



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΚΑΛΩΝ ΤΕΧΝΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**«Δραματική Τέχνη και Παραστατικές Τέχνες στην Εκπαίδευση και Δια Βίου
Μάθηση – MA in Drama and Performing Arts in Education and Lifelong
Learning»**

*Το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι ως μέσο για τη μείωση του
συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Μια έρευνα δράσης σε
υπαλλήλους ξενοδοχείων του δήμου Ναυπλίων.*

Ονοματεπώνυμο φοιτήτριας: Αικατερίνη Καραναγνώστη
A.M.: 5052201901009

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Μαρία Κλαδάκη
Επίκουρη Καθηγήτρια, Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης, Σχολή
Ανθρωπιστικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Μέλη συμβουλευτικής επιτροπής

Αστέριος Τσιάρας

Καθηγητής Τμήματος Θεατρικών Σπουδών Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Αντώνης Λενακάκης

Αναπληρωτής Καθηγητής ΤΕΠΑΕ Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου
Θεσσαλονίκης

Ναύπλιο, 2021

Ευχαριστίες

Καθώς ολοκληρώνεται αυτό το μεταπτυχιακό νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω όλους αυτούς τους ανθρώπους που συνέβαλαν σε αυτή την εμπειρία, ο καθένας με τον δικό του ξεχωριστό τρόπο. Ευχαριστώ τον κύριο Αστέριο Τσιάρα, διευθυντή του μεταπτυχιακού και καθηγητή μας για τα υπέροχα πράγματα που μας δίδαξε, για την καθοδήγησή του και την κατανόησή του.

Ευχαριστώ επίσης την ιδεογεννήτρια και ασταμάτητη ψυχή αυτού του μεταπτυχιακού, την κυρία Άλκηστις Κοντογιάννη, Ομότιμη Καθηγήτρια του τμήματος Θεατρικών Σπουδών, του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για τις ξεχωριστές εμπειρίες και τη μοναδική γνώση που μου προσέφερε και συνεχίζει να κάνει τόσο απλόχερα.

Ένα τεράστιο ευχαριστώ στον στυλοβάτη του μεταπτυχιακού κύριο Γεώργιο Κόνδη για τη συμπαράσταση και την αμέριστη βοήθεια.

Να ευχαριστήσω επίσης την κυρία Μαρία Κλαδάκη, Επίκουρη Καθηγήτρια του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης της Σχολής Ανθρωπιστικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αιγαίου για τον διακριτικό της ρόλο ως επιβλέπουσα της μεταπτυχιακής μου εργασίας δίνοντάς μου έτσι ελευθερία κινήσεων.

Ευχαριστώ αυτά τα 31 διαφορετικά και υπέροχα πλάσματα που μαζί μοιραστήκαμε μοβ εμπειρίες, μοβ χαρές, μοβ γέλια, μοβ προβληματισμούς, μοβ κούραση.

Ένα τεράστιο ευχαριστώ στα άτομα που συμμετείχαν σε αυτή την έρευνα, για το μοίρασμα, την προθυμία και την υποστήριξη από την αρχή ως το τέλος. Μαζί συμπορευτήκαμε, συν δημιουργήσαμε και ξεπεράσαμε δυσκολίες.

Κρατάω για το τέλος τις ευχαριστίες προς την οικογένειά μου, η οποία με ακολούθησε σε όλο αυτό το ταξίδι και στήριξε την προσπάθειά μου.

Στη μνήμη του πατέρα μου.

*Στις χαρές της ζωής μου,
στον άντρα μου Δημήτρη
και στα παιδιά μας
Θανάση και Αναστάση.*

Περιεχόμενα

<u>Ευχαριστίες</u>	i
<u>Περιεχόμενα</u>	iii
<u>Κατάλογος πινάκων</u>	v
<u>Κατάλογος γραφημάτων</u>	vi
<u>Περίληψη</u>	vii
<u>Λέξεις κλειδιά</u>	viii
<u>Abstract</u>	viii
<u>Key words:</u>	ix
<u>Εισαγωγή</u>	1
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ</u>	5
<u>1.1 Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις</u>	5
<u>1.1.1 Τουριστική απασχόληση</u>	7
<u>1.1.2 Η ψυχολογία των εργαζόμενων στον τουριστικό κλάδο και επαγγελματική ικανοποίηση</u>	8
<u>1.2 Το παιχνίδι μέσα από τις θεωρίες του</u>	11
<u>1.2.1 Το δραματικό παιχνίδι και οι διαστάσεις του</u>	12
<u>1.2.2 Το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι ως διάσταση δραματικού παιχνιδιού και τα οφέλη του</u>	13
<u>1.2.3 Κοινωνικοδραματικό παιχνίδι και ενήλικες</u>	15
<u>1.2.4 Ο θεραπευτικός ρόλος της τέχνης</u>	18
<u>1.2.5 Θεατροπαιδαγωγικά προγράμματα και εμπυχωτής</u>	19
<u>1.3 Επαγγελματική εξουθένωση-burnout</u>	21
<u>1.3.1 Τα στάδια και οι διαστάσεις του burnout</u>	22
<u>1.3.2 Αίτια burnout-προσωπικότητα</u>	23
<u>1.3.3 Αίτια burnout – επιχείρηση</u>	24
<u>1.3.4 Αίτια burnout- εργασιακό αντικείμενο</u>	24
<u>1.3.5 Συμπτώματα</u>	25
<u>1.3.6 Αντιμετώπιση</u>	26
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</u>	29
<u>2.1 Πειραματική μικτή έρευνα</u>	29
<u>2.2 Σκοπός έρευνας</u>	30
<u>2.3 Ερευνητική υπόθεση και ερευνητικά ερωτήματα</u>	30
<u>2.4 Ερευνητικός πληθυσμός</u>	31
<u>2.5 Ποσοτικά μέσα συλλογής δεδομένων</u>	31
<u>2.5.1 Ερωτηματολόγιο MBI</u>	31
<u>2.6 Στατιστική ανάλυση</u>	32
<u>2.6.1 Προφίλ δείγματος</u>	32

<u>2.6.2 Αξιοπιστία MBI</u>	46
<u>2.6.3 Έλεγχος κανονικότητας</u>	47
<u>2.6.4 Συγκρίσεις πειραματικής ομάδας πριν και μετά</u>	48
<u>2.6.5 Συγκρίσεις ομάδας ελέγχου πριν και μετά</u>	53
<u>2.6.6 Αποτελέσματα σύγκρισης ομάδων των τριών διαστάσεων πριν και μετά</u>	55
<u>2.7 Ποιοτικά μέσα συλλογής δεδομένων</u>	58
<u>2.7.1 Συμμετοχική παρατήρηση παρεμβάσεων</u>	58
<u>Παρατήρηση 1ο εργαστήριο</u>	59
<u>Παρατήρηση 2ο εργαστήριο</u>	62
<u>Παρατήρηση 3ο εργαστήριο:</u>	63
<u>Παρατήρηση 4ο εργαστήριο</u>	64
<u>Παρατήρηση 5ο εργαστήριο</u>	65
<u>Παρατήρηση 6ο εργαστήριο</u>	67
<u>Παρατήρηση 7ο εργαστήριο</u>	69
<u>Παρατήρηση 8ο εργαστήριο</u>	71
<u>Παρατήρηση 9ο εργαστήριο</u>	72
<u>Παρατήρηση 10ο εργαστήριο</u>	73
<u>Παρατήρηση 11ο εργαστήριο</u>	74
<u>Παρατήρηση 12ο εργαστήριο</u>	75
<u>2.7.2 Συνεντεύξεις</u>	77
<u>2.7.2α Συνέντευξη πειραματικής-Ανάλυση</u>	78
<u>2.7.2β Συνέντευξη ομάδας ελέγχου- ανάλυση</u>	82
<u>2.8 Ερμηνεία – συζήτηση- περαιτέρω έρευνες</u>	85
<u>2.9 Περιορισμοί έρευνας</u>	89
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΕΠΙΛΟΓΟΣ</u>	91
<u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u>	93
<u>Ελληνόγλωσση</u>	93
<u>Ξενόγλωσση</u>	100
<u>Παράρτημα</u>	108
<u>Παράρτημα 1. Οδηγός ομαδικών εστιασμένων συνεντεύξεων- group focused interviews</u>	108
<u>Παράρτημα 2. Θεατροπαιδαγωγικές παρεμβάσεις</u>	108
<u>Παράρτημα 3. Ερωτηματολόγιο έρευνας MBI</u>	120

Κατάλογος πινάκων

<u>Πίνακας 1. Συνολικό δείγμα</u>	33
<u>Πίνακας 2. Συνολικό δείγμα ως προς το φύλο</u>	34
<u>Πίνακας 3. Ηλικιακή σύνθεση ομάδων</u>	35
<u>Πίνακας 4. Οικογενειακή κατάσταση ομάδων</u>	37
<u>Πίνακας 5. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο ομάδων</u>	38
<u>Πίνακας 6. Καθεστώς απασχόλησης ομάδων</u>	40
<u>Πίνακας 7. Τύπος καταλύματος</u>	42
<u>Πίνακας 8. Ειδικότητες συμμετεχόντων</u>	44
<u>Πίνακας 9. Μόνιμη κατοικία ομάδων</u>	45
<u>Πίνακας 10. Αξιοπιστία συναισθηματικής εξάντλησης</u>	47
<u>Πίνακας 11. Αξιοπιστία αποπροσωποποίησης</u>	47
<u>Πίνακας 12. Αξιοπιστία προσωπικής επίτευξης</u>	47
<u>Πίνακας 13. Έλεγχοι κανονικότητας Shapiro-Wilk</u>	48
<u>Πίνακας 14. T-Test συναισθηματικής εξάντλησης πειραματικής ομάδας</u>	48
<u>Πίνακας 15. Μέση τιμή συναισθηματικής εξάντλησης πειραματικής ομάδας</u>	49
<u>Πίνακας 16. Wilcoxon Signed Ranks αποπροσωποποίησης πειραματικής ομάδας</u>	49
<u>Πίνακας 16.1 Wilcoxon Signed Ranks αποπροσωποποίησης πειραματικής ομάδας</u>	50
<u>Πίνακας 17. Μέση τιμή αποπροσωποποίησης πειραματικής ομάδας</u>	50
<u>Πίνακας 18. T-Test προσωπικής επίτευξης πειραματικής ομάδας</u>	50
<u>Πίνακας 19. Μέση τιμή προσωπικής επίτευξης πειραματικής ομάδας</u>	51
<u>Πίνακας 20. Μέσοι όροι τριών διαστάσεων (πειραματική και έλεγχο πριν και μετά)</u> 52	
<u>Πίνακας 21. Μέτρηση Burnout MBI</u>	52
<u>Πίνακας 22. T-Test συναισθηματικής εξάντλησης ομάδας ελέγχου</u>	53
<u>Πίνακας 23. Μέση τιμή συναισθηματικής εξάντλησης ομάδας ελέγχου</u>	53
<u>Πίνακας 24. T-Test αποπροσωποποίησης ομάδας ελέγχου</u>	54
<u>Πίνακας 25. Μέση τιμή αποπροσωποποίησης ομάδας ελέγχου</u>	54
<u>Πίνακας 26. T-Test προσωπικής επίτευξης ομάδας ελέγχου</u>	54
<u>Πίνακας 27. Μέση τιμή προσωπικής επίτευξης ομάδας ελέγχου</u>	55

Κατάλογος γραφημάτων

<i>Γράφημα 1. Συνολικό δείγμα</i>	33
<i>Γράφημα 2. Σύνθεση πειραματικής ομάδας ως προς το φύλο</i>	33
<i>Γράφημα 3. Σύνθεση ομάδας ελέγχου ως προς το φύλο</i>	35
<i>Γράφημα 4. Ηλικιακή σύνθεση πειραματικής ομάδας</i>	36
<i>Γράφημα 5. Ηλικιακή σύνθεση ομάδας ελέγχου</i>	36
<i>Γράφημα 6. Οικογενειακή κατάσταση πειραματικής ομάδας</i>	37
<i>Γράφημα 7. Οικογενειακή κατάσταση ομάδας ελέγχου</i>	37
<i>Γράφημα 8. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο πειραματικής ομάδας</i>	39
<i>Γράφημα 9. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο ομάδας ελέγχου</i>	39
<i>Γράφημα 10. Καθεστώς απασχόλησης πειραματικής ομάδας</i>	40
<i>Γράφημα 11. Καθεστώς απασχόλησης ομάδας ελέγχου</i>	41
<i>Γράφημα 12. Τύπος καταλύματος εργαζομένων πειραματικής ομάδας</i>	42
<i>Γράφημα 13. Τύπος καταλύματος εργαζομένων ομάδας ελέγχου</i>	43
<i>Γράφημα 14. Ειδικότητες συμμετεχόντων πειραματικής ομάδας</i>	44
<i>Γράφημα 15. Ειδικότητες συμμετεχόντων ομάδας ελέγχου</i>	45
<i>Γράφημα 16. Μόνιμη κατοικία συμμετεχόντων πειραματικής ομάδας</i>	46
<i>Γράφημα 17. Μόνιμη κατοικία συμμετεχόντων ομάδας ελέγχου</i>	46
<i>Γράφημα 18. Συναισθηματική εξουθένωση ομάδων πριν και μετά</i>	56
<i>Γράφημα 19. Αποπροσωποποίηση ομάδων πριν και μετά</i>	56
<i>Γράφημα 20. Προσωπική επίτευξη ομάδων πριν και μετά</i>	57
<i>Γράφημα 21. Οι τρεις διαστάσεις των ομάδων πριν και μετά</i>	57

Περίληψη

Στην παρούσα έρευνα, το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι, η απασχόληση σε τουριστικά καταλύματα και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης συνδέονται αιτιωδώς, με σκοπό τη διερεύνηση που σχετίζεται με τη συμβολή του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού στη μείωση της επαγγελματική εξουθένωσης των ξενοδοχοϋπαλλήλων στον δήμο Ναυπλιέων.

Η επαγγελματική εμπειρία των 18 ετών της ερευνήτριας στον τουριστικό κλάδο ως υπάλληλος ξενοδοχείων, καθώς και η μεταγενέστερη μεταπήδησή της στον κλάδο της εκπαίδευσης ενηλίκων σε τουριστικές ειδικότητες, την έχει φέρει πιο κοντά στη διαπίστωση των όλο και εντονότερων ψυχολογικών πιέσεων που δέχεται ο εργαζόμενος στον τουρισμό, οι οποίες πιέσεις περιγράφονται με τέτοιο τρόπο που αποκαλύπτουν την ύπαρξη επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους. Παραμένοντας πιστή στην ολιστική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων μέσω βιωματικών και ενεργητικών τεχνικών, επιχειρεί να διερευνήσει το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης και τη συμβολή του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού ως ανεξάρτητη μεταβλητή σε αυτή.

Για τις ανάγκες της έρευνας επιστρατεύεται η μικτή πειραματική έρευνα, ποσοτική και ποιοτική. Για την ποσοτική μέτρηση της εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε το σταθμισμένο ερωτηματολόγιο Maslach Burn out Inventory (MBI) 22 ερωτήσεων, με τρεις υπό μέτρηση διαστάσεις κατανεμημένες ως εξής: 9 ερωτήσεις συναισθηματικής εξάντλησης, 5 ερωτήσεις αποπροσωποποίησης και 8 ερωτήσεις προσωπικής επίτευξης (Maslach, & Jackson, 1981). Η πειραματική ομάδα N=16 ξενοδοχοϋπαλλήλων του δήμου Ναυπλιέων συμμετείχε σε 12 παρεμβάσεις και συμπλήρωσε το MBI πριν και μετά από αυτές. Τις ίδιες χρονικές στιγμές συμπλήρωσε το MBI και η ομάδα ελέγχου N=16 ξενοδοχοϋπαλλήλων χωρίς να συμμετάσχουν σε παρεμβάσεις. Η έρευνα συμπληρώθηκε με δύο ποιοτικές μεθόδους, τη συμμετοχική παρατήρηση (qualitative observation) της πειραματικής ομάδας κατά τη διάρκεια των παρεμβάσεων και την ομαδική εστιασμένη συνέντευξη (focused interview) που πραγματοποιήθηκε και με τις δύο ομάδες ξεχωριστά, μετά τις παρεμβάσεις.

Η στατιστική ανάλυση έγινε με το πρόγραμμα SPSS και κατόπιν τριγωνισμού των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων, παρατηρήθηκε μείωση της

συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης και αύξηση της προσωπικής επίτευξης. Συνεπώς, επιβεβαιώθηκε η ερευνητική μας υπόθεση που λέει ότι το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι δύναται να συμβάλλει στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out) σε ξενοδοχοϋπαλλήλους του δήμου Ναυπλίων.

Λέξεις κλειδιά: ξενοδοχειακή απασχόληση, υπάλληλοι ξενοδοχείου, επαγγελματική εξουθένωση, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, προσωπική επίτευξη, κοινωνικό-δραματικό παιχνίδι, πειραματική μικτή έρευνα, δήμος Ναυπλίων.

Abstract

In the following thesis, the socio-dramatic game, the employment in tourist accommodation and the burnout syndrome are linked, aiming at the investigation of the contribution of socio-dramatic game to the reduction of the burnout of hotel employees in the municipality of Nafplion.

The 18-year of professional experience in tourism as a hotel employee, as well as the subsequent transition to the field of adult education in tourism specialties, has brought the researcher closer to realizing the increasing psychological pressures that the employee receives in tourism, which are often described in such a way as to reveal the existence of burnout syndrome. With great interest in the holistic management of human resources through experiential and active techniques, the researcher attempts to explore the level of burnout and the contribution of the socio-dramatic game as an independent variable in it.

The mixed experimental research, with both quantitative and qualitative methods, was applied for the research process. The weighted Maslach Burn out Inventory (MBI), a 22-item questionnaire was used to quantify burnout, with three dimensions measured as follows: 9 emotional exhaustion questions, 5 depersonalization questions, and 8 personal achievement questions (Maslach & Jackson, 1981). The experimental group that consists of 16 hotel employees (N=16) from hotel businesses located in the municipality of Nafplion participated in 12 interventions and completed the MBI before and after them. At the same time, the MBI was also completed by the control group, which was consisted of 16 hotel employees (N16) without any participation in the interventions. The research was supplemented by two qualitative methods, the qualitative observation of the

experimental group during the socio-dramatic play interventions and the focused interview that was conducted with both groups separately, after the interventions took place.

The statistical analysis was performed with the SPSS program and after the triangulation of both quantitative and qualitative data, the reduction of emotional exhaustion and depersonalization as well as the increase of personal achievement were confirmed.

Therefore, our research hypothesis was confirmed which says that the socio-dramatic game can help reduce burn out in hotel employees working in hotel businesses located in the municipality of Nafplion.

Key words: hotel employment/employees, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal achievement, socio-dramatic play, mixed experimental research, Nafplion

Εισαγωγή

Η έκρηξη που παρουσίασε το τουριστικό φαινόμενο κατά τη μεταπολεμική περίοδο οδήγησε σε μαζικές τουριστικές ροές αρχικά από τις χώρες της κεντρικής Ευρώπης και επεκτάθηκε αργότερα Αμερική και Ασία. Ο τουριστικός χάρτης άρχισε να διαμορφώνεται στη χώρα μας τη δεκαετία του '50- '60 και η ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος βασίστηκε στα 4S (Sea Sun Sand Sex) που καθιερώθηκε τελικά ως Ήλιος και θάλασσα, με τα ξενοδοχειακά θέρετρα να γνωρίζουν άνθηση (Γιαννόπουλος, & Κοκκάλα, 2017). Η υπερδόμηση, η κτιριακή που ακολούθησε κατέστησε πλέον τον τουρισμό ρυθμιστικό παράγοντα της οικονομικής ζωής του τόπου. Ακολούθως, οι απασχολούμενοι στον τουρισμό αυξήθηκαν για να εξυπηρετήσουν τις τουριστικές μάζες και να στελεχώσουν τις ξενοδοχειακές μονάδες (Νικολακάκης, 2013).

Σήμερα, οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στη χώρα μας ανέρχονται σε περίπου 40.000 (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα και επιπλωμένα διαμερίσματα). Τα καταλύματα (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα και επιπλωμένα διαμερίσματα) στην ενότητα Αργολίδας ξεπερνούν τα 600. Στην περιφέρεια Πελοποννήσου το 2019 τα τουριστικά καταλύματα απασχόλησαν 5.000 περίπου άτομα και η εστίαση 16.000 (Σύνδεσμος ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων, 2019). Αναφορικά με το Ναύπλιο, επίσημα δεδομένα σε επίπεδο δήμου δεν υπάρχουν, παρόλο που το τουριστικό φαινόμενο παρουσιάζει σταθερά μία δυναμική, με αποτέλεσμα να έχει καταστήσει την περιοχή σε κορυφαίο προορισμό διακοπών με αρκετούς εργαζόμενους να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους τουρίστες. Τη δυναμική του φαινομένου ενισχύει η λειτουργία της ειδικότητας Τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας στο ΙΕΚ Ναυπλίου και της Τουριστικής σχολής (ΙΕΚ Πελοποννήσου) στο Άργος με τρεις ειδικότητες: Τεχνικός μαγειρικής τέχνης – Αρχιμάγειρας - Chef, Τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας και Στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα του τουρισμού.

Πολύ συχνά, στην τουριστική βιομηχανία γίνεται λόγος για την επαγγελματική συνείδηση, την υπευθυνότητα δηλαδή με την οποία εκτελούνται οι εργασίες των εμπλεκόμενων με τον τουρισμό, ως μεγίστης σημασίας αξία καθώς η διαπολιτισμικότητα που διέπει την τουριστική δραστηριότητα είναι έντονη (Μοίρα-Μυλωνοπούλου, Τσουμάνης, & Χατζηλελέκας, 2014· Ηγουμενάκης, Κραβαρίτης, & Λύτρας, 1999).

Η τουριστική συνείδηση αγγίζει όλο τον αμιγώς τουριστικό κλάδο, συμπεριλαμβανομένων και όσων εξυπηρετούν τουρίστες σε ένα ευρύτερο πλαίσιο (τράπεζες, δημόσιες υπηρεσίες, κλπ.), αλλά και όλους τους πολίτες της χώρας, μιας και ο ντόπιος πληθυσμός ενός τουριστικού προορισμού παίζει μεγάλο ρόλο στην ανάπτυξή του. Από τη θέση των επαγγελματιών, η τουριστική συνείδηση αφορά πρωτίστως, τόσο τη γνώση επί του αντικειμένου, τις νέες και εξελιγμένες τεχνικές και πόρους, όσο και τις αρχές σωστής συμπεριφοράς με βαθιά επίγνωση και ενσυνειδητότητα (Λύτρας, 1993). Εργοδότες και εργαζόμενοι λοιπόν, θα πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένοι πάνω σε θέματα λειτουργίας της τουριστικής βιομηχανίας και εξυπηρέτησης τουριστών προκειμένου να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στη ζήτηση και την προσφορά και την ίδια στιγμή να διαχειριστούν τις συνεχείς πιέσεις και το σύγχρονο άγχος.

Από τον «*ματαιωμένο ιδεαλισμό*» (Καλαμάρα,2019:48) του 20^{ου} αιώνα όπου η επιλογή επαγγέλματος γινόταν με διάθεση για προσφορά προς τους συνανθρώπους και το κοινωνικό σύνολο που όμως δεν τύχαινε ανάλογης αναγνώρισης και ανταμοιβής, με τον υπερκαταναλωτισμό να υιοθετείται για την εφήμερη κάλυψη αναγκών και την ικανοποίηση του εγώ, μέχρι την ωμή πραγματικότητα του σήμερα και την κυριαρχία της αγοράς, με την τελευταία να επιτάσσει τον αδιάκριτο προσανατολισμό στο αυξανόμενο κέρδος με πληττόμενες, παράλληλα, εργασιακές σχέσεις, η επαγγελματική εξουθένωση βρίσκει έδαφος γόνιμο για εξάπλωση, ικανή να την καταστήσει σε φαινόμενο με κοινωνικές και οικονομικές προεκτάσεις (Schaufeli,2006· Καλαμάρα, 2019).

Σε αυτό συνηγορεί και η γεωγραφική διασπορά του συνδρόμου που φαίνεται να ακολουθεί την καμπύλη οικονομικής ανάπτυξης των χωρών στις οποίες εντοπίζεται χρονικά. Ως εκ τούτου, ευρήματα εντοπίζονται αρχικά στις ΗΠΑ, Αγγλία, Βέλγιο, Ολλανδία, Σκανδιναβία, Ισραήλ και κατόπιν εντοπίζεται σε χώρες της νότιας και ανατολικής Ευρώπης, τη Λατινική Αμερική, Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία, Κίνα, Ινδία (Schaufeli, Leiter, & Maslach,2009· Platsidou, & Daniilidou,2016).

Όπως αναφέρουν σε άρθρο τους οι Δημητρόπουλος και Φιλίππου (2008) στη χώρα μας οι έρευνες, που αποτέλεσαν και τη βάση για περαιτέρω έρευνα, εστιάζουν ως επί το πλείστον σε δημόσια νοσοκομεία (Αντωνίου, & Τζαβάρα, 2005· Καρύδα, Χατζόπουλος, & Γιοβάνη, 2004) και σε ψυχιατρεία (Σιουρούνη, Θεοδώρου, & Χόνδρος, 2006). Οι ίδιοι αναφέρονται σε έρευνες εξουθένωσης και σε άλλους τομείς

με αντιπροσωπευτικότερες τις έρευνες των Βελονάκη και Λαμπροπούλου (1999) σε επιχειρήσεις τροφίμων και της Μαγγιώρου (2006) σε Έλληνες αστυνομικούς.

Η κοινωνική χροιά της επαγγελματικής εξουθένωσης αποδεικνύεται από την σχέση αγάπης και μίσους ανάμεσα στο άτομο και την εργασία του. Προσπαθώντας να ερμηνευτεί αυτή η σχέση μέσω της αλληλεπιδραστικότητας στο τρίπτυχο εργαζόμενος-πελάτης-περιβάλλον εργασίας (Shirom, & Ezrachi, 2003) εμφανίστηκε η εξουθένωση αρχικά σε σώμα και εν συνεχεία σε ψυχολογία και συμπεριφορά ως αλυσιδωτή αντίδραση.

Το φαινόμενο αυτό, ως κοινή μαζική εμπειρία πλέον, άρχισε να κυριαρχεί στις συζητήσεις του κόσμου γεγονός που πυροδότησε την πληθώρα των ερευνών που ακολούθησαν από το 1980 και μετά (Καλαμάρα, 2019) αποδεικνύοντας τη διάσταση και το επίπεδο σημαντικότητάς του. Σκοπός λοιπόν είναι η εύρεση τρόπων που θα δράσουν αποτελεσματικά πάνω σε αυτό, προληπτικά και θεραπευτικά.

Στην έρευνά μας χρησιμοποιείται το κοινωνικό-δραματικό παιχνίδι για το σκοπό αυτό, με παρεμβάσεις σε ενήλικες εργαζόμενους στον ξενοδοχειακό χώρο και ασκήσεις που εμπλέκουν το άτομο ως όλο, συνυπολογίζοντας το ατομικό αλληλεπιδραστικό και μαθησιακό στυλ γνωστικά, κοινωνικά, μεταγνωστικά, συνεργώντας στην άρση στερεοτύπων και εμποδίων που το κρατούν πίσω στην ατομική και κοινωνική του πρόοδο, αλλά και σε αλισβερίσι χαράς, ξεφεύγοντας από το τέλμα της καθημερινότητας. Η ολιστική διαχείριση του πολυτιμότερου πόρου μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, του ανθρώπινου, μπορεί να συμπληρωθεί με τη χρήση βιωματικών τεχνικών (Λαλούμης et al., 2003), όπως είναι και το θεατρικό παιχνίδι.

Σύμφωνα με τον Λάκη Κουρετζή (1991) το θεατρικό παιχνίδι συντελείται σε ψυχολογικό, κοινωνικό, αισθητικό και παιδευτικό επίπεδο μέσα σε τέσσερα στάδια διεξαγωγής, τα οποία εξελίσσονται διαδοχικά, με αφετηρία το στάδιο της απελευθέρωσης, όπου συντελείται η ενεργοποίηση και η ευαισθητοποίηση της ομάδας, για να περάσουμε στο δεύτερο στάδιο αυτό της αναπαραγωγής όπου το παιχνίδι ρόλων και η αλληλεπίδραση κατέχουν εξέχουσα θέση. Έπεται το στάδιο της αναπαραγωγής ως φάση τρίτη, κατά την οποία λαμβάνει χώρα μια αυτοσχέδια δραματοποίηση για να καταλήξουμε στην τέταρτη φάση της ανάλυσης.

Εργασία στα τουριστικά καταλύματα, επαγγελματική εξουθένωση και κοινωνικοδραματικό παιχνίδι συνδυάζονται και αναλύονται στην παρούσα έρευνα ξεκινώντας από το πρώτο κεφάλαιο και τη θεωρητική παρουσίαση των παραπάνω.

