιουργούνται αρνητικές στάσεις απέναντι στους συναδέλφους, αισθήματα ενοχής και αποφυγή κοινωνικών επαφών. Ο εργαζόμενος συνήθως μπλοκάρει την ενσυναίσθηση που μπορεί να δείξει στους συναδέλφους του.



Η τρίτη διάσταση αφορά το «Κυνισμό». Η μέση βαθμολογία ήταν 32,9206. Σύμφωνα με την αξιολόγηση της συγκεκριμένης διάστασης, οι βαθμολογίες χαμηλότερες από 33 υποδεικνύουν μία «εξάντληση υψηλού επιπέδου». Το άτομο αξιολογεί τον εαυτό του αρνητικά, αισθάνεται ότι δεν μπορεί να προχωρήσει σε μια δεδομένη κατάσταση. Αυτό το στοιχείο αντιπροσωπεύει τα αποθαρρυντικά αποτελέσματα μιας δύσκολης, επαναλαμβανόμενης κατάστασης που οδηγεί σε αποτυχία παρά τις προσπάθειες. Το άτομο αρχίζει να αμφιβάλλει για τις ικανότητές του να επιτύχει πράγματα. Αυτή η διάσταση είναι συνέπεια των δύο πρώτων.

#### 4.1.5 Έλεγχος Κανονικότητας

Για τον έλεγχο της κανονικότητας στο δείγμα, διεξήχθη έλεγχος κανονικότητας με τη χρήση του στατιστικού κριτηρίου Kolmogorov-Smirnov.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Συναισθηματική_Εξάντληση	,093	63	,200*	,958	63	,030
Αποπροσωποποίηση	,122	63	,021	,942	63	,005
Κυνισμός	,145	63	,002	,931	63	,002
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

#### Πίνακας 16: Έλεγχος Κανονικότητας

Όπως παρατηρείται, το επίπεδο σημαντικότητας για τις 2 υπό εξέταση μεταβλητές είναι μικρότερο του 0,05. Το επίπεδο σημαντικότητας για τη μεταβλητή που περιγράφει τον Κυνισμό είναι 0,002, ενώ για τη μεταβλητή που περιγράφει την Αποπροσωποποίηση είναι 0,021. Το δείγμα μας δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή. Με άλλα λόγια δεν τηρείται το κριτήριο της κανονικότητας στο δείγμα μας. Αντίθετα για τη μεταβλητή που περιγράφει τη Συναισθηματική εξάντληση το επίπεδο σημαντικότητας είναι 0,2 οπότε τηρείται το κριτήριο της κανονικότητας.

#### 4.1.6 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και κοινωνιοδημογραφικών στοιχείων

Στη συγκεκριμένη ενότητα θα διεξαχθεί έλεγχος για τη διαπίστωση τυχόν συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης και των κοινωνιοδημογραφικών στοιχείων

των επαγγελματιών. Ειδικότερα, θα εξετασθεί τυχόν συσχέτιση των μεταβλητών της Συναισθηματικής Εξάντλησης, της Αποπροσωποποίησης και του Κυνισμού, με τις μεταβλητές που περιγράφουν το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση, τον αριθμό των παιδιών, το οικογενειακό εισόδημα και το επίπεδο της εκπαίδευσης των ερωτώμενων.

Για τη συσχέτιση μεταξύ του φύλου των ερωτώμενων και των μεταβλητών που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός) θα χρησιμοποιηθεί ένα μη παραμετρικό τεστ και συγκεκριμένα η ανάλυση Mann-Whitney. Για τη συσχέτιση μεταξύ του φύλου των ερωτώμενων και της μεταβλητής που ακολουθεί την κανονική κατανομή (Συναισθηματική Εξάντληση) θα χρησιμοποιηθεί το Independent Samples t-test.

Ranks				
	1. α. Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αποπροσωποποίηση	1	29	30,47	883,50
	2	34	33,31	1132,50
	Total	63		
Κυνισμός	1	29	30,29	878,50
	2	34	33,46	1137,50
	Total	63		

Test Statistics <sup>a</sup>		
	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός
Mann-Whitney U	448,500	443,500
Wilcoxon W	883,500	878,500
Z	-,614	-,684
Asymp. Sig. (2-tailed)	,539	,494
a. Grouping Variable: 1. α. Φύλο		

Πίνακας 17: Επίδραση φύλου σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05, (0,539 και 0,494) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρούνται σημαντικές στατιστικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς τα επίπεδα εξουθένωσης στις δύο μεταβλητές (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός).

Group Statistics					
	1. α. Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συναισθηματική_Εξάντληση	Άνδρες	29	19,6552	9,79167	1,81827
	Γυναίκες	34	24,7059	11,65028	1,99801

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Συναισθηματική_Εξάντληση	Equal variances assumed	1,534	,220	-1,844	61	,070
	Equal variances not assumed			-1,870	60,991	,066

Πίνακας 18: Επίδραση φύλου σε «Συναισθηματική Εξάντληση»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05, (0,22) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρούνται σημαντικές στατιστικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς τα επίπεδα εξουθένωσης στη μεταβλητή της Συναισθηματικής Εξάντλησης.

Στη συνέχεια θα εξεταστεί η συσχέτιση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων και των μεταβλητών που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός). Θα χρησιμοποιηθεί ένα μη παραμετρικό τεστ και συγκεκριμένα η ανάλυση Kruskal Wallis. Για τη συσχέτιση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων και της μεταβλητής που ακολουθεί την κανονική κατανομή (Συναισθηματική Εξάντληση) θα χρησιμοποιηθεί η ANOVA ανάλυση.

Ranks			
	1.γ. Οικογενειακή Κατάσταση	N	Mean Rank
Αποπροσωποποίηση	Άγαμοι	13	27,31
	Έγγαμοι	44	32,18
	Διαζευγμένοι	6	40,83
	Total	63	
Κυνισμός	Άγαμοι	13	31,04
	Έγγαμοι	44	32,20
	Διαζευγμένοι	6	32,58
	Total	63	

Test Statistics <sup>a,b</sup>		
	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός
Kruskal-Wallis H	2,253	,047
df	2	2
Asymp. Sig.	,324	,977
a. Kruskal Wallis Test		
b. Grouping Variable: 1.γ. Οικογενειακή Κατάσταση		

Πίνακας 19: Επίδραση οικογενειακής κατάστασης σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05, (0,324 και 0,977) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός).

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1	13	18,4615	8,25243	2,28881
2	44	22,8636	11,83136	1,78364
3	6	27,3333	8,59457	3,50872
Total	63	22,3810	11,04453	1,39148

ANOVA					
Συναισθηματική_Εξάντληση					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	357,111	2	178,556	1,487	,234
Within Groups	7205,746	60	120,096		
Total	7562,857	62			

Πίνακας 20: Επίδραση οικογενειακής κατάστασης σε «Συναισθηματική Εξάντληση»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05,(0,234) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Συναισθηματική Εξάντληση).

Στη συνέχεια θα εξεταστεί η συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των παιδιών των ερωτώμενων και των μεταβλητών που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός). Θα χρησιμοποιηθεί ένα μη παραμετρικό τεστ και συγκεκριμένα η ανάλυση Kruskal Wallis. Για τη συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των παιδιών των ερωτώμενων και της μεταβλητής που ακολουθεί την κανονική κατανομή (Συναισθηματική Εξάντληση) θα χρησιμοποιηθεί η ANOVA ανάλυση.

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Αποπροσωποποίηση is the same across categories of 1.δ. Αριθμός παιδιών.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,379	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of Κυνισμός is the same across categories of 1.δ. Αριθμός παιδιών.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,396	Retain the null hypothesis.
Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,050.				

Πίνακας 21: Επίδραση του αριθμού των παιδιών σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05, (0,379 και 0,396) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση του αριθμού των παιδιών των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός).

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
0	18	19,1667	9,18599	2,16516
1	18	23,7222	11,79634	2,78042
2	23	22,3478	11,32418	2,36126
3	3	36,6667	4,50925	2,60342
4	1	14,0000	.	.
Total	63	22,3810	11,04453	1,39148

ANOVA					
Συναισθηματική_Εξάντληση					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	900,862	4	225,215	1,961	,113
Within Groups	6661,995	58	114,862		
Total	7562,857	62			

Πίνακας 22: Επίδραση του αριθμού των παιδιών σε «Συναισθηματική Εξάντληση»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05,(0,113) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση του αριθμού των παιδιών των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Συναισθηματική Εξάντληση).