Αρχικά, παρουσιάζεται η ξενοδοχειακή δομή, η απασχόληση σε αυτή, οι ψυχολογικές ανάγκες και η ικανοποίηση των εργαζομένων. Ακολουθεί η ενότητα για το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι ξεκινώντας με μία σύντομη αναφορά στις θεωρίες παιχνιδιού. Οι διαστάσεις και τα οφέλη του δραματικού παιχνιδιού σε μικρούς και μεγάλους στη συνέχεια, αναδεικνύουν τη σημαντικότητά του η οποία επισφραγίζεται με τον θεραπευτικό ρόλο της τέχνης γενικότερα. Το τελευταίο μέρος της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αφορά στην εξέλιξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, στα αίτιά της, στα συμπτώματα και την αντιμετώπισή της.

Το δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζει τη μεθοδολογία της έρευνας, ποσοτικής και ποιοτικής, με τα αντίστοιχα εργαλεία, καθώς και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα και ολοκληρώνεται με το τρίτο κεφάλαιο και την παρουσίαση των τελικών συμπερασμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Ο ταχύτατα μεταβαλλόμενος κόσμος μας, η οικονομική ύφεση, η παγκοσμιοποίηση, οι ανταγωνιστικές επιρροές, οι δυνάμεις και αδυναμίες, οι απειλές, αλλά συνάμα και οι ευκαιρίες συνθέτουν ένα πολυμορφικό τουριστικό προϊόν και καθιστούν αναγκαία την άριστη γνώση του επιστημονικού πεδίου της τουριστικής βιομηχανίας στο σύνολό της (Λαλούμης et al., 2003· Weaver, & Lawton, 2001).

Η ξενοδοχειακή δραστηριότητα, συνυφασμένη a priori με την ανάπτυξη του τουρισμού και ταυτόσημη με την έννοια της φιλοξενίας, εστιάζει στην εκμετάλλευση των δωματίων και μέσω της διοίκησης, του συντονισμού, της στελέχωσης και του ελέγχου των προσφερόμενων υπηρεσιών επιδιώκεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών διαμονής στον πελάτη (Λαλούμης, 2015α · Θεοχάρης, 2016).

Τα ξενοδοχεία αποτελούν επιχειρήσεις οι οποίες έχουν συνδέσει άρρηκτα τη λειτουργία τους με την παραγωγή και διάθεση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Μπορούμε να πούμε ότι αποτελούν έναν πολυπολιτισμικό χώρο συνάντησης ατόμων προερχόμενων από διάφορα μέρη του κόσμου, ατόμων ξεχωριστής κουλτούρας και επαγγελματικής ταυτότητας, ατόμων διαφόρων ηλικιών και ενδιαφερόντων.

Με τη γενικότερη έννοια του όρου, η όποια αναφορά στο ξενοδοχειακό προϊόν, συνδέεται με το προσφερόμενο σύνολο είτε μεμονωμένων είτε συνδυασμένων υλικών αγαθών και υπηρεσιών από μια ξενοδοχειακή επιχείρηση (Ευθυμιάτου-Πουλάκου, 1994). Το ξενοδοχειακό προϊόν συντιθέμενο από αγαθά και υπηρεσίες αναφέρεται και από τους Θεοχάρη (2016) και Σωτηριάδη (2000), με επιπρόσθετα χαρακτηριστικά στοιχεία την τοποθεσία του ξενοδοχείου και τη χρήση των εγκαταστάσεων και συγκεκριμένα των δωματίων, των χώρων εστίασης και αναψυχής, την αρχιτεκτονική του ξενοδοχείου, τη χωροθέτηση και τη διακόσμηση, την τιμή, την προβολή και την προώθηση προς το κοινό και τέλος τον βαθμό προθυμίας των εργαζομένων για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών.

Μια διαφορετική προσέγγιση που θα ενισχύσει το επίπεδο σημαντικότητας και πολυπλοκότητας της ξενοδοχειακής εργασίας, είναι η παρουσίαση της ανάλυσης του ξενοδοχειακού προϊόντος σε πέντε (5) διαφορετικά επίπεδα: στο πρώτο επίπεδο βρίσκεται το κεντρικό προϊόν το οποίο αναφέρεται στην «ουσία» του προϊόντος και

δίδεται έμφαση στην ικανοποίηση του πελάτη μέσα από την αγορά της διαμονής, της διατροφής και των λοιπών υπηρεσιών. Με αυτή τη λογική, η «ουσία» της ξενοδοχειακής διαμονής βρίσκεται στην ικανοποίηση της ανάγκης για ξεκούραση, για ψυχική ηρεμία, για απόδραση από την καθημερινότητα, για πραγματοποίηση νέων γνωριμιών (Λύτρας,1992· Ρούπας & Λαλούμης, 1996/1998). Στο δεύτερο επίπεδο εμφανίζεται το επίσημο προϊόν το οποίο αναφέρεται στις φυσικές ιδιότητες του προϊόντος, δίνοντας έμφαση, στην προσφορά αγαθών και υπηρεσιών, προς τους πελάτες, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό. Στο τρίτο επίπεδο συναντάμε το προσδοκώμενο προϊόν το οποίο αναφέρεται στη νοητή εικόνα του ξενοδοχείου και των υπηρεσιών αυτού όπως την αντιλαμβάνεται και τη φαντάζεται ο πελάτης μέσα από διαφημιστικές μπροσούρες ή εμπειρίες άλλων. Ο Θεοχάρης (2016:20) αναφέρει χαρακτηριστικά ότι *«το προσδοκώμενο όφελος που θα προκύψει [...] μπορεί να ονομαστεί προσδοκώμενη αποδοτικότητα ή προσδοκώμενη ποιότητα του ξενοδοχειακού προϊόντος»*. Ακολουθεί το επαυξημένο προϊόν στο τέταρτο επίπεδο. Προκειμένου το ξενοδοχείο να ενισχύσει ή/και να αναβαθμίσει την ποιότητα του βασικού προϊόντος δύναται να προσφέρει υπηρεσίες ή προϊόντα εκτός συμφωνίας υπό καθεστώς δωρεάν προσφοράς με χαρακτηριστικά παραδείγματα την παροχή φρούτων και ποτών στα δωμάτια κατά την άφιξη, παροχή ιδιαίτερων εδεσμάτων κλπ. Τέλος, το συμπληρωματικό προϊόν στο πέμπτο επίπεδο καθορίζει τη σχέση που διατηρείται ανάμεσα στο ξενοδοχείο και στον πελάτη αφού ο τελευταίος αναχωρήσει, μέσω καναλιών επικοινωνίας που ανοίγουν για υπηρεσίες μετά την πώληση (after sales). Ενδεικτικά αναφέρονται η αποστολή ενημερωτικών εντύπων, ευχετήριων καρτών, προσφορών διαμονής κλπ. (Πρωτοπαπαδάκης, 2003).

Συνοψίζοντας, σε ένα ξενοδοχείο περιλαμβάνονται πολλά διαφορετικά είδη δραστηριοτήτων, όπως το τμήμα υποδοχής και κρατήσεων(front office & back office), οι ένστολες υπηρεσίες (Concierge-Groom) και το τμήμα ορόφων (Housekeeping), με υποστηρικτική λειτουργία τη συντήρηση και την ασφάλεια των κτιριακών εγκαταστάσεων (Maintenance) (Χυτήρης,1996). Ταυτόχρονα, η εστίαση (Food and Beverage dpt) υποστηρίζεται από τον κύκλο της αγοράς, παραλαβής, αποθήκευσης- διανομής στα τμήματα, παρασκευής και πώλησης και συνδυαστικά με το μέγεθος της επιχείρησης, το είδος της πελατείας και πλήθος άλλων παραγόντων καθορίζεται ο αριθμός των εστιατοριακών μονάδων που μπορεί να διαθέτει μία ξενοδοχειακή μονάδα, αλλά και η εξυπηρέτηση δωματίων (room service) (Μάρας,1997· Λαλούμης & Στεφανακίδης,2009).

Πέρα από τις κύριες λειτουργίες που αναφέρθηκαν ανωτέρω η παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών επεκτείνεται και στον τομέα της οργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων (εκθέσεων, δεξιώσεων, σεμιναρίων κλπ.) χρησιμοποιώντας κατάλληλα διαμορφωμένες αίθουσες και εξοπλισμό. Τα μεγάλα ξενοδοχεία επίσης, διαθέτουν στις εγκαταστάσεις τους γυμναστήριο ή και σπα για την παροχή υπηρεσιών ευεξίας και αθλητισμού - ψυχαγωγίας των πελατών (Κραβαρίτης, & Παπαγεωργίου, 2007).

Γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι το ξενοδοχειακό προϊόν, ως πολυσύνθετη επιχειρηματική δραστηριότητα, απαιτεί πολυσύνθετο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό για τη στελέχωσή του με αποτέλεσμα μέσα από την ατομική απόδοση και τη διατμηματική συνεργασία να φτάσει το προϊόν στον πελάτη ως ενιαίο δημιούργημα.

1.1.1 Τουριστική απασχόληση

Όπως προκύπτει από την ανάλυση του ξενοδοχειακού προϊόντος, η απασχόληση στις τουριστικές επιχειρήσεις απαρτίζεται από διαφορετικές ειδικότητες με διαφορετικό εργασιακό αντικείμενο. Κάθε ειδικότητα έχει ξεχωριστές απαιτήσεις, ιδιότητες και συνθήκες εργασίας.

Οι ειδικότητες δημιουργούν αυτόματα και ποικίλες θέσεις εργασίες για την εκτέλεση των εργασιών του κάθε τμήματος. Αυτό αποτυπώνεται στο οργανόγραμμα της επιχείρησης το οποίο ουσιαστικά αποτελεί τη σχηματική απεικόνιση της οργάνωσής της. Μία πλήρης ανάπτυξη ενός οργανογράμματος ξενοδοχείου περιλαμβάνει ιεραρχικά διευθυντικές – εποπτικές θέσεις εργασίας όπως διευθυντής και προϊστάμενοι τμημάτων (προϊσταμένη ορόφων, σεφ, προϊστάμενος επισιτισμού, προϊστάμενος υποδοχής κλπ.) με βαθμό ευθύνης για μεγάλο αριθμό εργαζομένων και εξειδικευμένες θέσεις εργασίας χαμηλότερης βαθμίδας με επιμέρους εργασιακό αντικείμενο (υπάλληλοι υποδοχής και κρατήσεων, μετρ, σερβιτόροι, καμαριέρες, γκρουμ κλπ.). Παράλληλα και ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης οι παραπάνω θέσεις υποστηρίζονται και από θέσεις βοηθών αντίστοιχων θέσεων (Μπαφούνης, & Κατσαΐτης, 2009).

Εκτός από τις ειδικές σπουδές που απαιτούνται για κάθε θέση εργασίας και βαθμίδα, υπάρχει ένα πλήθος δεξιοτήτων και προσόντων χωρίς την ύπαρξη των οποίων δε νοείται προσφορά ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών ούτε ικανοποίηση των τουριστών κατ' επέκταση και αυτά συνοψίζονται στα εξής: οξυδέρκεια,

πρωτοβουλία, αναπτυγμένη ικανότητα διαπροσωπικής επικοινωνίας, ταχύτητα και ακρίβεια, ευγένεια, ικανότητα διαχείρισης παραπόνων, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, προθυμία κ.α. Σημαντικό δεδομένο επίσης για την τουριστική αγορά αποτελεί το πλήθος ανειδίκευτων εργαζομένων (βοηθοί διαφόρων τμημάτων: υποδοχής, κουζίνας κλπ.) γεγονός που φανερώνει την ανάγκη που υπάρχει για διαρκή και δια βίου εκπαίδευση όλων των εργαζομένων, όλων των βαθμίδων (Λαλούμης, 2015β · Θεοχάρης, 2016). Ο παράγοντας εμπειρία τοποθετείται στα προαπαιτούμενα για την πρόσληψη εργαζομένων από τα περισσότερα ξενοδοχεία και διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο στην εκτέλεση των εργασιών.

Αξιοσημείωτο χαρακτηριστικό της τουριστικής απασχόλησης και ειδικά της ξενοδοχειακής είναι η εποχικότητα που τη χαρακτηρίζει. *«Ως τουριστική εποχικότητα θεωρείται η αυξημένη συγκέντρωση των τουριστικών δραστηριοτήτων και η εντατικοποίησή τους κατά τη λεγόμενη τουριστική εποχή, που είναι η θερινή εποχή»* (Μοίρα-Μυλωνοπούλου, Τσουμάνης, & Χατζηλελέκας, 2014:154). Οι επιπτώσεις της υπερσυγκέντρωσης τουριστικών μαζών είναι η περιβαλλοντική επιβάρυνση, η υπερβολική αύξηση της ζήτησης, η αδυναμία κάλυψης τουριστικών αναγκών και η αύξηση τιμών, η αλλοίωση της ποιότητας, τα προβλήματα μετακίνησης και οι καθυστερήσεις καθώς και η υπολειτουργία συντελεστών παραγωγής κατά του νεκρούς μήνες (Ηγουμενάκης, Κραβαρίτης, & Λύτρας, 1999).

Για τους εργαζόμενους η εποχικότητα συνεπάγεται συμπίεση πολλαπλών εργασιών σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα αιχμής με το στοιχείο της προσαρμοστικότητας να θεωρείται ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους υπαλλήλους και με μια ψυχολογική και σωματική επιβάρυνση να θεωρείται δεδομένη.

1.1.2 Η ψυχολογία των εργαζόμενων στον τουριστικό κλάδο και επαγγελματική ικανοποίηση

Ο κλάδος της ψυχολογίας μελετά σε γενικές γραμμές τη συμπεριφορά του ατόμου σε διάφορες εκφάνσεις της ζωής του, όπως είναι η εργασία. Η τουριστική ψυχολογία, ως εφαρμοσμένος κλάδος της ψυχολογίας, πραγματεύεται και αναλύει τη συμπεριφορά των τουριστών από τη μία και τη συμπεριφορά των απασχολούμενων στον τουρισμό από την άλλη, στοιχείο που επιχειρείται να αναλυθεί στο παρόν κεφάλαιο.

Αναντίρρητα, η επιτυχία και άρα η βιωσιμότητα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, όπως και κάθε επιχείρησης, εξαρτάται από τη σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύσσει με τους πελάτες της (Λαλούμης, 2015β · Abbott, & Lewry, 2002).

Η απασχόληση στα ξενοδοχεία και στον τουρισμό γενικότερα διακρίνεται από έντονο βαθμό κοινωνικότητας γεγονός που φανερώνει και τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα της. Οι εργαζόμενοι έρχονται σε επαφή με τους πελάτες καθημερινά και για πολλές ώρες σε μία διαρκή προσπάθεια εξυπηρέτησης των αναγκών και απαιτήσεων των τελευταίων. Έχοντας ως δεδομένα την ευχάριστη στάση, την προθυμία, την ταχύτητα και την ακρίβεια για την εξυπηρέτηση των διαμενόντων αντιλαμβάνεται κανείς ότι η όποια προσωπική δυσκολία προερχόμενη από εξωεργασιακούς παράγοντες δυσχεραίνει το έργο. Η προσπάθεια για τήρηση των ισορροπιών που καταβάλλεται σε αυτή την περίπτωση μπορεί να δημιουργήσει μία πιεστική κατάσταση στον εργαζόμενο ανεβάζοντας τα επίπεδα άγχους. Η προσωπικότητα του ατόμου συνδέεται άμεσα με τις αντιδράσεις του και με το βαθμό προσαρμογής του στον χώρο της εργασίας του.

Σύμφωνα με τον Λύτρα (1992) οι δυο θεωρίες προσωπικότητας που ενδιαφέρουν την εργασία είναι η θεωρία της «αυτοεικόνας» του Carl Rogers (1959) που απαρτίζεται από τον φαινομενικό και τον ιδεατό εαυτό και η κοινωνική θεωρία της μάθησης στην προσωπικότητα του Skinner (1938). Ο φαινομενικός εαυτός είναι η εικόνα που έχει ο άνθρωπος για τον ατομικό εαυτό ή που θα επιθυμούσε να έχει και η οποία δε συνάδει κατ' ανάγκη με την άποψη που έχουν οι άλλοι γι' αυτόν, όπως συμβαίνει πολλές φορές στον επαγγελματικό βίο κάποιος να πιστεύει ότι εκτελεί σωστά την εργασία του ενώ την ίδια στιγμή κάποιος άλλος συνάδελφος να έχει αντίθετη άποψη. Από την άλλη ο ιδεατός εαυτός προκαλεί εσωτερικές πιέσεις στο άτομο για να τον οδηγήσει πιθανόν στην αυτό-ολοκλήρωση μέσα από μία συνεχή εξέλιξη και κατάκτηση γνώσεων.

Οι Skinner (1938), Dollard και Miller (1950) στις έρευνες για την αλληλεξάρτηση μάθησης και προσωπικότητας συγκλίνουν στο ότι η προσωπικότητα είναι αποτέλεσμα σύνθεσης γνώσεων, αντιδράσεων και των συνηθειών που αναπτύσσει το άτομο εμφανώς επηρεασμένο πρωτίστως από την οικογένεια και δευτερευόντως από τον κοινωνικό περίγυρο, ακολουθώντας οδηγίες και κανόνες που εμπειριέχουν την «καταστολή-επιβράβευση» και την «τιμωρία» ως στοιχεία για τη μη επανάληψη των λαθών.

Κατά συνέπεια, η προσωπικότητα κινείται, αλλάζει, διαμορφώνεται, στοιχείο που αποδεικνύει τη μοναδικότητα του ανθρώπου. Αυτή η μοναδικότητα δε θα πρέπει να παραβλέπεται από τις διοικήσεις- διευθύνσεις των οργανισμών, καθώς μπορούν να βοηθήσουν τις τελευταίες να διαχειριστούν ορθολογικά τους ανθρώπινους πόρους. Ο Μάρας (2005:20) αναφέρει χαρακτηριστικά: *«η καλή διεύθυνση του προϊστάμενου γενικά καθορίζεται από το αποτέλεσμα που βγαίνει μέσα από την εργασία άλλων ανθρώπων[...]». Ο ψυχισμός των ανθρώπων-εργαζομένων είναι διαφορετικός και ο manager-προϊστάμενος καλείται να κατανοήσει τους υφιστάμενούς του σε θέματα που, εκτός των άλλων, αφορούν στις προσωπικές τους ανάγκες, τις επιθυμίες καθώς και τις προσδοκίες τους. Είναι σίγουρο ότι όσο πιο πολύ τους πλησιάσει τόσο πιο εύκολα θα τους διοικήσει αποτελεσματικά».*

Η κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων αποτελεί αδιαμφισβήτητο το μεγαλύτερο κίνητρο και ενδιαφέρον για εργασία. Το πλέγμα αυτών των κοινωνικών και ψυχολογικών αναγκών του εργαζόμενου γίνεται αντιληπτό αναλύοντας την πυραμίδα - κλίμακα αναγκών του Maslow (1954), όπου παρατηρούμε ότι ο κάθε άνθρωπος έχει ως πρωταρχικό σκοπό την κάλυψη των βιογενετικών αναγκών του (biogenic needs) ήτοι πείνα, δίψα, ύπνο. Με την προϋπόθεση ότι καλύπτονται οι ανάγκες του πρώτου επιπέδου, οι οποίες προφανώς σχετίζονται με την επιβίωσή του, συναντάμε την ανάγκη που έχει ο άνθρωπος για το αίσθημα της ασφάλειας, της σιγουριάς, της τάξης και της σταθερότητας (safety needs) (Λύτρας,1992/1993).

Στο τρίτο επίπεδο αναγκών βρίσκονται οι κοινωνικές ανάγκες, εκείνες που καλύπτουν το αίσθημα του ανήκειν, την αποδοχή και την αγάπη των άλλων, την ανάγκη για συνεργασία (social needs). Η ανάγκη της αυτοεκτίμησης (ego-esteem) περιλαμβάνει την επιθυμία του ανθρώπου για ισχύ, επιτυχία, αυτονομία, ανεξαρτησία και εν τέλει ελευθερία. Η πέμπτη και τελευταία κατηγορία του Maslow (1954), η κορυφή της πυραμίδας, είναι η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση (self-actualization), η εσωτερική ανάγκη του ανθρώπου δηλαδή, για την απόλυτη κατάκτηση των στόχων του, που θα οδηγήσουν στην ολοκλήρωσή του, στο τέλειο, σημείο προφανώς διαφορετικό για τον καθένα (Λύτρας,1992/1993).

Κυρίαρχο και αξιοσημείωτο στοιχείο κατά Maslow (1954) είναι ότι η πορεία από το ένα επίπεδο στο άλλο είναι διαδοχική και δύναται να επαναληφθεί με την εμφάνιση νέας ανάγκης ανά επίπεδο.

Κάνοντας έναν συσχετισμό αναγκών και επαγγελματικής δραστηριότητας προκύπτει εμφανώς ότι ο κάθε άνθρωπος επιλέγει να εργαστεί πρωτίστως για

βιοποριστικούς λόγους, ανάγκη που ικανοποιείται από τη χρηματική αμοιβή. Μέσα από τη συνεργασία με τους ομόβαθμους συναδέλφους, αλλά και με ανώτερα διοικητικά στελέχη, την εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τους πελάτες, ικανοποιείται η ανάγκη της κοινωνικής αλληλεπίδρασης, της αναγνώρισης και της αυτοπροβολής. Τα δεδομένα αυτά καθώς και το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον αναφορικά με τις ευρύτερες εργασιακές συνθήκες, συμβάλλουν στην καλή ψυχική ισορροπία του εργαζομένου και στην αύξηση της παραγωγικότητάς του κατ' επέκταση (Keiser, 2000).

Τα ερωτήματα που προκύπτουν ωστόσο, είναι κατά πόσο ικανοποιούνται αυτές οι ανάγκες στο σύγχρονο επαγγελματικό τουριστικό κύκλωμα, για να μπορούμε να μιλάμε για την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων και σε ποιο βαθμό αυτή θα του επιτρέψει την παραγωγή δημιουργικού έργου για την πραγμάτωση των στόχων του. Θεωρείται πάντα ως αυτονόητο και για οποιαδήποτε περαιτέρω ανάλυση, ότι το σημείο που έχει θέσει κάθε εργαζόμενος για την εξελικτική του πορεία και την ιεραρχία των αναγκών και των κινήτρων του είναι ατομικά και μοναδικά, όπως μοναδική είναι και η ύπαρξή του.

1.2 Το παιχνίδι μέσα από τις θεωρίες του.

Με αφετηρία τις πρώτες θεωρίες που διατυπώθηκαν ουσιαστικά για το παιχνίδι τον 18^ο και 19^ο αιώνα ως μέσο επίτευξης κάποιου στόχου, μέχρι και τις πιο σύγχρονες θεωρίες που δίνουν έμφαση και αξία στη διαδικασία αυτή καθαυτή του παιχνιδιού, το νόημα είναι ότι το παιχνίδι αποτελεί μία σπουδαία δραστηριότητα με πλήθος ευεργετικών επιδράσεων, τόσο ατομικά όσο και συλλογικά (Αυγητίδου, 2001 · Wood, 2004/2010). Οι θεωρίες αυτές, η συνοπτική ανάλυση των οποίων έπεται, προσφέρουν μία βαθιά ανάλυση για το παιχνίδι και τη σπουδαιότητά του, χωρίς όμως να παραβλέπονται οι επιρροές που αυτό δέχεται από τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές των συμμετεχόντων (Καλπογιάννη, Φύσσας, & Αβδελίδου, 2015).

Έτσι λοιπόν, η Θεωρία της Περίσσιας Ενέργειας (Surplus Theory) με εκπρόσωπό της τον βρετανό φιλόσοφο και ψυχολόγο του 19ου αιώνα Herbert Spencer (1873) μιλάει για την ενέργεια που φυσιολογικά συσσωρεύεται σε ένα παιδί, στο πλαίσιο της υγειούς ανάπτυξής του, η οποία καταναλώνεται μέσω του παιχνιδιού (Καλπογιάννη, Φύσσας & Αβδελίδου, 2015). Στη βιολογική θεωρία της Ανακεφαλαίωσης (Recapitulation Theory) ο ψυχολόγος Hall (1959), παρουσιάζει το παιχνίδι ως συνδυαστικό κρίκο ανάμεσα στο πρωτόγονο, ζώδες στάδιο της ζωής μέχρι

το ατομικό σήμερα, ανακεφαλαιώνοντας ή αναβιώνοντας την εξέλιξη του ανθρώπινου είδους (Μάρκου, 2019). Το παιχνίδι συμβάλλει με αναζωογονητικό τρόπο στη σωματική ανάπτυξη και την ωριμότητα υποστηρίζει ο Γερμανός φιλόσοφος Gross (1985) στη θεωρία της προπαρασκευής ή αυτοαγωγής ή θεωρία της προάσκησης των ενστίκτων καθοδηγώντας το παιδί στην ενήλικη ζωή (Κάππας,2005), για να εισέλθουμε στον 20^ο αιώνα με θεωρίες που δίνουν έμφαση στη διαδικασία του παιχνιδιού και όχι τόσο στον σκοπό. Κύριοι εκφραστές όπως ο Freud (1920) με την ψυχαναλυτική θεωρία ο οποίος πρεσβεύει ότι το παιχνίδι προσφέρει για το παιδί διαφυγή από καταπιεστικά βιώματα και απογοητεύσεις (Σμαραγδά-Τσιαντζή, 1996· Δημοπούλου,2008) και οι Vygotsky (1967) και Piaget (1951) με τον μεν πρώτο να υποστηρίζει ότι σημαντικά ψυχολογικά κατορθώματα και κατάκτηση δεξιοτήτων πραγματοποιούνται όταν τα παιδιά προσχολικής ηλικίας έχουν ως βασική δραστηριότητα το παιχνίδι (Μάρκου, 2019) και τον δεύτερο να υποστηρίζει ότι το παιχνίδι προκαλεί τη σύνδεση-ενσωμάτωση νέων εμπειριών σε αυτά που ήδη γνωρίζουν τα παιδιά, διακρίνοντας το παιχνίδι σε παιχνίδι άσκησης, συμβολικό και κοινωνικό (Δημοπούλου, 2008).

Τέλος, δεν θα μπορούσε να παραλειφθεί η παρουσία του παιχνιδιού στις παιδαγωγικές θεωρίες των Froebel (1861), Dewey (1965) και Μοντεσσόρι (1978) οι οποίοι υπερτόνισαν τη σύζευξη παιχνιδιού και μάθησης (Μάρκου, 2019).

1.2.1 Το δραματικό παιχνίδι και οι διαστάσεις του

Το δραματικό παιχνίδι, αναφερόμενο και ως θεατρικό παιχνίδι, παρουσιάζεται στη βιβλιογραφία ως ομπρέλα η οποία καλύπτει ποικίλες, συνήθως επικαλυπτόμενες, μορφές παιχνιδιού, όπως το παιχνίδι προσποίησης, το συμβολικό παιχνίδι, το παιχνίδι ρόλων, το παιχνίδι φαντασίας, το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι και άλλες (Mellou, 1996).

Απαρχή του, η εκ φύσεως διάθεση των παιδιών για παιχνίδι. Η στοχοθέτηση, η ομάδα-στόχος καθώς και ο βαθμός συμμετοχής-καθοδήγησης του δημιουργού θα καθορίσουν αν πρόκειται για ελεύθερο, ημιδομημένο ή ημικαθοδηγούμενο και πλήρως δομημένο ή καθοδηγούμενο δραματικό παιχνίδι (Φανουράκη, 2010).

Άξια λόγου αποτελεί επίσης η σύνδεση μεταξύ δραματικού παιχνιδιού και εκπαιδευτικού δράματος, καθώς ως αφετηρία του τελευταίου αναφέρεται το ενστικτώδες συμβολικό παιχνίδι (Τσιάρας, 2016). Για τον Somers (1995) το εκπαιδευτικό δράμα αποτελεί το σημείο όπου το παιχνίδι συναντά το θέατρο.

Ωστόσο, η Φανουράκη (2010) διευκρινίζει ότι ομοιάζουν λιγότερο στο στάδιο της εκτέλεσης και της αξιολόγησης. Σε κάθε περίπτωση, το εκπαιδευτικό δράμα και το δραματικό/θεατρικό παιχνίδι χρησιμοποιούν τις θεατρικές συμβάσεις οδηγώντας τα μέλη σε συμμετοχική δράση. Εάν προσθέσουμε την ύπαρξη στόχου, το χρονοδιάγραμμα, την αξιολόγηση και την καθοδήγηση του εμπνευστή τότε μιλάμε για ολιστικές παιδαγωγικές μεθόδους που μόνο ευεργετικά αποτελέσματα μπορούν να έχουν για τον άνθρωπο (Τσιάρας, 2005/2016).

Για την παιδαγωγική αξία εξάλλου του δραματικού παιχνιδιού κάνουν λόγο και οι σπουδαίοι μελετητές Dorothy Heathcote (1985), ο Gavin Bolton (1984), ο Peter Slade (1981) και ο Brian Way (1967) (Τσιάρας, 2005).

Ως «τόπο» συνάντησης θεάτρου/παιδιών αναφέρεται η Beauchamp (1998) για το δραματικό παιχνίδι, όπου τα παιδιά μιμούνται πράξεις και πρότυπα (Αυγητίδου, 2001:258-260). Ομοίως και ο Harris (2000) υποστηρίζει ότι το δραματικό παιχνίδι προσομοιάζει με το συμβολικό όπου το παιδί ενεργεί αυτοσχεδιαστικά, μέσα από έναν φανταστικό ρόλο (Μιχαλοπούλου,2010:104). Η θεατρική παράσταση ως οργανωμένη-δομημένη διαδικασία σε επίπεδο ρόλων και σεναρίου, διαχωρίζεται από το δραματικό παιχνίδι (Evans, 1949) και δεν αποτελεί αυτοσκοπό ή ζητούμενο (Κουρετζής,1991) ωστόσο ο Τσιάρας (2005:93) αναφέρεται σε κοινά χαρακτηριστικά δραματικού παιχνιδιού-θεάτρου όσον αφορά τη δραματική δράση μέσα από εικόνες και ιδέες που αλλάζουν μορφές και νοήματα (Kitson, & Spiby, 1997 · Beauchamp, 1998 · Μουδατσάκης,1994 · Rosenborg,1987). Πρόκειται για ένα πάντρεμα παιχνιδιού και θεάτρου μέσα από τη δράση των ρόλων που αναλαμβάνουν οι συμμετέχοντες με απώτερο σκοπό την παιδαγωγική καλλιέργεια μέσα από βιωματικές, αισθητηριακές τεχνικές (Γραμματάς, 1998).

1.2.2 Το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι ως διάσταση δραματικού παιχνιδιού και τα οφέλη του.

Το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι θεωρείται μορφή ολοκληρωμένου και ώριμου δραματικού παιχνιδιού, αναπτύσσεται μέσα από την πρόοδο του συμβολικού παιχνιδιού (Βίτσου,2016 · Τσάκα, 2015) και εμφανίζεται στην ηλικία των τριών ετών (Παπλωματά, 2004). Ουσιαστικά πρόκειται για παιχνίδι με έντονο το στοιχείο της προσποίησης μέσα από ρόλους με κοινωνική χροιά, που εναλλάσσουν δύο ή περισσότερα άτομα, αλληλοεπιδρώντας μέσω του προφορικού λόγου (Nwokah,2010 ·

Βίτσου, 2016 · Παπλωματά, 2004 · Δάσιου, & Σιβροπούλου, 2009 · Dinham, & Chalk, 2018).

Η αντανάκλαση της κοινωνικής πραγματικότητας διαφαίνεται μέσα από ρόλους της οικογενειακής ζωής, της επαγγελματικής ζωής και των φανταστικών προσώπων-ηρώων μιας ιστορίας ή ταινίας (Τσάκα, 2015) με αποτέλεσμα την αίσθηση του αυτοελέγχου και την κατάκτηση εννοιών του κοινωνικού γίνεσθαι από μικρή ηλικία (Hendy & Toon, 2001· Παπλωματά, 2004:15). Άρα, μέσα από κοινωνικά δίπολα μαμά-παιδί, γιατρός-ασθενής, υπάλληλος-πελάτης, δάσκαλος-μαθητής, αλλά και μέσα από άλλους κοινωνικούς ρόλους είτε πραγματικούς είτε φανταστικούς (το αγόρι που «παίζει» τον Σούπερμαν και σώζει τον κόσμο) νοηματοδοτείται το περιβάλλον στο οποίο ζουν και ενεργούν καθημερινά τα παιδιά, όντας ωστόσο προστατευμένα από ανεπιθύμητη κριτική ή συνέπειες (Toye, & Prendiville, 2013).

Παράλληλα, το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι επιβεβαιώνεται από τους Hadley (2002), Lobman (2003), Guss (2005a), Lofdahl (2005) και Sawyer (2006) ως θεμέλιο του δραματικού αυτοσχεδιασμού. Αυτοσχεδιασμός και θεατρικό παιχνίδι ενεργοποιούν δημιουργικά την ομάδα με καύσιμο τα αισθητηριακά ερεθίσματα της ανθρώπινης εμπειρίας (Μπακονικόλα, 2002). Ο αυτοσχεδιασμός με τη σειρά του παραλλάσσεται σε «δημιουργικό δράμα (*Creative drama*), παιχνίδι φαντασίας και θεματικό παιχνίδι φαντασίας (*Fantasy play & Thematic fantasy play*), δράμα ρόλων και παιχνίδι ρόλων (*role drama & role play*), κοινωνικό δράμα ή κοινωνικοδραματικό παιχνίδι (*sociodrama ή sociodramatic play*), θεατρικό παιχνίδι» (Κατσαβού, 2005:5).

Συνοψίζοντας, όπως αναφέρεται σε άρθρο της Παπλωματά (2004) είναι κοινώς παραδεκτό ότι η μετάβαση ενός ατόμου από το δραματικό παιχνίδι στο οργανωμένο κοινωνικοδραματικό, προϋποθέτει την ύπαρξη ρόλου, αντικειμένων και σεναρίου (Garvey, 1977/1984· Fein, 1981) με τη συμμετοχή τουλάχιστον 2 ατόμων, τα οποία ορμώμενα με προφορική και μη, επικοινωνία υποστηρίζουν τη δράση μέσω της μίμησης και της φαντασίας (Smilansky, 1968 · Smilansky, & Klugman, 1990) με την ταυτόχρονη καθοδήγηση του εμπυχωτή (Κουρετζής, & Παρζακώνη, 2012).

Μέσα από τον ρόλο αναδύονται τα οφέλη που προσφέρει το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι. Το άτομο, σε προσωπικό και ομαδικό επίπεδο δύναται να δει τους άλλους και τον εαυτό του μέσα από ένα αλλιώτικο πρίσμα από αυτό της καθημερινότητας. Ως αποτέλεσμα, συνθέτει και συγκρίνει εικόνες και καταστάσεις που το βοηθούν να μεταφράσει ότι έως τώρα δεν είχε νόημα (Αλκηστις, 2008). Από τα πλέον προφανή οφέλη του παιχνιδιού ως διδακτικό εργαλείο είναι η κοινωνική

μάθηση, η κοινωνικοποίηση των ατόμων, η αστείρευτη γνώση μέσα από την επαφή με τους γύρω τους από μικρή ηλικία (Γιαννούλης,1993:145 · Κανακίδου & Παπαγιάννη,1994· Άλκηστις,2008:31). Η Smilansky (1968) μελετώντας το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι ανέδειξε την ανάπτυξη κοινωνικών και γλωσσικών δεξιοτήτων, καθώς και την ανάπτυξη της φαντασίας μέσα από την έρευνά της (Παπλωματά, 2004). Επιπρόσθετα, βελτιώνει την ικανότητα για γραφή και ανάγνωση, την κατανόηση γεωγραφίας και μαθηματικών, την αυτοπειθαρχία, τη συνεργατικότητα και την αυτοσυγκέντρωση (Zigler, & Bishop-Josef, 2009· Bodrova, 2008· Stephens, 2009). Παράλληλα, αναπτύσσεται ένα νέο είδος νοημοσύνης, όπως υποστηρίζει ο Guss (2005b:52), η δραματική νοημοσύνη (dramatic intelligence).

Η συμμετοχή σε δραματικές / θεατρικές δραστηριότητες δίνει στην ομάδα, αλλά και στον εμπυχωτή την ευκαιρία να αντιμετωπίσουν και να διαχειριστούν τόσο τα ψυχολογικά όσο και τα κοινωνικά εμπόδια. Όταν τα άτομα, έχουν την ευκαιρία να εξερευνήσουν άλλους ρόλους και προοπτικές, μπορούν να διευρύνουν την άποψή τους για τον κόσμο, να γίνουν ενσυναισθητικοί χαρακτήρες, να αναπτύξουν ισχυρότερη αίσθηση του εαυτού τους (Άλκηστις,2008· McCammon, Sæbø & O'Farrel, 2011· Avgitidou, 2016) και να αποκτήσουν «*διαπολιτισμική ικανότητα*» (Άλκηστις,2008:31).

Η αλληλεπίδραση της κοινής δραματικής εμπειρίας, του δραματικού κόσμου που μοιράζονται τα μέλη της ομάδας είναι ικανή να οδηγήσει στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων. Επιπρόσθετα, διαμέσου του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού αναπτύσσεται ο αυτοέλεγχος και η αυτορρύθμιση των συναισθημάτων και της συγκέντρωσης, ενισχύεται η αυτενέργεια και η πρωτοβουλία από την προσχολική ηλικία (Matthews, 2008· Avgitidou, 2016). Δίδεται έτσι η δυνατότητα στο άτομο να αξιολογήσει τις κοινωνικές του δεξιότητες και την προγενέστερη εμπειρία του (Pronin-Fromberg, 2017).

Τη διευθέτηση συγκρούσεων σε παιδιά νηπιαγωγείου επιβεβαιώνει η Janice Patterson (1982) μέσω του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού, όπως αναφέρεται στον Τσιάρα (2007) και επαληθεύεται και στους ενήλικες μέσω του παιχνιδιού ρόλων (Καράμηντας,2010 · Κόκκος, 2007 · Ασημίδη, 2018).

1.2.3 Κοινωνικοδραματικό παιχνίδι και ενήλικες.

Αξιοσημείωτη είναι η παρουσία του θεάτρου και της δραματικής τέχνης στη ζωή του ανθρώπου από τα πρώτα βήματα στη σχολική ζωή μέσα από το μάθημα της

θεατρικής αγωγής όπως αυτή αναπτύσσεται στο αναλυτικό πρόγραμμα. Αξιοσημείωτο είναι επίσης το γεγονός ότι η παρουσία αυτή έχει μία φθίνουσα πορεία καθώς το παιδί εισέρχεται και διανύει την εφηβεία του για να ολοκληρώσει τη σχολική του ζωή με ανύπαρκτη την παρουσία της θεατρικής τέχνης.

Σε προηγούμενες ενότητες κρίθηκε σκόπιμη η βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με την παρουσία του παιχνιδιού και του δραματικού παιχνιδιού στη ζωή των παιδιών για να καταστεί σαφές το εύρος της ωφελιμότητάς του, άλλα και ο ρόλος του ως θεμέλιο για την εξέλιξή τους σε ενήλικα άτομα (Τσιάρας, 2006). Στην παρούσα ενότητα εξετάζουμε τον ρόλο που δύναται να διαδραματίσει το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι στη ζωή των ενηλίκων.

Η ενήλικη ζωή μας βρίσκει να μαχόμαστε καθημερινά να βρούμε τον εαυτό μας στον ταχέα αναπτυσσόμενο κόσμο μας, ζώντας μία έντονη πραγματικότητα καθημερινά και αδιάλειπτα, με φραγμούς και δεσμεύσεις, αγωνίες και μάχη με τον εαυτό μας και τους γύρω. Για τον Somers (1995) εξάλλου, όπως αναφέρει ο Τσιάρας (2005: 26) η ζωή μας, μέσω των κοινωνικών συναναστροφών, περιστρέφεται γύρω από ένα καθημερινό παιχνίδι ρόλων.

Στο πεδίο του δραματικού αυτοσχεδιασμού με δράσεις παιχνιδιού, γίνεται επίσης λόγος για ανάπτυξη συλλογικής δημιουργικότητας (collaborative creativity), ως μέσο για την ενίσχυση και την ενδυνάμωση της ομάδας, με αφετηρία την παιδική ηλικία (Sawyer, 2006 · Hakkarainen, & Bredikyte, 2010) φτάνοντας έτσι, στην ενήλικη ζωή που θα μας επιτρέπει να δημιουργήσουμε κοινωνικούς δεσμούς με τους γύρω μας και ευφυή κοινωνικά σύνολα-ομάδες (genious groups) (Sawyer, 2006).

Η παιγνιώδης διάθεση των ενηλίκων ωστόσο χάνεται μεγαλώνοντας ή συχνά παρεμποδίζεται από την καταπιεστική μορφή της σύγχρονης καθημερινότητας. Άρα, είναι αναγκαίο για τους ενήλικες, είτε ως συμμετέχοντες σε δραματικά παιχνίδια είτε ενεργώντας ως εμπνευστές δραματικών παιχνιδιών, να ξανασυνδεθούν με τη διάθεση για παιχνίδι που ενδεχομένως κατέπνιξαν στην εξελικτική πορεία της ζωής τους (Hadley, 2002).

Το δραματικό παιχνίδι μπορεί να ωφελήσει και τους ενήλικες σε πολλαπλά επίπεδα όπως ακριβώς και τα παιδιά. Όσοι δε, έχουν έρθει σε επαφή με τη θεατρική τέχνη στη σχολική τους ηλικία, αναπτύσσοντας την κριτική τους ικανότητα, μετατρέπονται σε ενήλικους ενεργούς πολίτες (Τζαμαργιάς, 2014). Ο αυθορμητισμός και η ελευθερία επανέρχονται στο προσκήνιο, ενισχύεται η αυτοέκφραση και η

ευκαιρία να συμπεριφερθούν «ανώριμα» μέσα στο ασφαλές περιβάλλον δράσης του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού (Blatner, & Blatner, 1997).

Η επαφή μας με τη δραματική τέχνη δεν είναι μια διαδικασία με ημερομηνία λήξης. Όλα αυτά που κερδίζουμε από την ενασχόλησή μας με αυτή, είναι αξίες και εφόδια που χρειαζόμαστε για την προσωπική μας ενδυνάμωση και στον ενήλικο βίο. Είναι η δημοκρατική στιγμή μας, η στιγμή που κλείνουμε την πόρτα σε εξωγενείς παράγοντες να επιβάλλουν τις αποφάσεις τους (Άλκηστις, 2008) αφού έχουμε ενισχύσει την αντίληψη, την αυτογνωσία και την ετερογνωσία (Brown, 2009· McCammon, Sæbø, & O'Farrel, 2011).

Η δραματική τέχνη επιβεβαιώνει τον ρόλο της ως παιδευτικό εργαλείο και στην εκπαίδευση ενηλίκων όπου το παιχνίδι ρόλων δεσπόζει, καθώς έχει αποδειχτεί ότι είναι από τα ισχυρότερα εργαλεία κατάκτησης και αφομοίωσης επαγγελματικών γνώσεων και καλλιέργειας κοινωνικών δεξιοτήτων σε ατομικό και ομαδικό συνάμα, πεδίο (Κόκκος, 2005α/2005β · Jaques, 2001 · Jarvis, 2004 · Rogers, 1999).

Στο πλαίσιο της δια βίου και της συνεχιζόμενης κατάρτισης αποδεικνύεται ότι το δράμα στην εκπαίδευση υπηρετεί τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων όπως αυτές παρουσιάζονται από τον Κόκκο (2007) στο εγχειρίδιο εκπαιδευτών ενηλίκων του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (2014:9) και είναι «η ενεργητική συμμετοχή των εκπαιδευομένων στην πορεία της μάθησης, η αξιοποίηση των εμπειριών τους και ο σεβασμός του τρόπου με τον οποίο καθένας μαθαίνει». Κατά συνέπεια, το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι μπορεί να εφαρμοστεί ως μέσο αγωγής και επιμόρφωσης και στον εργασιακό χώρο.

Επικοινωνία διαπροσωπική, κριτική σκέψη, κοινωνική αντίληψη, επίλυση προβλήματος, παραγωγικός συλλογισμός, διορατικότητα και οξυδέρκεια, αποτελεσματικότητα στη λήψη αποφάσεων, φαντασία, δημιουργικότητα, ομαδικό πνεύμα, είναι ουσιώδεις ικανότητες οι οποίες σε συνδυασμό με την επαγγελματική εμπειρία και τις σπουδές συνθέτουν το επαγγελματικό προφίλ των στελεχών που απαιτεί το σύγχρονο τουριστικό κύκλωμα (Θεοχάρης, 2016). Είναι προφανές ότι οι τεχνικές και τα εργαλεία που διαθέτει η δραματική τέχνη επιβεβαιώνουν την καλλιέργεια των προαναφερθέντων και όχι μόνο, ικανοτήτων. Η αξία και η χρησιμότητα της δημιουργικότητας και της αυτοέκφρασης των εργαζομένων αποτελεί πλέον ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση και τη βιωσιμότητά της στο εξελισσόμενο σήμερα (Craft, 2007· Κλαδάκη, 2016:42).

1.2.4 Ο θεραπευτικός ρόλος της τέχνης.

Όσον αφορά την παρούσα έρευνα αξίζει να γίνει αναφορά στο συσχετισμό μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού καθώς το δεύτερο χρησιμοποιείται ως θεραπευτικό εργαλείο μέσα από τη χρήση του οποίου επιδιώκεται η μείωση του πρώτου. Τα οφέλη και οι αξίες του δραματικού παιχνιδιού όπως αναπτύχθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια σε παιδιά και ενήλικες, αντικατοπτρίζουν τις θεραπευτικές ιδιότητες της δραματικής τέχνης που έχουν τις απαρχές τους στην αρχαία Ελλάδα και την «κάθαρση» του Αριστοτέλη (Aristotle,1954· Bailey,2009).

Εξάλλου, ο ψυχοθεραπευτικός ρόλος του δραματικού παιχνιδιού στα παιδιά έχει αναγνωριστεί εδώ και χρόνια σε έρευνες των Curry (1974) και Fineman (1962) όπως αναφέρει σε έρευνά του ο Tsiaras (2012). Στην ίδια έρευνα διαφαίνεται ότι το δραματικό παιχνίδι χτίζει την αυτοαντίληψη παιδιών δημοτικού ηλικιακού φάσματος 8-11 ετών δημιουργώντας έτσι ενδυναμωμένους χαρακτήρες (Tsiaras, 2012), ζητούμενο που παραμένει και στην ενήλικη ζωή.

Η θεραπευτική ιδιότητα του εκπαιδευτικού δράματος και της θεατρικής αγωγής γενικότερα έχει άμεση σχέση με την αντιμετώπιση αρνητικών συναισθημάτων που κατακλύζουν πνεύμα και σώμα. Οι σχέσεις που αναπτύσσουν τα άτομα με τους άλλους μέσα από τους ρόλους, συνεισφέρουν στο να επεξεργάζονται αυτά που νιώθουν, να είναι αληθινοί σε ένα περιβάλλον ασφάλειας και από το «σαν να», ελευθερώνονται και θεραπεύονται (Τσιάρας,2005 · Τζαμαργιάς, 2014:67).

Το παιχνίδι ρόλων είναι πρωταγωνιστής στο ψυχόδραμα και το κοινωνιόδραμα (Moreno, & Moreno, 1970· Moreno, 1980). Το άτομο και η ομάδα αντίστοιχα διανύουν μία διαδρομή κάθαρσης και ανακάλυψης του εαυτού μέσα από τον ρόλο και την αλληλεπιδραστική συνθήκη που δημιουργείται (Τσιάρας,2005· Fox,1987).

Ο Τσιάρας (2005:81) αναφέρεται στις απόψεις των Erikson (1963/1993) και Winnicott (1999) περί «αυτοθεραπευτικού συμβολικού παιχνιδιού» που σαφώς επηρέασαν τη δραματοθεραπεία όπως έκανε και το εκπαιδευτικό δράμα (Jennings, 1993). Η Άλκηστις (2008:20) αναφέρει χαρακτηριστικά «[...] το θέατρο ως τέχνη μη απολιθωμένη αλλά αναδυόμενη και ρέουσα, σε συνεχή συνδιαλλαγή με τον άνθρωπο, την κοινωνία και τα προβλήματά της [...] μπορεί να φέρει τον καθένα αντιμέτωπο με τον ίδιο του τον εαυτό σε μια φιλική σχέση αποστασιοποίησης, κριτικής αυτοπαρατήρησης, δημιουργικής έκδρασης, που και αυτή με τη σειρά της μπορεί να

οδηγήσει σε προσωπική ανατροφοδότηση, αναμόρφωση, αποφόρτιση, ακόμα και θεραπεία».

Αν μη τι άλλο, αυτή η απελευθερωτική διάσταση της δραματικής τέχνης και η παιγνιώδης ατμόσφαιρα που επικρατεί μέσα σε αυτή, προσφέρει διέξοδο και εκτόνωση για τους ενήλικες από τους ασύλληπτα γρήγορους ρυθμούς και την πίεση της καθημερινότητας. Η δραματοθεραπεία βοηθά τα άτομα που βρίσκονται σε μία κατάσταση εσωτερικής αναζήτησης ή και σε κρίση ταυτότητας να αντιληφθούν τη θέση τους στο κοινωνικό σύνολο που ζουν, εργάζονται και αλληλεπιδρούν με τους γύρω τους (Hornbrook, 1989).

Στη θεραπεία μέσω της τέχνης ανήκει και συμβάλλει ουσιαστικά η μουσική. Η μουσικοθεραπεία βρίσκει εφαρμογή σε πολλούς κλάδους, χρησιμοποιείται και σε άτομα με ειδικές ικανότητες και συνδέεται άμεσα με την ψυχοθεραπεία, συντελώντας στην κοινωνικό-συναισθηματική αρμονία μικρών και μεγάλων (Ψαλτοπούλου-Καμίνη,2015).

Μέσω εκπαιδευτικού δράματος, θεατρικού παιχνιδιού, κουκλοθεάτρου και άλλων εργαλείων δραματικής τέχνης στην εκπαίδευση χτίζεται τείχος απέναντι σε εικόνες και πρότυπα βίας, αδιακρίτως προβεβλημένα από τα ΜΜΕ, αφήνοντας χώρο για εξωστρεφείς αρμονικές σχέσεις (Τσιάρας, 2008).

1.2.5 Θεατροπαιδαγωγικά προγράμματα και εμπνυχωτής.

Σημείο συνάντησης θεάτρου και παιδαγωγικής, μάθησης και θεατρικής τέχνης αποτελεί το θεατροπαιδαγωγικό πρόγραμμα (Σέξτου,2006) στο οποίο εμπλέκονται τέχνες και τεχνικές (Μοντζολή, 2016) με αποτέλεσμα να μεταμορφώνεται σε πρόγραμμα θεατροπολυτεχνικό. Υπηρετώντας τη βιωματική μάθηση, το θεατροπαιδαγωγικό ενεργοποιεί και εμπλέκει τους συμμετέχοντες καθ' όλη τη διάρκειά του (Αλκηστις, 1998/1999). Ευνοείται πλήρως η συνθήκη της εκπαίδευση και μάθησης των ενηλίκων αφού το θεατροπαιδαγωγικό επικεντρώνεται στον κριτικό στοχασμό, την αμφίδρομη επικοινωνία μέσω των εμπειριών των μελών της ομάδας και στην ενεργητική συμμετοχή αυτών.

Ο βαθμός έκθεσης των μελών είναι μεγάλος για αυτό θα πρέπει να έχει εκ των προτέρων δημιουργηθεί ένα περιβάλλον ασφάλειας, εμπιστοσύνης και αλληλοσεβασμού (McGregor, Robinson, & Tate,1977· Τσιάρας, 2005:90· Γραμματάς, 1999). Μέσα από αυτή τη δημοκρατική διαδικασία με μεθοδολογία,

στόχο, χρονοδιάγραμμα και αναστοχασμό-αυτοαξιολόγηση εντείνεται η αυτενέργεια στο κοινωνικό γίνεσθαι (Λενακάκης, & Κολτσίδα, 2018:431).

Την ίδια στιγμή η αλληλεπιδραστικότητα του παιχνιδιού και η δυναμική παρουσία των συμμετεχόντων στο θεατροπαιδαγωγικό πρόγραμμα διευρύνει τους ορίζοντες της σκέψης (Λενακάκης, 2014). Ο ρόλος του εμπυχωτή-θεατροπαιδαγωγού είναι καθοριστικός. Ως ρυθμιστής της διαδικασίας, αφουγκράζεται τις ανάγκες των μελών και διαμορφώνει το πλαίσιο της δράσης, συμμετέχοντας ενεργά στην πλοκή (Λενακάκης, & Παναγή, 2018).

Ο σχεδιασμός των θεατροπαιδαγωγικών παρεμβάσεων κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού της έρευνάς μας εδράζεται στους 4 πυλώνες του θεατρικού παιχνιδιού: σώμα, αναπαράσταση, ομάδα, εμπυχωτής (Κουρετζής, 1991· Κουρετζής, & Παρζακώνη, 2012). Η έκφραση μέσω της κίνησης απελευθερώνει από τη συστολή και οδηγεί σε σωματική αυτογνωσία όπου νους και σώμα ισορροπούν. Στην αναπαράσταση ενεργοποιείται ο κριτικός στοχασμός και το βίωμα των αισθήσεων σε προσωπικό και συλλογικό χωροχρόνο, όπου η δυναμική και η συνεργατική δημιουργικότητα και φαντασία μπορούν να μετασηματίσουν την ομάδα σε ένα ευφύες κοινωνικό σύνολο. Ο εμπυχωτής *«αισθητοποιεί το μάθημα δια του θεάτρου και καθιστά τερπνή και γοητευτική την εκπαιδευτική - διδακτική διαδικασία.»* (Κουρετζής, & Παρζακώνη, 2012:241).

Έχοντας ως επίκεντρο τους πυλώνες αυτούς αναπτύσσονται τα στάδια των θεατροπαιδαγωγικών παρεμβάσεων θεατρικού παιχνιδιού ως εξής: Στο πρώτο στάδιο η ομάδα πρέπει να ενεργοποιηθεί και να ευαισθητοποιηθεί μέσω ασκήσεων που θα λειτουργήσουν ως αφορμή για τη συνέχεια. Το δεύτερο και τρίτο στάδιο είναι αφιερωμένο στην αναπαραγωγή, τον αυτοσχεδιασμό και τη δραματοποίηση όπου μέσω του παιχνιδιού του ρόλου γίνεται η αναπαράσταση και κυριαρχεί η κίνηση, ο διάλογος, η εκφραστικότητα. Στο τέταρτο στάδιο πραγματοποιείται ο αναστοχασμός πάνω στην εμπειρία που βίωσαν τα μέλη της ομάδας. Ο εμπυχωτής θα πρέπει να είναι προετοιμασμένος με ένα πρόγραμμα που θα καλύπτει τις ανάγκες και την ηλικία της ομάδας καθώς και ευέλικτος ώστε να είναι σε θέση να το προσαρμόσει ομαλά σε αλλαγές που μπορεί να ανακύψουν κατά τη διάρκεια (Woolland, 1999· Hornbrook, 1998· Τσιάρας, 2005:113).

1.3 Επαγγελματική εξουθένωση-burnout

Σε έναν κόσμο που αντιμετωπίζει μεγάλες κοινωνικές και οικονομικές δυσκολίες, οι άνθρωποι βιώνουν συνεχώς κλιμακούμενη πίεση στον χώρο εργασίας και όχι μόνο. Ως αποτέλεσμα, πολλοί εργαζόμενοι από διάφορους τομείς σε όλο τον κόσμο να υποφέρουν από εργασιακό άγχος, εξάντληση και κόπωση, τα πιο εμφανή σημεία της οποίας αναφέρονται συχνά ως σύνδρομο εξουθένωσης (Kant et al., 2003·Langelaan et al., 2006).

Τα ονόματα των Herbert Freudenberger (1974) και Sigmund Ginsburg (1974) ήταν τα πρώτα που συνδέθηκαν με το σύνδρομο εξουθένωσης μέσα από τα επιστημονικά τους άρθρα και την εθνογραφική, κατά κύριο λόγο, έρευνα (Freudenberger, 1975/1977α/1977β· Freudenberger, & Richelson, 1980· Heinemann, & Heinemann, 2017).

Ο ίδιος παρατηρώντας και συζητώντας με τους συναδέλφους του διαπίστωσε ότι αμφότεροι συγκλίνουν σε μία κούραση διανοητική και σωματική την οποία ονόμαζαν ως εξουθένωση - εξάντληση. Στο αρχικό του άρθρο το 1974 ο Herbert Freudenberger περιγράφει αυτή την κατάσταση ως μία υπερπροσπάθεια και υπερκατανάλωση ενέργειας και ψυχικών αποθεμάτων στον εργασιακό χώρο. Πρόσθεσε σε αυτό και συμπτώματα σωματικά και συμπεριφορικά, όπως κούραση, πονοκέφαλο, αϋπνία και απογοήτευση, θυμό, υπερκατανάλωση ηρεμιστικών, κυνισμό, ακόμα και ανάμεσα σε άτομα με αυτοπεποίθηση.

Σκιαγραφώντας το προφίλ των ατόμων με προδιάθεση στο burn out κατέληξε ότι αφορά εργαζόμενους με μεγάλο βαθμό εργασιακής δέσμευσης σε επαγγέλματα με έντονη συναισθηματική εμπλοκή και έντονη ανθρώπινη επαφή, όπως η εκπαίδευση και οι δομές υγείας, σε συνδυασμό με άσχημες επικρατούσες εργασιακές συνθήκες.