Στη συνέχεια θα εξεταστεί η συσχέτιση μεταξύ του οικογενειακού εισοδήματος των ερωτώμενων και των μεταβλητών που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός). Θα χρησιμοποιηθεί ένα μη παραμετρικό τεστ και συγκεκριμένα η ανάλυση Kruskal Wallis. Για τη συσχέτιση μεταξύ του οικογενειακού εισοδήματος των ερωτώμενων και της μεταβλητής που ακολουθεί την κανονική κατανομή (Συναισθηματική Εξάντληση) θα χρησιμοποιηθεί η ANOVA ανάλυση.

Ranks			
	1.ε. Οικογενειακό Εισόδημα Καθαρό	N	Mean Rank
Αποπροσωποποίηση	1	5	37,30
	2	24	32,56
	3	27	34,65
	4	7	16,07
	Total	63	
Κυνισμός	1	5	29,00

	2	24	28,67
	3	27	34,81
	4	7	34,71
	Total	63	

Test Statistics <sup>a,b</sup>		
	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός
Kruskal-Wallis H	6,301	1,723
df	3	3
Asymp. Sig.	,098	,632
a. Kruskal Wallis Test		
b. Grouping Variable: 1.ε. Οικογενειακό Εισόδημα Καθαρό		

Πίνακας 23: Επίδραση του οικογενειακού εισοδήματος σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμός»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05, (0,098 και 0,632) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση του οικογενειακού εισοδήματος των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός).

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1	5	25,0000	9,97497	4,46094
2	24	21,8333	10,58574	2,16081
3	27	24,6667	11,12516	2,14104
4	7	13,5714	10,35788	3,91491



Total	63	22,3810	11,04453	1,39148
-------	----	---------	----------	---------

ANOVA					
Συναισθηματική_Εξάντληση					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	725,810	3	241,937	2,088	,111
Within Groups	6837,048	59	115,882		
Total	7562,857	62			

Πίνακας 24: Επίδραση του οικογενειακού εισοδήματος σε «Συναισθηματική Εξάντληση»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05,(0,111) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση του οικογενειακού εισοδήματος των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Συναισθηματική Εξάντληση).

Στη συνέχεια θα εξεταστεί η συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης των ερωτώμενων και των μεταβλητών που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός). Θα χρησιμοποιηθεί ένα μη παραμετρικό τεστ και συγκεκριμένα η ανάλυση Kruskal Wallis. Για τη συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης των ερωτώμενων και της μεταβλητής που ακολουθεί την κανονική κατανομή (Συναισθηματική Εξάντληση) θα χρησιμοποιηθεί η ANOVA ανάλυση.

Ranks			
	1.στ. Επίπεδο Μόρφωσης	N	Mean Rank
Αποπροσωποποίηση	1	6	32,00
	2	43	33,30
	3	14	28,00
	Total	63	

Κυνισμός	1	6	30,08
	2	43	30,70
	3	14	36,82
	Total	63	

Test Statistics <sup>a,b</sup>		
	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός
Kruskal-Wallis H	,885	1,255
df	2	2
Asymp. Sig.	,642	,534
a. Kruskal Wallis Test		
b. Grouping Variable: 1.στ. Επίπεδο Μόρφωσης		

Πίνακας 25: Επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05, (0,642 και 0,534) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός).

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1	6	22,5000	9,22497	3,76608
2	43	23,1628	10,84727	1,65419
3	14	19,9286	12,66409	3,38462
Total	63	22,3810	11,04453	1,39148

ANOVA					
Συναισθηματική_Εξάντληση					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	110,568	2	55,284	,445	,643
Within Groups	7452,289	60	124,205		
Total	7562,857	62			

Πίνακας 26: Επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης σε «Συναισθηματική Εξάντληση»

Λόγω ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05,(0,643) θα διατηρήσουμε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρατηρείται σημαντική επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης των ερωτώμενων στα επίπεδα εξουθένωσης (Συναισθηματική Εξάντληση).