Τη δεκαετία του 80 η Christina Maslach αρχικά ασχολείται με την ποιοτική έρευνα του συνδρόμου χρησιμοποιώντας τις συνεντεύξεις, την παρατήρηση και τη μελέτη περίπτωσης, ωστόσο πρωτοπορεί με την κατασκευή του Maslach burnout inventory (Maslach, & Jackson, 1981) για την ποσοτική μέτρηση της εξουθένωσης στον χώρο εργασίας. Ομοίως και η Maslach, εντοπίζει ότι το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης απαντάται σε επαγγέλματα εντόνως αλληλεπιδραστικά με συναδέλφους και πελάτες διευρύνοντας το πεδίο πέρα από τον κλάδο της υγείας, τον οποίο αρχικά μελέτησε και σε άλλους τομείς και συγκεκριμένα στην εκπαίδευση, τον στρατό, τις επιχειρήσεις (Maslach, 1976 · Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Συνδέοντας την επαγγελματική εξουθένωση με το εργασιακό στρες, η Maslach περιγράφει το σύνδρομο μέσα από τρεις διαστάσεις: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα, με την πρώτη διάσταση να αναφέρεται και να αναλύεται αδιακρίτως σε πληθώρα ερευνών, γεγονός που οδήγησε την απομόνωσή της από μερίδα ερευνητών και στην τυχαιοποίηση, αναφορικά με την επίδρασή τους στο σύνδρομο, των άλλων δύο (Shirom, 1989). Ωστόσο, προκειμένου να αποφευχθεί η επιφανειακή μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης απαιτείται έρευνα, συνδυασμός και μέτρηση και των τριών διαστάσεων καθώς είναι σημαντικό να αποτυπωθεί η σχέση που έχουν οι εργαζόμενοι με την ίδια τους την εργασία σε πολλαπλά επίπεδα (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), κοινωνική, συναισθηματική, πνευματική, υλιστική για να προταθούν οι κατάλληλοι τρόποι αντιμετώπισης.

1.3.1 Τα στάδια και οι διαστάσεις του burnout

Το πρόβλημα της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει ερευνηθεί από πολλούς επιστήμονες, ωστόσο επειδή η έρευνά μας χρησιμοποιεί το MBI για την ποσοτική μέτρηση θα παρουσιάσουμε την εξουθένωση εστιάζοντας στις τρεις διαστάσεις της Maslach: συναισθηματική εξουθένωση, αποπροσωποποίηση και προσωπική επίτευξη.

Το εργασιακό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση συνδέονται άμεσα, με το πρώτο να προκρίνεται ως προάγγελος του burn out και όχι ως ταυτόσημη με αυτή έννοια. Συνεπώς, η σχέση των 2 παραγόντων έγκειται στην ανεπαρκή ή λανθασμένη διαχείριση του στρες που έχει ως κατάληξη την εξουθένωση (Muldary, 1983). Με άλλα λόγια, το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης αναδύεται ως απάντηση στο συνεχές εργασιακό στρες.

Η πρώτη από τις διαστάσεις του συνδρόμου είναι η συναισθηματική εξάντληση. Ως διάσταση με τη μεγαλύτερη δημοφιλία στις έρευνες (Burke, Greenglass, & Schwarzer, 1996 · Wallace, & Brinkerhoff, 1991· Καλαμάρα, 2019) παρουσιάζεται πρώτη και σχετίζεται με τη φθίνουσα πορεία πρωτίστως της ψυχικής και κατόπιν της σωματικής ενέργειας. Ελλείπει θετικών συναισθημάτων, ο αρνητισμός εισβάλλει σταδιακά, με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να νιώθει κενότητα που οδηγεί στην αδιαφορία.

Ακολούθως, η αδιαφορία απέναντι σε πελάτες και συναδέλφους εντείνεται και οι ανθρώπινες σχέσεις στερούνται ενσυναίσθησης και ενδιαφέροντος. Ο επαγγελματίας εμφανίζει σημάδια αποπροσωποποίησης φτάνοντας πολλές φορές σε σημείο κινισμού (Shirom, & Ezrachi, 2003) γεγονός που μεταφράζεται σε άρνηση

εξυπηρέτησης πελατών, σε έλλειψη συνεργατικότητας και ομαδικού πνεύματος. Η απομόνωση και η μοναχικότητα του εργαζόμενου επισκιάζει κάθε διαπροσωπική επικοινωνία και κοινωνική επαφή στον χώρο εργασίας με τάση εξάπλωσης και σε περιβάλλοντα εκτός αυτής. Σε αρκετές έρευνες η απουσία ευαισθησίας ερμηνεύεται ως προσπάθεια του εργαζόμενου να αμυνθεί (Maslach, Shaufelli, & Leiter, 2001).

Μοιραία, ο εργαζόμενος βυθίζεται σε απογοήτευση και καταβάλλεται από αίσθημα ανικανότητας ως προς την εργασιακή του απόδοση. Αμφισβητεί τον εαυτό του και τις δεξιότητες που διαθέτει με αποτέλεσμα την έλλειψη αυτοπεποίθησης και αυτοεκτίμησης που εκφράζονται με αισθήματα κατωτερότητας απέναντι σε τρίτους. Αξίζει να σημειωθεί ότι το συγκεκριμένο στοιχείο δύναται να προέρχεται και από άλλες αιτίες, καθώς κάθε άνθρωπος που εισέρχεται στον επαγγελματικό βίο έχει προσδοκίες για επαγγελματική επιτυχία και αποτελεσματικότητα που σχετίζονται με τις σπουδές, τις φιλοδοξίες, τις αξίες που έχει σε ένα ιδανικό περιβάλλον εργασίας. Άρα, όταν δεν ικανοποιούνται αυτές οι προσδοκίες ο εργαζόμενος μπορεί να νιώσει αναποτελεσματικός ανεξάρτητα αν νιώθει εξουθενωμένος ή όχι (Maslach, Shaufelli & Leiter, 2001).

1.3.2 Αίτια burnout-προσωπικότητα.

Μελετώντας τις διαστάσεις της εξουθένωσης στην προηγούμενη ενότητα αναφέραμε ότι η κακή διαχείριση του άγχους στην εργασία ανοίγει το δρόμο στην εξουθένωση. Στις περισσότερες έρευνες, τα αίτια πηγάζουν από τρία μέρη: από το ίδιο το άτομο, από την επιχείρηση και από τη δουλειά αυτή καθαυτή (Angerer, 2003).

Ένα μέρος των αιτιών της εξουθένωσης σχετίζεται με την προσωπικότητα και τον χαρακτήρα του ατόμου σε συνάρτηση με τον τρόπο διαχείρισης των δυσκολιών. Αναμένοντας την κάλυψη των προσδοκιών τους πολλοί επαγγελματίες απογοητεύονται και κατακλύζονται από συναισθήματα ανικανότητας όταν αυτό δε συμβεί. Μέσα από την εργασία μας αποζητούμε την κάλυψη ορισμένων αναγκών ψυχολογικών και κοινωνικών, ήτοι φιλία, κοινωνικές συναναστροφές και κοινωνικοποίηση, επικοινωνία, ασφάλεια και άλλες (Λύτρας, 1992/1993). Όταν οι ανάγκες δεν ικανοποιούνται προφανώς επέρχονται αρνητικές σκέψεις και απογοήτευση που εμποδίζουν την πορεία για την αυτοπραγμάτωση και την αυτοολοκλήρωση, καθώς μειώνεται η παραγωγικότητα του εργαζόμενου. Σε αυτό μπορεί επίσης να συμβάλλει η μη αντικειμενική ανάλυση των χαρακτηριστικών του επαγγέλματος τα οποία, σε αναντιστοιχία με τις πραγματικές επικρατούσες συνθήκες,

οδηγούν σε διάψευση του επιθυμητού. Η αποπροσωποποίηση είναι το επακόλουθο, αλλά και ένα τρόπος για τον εργαζόμενο να αμυνθεί, επιφέροντας ωστόσο αρκετές φορές μία κακή εξυπηρέτηση πελάτη (Maslach, & Jackson, 1984).

Επίσης, η τελειοθηρία, ο υπερβολικός ζήλος, τα χαμηλό επίπεδο αυτοεκτίμησης αποτελούν για πολλούς εργαζόμενους τις γενεσιουργές αιτίες του έντονου στρες ικανές να αποτελέσουν το εφαλτήριο για επαγγελματική εξουθένωση.

1.3.3 Αίτια burnout – επιχείρηση.

Εξετάζοντας το θέμα από μία άλλη οπτική, από την πλευρά των επιχειρήσεων τα αίτια εντοπίζονται σε αρκετά σημεία. Η κάθε επιχείρηση για να λειτουργήσει έχει ανάγκη το προσωπικό. Σε έναν εντόνως ανθρωποκεντρικό κλάδο, που υπολειπεται σε εποχές ύφεσης η ανασφάλεια εντείνεται. Πολλές φορές η διοίκηση υιοθετεί ένα αυταρχικό και παγερό στυλ ηγεσίας που απαιτεί στείρα αφοσίωση του προσωπικού με τη χρήση του φόβου, χωρίς περιθώρια πρωτοβουλίας και ανάπτυξης σχέσεων πέρα των αυστηρών τυπικών (Θεοχάρης, 2016). Κατά συνέπεια, δύσκολα θα αναπτυχθεί αλληλεπίδραση μέσω κοινωνικών συναναστροφών παράγοντας που μπορεί να συμβάλλει στην αύξηση της εσωτερικής πίεσης (Pines, & Maslach, 1978/1980· Griffith, Steptoe, & Cropley, 1999).

Θεμελιώδης αρχή της λειτουργίας της οργάνωσης ενός ξενοδοχείου, είναι η σαφής αποτύπωση της ιεραρχίας, χωρίς την ύπαρξη της οποίας δεν μπορεί να λειτουργήσει μία σύνθετη επιχείρηση, όπως είναι το ξενοδοχείο. Άρα, η ανυπαρξία οργανογράμματος συμβάλλει στην εμφάνιση του φαινομένου της σύγκρουσης εντολών το οποίο με τη σειρά θα οδηγήσει σε περαιτέρω διαπροσωπικές διαμάχες εντός εργασίας (Daley, 1979 · Angerer, 2003).

Πολλές τουριστικές επιχειρήσεις λειτουργούν με ελλιπές προσωπικό και αυτό προκαλεί αλυσιδωτές αντιδράσεις με αφετηρία τη συσσώρευση φόρτου εργασιών στους υπάρχοντες εργαζόμενους και μία αναγκαστική διεύρυνση ωραρίου που συχνά αγγίζει τα όρια της εξάντλησης (Νικολάου, 2013). Μοιραία, ο επαγγελματίας αισθάνεται ανεπαρκής και ανίκανος να ανταποκριθεί στις συνθήκες πίεσης και άγχους (Demirdağ, 2019).

1.3.4 Αίτια burnout- εργασιακό αντικείμενο

Τα αίτια της εξουθένωσης πολλές φορές εντοπίζονται και στο είδος της εργασίας αυτό καθαυτό. Αναφορικά με την απασχόληση στις ξενοδοχειακές

επιχειρήσεις και συγκεκριμένα σε θέσεις πρώτης γραμμής όπως είναι οι υπάλληλοι υποδοχής και οι σερβιτόροι, υπάρχει άμεση επαφή με τους διαμένοντες σε επίπεδο εξυπηρέτησης και σε επίπεδο διαχείρισης δύσκολων καταστάσεων (Demirdağ, 2019). Οι υπάλληλοι γίνονται καθημερινά αποδέκτες παραπόνων για το επίπεδο του συνόλου των προσφερόμενων υπηρεσιών και καλούνται να ανταποκριθούν άμεσα ώστε να επιλύσουν αποτελεσματικά ό,τι προκύψει (Νικολάου, 2013).

Καθώς πνεύμα και σώμα συνδέονται άμεσα, η εργονομία είναι ένα παράγοντας που δε θα πρέπει να παραβλέπεται από την εργοδοσία. Περιβάλλον επαγγελματικό που στερείται εργονομίας και ασφάλειας υποθάλπει σωματική και ψυχική επιβάρυνση των υπαλλήλων (Daley, 1979). Κάθε εργαζόμενος καταφέρνει να αποδώσει τα μέγιστα όταν εκπληρώνεται η συνθήκη του ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, χωρίς να παραβλέπονται ωστόσο και οι άλλοι παράγοντες που προαναφέρθηκαν.

Συμπερασματικά, πηγή εξάντλησης δύναται να αποτελέσει ο ίδιος ο εργαζόμενος ανάλογα με την προσωπικότητά του και τις φιλοδοξίες του, η ίδια η επιχείρηση με ασάφεια στην οργάνωση, με υπερβολικές και άδικες απαιτήσεις από τον εργαζόμενο υπό το πρίσμα μη δημοκρατικών συστημάτων διοίκησης. Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με μία θέση εργασίας που είναι αντικειμενικά και εκ φύσεως δύσκολη είναι ικανά να οδηγήσουν στην καλλιέργεια του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην άνοδο του στρες τα αποτελέσματα των οποίων επιδρούν σε σώμα και πνεύμα.

1.3.5 Συμπτώματα

Χαμηλή αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση, αδυναμία επίλυσης διαφωνιών, μη αποδοχή του άλλου, εργασιακή ανασφάλεια, αδικία, κακό συναδελφικό κλίμα, ανεξάντλητο ωράριο και γενικά ακατάλληλο πλαίσιο εργασιακό σε όλα τα επίπεδα επηρεάζει το δίχως άλλο το σώμα και το νου (Wahlstedt, & Edling, 1994· Σταυροπούλου et al., 2010).

Οι μελετητές του συνδρόμου της εξουθένωσης συγκλίνουν σε ψυχοσωματικές ενδείξεις (Awa et al., 2010 · Stanley, 2004 · Cherniss, 1980 · Tyler, & Cushway, 1998· Cushway, 1992) όμοιες με αυτές του χρόνιου στρες, οι οποίες εκφράζονται σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά (Halbesleben, & Buckley, 2004· Pappa, Anagnostopoulos, & Niakas, 2008· Συργκάνη, 2016) και παρουσιάζονται συνοπτικά και αντιστοίχως σε χρόνια κόπωση / εξάντληση, σε πονοκεφάλους, σε έλκος

στομάχου και άλλες γαστρεντερικές διαταραχές, σε αυχενικό άλγος, σε ελλειμματική συγκέντρωση, σε διαταραχές σωματικού βάρους, σε ανωμαλία ύπνου. Έχουν επίσης καταγραφεί συμπτώματα σχετιζόμενα με καρδιαγγειακές παθήσεις, υψηλή αρτηριακή πίεση και μειωμένη σεξουαλική διάθεση.

Το ψυχολογικό πεδίο επιφορτίζεται με άγχος, αδράνεια και απραξία, μείωση αντίληψης και ανικανότητα λήψης αποφάσεων ή επίλυσης ζητημάτων της καθημερινότητας, κυνισμός, επιδίωξη μοναχικότητας, κατακλυσμός από ενοχικά αισθήματα και μείωση αυτοπεποίθησης ή το αντίθετο και κατάθλιψη.

Λαμβάνοντας υπόψη τις τρεις διαστάσεις του burnout της Maslach (1976), ο εξουθενωμένος εργαζόμενος αναμένεται να αντιδράσει έντονα απέναντι σε άτομα του οικογενειακού και του επαγγελματικού κύκλου με αναπόφευκτες τις συγκρούσεις. Η εργασιακή απόδοση τείνει να πέφτει όπως και η ικανοποίηση που προσφέρει η εργασία. Υπάρχει αδικαιολόγητη αρκετές φορές καχυποψία προς συναδέλφους και πελάτες που εκφράζεται με απότομη και αγενή συμπεριφορά. Σε περιστατικά με υπερβολικά υψηλά επίπεδα εξουθένωσης παρατηρείται αυξημένη χρήση αλκοόλ και φαρμάκων.

Συμπερασματικά, όπως προκύπτει από τις ανωτέρω ενδείξεις της εργασιακής εξουθένωσης η σοβαρότητα της κατάστασης εξελίσσεται σε οργανικό, ψυχολογικό και συμπεριφορικό επίπεδο και δεν θα πρέπει να αγνοηθεί από τον εργαζόμενο η πρόωμη εμφάνιση ενδείξεων κόπωσης. Φυσικά αυτό προϋποθέτει τη γνώση και την ενημέρωση σχετικά με το burn out ως φαινόμενο υπαρκτό στον επαγγελματικό βίο (Σταυροπούλου et al., 2010).

1.3.6 Αντιμετώπιση

Σε ατομικό επίπεδο χρειάζεται να εντοπιστεί και να γίνει αναγνώριση και ερμηνεία συμπτωμάτων (Σταυροπούλου et al., 2010). Αυτό έγκειται σε δύο προϋποθέσεις: γνώση του εαυτού και παραδοχή της εξουθένωσης.

Ξεκινώντας τον επαγγελματικό βίο, κάθε άνθρωπος με αντίληψη και κριτική ικανότητα θα πρέπει να είναι ικανός να καθορίσει στόχους έχοντας λάβει νορίτερα ορθή καθοδήγηση και ενημέρωση, γεγονός που υπερτονίζει τη σημασία και τον ρόλο που διαδραματίζει ο επαγγελματικός προσανατολισμός στη ζωή (Χαραλάμπους, 2012 · Βασιλειάδου, 2013). Το γεγονός αυτό μπορεί να συνδράμει στον αποτελεσματικό προσδιορισμό των στόχων του καθώς και σε ενδεχόμενη προσαρμογή των αναγκών σε μια πιο ρεαλιστική βάση.

Ο έχων ενσυναίσθηση εργαζόμενος χτίζει ουσιαστικούς κοινωνικούς δεσμούς που θα του προσφέρουν ασφάλεια αλλά και εξέλιξη (Συργκάνη, 2016). Ομοίως και ο κοινωνικός περίγυρος και οι εκτός εργασίας υποστηρικτικές σχέσεις με φίλους και οικογένεια, συνδράμουν στην αποσυμφόρηση της πίεσης και την αντιμετώπιση της εξουθένωσης (Δημητρόπουλος, & Φιλίππου, 2008).

Η επιχείρηση από την άλλη, η συμβολή της οποίας θεωρείται πιο καθοριστική στην επαγγελματική εξουθένωση (Pappa, Anagnostopoulos, & Niakas, 2008) χρειάζεται να παρέχει σαφείς οδηγίες αρμοδιοτήτων και καθηκόντων, καθοδήγηση και ομαλή ένταξη των νέων εργαζομένων σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, στόχο εξορισμού αποτελεσματικής στελέχωσης (Μάρας, 2005 · Λαλούμης, 2015β). Η συνεχής εκπαίδευση και υποστήριξη των υπαλλήλων πλάθει συνθήκες εμπιστοσύνης εξουδετερώνοντας το άγχος και την αβεβαιότητα. Η υιοθέτηση ενός δημοκρατικού-συμμετοχικού στυλ ηγεσίας και διοίκησης εν αντιθέσει με ένα αυταρχικό και πιο απόμακρο στυλ επιτρέπει στον εργαζόμενο να αναπτύξει τη δημιουργικότητα και την αυτενέργειά του (Demirdağ, 2019).

Διοίκηση και προϊστάμενοι θα πρέπει να κατέχουν τις γνώσεις που απαιτούνται για την παρακίνηση του εργατικού δυναμικού με υλικά και μη, μέσα, έτσι ώστε βάσει των δυνατοτήτων τους οι επαγγελματίες να προσφέρουν το καλύτερο που μπορούν και να γίνουν πιο παραγωγικοί (Lewallen et al., 2003).

Για τις μεγάλες επιχειρήσεις της Αμερικής και της Ευρώπης είναι αυτονόητη η ύπαρξη ψυχολόγου στο πλαίσιο της συμβουλευτικής επιχειρήσεων. Οι μεγάλοι τουριστικοί οργανισμοί θα πρέπει να πρωτοπορήσουν και να εντάξουν στο δυναμικό τους ειδικούς θεραπευτές οι οποίοι θα παρακολουθούν τις εξελίξεις δρώντας προληπτικά ή διορθώνοντας ατέλειες σε επίπεδο οργανωσιακό, αλλά και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (Demirdağ, 2019).

Σύμφωνα με τον Θεοχάρη (2016:413) *«η πολιτική ενός σύγχρονου ξενοδοχείου σε ότι αφορά τους ανθρώπινους πόρους, προσανατολίζεται στην ανάπτυξη άριστων διαπροσωπικών σχέσεων, στη διαμόρφωση κλίματος σεβασμού της κοινωνικής θέσης των εργαζομένων διασφαλίζοντας την απασχόλησή τους και τις οικονομικές αποδοχές τους. Ως εκ τούτου [...] δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για αναγνώριση της υπευθυνότητάς τους και τις δυνατότητες ανάπτυξής τους»*. Στη χώρα μας ένα 7% των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων εφαρμόζει τεχνικές παρακίνησης των εργαζομένων.

Η εθελουσία επιλογή επαγγελματικού αντικειμένου είναι μεγίστης σημασίας, διότι οδηγεί σε ψυχική ισορροπία. Η σημασία της εργασίας καταδεικνύεται από

πολλούς ερευνητές ως βασική ανθρώπινη ανάγκη για δημιουργία, αναγνώριση και κύρος, αποδοχή από τους άλλους ως μέλος ενεργό μιας ομάδας και της κοινωνίας κατ' επέκταση (Λύτρας, 1992/1993).

Επιπλέον, η εκ φύσεως επικινδυνότητα κάποιων επαγγελμάτων αναγνωρίζεται και είναι αναγκαίο να πλαισιώνονται από ειδική και δια βίου εκπαίδευση προκειμένου να αποφευχθεί η επικράτηση επισφαλών συνθηκών για σώμα και πνεύμα (Σταυροπούλου et al., 2010). Ζώντας και δουλεύοντας σε επικίνδυνα περιβάλλοντα καθιερώνεται η έντονη ανησυχία και το άγχος. Η εργοδοσία από την πλευρά της οφείλει να δημιουργήσει ένα απολύτως ασφαλές πλαίσιο εργασίας, ένα προστατευμένο πεδίο δράσης για τον εργαζόμενο, τόσο σε καθημερινό ωράριο όσο και σε συνθήκες, ώστε ο τελευταίος να νιώθει ικανός για παραγωγή έργου.

Η τέχνη με οποιαδήποτε μορφή και αν εκφράζεται, αποτελεί αδιαμφισβήτητο μέσο τόσο πρόληψης όσο και θεραπείας. Η δραματική τέχνη και συγκεκριμένα το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι ως επιλεγέν μέσο χαλάρωσης, ως μέσο ενδυνάμωσης, ως μέσο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης στην παρούσα έρευνα παρέχει διαφυγή από καθημερινές πιέσεις και εξουδετερώνει τις εντάσεις που οδηγούν το άτομο στα όριά του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Πειραματική μικτή έρευνα

Η ερευνήτρια ακολούθησε τη διαδικασία που προβλέπεται στην πειραματική έρευνα, με μία πειραματική ομάδα και μία ελέγχου, με τελικές συγκρίσεις αποτελεσμάτων (Creswell, 2009), εξετάζοντας τη σχέση ανάμεσα σε δύο μεταβλητές, του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού ως ανεξάρτητη και της επαγγελματικής εξουθένωσης ως εξαρτημένη. Επιπροσθέτως, η έρευνα ήταν μικτή, ποσοτική και ποιοτική, κατά τη μεν πρώτη προβλέπουμε και ελέγχουμε μία θεωρία ή κατάσταση και κατά τη δεύτερη κατανοούμε ή και δημιουργούμε μια θεωρία (Cassel & Symon, 1994· Κανούλα, 2011).

Η ποιοτική έρευνα διερευνά κοινωνικά και ατομικά συμβάντα και βιώματα σε συγκεκριμένο χωροχρόνο, εμβαθύνοντας σε αυτά με διάφορες μεθόδους με σκοπό να διαπιστωθεί το αντίκτυπο και η ενσωμάτωσή τους στο κοινωνικό σύνολο (Creswell,1998 · Shah & Corley, 2006).

Για να διαπιστώσουμε την ύπαρξη αιτιώδους σχέσης μεταξύ των μεταβλητών μας, πραγματοποιήθηκαν 12 παρεμβάσεις κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού στην πειραματική ομάδα ενώ στην ομάδα ελέγχου δεν έγινε καμία παρέμβαση. Ο χώρος που χρησιμοποιήθηκε για τις παρεμβάσεις ήταν μία αίθουσα του 1^{ου} Εργαστηριακού Κέντρου Άργους.

Για την ποσοτική έρευνα συμπληρώθηκε το Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, & Jackson, 1981) 22 κλειστών ερωτήσεων εκ των οποίων οι 9 αφορούν στη συναισθηματική εξουθένωση, οι 5 στην αποπροσωποποίηση και οι 8 στην προσωπική επίτευξη. Οι συμμετέχοντες των ομάδων συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο πριν από τις παρεμβάσεις και μετά. Τα δεδομένα αναλύθηκαν μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS. Την ποιοτική έρευνα πλαισίωσε η συμμετοχική παρατήρηση και οι ομαδικές εστιασμένες συνεντεύξεις. Σκοπός ήταν να εντοπιστούν συγκλίσεις και αποκλίσεις σε δύο επίπεδα: πρώτον, ανάμεσα στην πειραματική και στην ελέγχου με τα ερωτηματολόγια, πριν και μετά και δεύτερον, ανάμεσα στην ποσοτική και την ποιοτική μετά την παρέμβαση, στην πειραματική και την ελέγχου με τριγωνισμό απαντήσεων, για να διαπιστωθεί εν τέλει η επιβεβαίωση ή μη των ευρημάτων της ποσοτικής από την ποιοτική.

Η διαχείριση όλων των δεδομένων που συγκέντρωσε η ερευνήτρια από τις ομάδες έγινε με απόλυτα διακριτικό τρόπο διαφυλάσσοντας την ανωνυμία των

μελών. Επίσης, ζητήθηκε από όλους και συμφωνήθηκε η τήρηση της εχεμύθειας καθώς τίγονται ζητήματα εργασιακών σχέσεων και ευαίσθητων προσωπικών και επιχειρησιακών δεδομένων.

2.2 Σκοπός έρευνας

Ο σκοπός της έρευνας είναι να μελετηθούν τα επίπεδα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξάντλησης στους ξενοδοχοϋπαλλήλους του δήμου Ναυπλίων, ένα μέρος κατεξοχήν τουριστικό, με περιόδους αιχμής και ύφεσης ως προς την τουριστική ροή, αλλά και την απασχόληση. Παρόλο που η τουριστική ροή και η απασχόληση είναι ως επί το πλείστον εποχιακή και όχι συνεχής, τα επίπεδα της εξάντλησης δύναται να παραμείνουν για μεγάλο διάστημα στον άνθρωπο (Maslach, 1976 · Cherniss, 1980) γεγονός που αποδεικνύει ότι μία χρονική αποστασιοποίηση από τον εργασιακό χώρο δεν είναι αρκετή για την απόλυτη αντιμετώπισή του. Κατά συνέπεια, επιδιώκεται μέσα από την υλοποίηση της έρευνας, το δραματικό παιχνίδι να αφήσει το ευεργετικό αποτύπωμά του στην ανθρώπινη ύπαρξη.

Στην παρούσα έρευνα επιδιώκεται η μείωση ή και η εξάλειψη της εξουθένωσης μέσω του κοινωνικό δραματικού παιχνιδιού ως μία προέκταση της δραματικής τέχνης. Λαμβάνοντας υπόψη τις προτάσεις αντιμετώπισης του συνδρόμου της εξουθένωσης μέσα από τη βιβλιογραφία και συνυπολογίζοντας τον θεραπευτικό ρόλο της τέχνης και τα οφέλη του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού κατ' επέκταση, θεωρούμε ότι το τελευταίο, ως επιλεγέν μέσο χαλάρωσης, ως μέσο ενδυνάμωσης, ως μέσο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης στην παρούσα έρευνα παρέχει διαφυγή από καθημερινές πιέσεις και εξουδετερώνει τις εντάσεις που οδηγούν το άτομο στα όριά του, συμβάλλει στην αυτογνωσία και ετερογνωσία, διευκολύνει την επίλυση προβλημάτων και διευρύνει το ομαδικό-συνεργατικό πνεύμα.

2.3 Ερευνητική υπόθεση και ερευνητικά ερωτήματα

Το υπό μελέτη σύνδρομο όπως προ είπαμε εκδηλώνεται διαδοχικά με συναισθηματική και σωματική κόπωση, αποστασιοποίηση ή και κυνισμό απέναντι σε τρίτα πρόσωπα, συναδέλφους, πελάτες, οικογένεια, φίλους και τέλος συναίσθημα έλλειψης ικανοτήτων. Υποθέτουμε λοιπόν, ότι το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι θα συμβάλλει στη μείωση ή ακόμα και στην εξουδετέρωσή αυτής. Η επίδραση του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού στις συνισταμένες αυτές εκφράζεται με τη μείωση

του επιπέδου συναισθηματικής κόπωσης και αποπροσωποποίησης και αύξηση του επιπέδου για προσωπικά επιτεύγματα.

Ως επιμέρους στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα αναφέρονται τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και οι τρεις διαστάσεις της ως εξής:

Πρώτο ερευνητικό ερώτημα: βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση οι ξενοδοχοϋπάλληλοι του δήμου Ναυπλιέων και ποιο το επίπεδο αυτής;

Δεύτερο ερευνητικό ερώτημα: μπορεί το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι να μειώσει τη συναισθηματική εξουθένωση των υπαλλήλων και σε ποιο βαθμό;

Τρίτο ερευνητικό ερώτημα: μπορεί το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι να μειώσει την αποπροσωποποίηση των υπαλλήλων απέναντι σε τρίτους και σε ποιο βαθμό;

Τέταρτο ερευνητικό ερώτημα: μπορεί το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι να αυξήσει το επίπεδο προσωπικής επίτευξης των υπαλλήλων;

2.4 Ερευνητικός πληθυσμός

Το προφίλ του ερευνητικού συντίθεται από 32 άτομα εργαζομένους σε καταλύματα που βρίσκονται στον δήμο Ναυπλιέων, ξενοδοχεία κλασσικού τύπου και ενοικιαζόμενα δωμάτια. Το δείγμα επελέγη με δειγματοληψία σκοπιμότητας και για τον λόγο αυτόν τα αποτελέσματα δεν γενικεύονται και δεν αντανακλούν την υφιστάμενη κατάσταση του ευρύτερου πληθυσμού. Για τις ανάγκες της έρευνας το δείγμα χωρίζεται στην πειραματική ομάδα (N16) και στην ομάδα ελέγχου (N16).

2.5 Ποσοτικά μέσα συλλογής δεδομένων

2.5.1 Ερωτηματολόγιο MBI

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα για την ποσοτική μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το Maslach Burnout Inventory(MBI) (Maslach & Jackson,1981). Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς με 22 ερωτήσεις οι οποίες διαχωρίζονται σε 9 ερωτήσεις συναισθηματικής εξάντλησης, 5 ερωτήσεις αποπροσωποποίησης και 8 ερωτήσεις προσωπικής επίτευξης. Η επταβάθμια κλίμακα Likert του MBI αντιπροσωπεύει τη συχνότητα των τριών διαστάσεων ως εξής: το 0 ισοδυναμεί με «ποτέ», το 1 με «μερικές φορές το χρόνο», το 2 με «μια φορά το μήνα», το 3 με «μερικές φορές το μήνα», το 4 με «μια φορά την εβδομάδα», το 5 με «μερικές φορές την εβδομάδα» και το 6 με «κάθε μέρα».

Το ερωτηματολόγιο MBI μεταφρασμένο αντλήθηκε από τη διπλωματική εργασία του Νικολάου Μάριου που εκπονήθηκε το 2013, με θέμα: Το σύνδρομο

ολοκληρωτικής εξουθένωσης (Burn out) στους υπαλλήλους της ξενοδοχειακής βιομηχανίας της Κύπρου που έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες, του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου της Κύπρου. Άρα, η πειραματική ομάδα κλήθηκε να απαντήσει πριν και μετά τις παρεμβάσεις σύμφωνα με το πόσο συχνά βιώνει τις τρεις διαστάσεις. Η ομάδα ελέγχου δε δέχτηκε καμία παρέμβαση, συμπλήρωσε ωστόσο το MBI πριν και μετά τις παρεμβάσεις της πειραματικής ομάδας.

Το επίπεδο του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης εδράζεται στο συνδυασμό και των τριών διαστάσεων και μεταφράζεται σε άνοδο των δύο πρώτων διαστάσεων και κάθοδο της τρίτης διάστασης. Τα επίπεδα μέτρησης έχουν οριστεί ως εξής: α) Συναισθηματική Εξουθένωση: Ψηλό (score ≥ 27) - Μεσαίο (score 17-26) - Χαμηλό (score 0-16), β) αποπροσωποποίηση: Ψηλό (score ≥ 13) - Μεσαίο (score 7-12) - Χαμηλό (score 0-6) και γ) προσωπική επίτευξη: Ψηλό (score ≥ 39) - Μεσαίο (score 32-38) - Χαμηλό (score 0-31) (Maslach, & Jackson, 1981).

Κατά συνέπεια, υψηλή συχνότητα συναισθηματικής εξάντλησης, υψηλή συχνότητα στην αποπροσωποποίηση με ταυτόχρονη χαμηλή συχνότητα στην προσωπική επίτευξη υποδηλώνουν υψηλά επίπεδα συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach, & Jackson, 1981).

Εκτός από τους Maslach and Jackson (1981) στην επιβεβαίωση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου έχουν συνδράμει με έρευνές τους οι Anderson και Iwanicki, (1984), οι Koeske και Koeske (1989) και οι Richardsen και Martinussen (2004) όπως αναφέρει ο Νικολάου (2013).

2.6 Στατιστική ανάλυση

Αρχικά παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία των ομάδων. Η στατιστική ανάλυση με το SPSS θα μας δείξει ακολούθως την εσωτερική συνάφεια του MBI με τον δείκτη Cronbach's α . Ακολουθεί ο έλεγχος κανονικότητας και η ανάλυση επί των ερευνητικών ερωτημάτων.

2.6.1 Προφίλ δείγματος

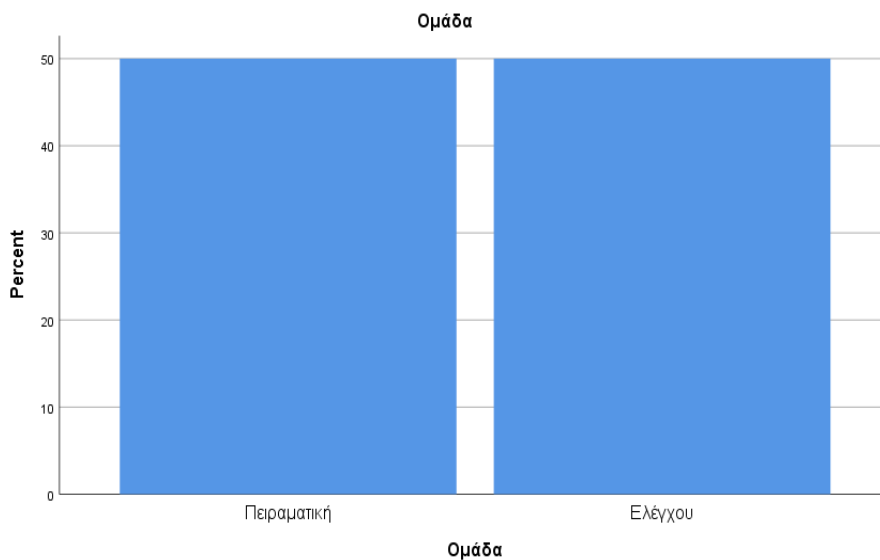
Ο συνολικός πληθυσμός που πήρε μέρος στην έρευνα απαρτίζεται από 32 άτομα, 16 άτομα στην πειραματική ομάδα και 16 άτομα στην ελέγχου (βλ. πίνακας 1 και γράφημα 1).

Πίνακας 1. Συνολικό δείγμα

Ομάδα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πειραματικ ή	16	50.0	50.0	50.0
	Ελέγχου	16	50.0	50.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Γράφημα 1. Συνολικό δείγμα

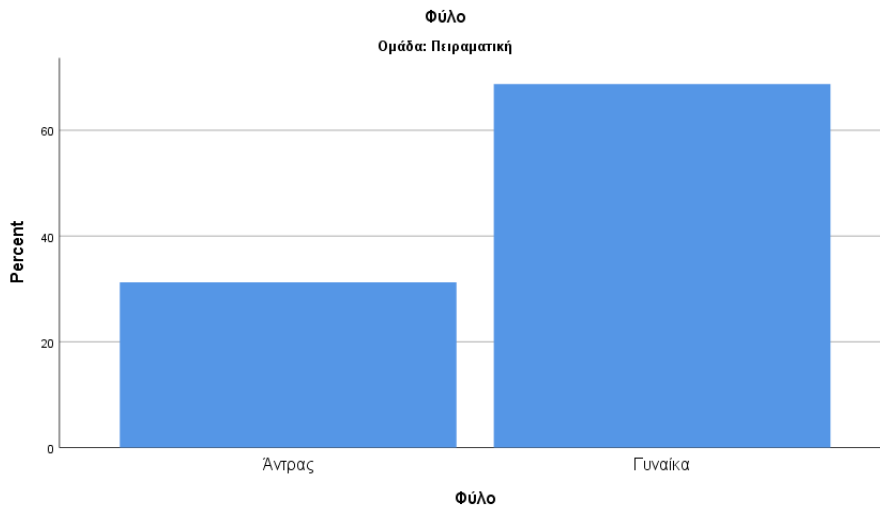


Ως προς το φύλο των συμμετεχόντων, όπως διαπιστώνεται από τον ακόλουθο πίνακα και τα γραφήματα ο ανδρικός πληθυσμός της πειραματικής ομάδας αποτελεί το 31,3% του συνόλου (άτομα 5/16) και ο γυναικείος το 68.8% (άτομα 11/16). Στην ομάδα ελέγχου τα ποσοστά διαφοροποιούνται με τον ανδρικό πληθυσμό να κατέχει το 43.3% (άτομα 7/16) και τον γυναικείο το 56.3% (άτομα 9/16) (βλ. πίνακα 2 και γράφημα 2,3).

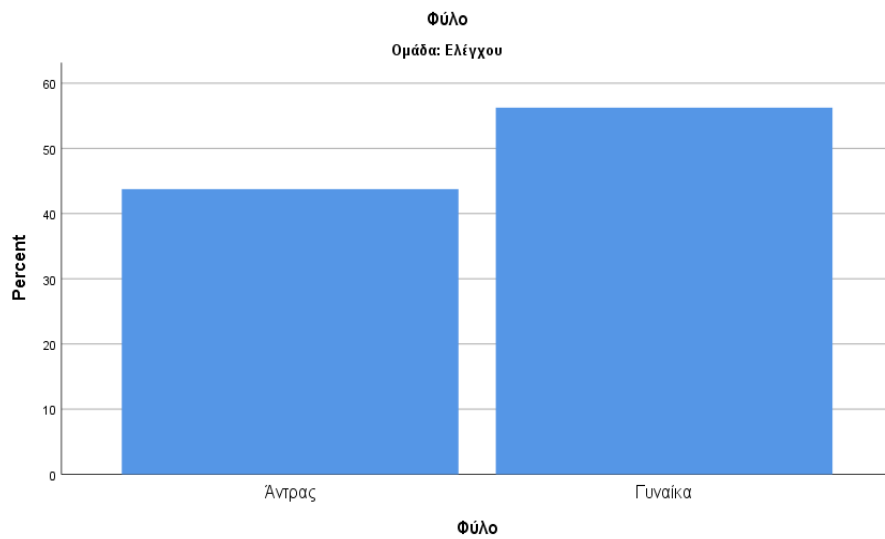
Πίνακας 2. Συνολικό δείγμα ως προς το φύλο

Ομάδα		Φύλο		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Πειραματική	Valid	Άντρας	5	31.3	31.3
		Γυναίκα	11	68.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid	Άντρας	7	43.8	43.8
		Γυναίκα	9	56.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Γράφημα 2. Σύνθεση πειραματικής ομάδας ως προς το φύλο



Γράφημα 3. Σύνθεση ομάδας ελέγχου ως προς το φύλο

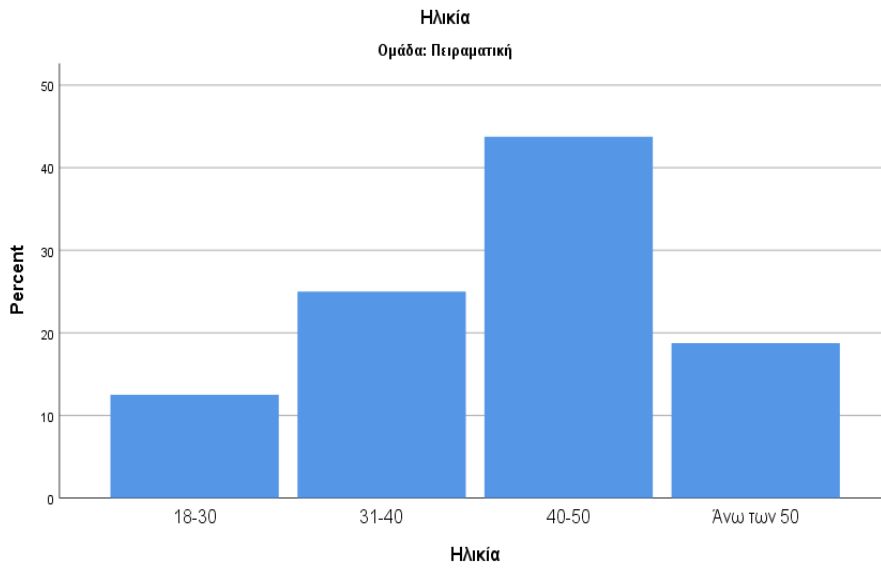


Η ηλικία των συμμετεχόντων ποικίλει, με το μεγαλύτερο ποσοστό ωστόσο να σημειώνεται στο ηλικιακό φάσμα 40-50 ετών στην πειραματική και στην ελέγχου με 43,8% (άτομα 7/16) και 50% (άτομα 8/16) αντίστοιχα (βλ. πίνακα 3 και γραφήματα 4,5).

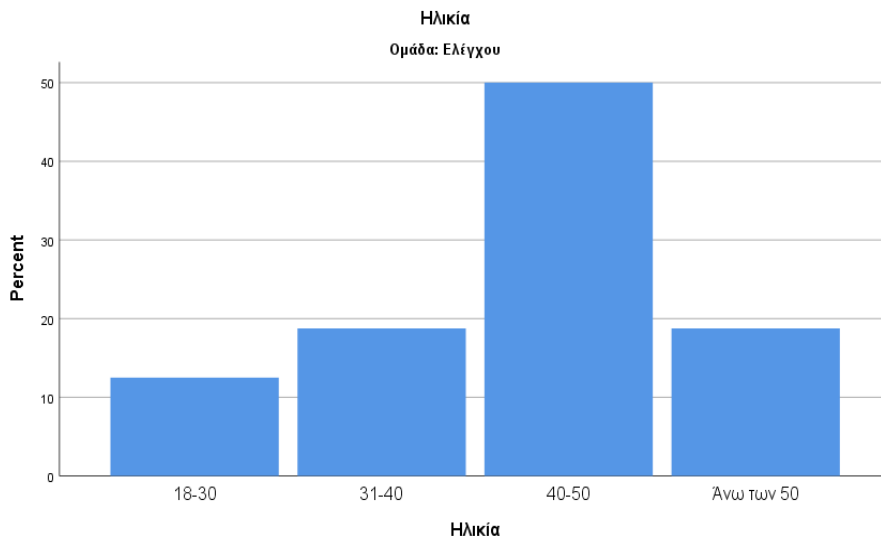
Πίνακας 3. Ηλικιακή σύνθεση ομάδων

Ομάδα		Ηλικία			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Πειραματική	Valid	18-30	2	12.5	12.5
		31-40	4	25.0	37.5
		40-50	7	43.8	81.3
		Άνω των 50	3	18.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0
Ελέγχου	Valid	18-30	2	12.5	12.5
		31-40	3	18.8	31.3
		40-50	8	50.0	81.3
		Άνω των 50	3	18.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Γράφημα 4. Ηλικιακή σύνθεση πειραματικής ομάδας



Γράφημα 5. Ηλικιακή σύνθεση ομάδας ελέγχου

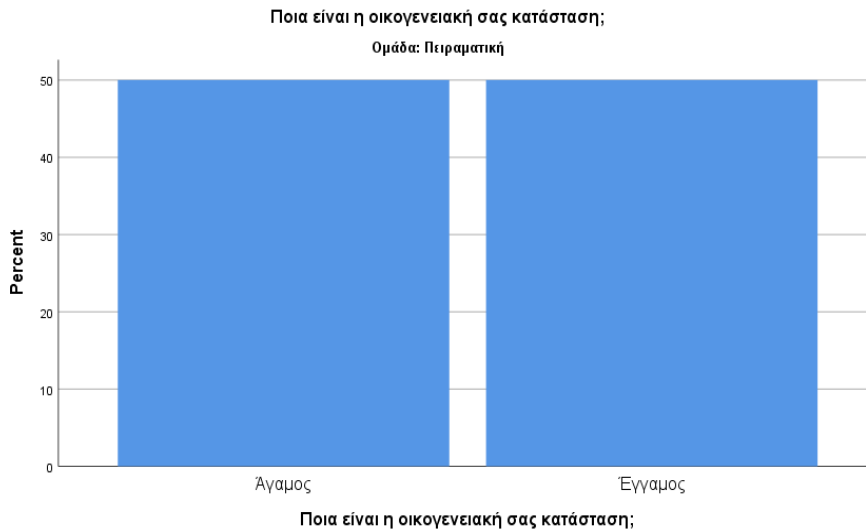


Στην πειραματική ομάδα το 50% των μελών είναι έγγαμοι και το 50% είναι άγαμοι, ενώ στην ομάδα ελέγχου οι έγγαμοι συμμετέχοντες βρίσκονται στο 68,8% (άτομα 11/16), οι άγαμοι στο 18,8% (άτομα 3/16) και ένα 12,5% (άτομα 2/16) δεν ανήκει σε καμία από τις δύο κατηγορίες (βλ. πίνακα 4 και γραφήματα 6,7).

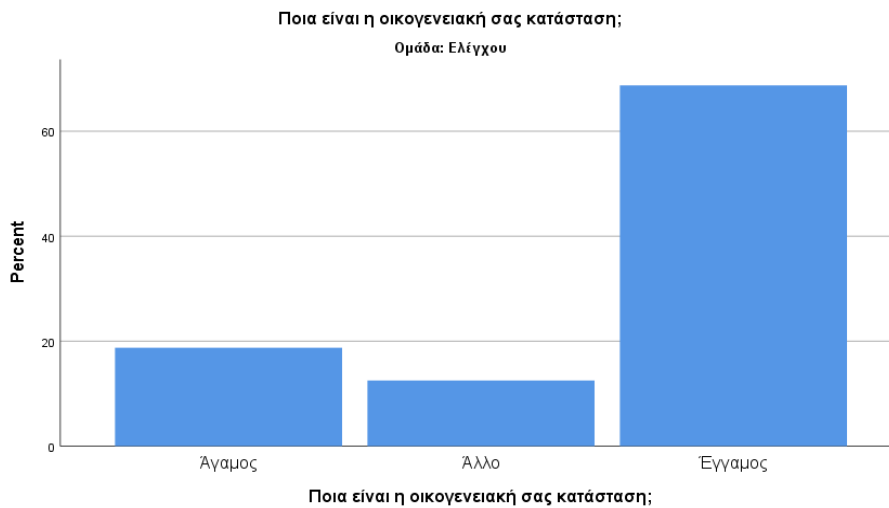
Πίνακας 4. Οικογενειακή κατάσταση ομάδων

			Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;			
Ομάδα			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πειραματική	Valid	Άγαμος	8	50.0	50.0	50.0
		Έγγαμος	8	50.0	50.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid	Άγαμος	3	18.8	18.8	18.8
		Άλλο	2	12.5	12.5	31.3
		Έγγαμος	11	68.8	68.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Γράφημα 6. Οικογενειακή κατάσταση πειραματικής ομάδας



Γράφημα 7. Οικογενειακή κατάσταση ομάδας ελέγχου



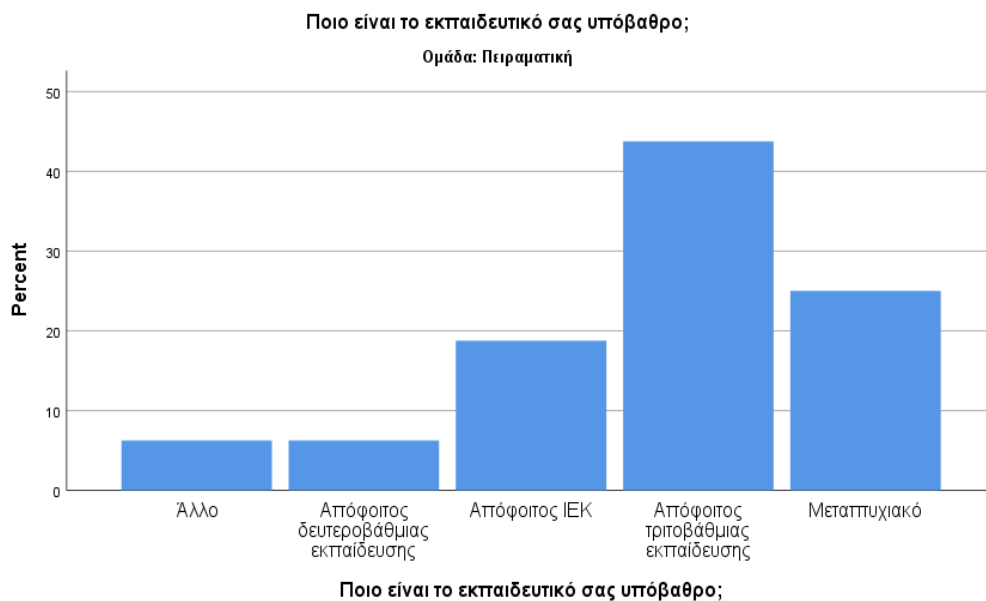
Στο επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης βρίσκεται το 43.8% (άτομα 7/16) των συμμετεχόντων και στις δύο ομάδες. Την πειραματική ομάδα συμπληρώνει ένα 25% (άτομα 4/16) μεταπτυχιακού επιπέδου, ένα 18% (άτομα 3/16) επιπέδου ΙΕΚ και ένα 12,5% (άτομα 2/16) να βρίσκεται στο επίπεδο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, γυμνασίου και λυκείου. Η ομάδα ελέγχου συμπληρώνεται με το 31,3% (άτομα 5/16) να είναι απόφοιτοι λυκείου, το 18,8% (άτομα 3/16) να έχει στην κατοχή του μεταπτυχιακό δίπλωμα σπουδών και μόνο το 6,3% (άτομα 1/16) να έχει ολοκληρώσει τουριστικές σπουδές σε ΙΕΚ (βλ. πίνακα 5 και γραφήματα 8,9).

Πίνακας 5. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο ομάδων

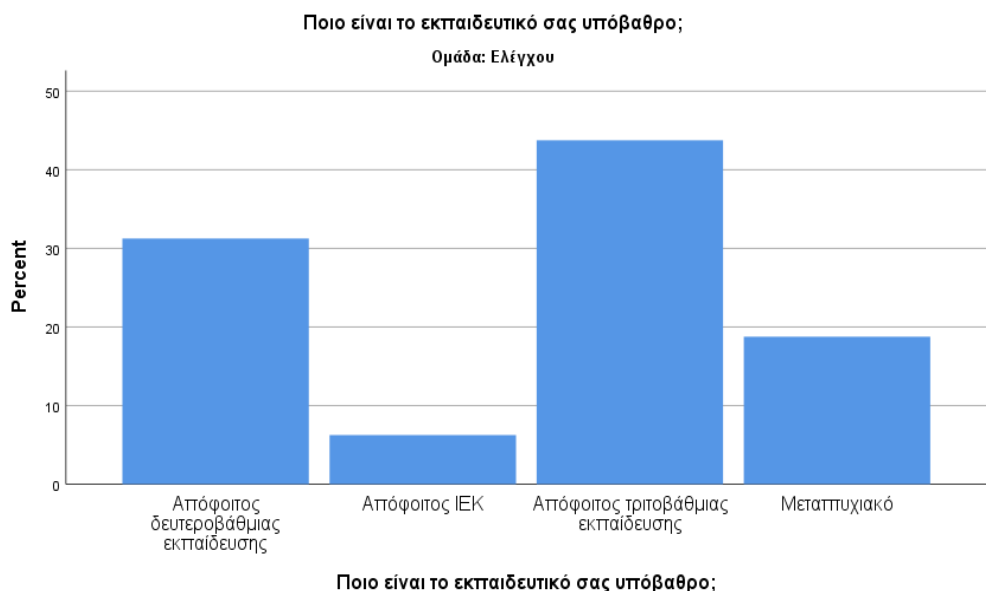
Ποιο είναι το εκπαιδευτικό σας υπόβαθρο;

Ομάδα			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πειραματική	Valid	Άλλο	1	6.3	6.3	6.3
		Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	1	6.3	6.3	12.5
		Απόφοιτος ΙΕΚ	3	18.8	18.8	31.3
		Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	7	43.8	43.8	75.0
		Μεταπτυχιακό	4	25.0	25.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid	Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	5	31.3	31.3	31.3
		Απόφοιτος ΙΕΚ	1	6.3	6.3	37.5
		Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	7	43.8	43.8	81.3
		Μεταπτυχιακό	3	18.8	18.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Γράφημα 8. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο πειραματικής ομάδας



Γράφημα 9. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο ομάδας ελέγχου



Οι δύο ομάδες απαρτίζονται στην πλειοψηφία τους από απασχολούμενους σε καταλύματα εποχιακής λειτουργίας. Ειδικότερα, τα μέλη της πειραματικής ομάδας που εργάζονται υπό καθεστώς εποχιακής απασχόλησης είναι 62,5% (άτομα 10/16) ενώ υπό καθεστώς συνεχούς απασχόλησης εργάζεται το 37,5% (άτομα 6/16). Το ίδιο

συμβαίνει και στην ομάδα ελέγχου όπου το 75% (12/16) εργάζεται εποχιακά (σεζόν) ενώ το 25% (άτομα 4/16) διατηρεί τη θέση του στην επιχείρηση όλο το χρόνο (βλ. πίνακα 6 και γραφήματα 10,11).

Πίνακας 6. Καθεστώς απασχόλησης ομάδων

Η απασχόλησή σας στον τουρισμό είναι:

Ομάδα			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πειραματική	Valid	εποχιακή (σεζόν)	10	62.5	62.5	62.5
		συνεχής (όλο τον χρόνο)	6	37.5	37.5	100.0
		Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid	εποχιακή (σεζόν)	12	75.0	75.0	75.0
		συνεχής (όλο τον χρόνο)	4	25.0	25.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Γράφημα 10. Καθεστώς απασχόλησης πειραματικής ομάδας



Γράφημα 11. Καθεστώς απασχόλησης ομάδας ελέγχου



Τα καταλύματα φιλοξενίας που υπάρχουν στον δήμο Ναυπλίων ποικίλουν ως προς το είδος τους. Για τη συμμετοχή στην έρευνα δεν υπήρξε περιορισμός ως προς τον τύπο της επιχείρησης που εργάζονται τα μέλη των ομάδων με αποτέλεσμα η σύνθεση των τελευταίων να περιλαμβάνει ξενοδοχεία κλασικού τύπου κατηγοριών 5, 4, 3 και 2 αστέρων και ενοικιαζόμενα δωμάτια.

Συγκεκριμένα, το 37,5% (άτομα 6/16) της πειραματικής ομάδας εργάζονται σε ξενοδοχείο 5*, το 31,3% (άτομα 5/16) εργάζεται σε ξενοδοχείο 3*, το 25% (άτομα 4/16) σε ενοικιαζόμενα δωμάτια και το 6,3% (1 άτομο) σε ξενοδοχείο 2*. Στην ομάδα ελέγχου αντιθέτως, το μεγαλύτερο ποσοστό εργαζομένων συγκεντρώνεται σε ξενοδοχείο 3* με 37,5% (άτομα 6/16) και το μικρότερο σε ξενοδοχείο 5* με έναν συμμετέχων και ποσοστό 6,3%. Το ποσοστό των εργαζομένων σε ενοικιαζόμενα δωμάτια παραμένει και σε αυτή την ομάδα στο 25% (άτομα 4/16). Τέλος, το 18,8% (άτομα 3/16) εργάζεται σε ξενοδοχείο 4* και το 12,5% (άτομα 2/16) σε ξενοδοχείο 2* (βλ. πίνακα 7 και γραφήματα 12,13).