Για τη συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός) και της ηλικίας των ερωτώμενων χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση συσχέτισης Spearman, η οποία αποτελεί ένα μη παραμετρικό τεστ. Οι τιμές του δείκτη κυμαίνονται από -1 (τέλεια αρνητική συσχέτιση) έως 1 (τέλεια θετική συσχέτιση).

Correlations					
			1. β. Ηλικία	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός
Spearman's rho	1. β. Ηλικία	Correlation Coefficient	1,000	-,037	,186
		Sig. (2-tailed)	.	,774	,144
		N	63	63	63
	Αποπροσωποποίηση	Correlation Coefficient	-,037	1,000	-,348**
		Sig. (2-tailed)	,774	.	,005
		N	63	63	63
	Κυνισμός	Correlation Coefficient	,186	-,348**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,144	,005	.

		N	63	63	63
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Πίνακας 27: Επίδραση της ηλικίας σε «Αποπροσωποποίηση» & «Κυνισμό»

Όπως παρατηρείται στον ανωτέρω πίνακα, δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στα επίπεδα εξουθένωσης (Αποπροσωποποίηση και Κυνισμός), καθώς το P-value είναι 0,774 και 0,186 αντίστοιχα, τιμές μεγαλύτερες από το 0,05.

Για τη συσχέτιση μεταξύ της μεταβλητής που ακολουθεί την κανονική κατανομή (Συναισθηματική Εξάντληση) και της ηλικίας των ερωτώμενων χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση συσχέτισης Pearson. Η τιμές του δείκτη κυμαίνονται από -1 (τέλεια αρνητική συσχέτιση) έως 1 (τέλεια θετική συσχέτιση).

Correlations			
		1. β. Ηλικία	Συναισθηματική_Εξάντληση
1. β. Ηλικία	Pearson Correlation	1	-,061
	Sig. (2-tailed)		,633
	N	63	63
Συναισθηματική_Εξάντληση	Pearson Correlation	-,061	1
	Sig. (2-tailed)	,633	
	N	63	63

Πίνακας 28: Επίδραση της ηλικίας σε «Συναισθηματική Εξάντληση»

Όπως παρατηρείται στον ανωτέρω πίνακα, δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στα επίπεδα εξουθένωσης (Συναισθηματική Εξάντληση), καθώς το P-value είναι 0,633, τιμή μεγαλύτερη από το 0,05.

#### 4.1.7 Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και συνηθειών των ερωτώμενων

Στην ενότητα αυτή θα εξετασθεί τυχόν επίδραση των μεταβλητών που περιγράφουν τις συνήθειες των εργαζομένων (Κάπνισμα, Κατανάλωση Αλκοόλ, Άσκηση και Υγιεινή Διατροφή) με τα επιμέρους επίπεδα εξουθένωσης τους. Για την εύρεση τυχόν συσχέτισης θα χρησιμοποιηθεί η ανάλυση Pearson.

Correlations								
		Συναισθηματική_Εξάντληση	Αποπροσωποποίηση	Κυνισμός	2.α. Καπνίζετε ?	2.β. Καταναλώνετε αλκοόλ	2.γ. Ασκείστε ?	2.δ. Ακολουθείτε υγιεινή διατροφή ?
Συναισθηματική_Εξάντληση	Pearson Correlation	1	,751**	-,130	,169	,065	-,028	-,258*
	Sig. (2-tailed)		,000	,312	,184	,614	,828	,041
	N	63	63	63	63	63	63	63
Αποπροσωποποίηση	Pearson Correlation	,751**	1	-,295*	-,072	,025	,070	-,026
	Sig. (2-tailed)	,000		,019	,575	,845	,588	,841
	N	63	63	63	63	63	63	63
Κυνισμός	Pearson Correlation	-,130	-,295*	1	,030	,028	-,057	-,035
	Sig. (2-tailed)	,312	,019		,813	,828	,660	,786
	N	63	63	63	63	63	63	63
2.α. Καπνίζετε ?	Pearson Correlation	,169	-,072	,030	1	,170	,025	-,267*

	Sig. (2-tailed)	,184	,575	,813		,182	,846	,034
	N	63	63	63	63	63	63	63
2.β. Καταναλώνετε ε αλκοόλ	Pearson Correlation	,065	,025	,028	,170	1	,037	,177
	Sig. (2-tailed)	,614	,845	,828	,182		,774	,164
	N	63	63	63	63	63	63	63
2.γ. Ασκείστε ?	Pearson Correlation	-,028	,070	-,057	,025	,037	1	,462**
	Sig. (2-tailed)	,828	,588	,660	,846	,774		,000
	N	63	63	63	63	63	63	63
2.δ. Ακολουθείτε υγιεινή διατροφή ?	Pearson Correlation	-,258*	-,026	-,035	-,267*	,177	,462**	1
	Sig. (2-tailed)	,041	,841	,786	,034	,164	,000	
	N	63	63	63	63	63	63	63
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Πίνακας 29: Επίδραση των συνθηκών των εργαζομένων στα επιμέρους επίπεδα εξουθένωσης τους

Όπως παρατηρείται στον ανωτέρω πίνακα, σε επίπεδο βεβαιότητας 95%, υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της σωματικής άσκησης και της Συναισθηματικής εξάντλησης (-,258\*). Ειδικότερα, η σχέση είναι αρνητική, δηλαδή για κάθε μία μονάδα που αυξάνονται τα επίπεδα σωματικής άσκησης μειώνονται κατά 0,258 τα επίπεδα της συναισθηματικής εξάντλησης.

## Συμπεράσματα

Στην παρούσα μελέτη έγινε μια προσπάθεια να διερευνηθούν τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης, ανά διάσταση, στα στελέχη του τραπεζικού τομέα και να διερευνηθεί τυχόν συσχέτιση μεταξύ των κοινωνιοδημογραφικών παραγόντων και του τρόπου ζωής με τα αντίστοιχα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Τα στοιχεία της συγκεκριμένης εργασίας δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι στις ελληνικές τράπεζες παρουσιάζουν έντονα χαρακτηριστικά επαγγελματικής εξουθένωσης. Στη διάσταση που αφορά την «Συναισθηματική εξάντληση» των εργαζόμενων, η μέση βαθμολογία ήταν 22,3810, η οποία υποδεικνύει μία «μέτρια επαγγελματική εξουθένωση», στη διάσταση που αφορά την «Αποπροσωποποίηση», η μέση βαθμολογία ήταν 17,3810, η οποία υποδεικνύει μία «εξάντληση υψηλού επιπέδου» και στη διάσταση που αφορά το «Κυνισμό», η μέση βαθμολογία ήταν 32,9206, η οποία υποδεικνύει μία «εξάντληση υψηλού επιπέδου».

Δεν διαπιστώθηκε τυχόν συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης και των κοινωνιοδημογραφικών στοιχείων των επαγγελματιών. Τυχόν επίδραση των μεταβλητών που περιγράφουν τις συνήθειες των εργαζομένων με τα επιμέρους επίπεδα εξουθένωσης τους, παρατηρήθηκε μεταξύ της σωματικής άσκησης και της διάστασης της «Συναισθηματικής εξάντλησης».

Τα αποτελέσματα της μελέτης συμφωνούν με προηγούμενες έρευνες σχετικά με την εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης σε στελέχη στον τραπεζικό τομέα (Sloboda, Dunas, & Limański, 2018; Koyuncu, και συν., 2021; Dias & Angélico, 2018), αναφορικά με την απουσία συσχέτισης με τους κοινωνιοδημογραφικούς παράγοντες (Rotenstein, Torre, & Ramos, 2018) και με την επιρροή της ποιότητας του τρόπου ζωής των εργαζομένων με την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Vicentic, et al., 2013; Hosseini, et al., 2015; Fernandes, et al., 2018).

Η παρούσα εργασία έχει αρκετούς περιορισμούς. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν από συγκεκριμένο πληθυσμό. Παρότι οι εργαζόμενοι επιλέχθηκαν με τυχαία δειγματοληψία, η επιλογή τους έγινε μόνο με τη θέλησή τους. Ως εκ τούτου, είναι πιθανό να δημιουργηθεί κάποιου είδους μεροληψία αυτοεπιλογής. Επίσης, για την εξαγωγή ισχυρότερων συμπερασμάτων χρειάζεται ένα μεγαλύτερο δείγμα και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα το οποίο θα περιλαμβάνει περισσότερους εργαζόμενους με διευρυμένα κριτήρια εισαγωγής.