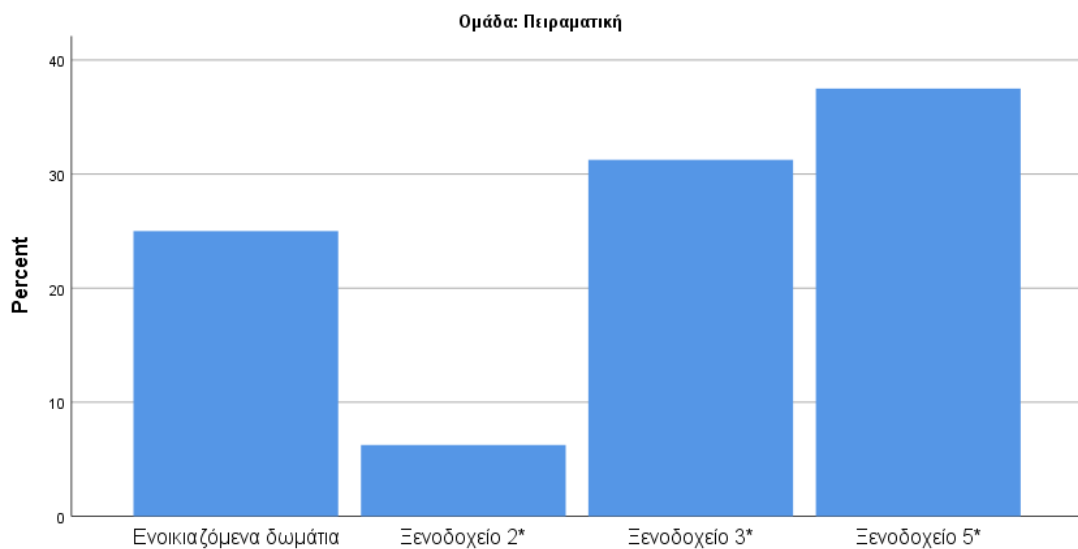
Πίνακας 7. Τύπος καταλύματος

Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ή εργαστήκατε την προηγούμενη σεζόν είναι:

Ομάδα			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πειραματική	Valid	Ενοικιαζόμενα δωμάτια	4	25.0	25.0	25.0
		Ξενοδοχείο 2*	1	6.3	6.3	31.3
		Ξενοδοχείο 3*	5	31.3	31.3	62.5
		Ξενοδοχείο 5*	6	37.5	37.5	100.0
		Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid	Ενοικιαζόμενα δωμάτια	4	25.0	25.0	25.0
		Ξενοδοχείο 2*	2	12.5	12.5	37.5
		Ξενοδοχείο 3*	6	37.5	37.5	75.0
		Ξενοδοχείο 4*	3	18.8	18.8	93.8
		Ξενοδοχείο 5*	1	6.3	6.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

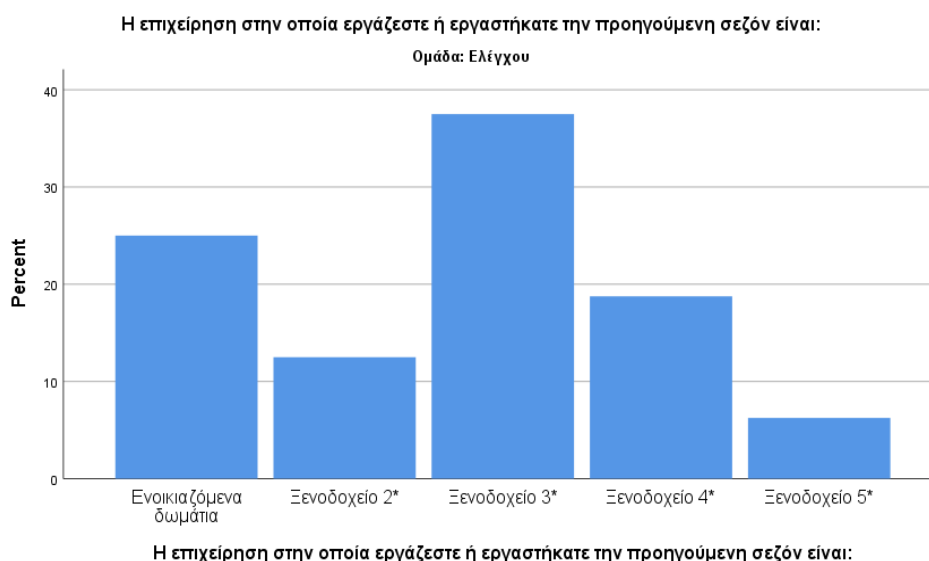
Γράφημα 12. Τύπος καταλύματος εργαζομένων πειραματικής ομάδας

Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ή εργαστήκατε την προηγούμενη σεζόν είναι:



Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ή εργαστήκατε την προηγούμενη σεζόν είναι:

Γράφημα 13. Τύπος καταλύματος εργαζομένων ομάδας ελέγχου



Για την πλήρωση των προϋποθέσεων της έρευνας της επαγγελματικής εξουθένωσης κατεβλήθη προσπάθεια να επιλεγούν εργαζόμενοι από ειδικότητες το αντικείμενο των οποίων περιλαμβάνει άμεση επαφή με τους πελάτες. Ως αποτέλεσμα οι ομάδες διαμορφώθηκαν με υπαλλήλους από το τμήμα υποδοχής, των κρατήσεων, του σέρβις, αλλά και της διεύθυνσης.

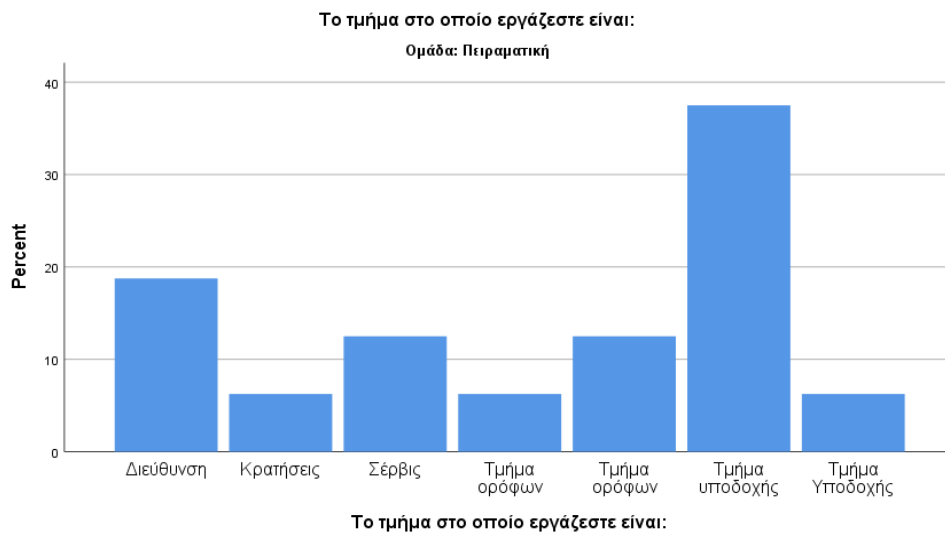
Κατόπιν τούτου, η πειραματική ομάδα αποτελείται από υπαλλήλους υποδοχής σε ποσοστό 43.8% (άτομα 7/16), από υπαλλήλους οροφοκομίας και διεύθυνσης σε ποσοστό 18.8% για κάθε κατηγορία (άτομα 6/16), από υπαλλήλους του επισιτιστικού τμήματος (σέρβις) σε ποσοστό 12,5% (άτομα 2/16) και τέλος, από έναν υπάλληλο κρατήσεων. Η ομάδα ελέγχου απαρτίζεται από το ίδιο ποσοστό υπαλλήλων υποδοχής ήτοι 43.8% (άτομα 7/16), από υπαλλήλους κρατήσεων και επισιτισμού (σέρβις) σε ποσοστό 37,6% (18.8% για κάθε ειδικότητα και άτομα 6/16), από εργαζόμενους στη διεύθυνση σε ποσοστό 12,5% (άτομα 2/16) και από έναν εργαζόμενο κουζίνας (βλ. πίνακα 8 και γραφήματα 14,15).

Πίνακας 8. Ειδικότητες συμμετεχόντων

Το τμήμα στο οποίο εργάζεστε είναι:

Ομάδα		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πειραματική	Valid Διεύθυνση	3	18.8	18.8	18.8
	Κρατήσεις	1	6.3	6.3	25.0
	Σέρβις	2	12.5	12.5	37.5
	Τμήμα ορόφων	3	18.8	18.8	56.4
	Τμήμα υποδοχής	7	43.8	43.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid Διεύθυνση	2	12.5	12.5	12.5
	Κρατήσεις	3	18.8	18.8	31.3
	Τμήμα κουζίνας	1	6.3	6.3	37.5
	Τμήμα υποδοχής	7	43.8	43.8	81.3
	Τροφίμων και ποτών (σέρβις)	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Γράφημα 14. Ειδικότητες συμμετεχόντων πειραματικής ομάδας



Γράφημα 15. Ειδικότητες συμμετεχόντων ομάδας ελέγχου



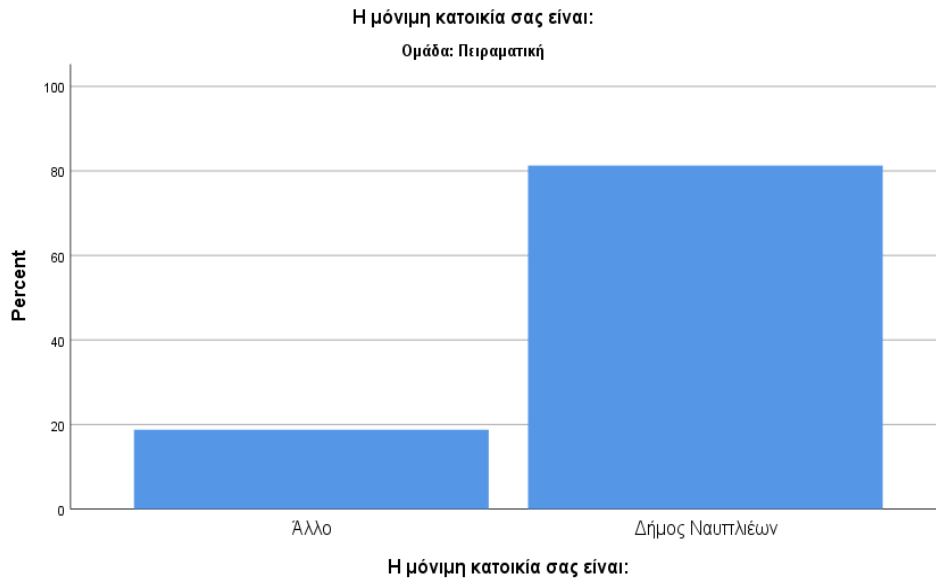
Ολοκληρώνεται το προφίλ των ομάδων με το στοιχείο της μόνιμης κατοικίας. Όπως προκύπτει από τα δημογραφικά δεδομένα το 81,3% (άτομα 13/16) της πειραματικής ομάδας ζει μόνιμα και εργάζεται στον δήμο Ναυπλίων και μόλις το 18,8% (άτομα 3/16) εργάζεται εντός δήμου και κατοικεί εκτός. Παρεμφερή εικόνα παρατηρείται και στην ομάδα ελέγχου: το 87,5% (άτομα 14/16) κατοικεί εντός του δήμου και το 12,5% (άτομα 2/16) κατοικεί εκτός δήμου Ναυπλίων (βλ. πίνακα 9 και γραφήματα 16,17).

Πίνακας 9. Μόνιμη κατοικία ομάδων

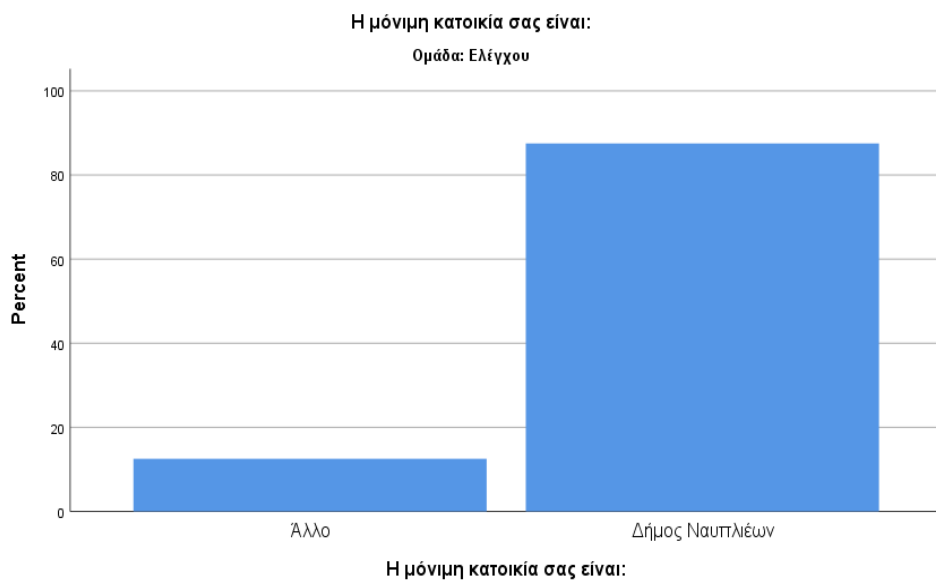
Η μόνιμη κατοικία σας είναι:

Ομάδα	Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πειραματική	Valid	Άλλο	3	18.8	18.8	18.8
		Δήμος Ναυπλίων	13	81.3	81.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0	
Ελέγχου	Valid	Άλλο	2	12.5	12.5	12.5
		Δήμος Ναυπλίων	14	87.5	87.5	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Γράφημα 16. Μόνιμη κατοικία συμμετεχόντων πειραματικής ομάδας



Γράφημα 17. Μόνιμη κατοικία συμμετεχόντων ομάδας ελέγχου



2.6.2 Αξιοπιστία MBI

Ελέγχοντας την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου με τον δείκτη εσωτερικής συνάφειας άλφα του Κρόνμπαχ (Cronbach's α) παρατηρούμε ότι σημειώνονται ικανοποιητικές τιμές και στις τρεις διαστάσεις ($>0,7$). Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης απαρτίζεται από 9 ερωτήσεις (ερ. 1-9) και παρουσιάζει

εσωτερική συνάφεια 9,66 (βλ. πίνακα 10). Η διάσταση της αποπροσωποποίησης απαρτίζεται από 5 ερωτήσεις (ερ. 10-14) και παρουσιάζει εσωτερική συνάφεια 8.62 (βλ. πίνακα 11) και η διάσταση της προσωπικής επίτευξης απαρτίζεται από 8 ερωτήσεις (ερ.15-22) με εσωτερική συνάφεια 9,09 (βλ. πίνακα 12).

Πίνακας 10. Αξιοπιστία συναισθηματικής εξάντλησης

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.966	9

Πίνακας 11. Αξιοπιστία αποπροσωποποίησης

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Πίνακας 12. Αξιοπιστία προσωπικής επίτευξης

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	8

2.6.3 Έλεγχος κανονικότητας

Ο ερευνητικός πληθυσμός της έρευνας είναι κάτω από 50 άτομα (N16) γι' αυτό ο έλεγχος κανονικότητας γίνεται με Shapiro-Wilk (βλ. πίνακα 13). Ορίζουμε το επίπεδο τυχαιότητας στο 5% και συγκρίνουμε τους μέσους όρους των δύο ομάδων με paired samples t-test για κανονική κατανομή ή Wilcoxon signed rank για μη κανονική κατανομή.

Αν η τιμή p είναι μικρότερη του 5% που έχουμε ορίσει ως επίπεδο σημαντικότητας, απορρίπτουμε την αρχική μας υπόθεση (H_0) περί κανονικής κατανομής και αποδεχόμαστε την εναλλακτική μας υπόθεση (H_1) περί μη κανονικής κατανομής. Αντιθέτως, αν η τιμή p είναι μεγαλύτερη του 5% αποδεχόμαστε τη

μηδενική μας υπόθεση, απορρίπτοντας την όποια σχέση μεταξύ κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού και εξουθένωσης.

Πίνακας 13. Έλεγχοι κανονικότητας Shapiro-Wilk

Tests of Normality				
	Ομάδα	Statistic	Shapiro-Wilk df	Sig.
Συναισθηματική	Πειραματική	.911	16	.120
Εξάντληση (πριν)	Ελέγχου	.937	16	.318
Συναισθηματική	Πειραματική	.949	16	.479
Εξάντληση (μετά)	Ελέγχου	.918	16	.155
Αποπροσωποποίηση	Πειραματική	.922	16	.182
(πριν)	Ελέγχου	.902	16	.087
Αποπροσωποποίηση	Πειραματική	.646	16	.000
(μετά)	Ελέγχου	.902	16	.085
Προσωπική Επίτευξη	Πειραματική	.899	16	.079
(πριν)	Ελέγχου	.944	16	.400
Προσωπική Επίτευξη	Πειραματική	.952	16	.527
(μετά)	Ελέγχου	.927	16	.218

2.6.4 Συγκρίσεις πειραματικής ομάδας πριν και μετά

Οι διαστάσεις- υποκλίμακες προς σύγκριση πριν και μετά είναι η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και η προσωπική επίτευξη. Εφόσον οι p-τιμές των αντίστοιχων ελέγχων κανονικότητας είναι μεγαλύτερες από 0.05, θα χρησιμοποιήσουμε τον παραμετρικό t έλεγχο.

Έχουμε $p\text{-value} < 0.001$ οπότε υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση συναισθηματική εξάντληση μεταξύ των δύο φάσεων (βλ. πίνακα 14). Πιο συγκεκριμένα όπως παρατηρούμε και από τον πίνακα των περιγραφικών χαρακτηριστικών, η μέση συναισθηματική εξάντληση παρουσιάζει μείωση (βλ. πίνακα 15).

Πίνακας 14. T-Test συναισθηματικής εξάντλησης πειραματικής ομάδας

Paired Samples Test									
Paired Differences									
	Mea	Std.	Std.	95% Confidence		T	df	Sig.	Sig.
	n	Deviasi	Error	Interval of the					
Πειραματική ομάδα		on	Mean	Lower	Upper				

Pair 1	Συναισθηματική Εξάντληση (πριν) - Συναισθηματική Εξάντληση (μετά)	18.5 625 0	5.7383 9	1.4346 0	15.50473	21.620 27	12.93 9	15	.000
--------	---	------------------	-------------	-------------	----------	--------------	------------	----	------

Πίνακας 15. Μέση τιμή συναισθηματικής εξάντλησης πειραματικής ομάδας

		Paired Samples Statistics			
Πειραματική ομάδα		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Συναισθηματική Εξάντληση (πριν)	49.1875	16	4.38511	1.09628
	Συναισθηματική Εξάντληση (μετά)	30.6250	16	5.00500	1.25125

Παρατηρούμε στον πίνακα 13 ότι στην περίπτωση της αποπροσωποποίησης απορρίπτεται η υπόθεση κανονικότητας ($p=0.182 > 0.05$ για πριν, αλλά $p < 0.001$ για μετά) οπότε θα χρησιμοποιήσουμε τον μη παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon (βλ. πίνακα 16 και 16.1). Κρίνοντας από τη μέση τιμή της αποπροσωποποίησης πριν και μετά βλέπουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά και στη δεύτερη διάσταση, συγκεκριμένα παρατηρείται μείωση της τελευταίας (βλ. πίνακα 16).

Πίνακας 16. Wilcoxon Signed Ranks αποπροσωποποίησης πειραματικής ομάδας

Test Statistics ^a	
Αποπροσωποποίηση (μετά) - Αποπροσωποποίηση (πριν)	
Z	-3.523 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Πίνακας 16.1 Wilcoxon Signed Ranks αποπροσωποποίησης πειραματικής ομάδας

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αποπροσωποποίηση (μετά) -	Negative Ranks	16 ^a	8.50	136.00
Αποπροσωποποίηση (πριν)	Positive Ranks	0 ^b	.00	.00
	Ties	0 ^c		
	Total	16		

a. Αποπροσωποποίηση (μετά) < Αποπροσωποποίηση (πριν)

b. Αποπροσωποποίηση (μετά) > Αποπροσωποποίηση (πριν)

c. Αποπροσωποποίηση (μετά) = Αποπροσωποποίηση (πριν)

Πίνακας 17. Μέση τιμή αποπροσωποποίησης πειραματικής ομάδας

Descriptive Statistics					
Πειραματική ομάδα	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Αποπροσωποποίηση (πριν)	16	21.8125	4.66503	10.00	28.00
Αποπροσωποποίηση (μετά)	16	4.5625	4.60389	1.00	19.00

Τέλος, η διάσταση της προσωπικής επίτευξης παρουσιάζει κανονική κατανομή και ελέγχεται με τον παραμετρικό t (βλ. πίνακα 18). Όπως προκύπτει από τη μέση τιμή πριν και μετά, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά αφού παρατηρείται αύξηση της προσωπικής επίτευξης (βλ. πίνακα 19).

Πίνακας 18. T-Test προσωπικής επίτευξης πειραματικής ομάδας

		Paired Samples Test							
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
Πειραματική ομάδα					Lower	Upper			
Pair 1	Προσωπική Επίτευξη (πριν) - Προσωπική Επίτευξη (μετά)	-11.50000	4.92612	1.23153	-14.12494	-8.87506	-9.338	15	.000

Πίνακας 19. Μέση τιμή προσωπικής επίτευξης πειραματικής ομάδας

		Paired Samples Statistics			
Πειραματική ομάδα		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Προσωπική Επίτευξη (πριν)	20.1875	16	5.23092	1.30773
	Προσωπική Επίτευξη (μετά)	31.6875	16	2.49583	.62396

Συμπερασματικά, λαμβάνοντας υπόψη το σκορ των επιπέδων για κάθε διάσταση του burnout (βλ. πίνακα 21) και τους μέσους όρους αυτών (βλ. πίνακα 20) βλέπουμε αρχικά ότι ανιχνεύεται το σύνδρομο του burnout στην πειραματική ομάδα αφού έχουν σημειώσει υψηλό σκορ στη συναισθηματική εξουθένωση ($49,18 > 27$), υψηλό σκορ στην αποπροσωποποίηση ($21,81 > 13$) και χαμηλή προσωπική επίτευξη ($20,18 < 31$). Σημειώνεται ότι ενώ στη συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση αναμένεται μείωση τιμών στην προσωπική επίτευξη αναμένεται αύξηση. Με άλλα λόγια, όπως προκύπτει από τη σύγκριση των δύο φάσεων, η επαγγελματική εξουθένωση της πειραματικής ομάδας μειώθηκε μετά τις παρεμβάσεις με τη συναισθηματική εξουθένωση να παρουσιάζει εμφανή μείωση με νέα μέση τιμή 30.6250 (βλ. πίνακες 15,20), παραμένοντας στο υψηλό επίπεδο σύμφωνα με τον πίνακα μέτρησης του burnout (βλ. πίνακα 21). Η διάσταση της αποπροσωποποίησης εμφανίζει θεαματική μείωση μετά τις παρεμβάσεις με αποτέλεσμα να ανιχνεύεται πλέον στο χαμηλό επίπεδο 0-6 (βλ. πίνακα 21) με μέση τιμή 4.5625 (βλ. πίνακες 17,20). Παράλληλα με τη μείωση των δύο διαστάσεων, συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης παρουσιάστηκε άνοδος της προσωπικής επίτευξης μετά τις παρεμβάσεις με τη μέση τιμή αυτής να διαμορφώνεται στο 31.6875 (βλ. πίνακα 19 και 20) και να αγγίζει το μεσαίο επίπεδο (βλ. πίνακα 21).

Πίνακας 20. Μέσοι όροι τριών διαστάσεων (πειραματική και ελέγχου πριν και μετά)

		Descriptive Statistics				
Ομάδα		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Πειραματική	Συναισθηματική Εξάντληση (πριν)	16	39.00	54.00	49.1875	4.38511
	Συναισθηματική Εξάντληση (μετά)	16	22.00	39.00	30.6250	5.00500
	Αποπροσωποποίηση (πριν)	16	10.00	28.00	21.8125	4.66503
	Αποπροσωποποίηση (μετά)	16	1.00	19.00	4.5625	4.60389
	Προσωπική Επίτευξη (πριν)	16	7.00	27.00	20.1875	5.23092
	Προσωπική Επίτευξη (μετά)	16	28.00	36.00	31.6875	2.49583
	Valid N (listwise)	16				
Ελέγχου	Συναισθηματική Εξάντληση (πριν)	16	5.00	44.00	27.3750	12.79518
	Συναισθηματική Εξάντληση (μετά)	16	5.00	40.00	26.3750	11.71253
	Αποπροσωποποίηση (πριν)	16	2.00	21.00	10.5625	6.57235
	Αποπροσωποποίηση (μετά)	16	2.00	21.00	11.1250	6.70199
	Προσωπική Επίτευξη (πριν)	16	23.00	46.00	33.9375	7.41592
	Προσωπική Επίτευξη (μετά)	16	22.00	43.00	32.8750	7.13559
	Valid N (listwise)	16				

Πίνακας 21. Μέτρηση Burnout MBI

Διαστάσεις Burnout	Υψηλό	Μεσαίο	Χαμηλό
Συναισθηματική Εξουθένωση	score ≥ 27	score 17-26	score 0-16
Αποπροσωποποίηση	score ≥ 13	score 7-12	score 0-6
Προσωπική επίτευξη	score ≥ 39	score 32-38	score 0-31

2.6.5 Συγκρίσεις ομάδας ελέγχου πριν και μετά

Οι διαστάσεις-υποκλίμακες προς σύγκριση και στις δύο φάσεις της ομάδας ελέγχου είναι η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και η προσωπική επίτευξη. Εφόσον οι p-τιμές των αντίστοιχων ελέγχων κανονικότητας είναι μεγαλύτερες από 0.05, χρησιμοποιούμε τον παραμετρικό t έλεγχο και για τις τρεις διαστάσεις.

Έχουμε $p\text{-value} < 0.05$ οπότε υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση συναισθηματική εξάντληση μεταξύ των δύο φάσεων (βλ. πίνακα 22). Πιο συγκεκριμένα όπως παρατηρούμε και από τον πίνακα των περιγραφικών χαρακτηριστικών, η μέση συναισθηματική εξάντληση παρουσιάζει μείωση (βλ. πίνακα 23).

Πίνακας 22. T-Test συναισθηματικής εξάντλησης ομάδας ελέγχου

Ομάδα ελέγχου		Paired Samples Test						Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t		df
Pair 1	Συναισθηματική Εξάντληση (πριν) - Συναισθηματική Εξάντληση (μετά)	1.00000	1.75119	.43780	.06686	1.93314	2.284	15	.037

Πίνακας 23. Μέση τιμή συναισθηματικής εξάντλησης ομάδας ελέγχου

Ομάδα ελέγχου		Paired Samples Statistics			
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Συναισθηματική Εξάντληση (πριν)	27.3750	16	12.79518	3.19880
	Συναισθηματική Εξάντληση (μετά)	26.3750	16	11.71253	2.92813

Η αποπροσωποποίηση της ομάδας ελέγχου παρουσιάζει κανονική κατανομή γι' αυτό ελέγχεται με το παραμετρικό t (βλ. πίνακα 24). Συγκρίνοντας τους μέσους όρους από τον πίνακα των περιγραφικών χαρακτηριστικών εντοπίζεται αύξηση αποπροσωποποίησης στην ομάδα ελέγχου (βλ. πίνακα 25).

Πίνακας 24. T-Test αποπροσωποποίησης ομάδας ελέγχου

Ομάδα ελέγχου		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Αποπροσωποποίηση (πριν) - Αποπροσωποποίηση (μετά)	- .5625	.72744	.18186	-.95012	-.17488	-3.093	15	.007

Πίνακας 25. Μέση τιμή αποπροσωποποίησης ομάδας ελέγχου.

Paired Samples Statistics		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Αποπροσωποποίηση (πριν)	10.5625	16	6.57235	1.64309
	Αποπροσωποποίηση (μετά)	11.1250	16	6.70199	1.67550

Κανονικότητα παρατηρείται και στην προσωπική επίτευξη με $p=0,05$ οπότε θα ελεγχθεί με το παραμετρικό t (βλ. πίνακα 26). Τα περιγραφικά χαρακτηριστικά μας δείχνουν τους μέσους όρους για τις δύο φάσεις και μία σχετική μείωση των προσωπικών επιτευγμάτων είναι εμφανής (βλ. πίνακα 27).

Πίνακας 26. T-Test προσωπικής επίτευξης ομάδας ελέγχου

Ομάδα ελέγχου		Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Προσωπική Επίτευξη (πριν) - Προσωπική Επίτευξη (μετά)	1.06250	1.28938	.32234	.37544	1.74956	3.296	15	.005

Πίνακας 27. Μέση τιμή προσωπικής επίτευξης ομάδας ελέγχου

		Paired Samples Statistics			
Ομάδα ελέγχου		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Προσωπική Επίτευξη (πριν)	33.9375	16	7.41592	1.85398
	Προσωπική Επίτευξη (μετά)	32.8750	16	7.13559	1.78390

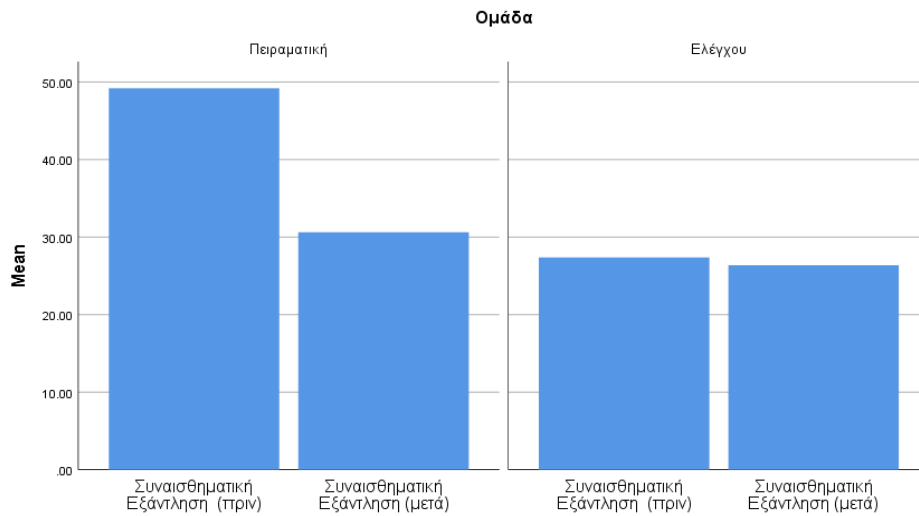
Συμπερασματικά, λαμβάνοντας υπόψη το σκορ των επιπέδων για κάθε διάσταση του burnout (βλ. πίνακα 21) και τους μέσους όρους αυτών (βλ. πίνακα 20) βλέπουμε αρχικά ότι ανιχνεύεται το σύνδρομο του burnout στην ομάδα ελέγχου σε χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με την πειραματική ομάδα, αφού έχει σημειωθεί υψηλό σκορ στη συναισθηματική εξουθένωση ($27.3750 > 27$), μεσαίο σκορ στην αποπροσωποποίηση ($10,5628$) και την προσωπική επίτευξη ($33,9375$).

Στην ομάδα ελέγχου δεν πραγματοποιήθηκε καμία παρέμβαση και όπως προκύπτει από τη σύγκριση των δύο φάσεων, τα ευρήματα επαγγελματικής εξουθένωσης της ομάδας ελέγχου παρουσίασαν στο σύνολό τους μία σταθερή εικόνα, μετά τις παρεμβάσεις χρονικά, με τη συναισθηματική εξουθένωση όμως να παρουσιάζει οριακή μείωση με νέα μέση τιμή 26.3750 (βλ. πίνακες 20,23). Η διάσταση της αποπροσωποποίησης από την άλλη εμφανίζει αύξηση παραμένοντας στο μεσαίο επίπεδο (βλ. πίνακα 21) με νέα μέση τιμή $11,1250$ (βλ. πίνακες 20,25). Παράλληλα με την αυξομείωση των δύο διαστάσεων, συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης παρουσιάστηκε μείωση της προσωπικής επίτευξης με τη μέση τιμή αυτής να διαμορφώνεται στο $32,8750$ (βλ. πίνακες 20,27) παραμένοντας στο μεσαίο επίπεδο (βλ. πίνακα 21).

2.6.6 Αποτελέσματα σύγκρισης ομάδων των τριών διαστάσεων πριν και μετά

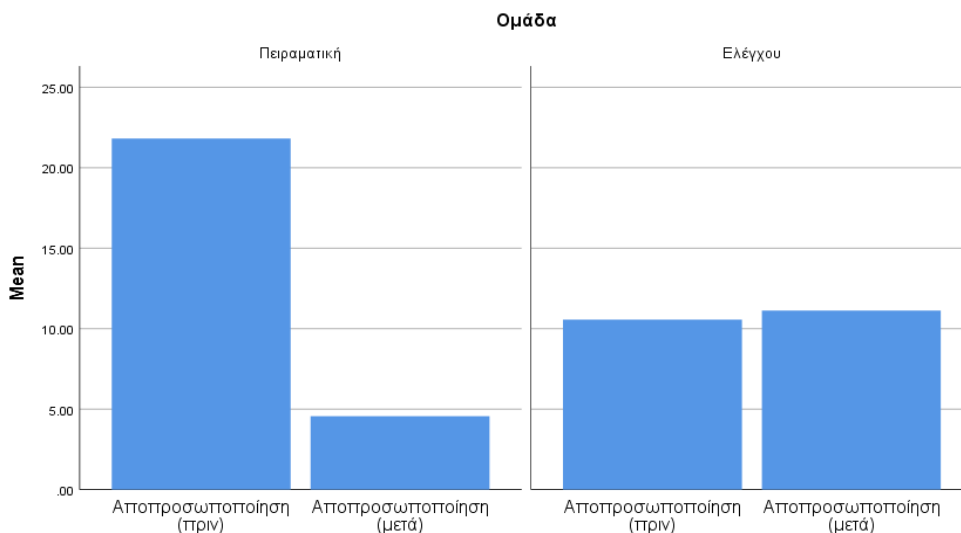
Η συνολική εικόνα των δύο ομάδων και στις δύο φάσεις ανά υποκλίμακα-διάσταση φαίνεται από τα γραφήματα που ακολουθούν. Η πειραματική ομάδα παρουσιάζει βελτιωμένη εικόνα και σημειώνει καλύτερα αποτελέσματα και στις τρεις διαστάσεις στη μετά παρεμβάσεων φάση, με τη μεγαλύτερη διαφορά στην αποπροσωποποίηση και τη μικρότερη στην προσωπική επίτευξη. Η συναισθηματική εξάντληση αν και με στατιστικά σημαντική βελτίωση, παραμένει σε υψηλότερα επίπεδα από αυτή της ομάδας ελέγχου (βλ. γράφημα 18).

Γράφημα 18. Συναισθηματική εξουθένωση ομάδων πριν και μετά



Η διάσταση της αποπροσωποποίησης της πειραματικής ομάδας έχει πέσει στο χαμηλό επίπεδο (βλ. γράφημα 19) με καλύτερο σκορ από αυτό της ομάδας ελέγχου την ίδια χρονική στιγμή, με την τελευταία να εμφανίζεται αυξημένη διατηρώντας τη θέση της στο μεσαίο επίπεδο (βλ. γράφημα 19).

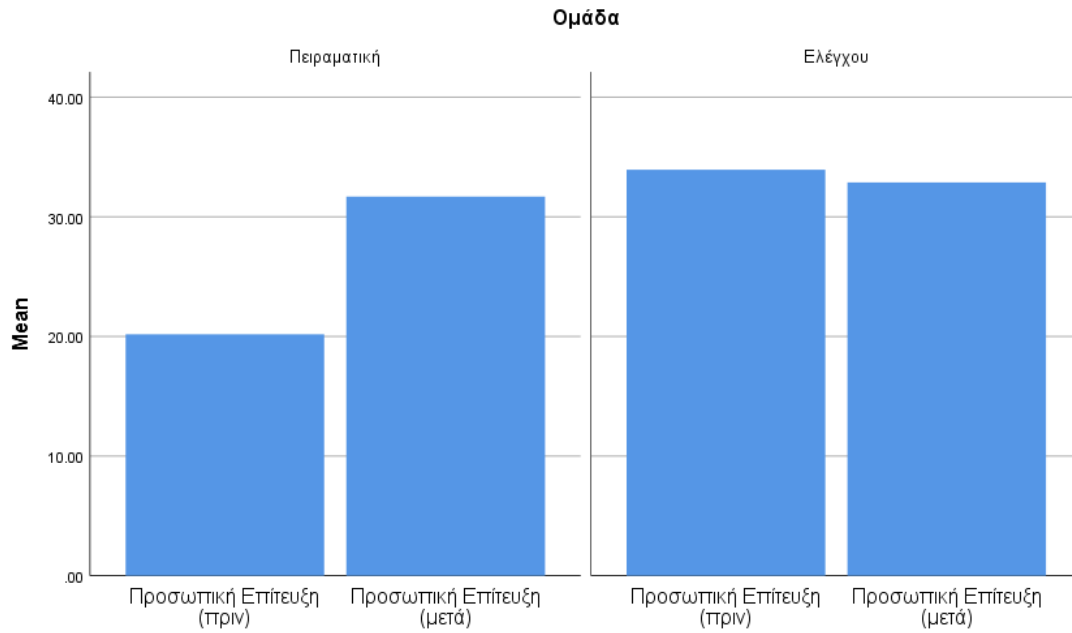
Γράφημα 19. Αποπροσωποποίηση ομάδων πριν και μετά



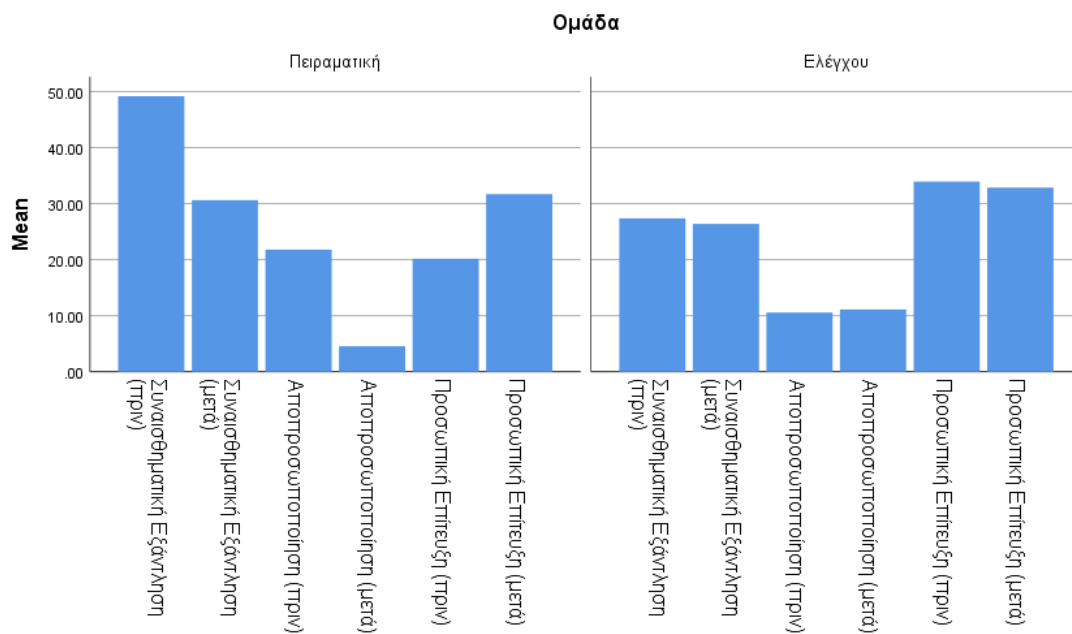
Η προσωπική επίτευξη τέλος, αυξήθηκε στην πειραματική ομάδα ενώ μειώθηκε στην ομάδα ελέγχου. Τα ευρήματα της διάστασης των προσωπικών επιτευγμάτων

ανιχνεύονται στο μεσαίο επίπεδο και για στις δύο ομάδες στη μετά των παρεμβάσεων φάση (βλ. γράφημα 20).

Γράφημα 20. Προσωπική επίτευξη ομάδων πριν και μετά



Γράφημα 21. Οι τρεις διαστάσεις των ομάδων πριν και μετά



2.7 Ποιοτικά μέσα συλλογής δεδομένων

Για τις ανάγκες ανάλυσης του θέματος που πραγματεύεται η έρευνά μας ως μέσα ποιοτικής έρευνας επιλέχθηκαν η εστιασμένη συνέντευξη (focused interview) και η παρατήρηση (observation).

2.7.1 Συμμετοχική παρατήρηση παρεμβάσεων

Μία από τις μεθόδους της ποιοτικής έρευνας είναι η παρατήρηση (qualitative observation) συμπεριφορών, κινήσεων, δράσεων σε συγκεκριμένο χωροχρόνο. Ο ρόλος του ερευνητή δύναται να είναι μόνο συμμετοχικός, κρυφός συμμετοχικός, αποκλειστικά παρατηρητικός ή παρατηρητικός και συμμετοχικός μαζί (Creswell, 2009). Η ερευνήτρια επέλεξε τον συνδυασμό παρατήρησης και συμμετοχής στη δράση ως ιδανικό για την ορθή καθοδήγηση των μελών βασιζόμενη στην ήδη καλή σχέση που υπάρχει με αυτά. Ως υποστηρικτικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε το ημερολόγιο του ερευνητή για την τήρηση σημειώσεων εκ μέρους της ερευνήτριας.

Ο σχεδιασμός των θεατροπαιδαγωγικών προγραμμάτων στηρίχτηκε αρκετά στον καθοριστικό βαθμό που συμβάλλει η προσωπικότητα του ατόμου στην εμφάνιση και εξέλιξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για το λόγο αυτό οι παρεμβάσεις στόχευαν στην ατομική και συλλογική ενδυνάμωση-εμπύχωση των μελών με ασκήσεις αυτοπεποίθησης, αυτοελέγχου, αλληλοσεβασμού και κοινωνικής ανάπτυξης.

Η ερευνήτρια διαπίστωσε ότι από το 6^ο εργαστήριο και μετά, παρατηρήθηκε μία αλλαγή στην ομάδα με την εκτέλεση των ασκήσεων να γίνεται με μεγαλύτερη σιγουριά και αυτοπεποίθηση. Άτομα που δε συμμετείχαν αρκετά ενεργά, έπαιρναν πρωτοβουλία για το σχηματισμό των ομάδων και πρότειναν ιδέες για τις δραματοποιήσεις. Σε γενικές γραμμές ήταν πιο δημιουργικοί και πιο πρόθυμοι να εκτελέσουν ασκήσεις και επιθυμούσαν την επανάληψη κάποιων από αυτές.

Ο συναισθηματικά και σωματικά εξαντλημένος εργαζόμενος επιθυμεί συνήθως την αποστασιοποίηση από τους γύρω (Maslach, Jackson, & Leiter, 1997). Συνεπώς, η ερευνήτρια παραθέτει την ανάλυση σε δύο κατηγορίες: α) συναισθηματική εξάντληση-εξουθένωση και αποπροσωποποίηση και β) προσωπικά επιτεύγματα. Με άλλα λόγια, ακολουθούν τοποθετήσεις και συμβάντα που δείχνουν αυξημένη συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα ατομικής επίτευξης, αλλά και τη μεταγενέστερη βελτίωσή τους.

Παρατήρηση 1ο εργαστήριο

Το θέμα και ο σκοπός της έρευνας ήταν ήδη γνωστά στους συμμετέχοντες της πειραματικής από τη στιγμή που τους ζητήθηκε η συμμετοχή τους στο πρόγραμμα και είχε διερευνηθεί η προϋπάρχουσα γνώση σχετικά με το θέμα και τους όρους που σχετίζονται με αυτό. Ωστόσο, πριν ξεκινήσουν οι παρεμβάσεις κρίθηκε αναγκαία η επεξήγηση εκ νέου όλου του πλαισίου της έρευνας, του σκοπός, της διαδικασίας, των ρόλων και των υποχρεώσεων των συμμετεχόντων.

Η ερευνήτρια αποφάσισε τη δημιουργία εκπαιδευτικού συμβολαίου δίνοντας με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα στα μέλη να αντιληφθούν ότι έχουν σημαντικό ρόλο στην επιτυχημένη διεξαγωγή της έρευνας. Ακολούθησε μία σύντομη ομαδική συζήτηση προκειμένου να επιβεβαιώσει η ερευνήτρια την εμπέδωση της διαδικασίας από όλους και να διερευνήσει την ανάγκη και την προσδοκία της ομάδας. Η συζήτηση έγινε σε ευχάριστο κλίμα και επικεντρώθηκε στον ρόλο του παιχνιδιού. Σχετικά με το πρόγραμμα των παρεμβάσεων διαπιστώθηκε ότι η πειραματική ομάδα αναμένει παρεμβάσεις που θα συνδυάζουν σε γενικές γραμμές κίνηση, χορό, παιχνίδια ρόλων.

Ακολουθεί απόσπασμα από την ομαδική συνέντευξη με την πειραματική ομάδα πριν το ξεκίνημα των παρεμβάσεων. Οι ερωτήσεις που ετέθησαν ήταν: 1) Ποιο είναι το πρώτο πράγμα που σας έρχεται στο μυαλό όταν ακούτε παιχνίδι; 2) ποια είναι η γνώμη σας για το παιχνίδι κ τι ρόλο παίζει στη ζωή σας; Παίζετε παιχνίδια; Ναι/όχι τι είδους; 2) τι γνωρίζετε σχετικά με το θεατρικό ή δραματικό παιχνίδι;

Στην πρώτη ερώτηση, χρησιμοποιήθηκε ο καταγισμός ιδεών για την αυθόρμητη έκφραση της πρώτης σκέψης. Οι λέξεις -φράσεις που ακούστηκαν ήταν «μπάλα», «κούκλες», «κυνηγητό και κρυφτό», «παιδικά χρόνια», «αναμνήσεις», «γέλια», «φαντασία», «γειτονιά», «φίλοι», «χωριό», «φωνές», «παιδική χαρά», «καλοκαίρια μέχρι αργά στη γειτονιά», «αυτοκινητάκια και ποδήλατο», «ποδόσφαιρο», «παιδιά», «φασαρία», «τζαμί», «πλέιμομπιλ». Τα μέλη έδειχναν να συμφωνούν με όσα ακούγονταν από τους υπόλοιπους και οι απαντήσεις τους αφορούσαν το παρελθόν, όταν ήταν παιδιά οι ίδιοι, με τόνο και βλέμμα νοσταλγίας: «αχ, τι μας θυμίσατε τώρα...» είπε η Σ και αντέδρασαν καταφατικά, άλλοι μιλώντας, άλλοι γνέφοντας. Όσοι ήταν γονείς το πρώτο πράγμα που τους ήρθε στο μυαλό ήταν τα παιδιά τους να παίζουν.

Στη δεύτερη ερώτηση οι περισσότεροι (10/16) απάντησαν ότι δεν παίζουν, «πού χρόνος για παιχνίδι;», «δεν είναι για εμάς αυτά, έχουμε μεγαλώσει», «και να θέλαμε να παίζουμε δεν προλαβαίνουμε», «λίγο παιχνιδάκι δε θα έβλαπτε», «ωραία θα ήταν, μακάρι να είχαμε χρόνο για παιχνίδι να θυμηθούμε λίγο τα παλιά» είπαν χαρακτηριστικά, ενώ οι υπόλοιποι επιλέγουν επιτραπέζια παιχνίδια και παιχνίδια μαζί με τα παιδιά τους, σχολιάζοντας οι γονείς μεταξύ τους το πόσο κουραστικό μπορεί να γίνει αυτό ειδικά μετά από μία κουραστική μέρα στη δουλειά: Κ: «δεν υπάρχει αυτό που ζω κάποιες μέρες. Με περιμένουν στην πόρτα και τα δύο. Ανάσα δεν παίρνω. Αλλά τι να κάνεις; Να μην παίζεις μαζί τους; Δε γίνεται». Αναγνωρίστηκε, ωστόσο η αξία και η σημασία του παιχνιδιού στην ανάπτυξη των παιδιών από όλους: Ε: «δεν υπάρχει ζωή χωρίς παιχνίδι», Κ: «μέσα από το παιχνίδι τα παιδιά ανακαλύπτουν τον κόσμο», Μ: «δε χρειάζεται να έχει κάποιος παιδιά για να το καταλάβει. Όλοι έχουμε υπάρξει παιδιά και αντιλαμβανόμαστε τι εστί παιχνίδι», Θ: «παιδί και παιχνίδι, ένα και το αυτό».

Στην τρίτη ερώτηση σχετικά με το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι, όπως προαναφέρθηκε ήταν προετοιμασμένοι για ασκήσεις με κίνηση, έκφραση και παιχνίδι ρόλων, ωστόσο δεν έλλειψαν τα πειράγματα, οι αυθόρμητες αντιδράσεις και ο αυτοσαρκασμός: Δ: «εμείς είμαστε μεγάλοι θεατρίνοι», Μ: «θα γίνουμε ηθοποιοί; Ετοιμάσου Δ για στροφή στην καριέρα μας», Μ: «έχω ένα απωθημένο κυρία από το λύκειο, να παίζω την Ιουλιέτα. Θα με βάλετε;(γέλια)». Η Γ. πήρε τον λόγο και περιέγραψε το θεατρικό παιχνίδι μέσα από παλαιότερη συμμετοχή της σε ανάλογη δράση, ως «δραστηριότητες με μουσική, χορό και παντομίμα». Στη συνέχεια, διευκρινίστηκε η δομή των παρεμβάσεων με τις ασκήσεις που τις απαρτίζουν. Δεν προέκυψαν επιπλέον απορίες και εκφράστηκε ανυπομονησία για την έναρξη του προγράμματος: Π: «μας έχεις εξιτάρει, πότε θα ξεκινήσουμε;» Σ: «άντε να κάνουμε και κάτι διαφορετικό».

Συναισθηματική εξάντληση-αποπροσωποποίηση: Στο πρώτο εργαστήριο η αμηχανία, η νευρικότητα και η συστολή ήταν έκδηλα. Οι γνωστοί μεταξύ τους είχαν κάνει πηγαδάκια και δεν αλληλοεπιδρούσαν με τα άτομα που δεν ήξεραν. Δεν φαίνονταν ιδιαίτερα χαρούμενοι αν και είχαν εκφράσει την ανυπομονησία τους για την έναρξη των προγραμμάτων. Οι ασκήσεις που πλαισίωσαν το πρόγραμμα είχαν στόχο τη συνεργατικότητα, την ενεργητική ακρόαση και την αυτοσυγκέντρωση και την έκφραση. Αρκετά μέλη δήλωναν κουρασμένα, αλλά δεν επιθυμούσαν τη διακοπή του εργαστηρίου όταν αυτό προτάθηκε από την ερευνήτρια.

Στις ασκήσεις γνωριμίας ανταποκρίθηκαν καλά αν και τους δυσκόλεψε αρκετά η χρήση του κουβαριού με κάποια μέλη να είναι ιδιαίτερα ανυπόμονα και να προτείνουν την κοπή της κλωστής με ψαλίδι, χαριτολογώντας, για να επισπεύσουν τη διαδικασία. Είχαν πρόβλημα συντονισμού στην άσκηση με τις λέξεις (αυτοκίνητα και ονόματα) και μπερδεύονταν αρκετά. Η ερευνήτρια παρατήρησε απουσία ενεργητικής ακρόασης.

Στην άσκηση με τον ηγέτη ζητήθηκε από τα μέλη να κάνουν «καθαρές» κινήσεις, όχι όμως βιαστικές και να είναι συγκεντρωμένοι στον ηγέτη. Την πρώτη φορά τα μέλη επέλεξαν τον «ατακαδόρο» και πιο εξωστρεφή της παρέας για ηγέτη και το μέλος που ήταν στο κέντρο τον εντόπισε αμέσως, σχεδόν σα να περίμενε ότι αυτόν θα επιλέξουν οι υπόλοιποι, κάτι που επιβεβαιώθηκε από τον μορφασμό του ατόμου στο κέντρο και από τη λεκτική του δήλωση «*εε, το ήξερα*». Να σημειωθεί ότι τα άτομα εργάζονται στην ίδια επιχείρηση. Η ερευνήτρια διαπίστωσε ότι τα άτομα επηρεάζονται από τη εξωστρεφή συμπεριφορά τρίτων και τείνουν να τους αποδίδουν αρχηγικούς τίτλους, υποβιβάζοντας ενδεχομένως τη δική τους θέση. Η επόμενη επιλογή των μελών έγινε επίσης αβίαστα, με έναν διευθυντή να παίρνει τη θέση του ηγέτη. Τα άτομα φαίνεται να επέλεξαν με βάση την πραγματική επαγγελματική θέση του μέλους, αποδίδοντας υψηλό κοινωνικό status σε αυτή: «*οι διευθυντές πρέπει να είναι και ηγέτες. Εμείς είμαστε λαουτζίκος*».

Στη δραματοποίηση των κοινωνικών ρόλων, η συναισθηματική επιβάρυνση και η μειωμένη επίτευξη επιβεβαιώθηκε πλήρως από τις μητέρες της ομάδας. Παρατηρήθηκε ότι η μία ομάδα υιοθέτησε τον ρόλο που έχουν τα μέλη στην πραγματική ζωή, αυτόν της μαμάς, αποδίδοντας τον χαρακτηρισμό «*κουρασμένη*» και η δραματοποίηση ήταν σχετική με την καθημερινότητα που βιώνουν οι μαμάδες της ομάδας. Διαπιστώθηκε ταύτιση, αλλά και απογοήτευση των μελών: «*αυτό κάνουμε όλη μέρα και ένα ευχαριστώ δεν ακούμε*». Οι υπόλοιπες ομάδες δανείστηκαν ρόλους από τις προτάσεις της ερευνήτριας, «*στριμμένος φούρναρης*», «*θαρραλέος πυροσβέστης*», αλλά αξίζει να σημειωθεί ότι κατανόησαν απολύτως τη θέση της ομάδας των μαμάδων χωρίς αντίδραση.

Προσωπική επίτευξη: σε όλες τις ασκήσεις του 1^{ου} εργαστηρίου ακούστηκαν οι φράσεις «*δεν μπορώ να το κάνω*», «*δεν τα καταφέρνω καλά σε αυτά*», «*ντρέπομαι και φοβάμαι μην κάνω καμιά βλακεία*», «*δεν το έχω*», «*μη γελάσετε*», «*μη με βρίσετε*». Η ερευνήτρια θεωρεί τη στάση αυτή αναμενόμενη λόγω της πρώτης επαφής της ομάδας με παρεμβάσεις δραματικής τέχνης.

Παρατήρηση 2^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Στο 2^ο εργαστήριο η ερευνήτρια στοχεύει στην ευαισθητοποίηση των μελών και επιμένει στην προώθηση των συνεργατικών δραστηριοτήτων, στην κοινωνικοποίηση και στην αυτοσυγκέντρωση. Στην πρώτη άσκηση τα μέλη θυμόντουσαν τα ονόματα όλων των μελών, αλλά δεν ήταν πολύ συγκεντρωμένοι με αποτέλεσμα να μεσολαβούν παύσεις ανάμεσα στις λέξεις και επαναλήψεις. Η εμψυχώτρια λέει στους συμμετέχοντες να μην προσέχουν την μπάλα που αλλάζει χέρια και επαναλαμβάνουν την άσκηση με τα μάτια κλειστά. Κάποια μέλη αγνοούν την εντολή της εμψυχώτριας και δηλώνουν λίγο κουρασμένα. Ωστόσο, παραμένουν στον κύκλο.

Στο παιχνίδι με τον εξωγήινο, την τίγρη και την αγελάδα επικρατούν πολλά γέλια και διασκέδαση. Τα μέλη δείχνουν να απολαμβάνουν την άσκηση, αλλά αμέσως μετά την ολοκλήρωσή της τα μέλη αναζητούν τις καρτέλες, τα κινητά τους και μια αποστασιοποίηση.

Προσωπική επίτευξη: Επαναλήφθηκαν ξανά από τα μέλη φράσεις που έδειξαν χαμηλή εμπιστοσύνη στον εαυτό τους και στις δυνατότητές τους σχετικά με το τραγούδι και απέφευγαν να αναλάβουν τον ρόλο του τραγουδιστή: *«επειδή φοβάμαι μην τα θαλασσόσω, «να τραγουδήσει καλύτερα η Σ;», «κυρία, αφήστε με εμένα, η Δ καλύτερα».* Παρόμοιες εκφράσεις συνεχίστηκαν μέχρι και το 5^ο εργαστήριο και φαίνεται ότι τα μέλη νιώθουν μάλλον μειονεκτικά απέναντι στους άλλους: *«να ξεκινήσει καλύτερα κάποιος άλλος;».*

Επίσης, υπήρξαν αρκετοί που ήθελαν να αναλάβουν τον κακό κριτή. Η ερευνήτρια τόνισε ότι δεν είναι προϋπόθεση η ύπαρξη καλής φωνής και όταν ρώτησε τα μέλη γιατί επιθυμούσαν τον ρόλο του κακού κριτή απάντησαν χαριτολογώντας *«να τα πούμε να ξεσκάσουμε, κυρία», «ας τα πούμε κάπου και μείς! Όλο εμείς θα τα ακούμε από τους άλλους;», «δεν μπορώ να τα πω εκεί που πρέπει, (γέλια)!* Η δραστηριότητα έκλεισε με ευχάριστο τρόπο και η εναλλαγή ρόλων έγινε με δισταγμό και συστολή.

Όταν τα μέλη κρίθηκαν μαζί, οι απόψεις εστίασαν στην αμηχανία που νιώθουν οι κρινόμενοι απέναντι σε συγκρίσεις. Στην ανατροφοδότηση εστίασαν στο ζήτημα της αποδοχής του άλλου, όπως ακριβώς είναι.

Παρατήρηση 3^ο εργαστήριο:

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Στο 3^ο εργαστήριο η πρώτη άσκηση βρίσκει τα μέλη να επιλέγουν τους πιο ψηλούς και σωματώδεις άνδρες για ασπίδα, θεωρώντας τους πιο ασφαλή επιλογή, αλλά και άτομα που κάνουν παρέα και στην καθημερινή τους ζωή. Παρατηρείται σαφώς η επιλογή ίδιων ατόμων από αρκετούς στην προσπάθειά τους να επιβεβαιώσουν την ανωτέρω άποψη.

Στην ερώτηση της εμψυχώτριας για το τι άλλο θα μπορούσε να συμβολίζει η βόμβα και η ασπίδα ακούστηκαν ενδιαφέρουσες απόψεις: *«η βόμβα είναι ο θάνατος των αγαπημένων μου προσώπων και η ασπίδα η αγάπη μου γι' αυτούς»*, *«βόμβα είναι η μοναξιά και ασπίδα η φιλία»*, *«βόμβα είναι ο εκφοβισμός και ασπίδα ο σεβασμός»*, *«η βόμβα είναι οι πολιτικοί και η ασπίδα η φωνή μας»*, *«η βόμβα είναι ο φασισμός και η ασπίδα η παιδεία»*, *«η βόμβα είναι ο κορονοϊός και η ασπίδα το εμβόλιο»* και απόψεις που προκάλεσαν πολύ γέλιο στην ομάδα: *«η βόμβα είναι η γυναίκα μου και η ασπίδα η τουαλέτα»*. Η ερευνήτρια παρατήρησε καλό κλίμα και επιφωνήματα θαυμασμού από τα μέλη στο άκουσμα των συμβολισμών.

Στη δραστηριότητα με τη φρουτοσαλάτα η ομάδα διασκέδασε αρκετά και αφέθηκε στο παιχνίδι. Τα περισσότερα μέλη συμμετείχαν στη δράση. Όσοι δε συμμετείχαν παρακολουθούσαν με προσοχή και μαρτυρούσαν αυτούς που παράβαιναν τους κανόνες, με διασκεδαστικό τρόπο. Ένα από τα μέλη προσπάθησε να εμπλέξει αυτούς που δε συμμετείχαν φωνάζοντας τη μάρκα του αυτοκινήτου τους. Αυτοί αντέδρασαν χαμογελώντας και σχολίασαν ότι είναι λίγο άυπνοι.