## Βιβλιογραφία

- Berger, M. (2019). *www.healthline.com*. Ανάκτηση 2023, από <https://www.healthline.com/health-news/you-can-now-officially-be-diagnosed-with-burnout-what-are-the-signs>
- Boufounou, P., Mavroudi, M., Toudas, K., & Georgakopoulos, G. (2022). Digital Transformation of the Greek Banking Sector in the COVID Era. *MDPI* .
- Brassey, J., Coe, E., Dewhurst, M., & Enomoto, K. (2022). Addressing employee burnout: Are you solving the right problem? *McKinsey Health Institute* .
- Brown, P., Slater, M., & A, L. (2019). Personality and burnout among primary care physicians: an international study. *Psychology Research and Behavior Management. Volume 12* .
- BSTDB. (2021). *Overview of the financial sector in Greece*. Black Sea Trade & Development Bank.
- Dias, F. S., & Angélico, A. P. (2018). Burnout Syndrome in Bank Employees: A Literature Review. *Trends in Psychology. Vol. 26, n° 1* , σσ. 31-46.
- European Banking Authority (EBA). (2020). *BENCHMARKING OF DIVERSITY PRACTICES AT EU LEVEL UNDER ARTICLE 91(11) OF DIRECTIVE 2013/36/EU (2018 DATA)*. EBA.
- Gascón, T., Fernández, J., Herrero, M., & Merino, E. (2013). Effectiveness of an intervention for prevention and treatment of burnout in primary health care professionals. *BMC Primary Care* .
- Georgopoulos, A., & Aggelopoulos, E. (2022). The banking system in Greece. Chapter 10. Στο *Bank analysis and financing*. Kallipos, Open Academic Editions.
- Gotti, G., Komazec, K., Magnus, M., Diasl, C., Segall, R., & Grigaite, K. (2021). *Gender balance on the boards of significant banks in the Banking Union*. Economic Governance Support Unit(EGOV).
- Grigorescu, S., Cazan, A.-M., Rogozea, L., & Grigorescu, D. O. (2020). Original targeted therapy for the management of the burnout syndrome in nurses: an innovative approach and a new opportunity in the context of predictive, preventive and personalized medicine. *EPMA J.11(2)* , σσ. 161–176.
- Heim, E. (1992). Stressors in health occupations. Do females have a greater health risk? *Z Psychosom Med Psychoanal. 38(3)* , σσ. 207-26.
- Katsikas, D. (2022). Not out of the woods yet: new and old challenges of the Greek banking system. *blogs.lse.ac.uk* .
- Koyuncu, A., Ela, S., Yıldız, M., Kaymaz, Ö., Akbaş, E. S., Gedikli, B., και συν. (2021). Working conditions and burnout syndrome in private bank branch employees in Ankara, Turkey. *Journal of Surgery and Medicine. 5(1)* , σσ. 1-7.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research 3* , σσ. 89-100.



- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. (2017). *Maslach Burnout Inventory Manual, 4th Edition*. Mind Garden, Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology* .
- Rotenstein, L. S., Torre, M., & Ramos, M. A. (2018). Prevalence of Burnout Among Physicians. A Systematic Review. *JAMA* , σσ. 1131-1150.
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., González, A., Gabani, F., & de Andrade, S. ( 2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one. 12(10)* .
- Sloboda, L., Dunas, N., & Limański, A. (2018). Contemporary challenges and risks of retail banking development in Ukraine. *Banks and Bank Systems 13(1):88-97* .
- Smith, M., Segal, J., & Robinson, L. (2023). Burnout Prevention and Treatment. *HelpGuide.org* .
- Yaktin, U. S., Azoury, N. B.-R., & A Doumit, M. (2003 ). Personal characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. *J Nurs Adm* , σσ. 384-90.
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών. (2023). *www.hba.gr*. Ανάκτηση 2023, από <https://www.hba.gr/info/hebicbankcodes>
- Πούπκος, Γ. (2023). Τραπεζικός κλάδος και εργασία στην εποχή της ψηφιοποίησης. *magnesianews.gr* , σσ. <https://magnesianews.gr/arthra/trapezikos-klados-kai-ergasia-stin-epochi-tis-psifiopoiisis.html>.

## Παράρτημα Α

### Ερωτηματολόγιο

Τμήμα Α- Δημογραφικά Δεδομένα

#### 1. α Φύλο

- Άνδρας       Γυναίκα

#### 1. β Ηλικία

.....

#### 1. γ Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος       Έγγαμος       Διαζευγμένος

#### 1. δ Αριθμός παιδιών

- 0               1               2               3               >3

#### 1. ε Οικογενειακό Εισόδημα καθαρό

- < 15.000€               15.001€-25.000€  
 25.001€-45.000€       >45.000€

#### 1. στ Επίπεδο Μόρφωσης

- Απόφοιτος Λυκείου                       Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ  
 Κάτοχος Μεταπτυχιακού       Διδακτορικό

Τμήμα Β- Τρόπος Ζωής

#### 2. α Καπνίζετε?

Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Λίγες φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Λίγες φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
0	1	2	3	4	5	6

## 2. β Καταναλώνετε αλκοόλ?

Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Λίγες φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Λίγες φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
0	1	2	3	4	5	6

## 2. γ Ασκείστε?

Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Λίγες φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Λίγες φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
0	1	2	3	4	5	6

## 2.δ Ακολουθείτε υγιεινή διατροφή?

Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Λίγες φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Λίγες φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
0	1	2	3	4	5	6

Τμήμα Γ- Κλίμακα Μέτρησης Maslach

Ερωτήσεις	Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Λίγες φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Λίγες φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
<b>Τμήμα Α</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Αισθάνομαι συναισθηματικά κουρασμένος από τη δουλειά μου							
Η εργασία με ανθρώπους όλη την ημέρα απαιτεί μεγάλη προσπάθεια							
Αισθάνομαι ότι η δουλειά μου με καταστρέφει							
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου							
Αισθάνομαι ότι δουλεύω πολύ σκληρά στη δουλειά							
Με αγχώνει η άμεση επαφή με άλλα άτομα στη δουλειά μου							
Αισθάνομαι ότι δεν έχω άλλη υπομονή ή δύναμη							
<b>Συνολική Βαθμολογία Α</b>							

Ερωτήσεις	Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Λίγες φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Λίγες φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
<b>Τμήμα Β</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Αισθάνομαι ότι φροντίζω ορισμένους πελάτες απρόσωπα- σαν να είναι αντικείμενα							
Αισθάνομαι κουρασμένος κάθε πρωί όταν ξυπνάω για να πάω στη δουλειά							
Έχω την εντύπωση ότι οι πελάτες μου με θεωρούν υπεύθυνο για κάποια από τα προβλήματα τους							
Στο τέλος του ωραρίου μου φτάνω στα όρια της υπομονής μου							
Δεν με απασχολεί το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πελάτες μου							

Από τη στιγμή που ξεκίνησα την εργασία μου έχω γίνει λιγότερο ευαίσθητος απέναντι στους πελάτες μου							
Αυτή η εργασία με κάνει αδιάφορο							
<b>Συνολική Βαθμολογία Β</b>							
<b>Ερωτήσεις</b>	<b>Ποτέ</b>	<b>Λίγες φορές το χρόνο ή λιγότερο</b>	<b>Μία φορά το μήνα ή λιγότερο</b>	<b>Λίγες φορές το μήνα</b>	<b>Μία φορά την εβδομάδα</b>	<b>Λίγες φορές την εβδομάδα</b>	<b>Κάθε μέρα</b>
<b>Τμήμα Γ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Σε αυτή τη δουλειά πετυχαίνω πολλά πράγματα που αξίζουν τον κόπο							
Αισθάνομαι γεμάτος ενέργεια							
Είμαι ικανός να καταλάβω πώς αισθάνονται οι πελάτες μου							
Αντιμετωπίζω τα προβλήματα των πελατών μου αποτελεσματικά							
Κατά την εργασία μου αντιμετωπίζω							

τα συναισθηματικά προβλήματα με ηρεμία							
Μέσα από την εργασία μου έχω θετικό αντίκτυπο στους άλλους							
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω μια ατμόσφαιρα ηρεμίας στους πελάτες μου							
Αισθάνομαι ότι ανανεώνομαι όταν είμαι κοντά στους πελάτες μου							
<b>Συνολική Βαθμολογία Γ</b>							