Ο αυτοσχεδιασμός τόνωσε τη συνεργασία των μελών αν και υπάρχει ακόμα συστολή και ανασφάλεια. Η ευχάριστη διάθεση από τις δύο προηγούμενες δραστηριότητες συνεχίστηκε. Δεν αναγνώρισαν όλοι τα ζώα με την πρώτη, στην επανάληψη όμως σημειώθηκε απόλυτη επιτυχία, κάτι που ευχαρίστησε και ικανοποίησε τα μέλη με κάποιους να αναφωνούν *«επιτέλους!!»*. Διαφαίνεται ακόμα μία απόσταση ανάμεσα σε κάποια μέλη και ελαφρώς μοναχικές συμπεριφορές. Η κούραση εξακολουθεί να είναι η πρώτη απάντηση που δίνουν τα μέλη όταν ερωτώνται από την ερευνήτρια για το πώς πέρασαν τη μέρα τους.

Προσωπική επίτευξη: στην άσκηση «ασπίδα και βόμβα» φαίνεται πως ακόμα δεν κινούνται με αυτοπεποίθηση. Προσπαθούν να αισθανθούν ασφάλεια και κάποιοι κινούνται με τους γνωστούς τους. Εξακολουθούν να ακούγονται φράσεις *«δεν μπορώ να το κάνω»*, *«είναι δύσκολο για μένα»*, σε όλες τις ασκήσεις, αλλά τολμούν όλο και

περισσότερο. Στην άσκηση με τα ζευγάρια των ζώων, όταν κατάφεραν να πετύχουν τα ζεύγη, μία συμμετέχουσα απευθυνόμενη στην ερευνήτρια είπε χαμογελώντας: «είδατε; Δεν είμαστε εντελώς ανεπίδεκτοι». Την ίδια στιγμή απάντησε ένα άλλο μέλος: «μην ανησυχείς Μ. τα πρώτα 100 χρόνια είναι δύσκολα».

Το εργαστήριο έκλεισε με συζήτηση και ζωγραφιές σε χαρτί του μέτρου.

Παρατήρηση 4^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση: Στο τέταρτο εργαστήριο η ομάδα προσήλθε προβληματισμένη. Η πανδημία κυριαρχούσε στις συζητήσεις και διάφορα θέματα της επικαιρότητας. Δήλωναν απογοητευμένοι, ανήμποροι και ανασφαλείς σχετικά με την επαγγελματική τους αποκατάσταση την επερχόμενη σεζόν. Αφού δόθηκε χρόνος στα μέλη να εκφραστούν ξεκίνησε το εργαστήριο με αρκετά σφιγμένα κορμιά και εμφανώς επηρεασμένα από την προηγούμενη συζήτηση.

Στην άσκηση ΜΠΠΠΕΤΙ- ΜΠΠΠΕΤΙ ΜΠΟΠ άρχισαν να ελευθερώνονται και να αλλάζει η διάθεσή τους. Γελούσαν και πείραζαν ο ένας τον άλλο αν και απέφυγαν κάποιοι να μπουν στον κύκλο. Στο παιχνίδι ρόλων παρατηρείται και πάλι η ίδια σύνθεση σε ζευγάρια, αυτή τη φορά όμως ακούγεται από κάποιους η προθυμία να αλλάξουν ζευγάρι και το μοιράζονται με τους ενδιαφερόμενους: «την επόμενη φορά θα κάνουμε μαζί, ετοιμάσου», «εγώ θα πάω με τον Κ. την επόμενη φορά που έχει ταλέντο και κερδίζει σε όλα τα παιχνίδια».

Προσωπική επίτευξη: Το τραγούδι είναι σίγουρα μια δραστηριότητα που αγχώνει την ομάδα και ανεβάζει το επίπεδο συστολής. Στο παιχνίδι ρόλων η εμπυχώτρια προτείνει στα μέλη σε περίπτωση που δεν μπορούν να σκεφτούν ή να θυμηθούν ένα τραγούδι, να πουν αυτό που θέλουν τραγουδιστά. Η δεύτερη επιλογή υιοθετείται άμεσα από τα μέλη και έδειξαν να ανακουφίζονται. Ο φόβος της αποτυχίας εκφράζεται για ακόμα μία φορά στην ομάδα: «θα τα κάνω χάλια», «να του τα γράψω καλύτερα σε ένα χαρτί να τελειώνουμε;», «θα τραγουδήσει η Ι. και για τους δυο μας». Παρά τις αντιδράσεις, το προσπαθούν όλοι. Φτώχεια, ανεργία, μοναξιά, ενδοοικογενειακή βία, σεξουαλική παρενόχληση, τα εργασιακά, η εγκληματικότητα, οι ανισότητες, κυριάρχησαν στις επιλογές της ομάδας. Η ερευνήτρια παρατηρεί ότι η ομάδα είναι απόλυτα προσηλωμένη στην άσκηση και επικρατεί τάξη στις συζητήσεις των ζευγαριών. Δυσκολεύονται στην αρχή να πιάσουν ρυθμό και απαγγέλουν αντί να τραγουδούν, επιμένουν όμως στη διόρθωσή του.

Από το αποτέλεσμα του παιχνιδιού ρόλων προκύπτει ότι στις περισσότερες περιπτώσεις δραματοποίησης της σκηνής ο «μπάρμαν» πρότεινε λύση, ενώ σε άλλες κυριάρχησε η ματαιότητα: *«δεν αλλάζει τίποτα φίλες μου...υπομονή χρειάζεται»*, *«μαύρη είν' η νύχτα στα βουνά, μαύρη σαν καλιακούδα»*. Αρκετά μέλη φαίνεται να προσεγγίζουν τα κοινωνικά προβλήματα με σατιρικό τρόπο και όπως παραδέχονται στη φάση της ανάλυσης του εργαστηρίου χρησιμοποιούν το χιούμορ στη ζωή τους ως μέσο διαχείρισης των δυσκολιών.

Το κλίμα φορτίστηκε ιδιαίτερα όταν ένα μέλος παραδέχτηκε στην ολομέλεια ότι έχει πέσει θύμα ενδοοικογενειακής βίας κατά το παρελθόν. Οι υπόλοιποι αντέδρασαν χωρίς λόγια, αγκαλιάζοντας το μέλος της ομάδας. Άλλοι συμμετέχοντες στο άκουσμα αυτής της μαρτυρίας σιώπησαν για λίγο και χαμήλωσαν το βλέμμα τους. Όπως παραδέχτηκε το μέλος στην ερευνήτρια ένιωσε την ανάγκη να το μοιραστεί: *«δεν ξέρω γιατί το είπα, μου βγήκε, αλλά ένιωσα καλά»*.

Το εργαστήριο κλείνει με απαλή μουσική και χαλάρωση την οποία ζήτησαν τα μέλη.

Παρατήρηση 5^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση: Από την αρχή φαίνεται να υπάρχει ένα διαφορετικό κλίμα. Η ομάδα έρχεται με βελτιωμένη διάθεση και μεγαλύτερη προθυμία αφού ανταποκρίνονται για πρώτη φορά άμεσα όλοι στην εντολή της ερευνήτριας για ξεκίνημα του εργαστηρίου.

Στην πρώτη δραστηριότητα τα μέλη ανταποκρίνονταν στην εναλλαγή της συνθήκης με σαφή τρόπο. Η εμπυχώτρια επέμενε στο να φανταστούν πραγματικά αυτές τις σκηνές και τις ουσίες με τις οποίες ερχόντουσαν σε επαφή. Με πολλή όρεξη εκτελούνται οι οδηγίες. Η ερευνήτρια εντοπίζει τόσο έντονο βαθμό συμμετοχής και αφοσίωσης σε άσκηση από όλους για πρώτη φορά. Τα μέλη συμμετέχουν ενεργά, με τη συγκέντρωση που απαιτείται.

Φαίνεται ότι κυκλοφορούν με μεγαλύτερη άνεση και αυτονομία στον χώρο, σα να έχουν τον έλεγχο και του χώρου και των κινήσεών τους. Αν και είχαν εκφράσει μια ανυπομονησία για το πρόγραμμα από την πρώτη κιόλας συνάντηση, είναι η πρώτη φορά που τοποθετούνται ευθέως, από την έναρξη των εργαστηρίων, σχετικά με τη συμβολή των δράσεων των τελευταίων στην καθημερινότητά τους: *«εγώ προσωπικά χαλαρώνω. Φεύγω από εδώ 10 κιλά ελαφρύτερη»*, *«Αυτό είναι αλήθεια. Περνάμε ωραία κυρία»*, *«δημιουργικότητα μέσα στο χάος»*. Τα υπόλοιπα μέλη

συμφώνησαν είτε κουνώντας καταφατικά το κεφάλι είτε χαμογελώντας, κάνοντας αστεία μεταξύ τους. Οι δεσμοί της ομάδας έχουν σίγουρα τονωθεί.

Η προετοιμασία για το παιχνίδι ρόλων διέπεται από ομαδικότητα. Τα μέλη των ομάδων ανταλλάσσουν ιδέες και γελάνε δυνατά. Η διάθεση είναι πολύ καλή και διατηρείται και κατά την εξέλιξη της δράσης. Αναπαράστησαν πραγματικά περιστατικά από την εργασία τους, σε ευχάριστο και διασκεδαστικό κλίμα και σε όλες τις περιπτώσεις έδωσαν τη λύση με την εμπλοκή και τη βοήθεια από τους συναδέλφους τους. Σε μία περίπτωση κρίθηκε απαραίτητη ως λύση η παρέμβαση του διευθυντή.

Προσωπική επίτευξη: Η αυτοσυγκέντρωση που είχε η ομάδα στο σημερινό εργαστήριο και η επιβράβευση της ερευνήτριας έχει τονώσει το ηθικό της. Στη δραστηριότητα του καθρέφτη, αν και διστακτικοί στην αρχή, επέμειναν και συγχρονίστηκαν άψογα στη συνέχεια.

Στην ανατροφοδότηση του εργαστηρίου δήλωσαν ότι κατάφεραν να μπουν στις συνθήκες και να νιώσουν τις ουσίες (μέλι και λάδι) να κολλάει στα χέρια τους και βίωσαν απελευθέρωση όταν έσπασε το τσιμέντο: *«δεν ξέρω, εμένα μου φάνηκε ότι άκουσα το τσιμέντο να σπάει (γέλια)», «ένιωσα ότι ξέφυγα από κάτι κακό», «Σα να έσπασε η φυλακή μου, το κλουβί μου. Ελευθερώθηκα και αν είχα φτερά θα πέταγα». Σε ερώτηση της ερευνήτριας αν θα μπορούσαν οι ίδιοι να σπάσουν το τσιμέντο αρκετοί απάντησαν καταφατικά: «ναι, θα μπορούσα να το σπάσω και να το κομματιάσω», «θα προσπαθούσα σίγουρα», «Μπορεί να μην το σπάσω με την πρώτη, αλλά ο επιμένων νικά! Πού θα μου πάει(γέλια)», «Ναι! Πώς το καταλάβατε;(γέλια)», «ήθελα να σας το πω από πριν, αλλά δεν ήθελα να χαλάσω την άσκηση», «εγώ, με βλέπω να κρατάω το σφυρί του Θορ και να το κάνω θρύψαλα».*

Όπως προκύπτει από τα λεγόμενα των μελών και από την απόδοση στις ασκήσεις έχουν αρχίσει να νιώθουν μεγαλύτερη σιγουριά και εμπιστοσύνη στις δυνατότητές τους. Αυτό προκύπτει και από το παιχνίδι ρόλων, καθώς οι ομάδες συνεργάστηκαν άψογα και ακούστηκαν όλες οι απόψεις σχετικά με τον σχεδιασμό της δράσης. Όλες οι ομάδες χρησιμοποίησαν τα έπιπλα του χώρου για την οριοθέτηση της δράσης, αλλά και αρκετά αόρατα αντικείμενα αφού επιθυμούσαν να αποτυπώσουν το πραγματικό εργασιακό τους περιβάλλον και να δημιουργήσουν τη συνθήκη ώστε να ομοιάζει όσο το δυνατόν καλύτερα με την πραγματικότητα.

Η ερευνήτρια παρατηρεί ότι υπάρχει έντονη επιθυμία από τα μέλη να μοιραστούν τα βιώματά τους και να ανταλλάξουν εμπειρίες, αλλά και να δώσουν

λύση. Συζητούν μεταξύ τους τις εμπειρίες τους και εντοπίζουν κοινά στοιχεία σε αυτές, αλλά και στον τρόπο αντιμετώπισής τους. Παραδέχονται ότι τα δύσκολα περιστατικά τα οποία έχουν κληθεί να αντιμετωπίσουν κατά τη διάρκεια της καριέρας τους δεν είναι λίγα και υποστηρίζουν σθεναρά ότι έχουν καταβάλει υπερπροσπάθεια για την εξυπηρέτηση των πελατών κουνώντας έντονα τα χέρια τους, χωρίς να βρίσκουν ανταπόκριση: *«λίγοι είναι οι άνθρωποι που αναγνωρίζουν πραγματικά την προσπάθεια που κάνω», «όταν ήμουν πιο νέος, στα πρώτα μου βήματα δεν έδινα σημασία στην επιβράβευση και ούτε την αναζητούσα. Μετά από χρόνια κατάλαβα τη σημασία που έχει μια καλή κουβέντα», «μια καλή κουβέντα είναι κινητήριοι δύναμη. Δεν το κάνουν όμως γιατί πολλοί είναι αυτοί που θεωρούν ότι θα πάρουν τα μυαλά μας αέρα», «εγώ που έχω δική μου επιχείρηση καταλαβαίνω αυτή την ανάγκη για επιβεβαίωση της προσπάθειας. Κι εγώ σαν άνθρωπος την αποζητώ. Είναι ανθρώπινο και πολύ βασικό κίνητρο για τον εργαζόμενο».*

Η ομάδα στο σύνολό της φαίνεται να αρέσκεται σε παιχνίδια ρόλων που έχουν εκπαιδευτικό χαρακτήρα και προσομοιάζουν σε καταστάσεις από τον επαγγελματικό βίο.

Παρατήρηση 6^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση κ αποπροσωποποίηση: Το καλό κλίμα υπάρχει και σήμερα ανάμεσα στην ομάδα. Απολαμβάνουν τον χορό στην άσκηση για το ζέσταμα και αστεϊεύονται μεταξύ τους. Ορισμένα μέλη προσκαλούν άλλα μέλη να χορέψουν μαζί. Έχουν πλέον γνωριστεί καλά και η συστολή που είχαν αρχικά έχει μετατραπεί σε οικειότητα και εξωστρέφεια.

Τα «αλαμπουρνέζικα» απαιτούν αυτοσυγκέντρωση και ενεργητική ακρόαση με αποτέλεσμα η ομάδα να διασκεδάσει αρκετά με την άσκηση και να δημιουργηθεί μια διάχυτη παιγνιώδης διάθεση. Όταν η εμπυχώτρια πρότεινε στην ομάδα να πάρουν έμπνευση από τις εκφράσεις ή/και τις κινήσεις του σώματος η ομάδα δεν προβληματίστηκε και κατανόησε αμέσως την εντολή.

Υπήρξε έντονη αλλαγή συναισθηματικής κατάστασης στη Β φάση του προγράμματος και στην πρώτη άσκηση με τις παγωμένες εικόνες. Οι επιλογές των μελών επικεντρώθηκαν στα εξής «απόγνωση», «θλίψη», «απελπισία», «στεναχώρια», «λύπη», «ντροπή», «θυμός», «μίσος», «αηδία», «απορία», επιλογές που υποστηρίχθηκαν από αντίστοιχες εκφράσεις προσώπου.

Ο διάδρομος συνείδησης τους άρεσε και προσπαθούσαν να είναι πιστοί στο ρόλο τους. Η Υπερμνήστρα δήλωσε ότι κλείνοντας τα μάτια ένιωθε τους ψιθύρους να βγαίνουν από το μυαλό της: *«σα να ήταν στο κεφάλι μου μέσα. Όταν κάποια στιγμή έκλεισα τα μάτια μου, τρόμαξα. Όλα αυτά εγώ τα σκέφτομαι ή όχι; Πού είμαι; Πού βρίσκομαι; (γέλια)»*.

Στην προετοιμασία για τη δραματοποίηση της σκηνης του δικαστηρίου, η διάθεση είναι ανεβασμένη. Συμμετέχουν όλοι, δεν αποσπάται η προσοχή τους από εξωτερικούς παράγοντες (κινητό) και φαίνεται ότι έχουν έρθει αρκετά κοντά.

Προσωπική επίτευξη: Ο τρόπος με τον οποίο κινούνται και συμπεριφέρονται στις ασκήσεις και κυρίως στη δραματοποίηση φανερώνει μία σιγουριά. Θέλουν όλοι να έχουν κάποιο ρόλο στη δράση, όχι απαραίτητα πρωταγωνιστικό και προσπαθούν να παρουσιάσουν κάτι ολοκληρωμένο. Αυτό φαίνεται και από το χρόνο που διαθέτουν για την προετοιμασία τους. Οι ομάδες εξαντλούν τον δοσμένο χρόνο και χρησιμοποιούν και αντικείμενα για να υποστηρίξουν καλύτερα τη δράση τους. 2 άνδρες προτείνουν τον εαυτό τους για το ρόλο της θεάς Αφροδίτης: *«θέλουμε να μπούμε στο μυαλό μιας γυναίκας, μπας και βγάλουμε καμιά άκρη (γέλια)»*

- Π: *«θα κάνω εγώ την Αφροδίτη, να δώσω τη λύση, να δείτε πόσο αγαπάω τις γυναίκες» (απευθυνόμενος στην ερευνήτρια)*
- Δ: *«δεν αμφιβάλλουμε Π ότι μας αγαπάς»*
- Π: *«μπορώ να κάνω και αλλιώς; τη θέλω τη ζωούλα μου» (γέλια).*

Το αποτέλεσμα δικαιώνει τις ομάδες, προσεγγίζουν με σοβαρότητα και χιούμορ τη δράση τους και το απολαμβάνουν.

Στη φάση της ανάλυσης και του αναστοχασμού που ακολούθησε, ακούστηκαν ενδιαφέρουσες τοποθετήσεις σχετικά με τον ρόλο των γυναικών στην κοινωνία. Οι γυναίκες συμφώνησαν ότι χρειάζεται να καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια για να πείσουν ότι αξίζουν στη δουλειά τους: *«μου έχει τύχει κατά το παρελθόν να με κοιτάει ο εργοδότης με μισό μάτι για να δει πώς θα κάνω κάτι, σε αντίθεση με τον συνάδελφο που είχα. Είναι τουλάχιστον ενοχλητικό να θεωρούν κάποιοι ότι η αποτυχία είναι δεδομένη επειδή είμαι γυναίκα», «γιατί θα πρέπει συνεχώς η γυναίκα να πρέπει να αποδείξει κάτι; Σε οικογένεια, σε γονείς, σε φίλους, σε συναδέλφους;»*. Οι άνδρες τις ομάδας συντάσσονται με τις απόψεις των γυναικών και παραδέχονται ότι υπάρχουν κατάλοιπα της καταπίεσης του παρελθόντος προς τις γυναίκες: *«η μάνα μου, η μάνα σου, οι γυναίκες μιας παλαιότερης γενιάς δεν τολμούσαν να σηκώσουν κεφάλι και αυτό φαίνεται σήμερα γιατί η εποχή αυτή που διανύουμε θέλει τη γυναίκα να έχει άλλο*

ρόλο». Από τη συνέχεια της κουβέντας αναγνωρίζεται η αξία ανδρών και γυναικών στην κοινωνία ως ισότιμα μέλη: *«έχω συνεργαστεί με πολλές γυναίκες στην καριέρα μου. Είναι σκυλιά του πολέμου».*

Το άλλο θέμα που αναδείχτηκε στην ανατροφοδότηση ήταν η ικανότητα για λήψη αποφάσεων στην εργασία, στην οικογένεια, στην κοινωνία και κυρίως σε διλημματικές περιπτώσεις. Από τη συζήτηση που ακολούθησε, αποδείχτηκε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες λαμβάνουν υπόψη τους τη γνώμη του «σημαντικού άλλου» για τη λήψη αποφάσεων, άλλοι όμως θέλουν να έχουν τον πλήρη έλεγχο των αποφάσεων σχετικά με την προσωπική τους ζωή, κάτι που δεν ισχύει πάντα στην επαγγελματική τους ζωή: *«Προσπαθώ να ξεχωρίζω την προσωπική ζωή από την εργασία. Στη ζωή μου δε θέλω να εμπλέκονται άλλοι. Θέλω να έχω τον έλεγχο. Στη δουλειά είναι αλλιώς. Πρέπει να παίρνουμε αποφάσεις, είναι βασικό προσόν που πρέπει να κατέχουμε κατά τη γνώμη μου, αρκεί να έχουμε χώρο για δράση, κατανόηση και κίνητρο. Γι' αυτό πρέπει να έχουμε καλές συνεργασίες και να είμαστε κοντά με τους συναδέλφους για να μπορούμε μέσα από την ανταλλαγή απόψεων να πάρουμε συλλογικά την πιο σωστή απόφαση για την επιχείρηση».*

Σε αυτή τη φάση το χρονοδιάγραμμα δεν τηρήθηκε απόλυτα καθώς η ερευνήτρια θεώρησε απαραίτητο να δώσει τον χρόνο στην ομάδα να εκφραστεί επάνω σε θέματα που φάνηκε να τους απασχολούν και να παρατηρηθεί καλύτερα ο βαθμός της προσωπικής επίτευξης.

Παρατήρηση 7^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Το 7^ο εργαστήριο πραγματεύεται τη διαφορετικότητα. Μέσα από ένα παιχνίδι αισθήσεων ενεργοποιήθηκαν οι συμμετέχοντες και μπήκαν στη θέση του άλλου. Τα μέλη προσήλθαν με μία σχετική κούραση στον χώρο, με προθυμία ωστόσο για την υλοποίηση του προγράμματος. Στην άσκηση με τα βαδίσματα απολάμβαναν τη μουσική και ζώηρεψαν. Τα αρχικά σφιχτά κορμιά τους σε λίγο απόκτησαν ελαστικότητα και ελευθερία κινήσεων. Αλληλοεπιδρούσαν μεταξύ τους με βλέμματα και γέλια και σύγκριναν τις επιδόσεις τους: *«Σ, εμείς τα καταφέρνουμε στο βάδισμα των ηλικιωμένων καλύτερα από όλους (γέλια)».*

Ήταν δεκτικοί στο να φορέσουν τη μάσκα νυκτός και να κλείσουν τα μάτια, πλην ενός μέλους που εξέφρασε άρνηση καθώς η μάσκα του προκάλεσε αίσθημα ανασφάλειας και κλειστοφοβίας, όπως είπε. Η ομάδα αφιέρωσε χρόνο και

ενεργοποίησε την αίσθηση της όσφρησης, της αφής. Δε βιάστηκαν να δώσουν την απάντηση σχετικά με το μυρωδικό που είχαν στα χέρια τους, αν και το είχαν βρει. Αγγίζαν, χάιδευαν, μύριζαν, έκοβαν, κάποιοι τόλμησαν και γεύτηκαν. Ξύπνησαν αναμνήσεις και ωραίες εικόνες, από το παρελθόν και το παρόν: *«θέλω να γυρίσω στα παλιά, εδώ και τώρα, θέλω την παλιά μου γειτονιά για μία ώρα»*, σιγοτραγουδάει ο Π.

Στη συνέχεια, με τη χρήση των διαλόγων και του προφορικού λόγου, παρουσίασαν τα χαρακτηριστικά των φυτών με ιδιαίτερα πειστικό τρόπο, σα να έπαιρναν μέρος σε διαγωνισμό. Η εξέλιξη της ιστορίας στοχεύει στην κατανόηση των χαρακτηριστικών, ιδιοτήτων και χρήσης για κάθε φυτό, προκειμένου στη συνέχεια να αναδειχθεί ο ρόλος του. Παραδέχονται ότι τα μυρωδικά συνδυάζονται για καλύτερο αποτέλεσμα με προτεινόμενους συνδυασμούς: θυμαρορίγανη, κανελογαρύφαλλο κλπ. Με αφορμή τις μυρωδιές και τις γεύσεις, τα μέλη προτείνουν κοινή έξοδο για φαγητό όταν οι συνθήκες ευνοήσουν με την πρόταση να τυγχάνει κοινής αποδοχής και να δημιουργεί ευχάριστη προσδοκία στο σύνολο της ομάδας.

Προσωπική επίτευξη: Η ερευνήτρια επιμένει σε ασκήσεις που θα τονώσουν το συνεργατικό πνεύμα των μελών στην μετέπειτα επαγγελματική τους δράση. Φαίνεται ότι τα μέλη έχουν κατακτήσει ήδη έννοιες όπως ενσυναίσθηση, διαπολιτισμικότητα και πολυπολιτισμικότητα.

Η δραματοποίηση τους βρίσκει αρκετά δεκτικούς και πειστικούς στους ρόλους τους. Παραδέχονται ότι ένιωσαν απόρριψη και ματαιώση όντας στη θέση του δυόσμου: *«να μη σου τύχει»*, *«η απόρριψη οδηγεί στη μοναξιά, το χειρότερο πράγμα στον κόσμο»* και αρκετά άσχημα και άβολα από την άλλη πλευρά, αυτού που διώχνει, απορρίπτει, καταργεί την ανθρώπινη ύπαρξη: *«δεν ένιωσα καλά. Νομίζω ότι ντράπηκα. Ναι, αυτό είναι, ντράπηκα»*, *«Δεν περίμενα να επηρεαστώ έτσι. Ψιθύριζα: να ο αλλιώτικός και έλεγα μέσα μου: γιατί;»*. Σε ερώτηση για το αν έχουν βιώσει παρόμοια συναισθήματα στη ζωή τους, αρκετά μέλη απέφυγαν να απαντήσουν και κοιτούσαν κάτω. Μία συμμετέχουσα επιχείρησε να φέρει ως χαρακτηριστικό παράδειγμα απόρριψης τους πρόσφυγες, αλλά υπήρξαν αντιδράσεις από κάποιους άλλους χωρίς όμως να δοθεί έκταση ή ένταση στο θέμα, φανερώνοντας έναν βαθμό σκεπτικισμού των μελών επί του θέματος: *«μην τα μπερδεύεις Μ, άλλο θέμα αυτό, με πολιτικές διαστάσεις»*, *«το προσφυγικό είναι μεγάλη κουβέντα, ας μην την ανοίξουμε τώρα»*.

Ο αναστοχασμός παρουσίασε ιδιαίτερο ενδιαφέρον με τα μέλη να αφήνουν τη σκέψη τους ελεύθερη: *«Διαφέρω και είμαι καλά»*, *«Διαφέρω και μου αρέσει»*,

«Διαφέρω και δυσκολεύομαι», «Διαφέρω, και;», «Διαφέρω και κρύβομαι», «Διαφέρω και δεν έχω πρόβλημα», «Διαφέρω και υπάρχω.», «Διαφέρω και δε διαφέρω», «Διαφέρω και ξεχωρίζω», «Διαφέρω και κλαίω», «Διαφέρω και αντέχω στα δύσκολα», «Διαφέρω και μου λείπεις», «Διαφέρω και θέλω να το πω», «Διαφέρω και είμαι ωραίος», «Διαφέρω και σε όποιον αρέσω», «Διαφέρω και για τους άλλους δεν θα μπορέσω.».

Παρατήρηση 8^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Το εργαστήριο ξεκίνησε με μια, κατά γενική ομολογία, εντυπωσιακή άσκηση. Η Σουπερνόβα τους έδωσε μία εσωτερική ώθηση και ενεργοποίηση: *«ένιωσα ότι είμαι ο Σούπερμαν», «Ουάου!!! Είμαι αλλού, στ' αστέρια τ' ουρανού».* Η αποδοχή των όσων ακούγονται ως σχόλια μετά από τις ασκήσεις έχει πλέον γενικευθεί και τα μέλη το δείχνουν είτε γνέφοντας καταφατικά, είτε συμφωνώντας λεκτικά. Δύο από τα μέλη φορτίστηκαν καθώς μπήκαν στην ίδια συνθήκη, όταν αισθάνθηκαν ότι στην αποκορύφωση της άσκησης είδαν πρόσωπα που έχουν φύγει από τη ζωή.

Στη φάση της αναπαράστασης υπήρξε ομαδικό πνεύμα και πεδίο εξάσκησης των κοινωνικών τους δεξιοτήτων. Αναπαράστησαν την προετοιμασία συνεδρίου και όλοι έκαναν από μία πρόταση μέχρι που αυτή ολοκληρώθηκε. Καθώς η πλειοψηφία των μελών εργάζεται στην υποδοχή και κατέχει ενεργό ρόλο στη διεξαγωγή και διεκπεραίωση επαγγελματικών εκδηλώσεων στην πραγματικότητα, η εμπυχώτρια χρειάστηκε να επιμείνει στην παρέμβαση όλων των μελών από τη δική τους επαγγελματική θέση για να αποφευχθεί ο διαχωρισμός και η διάκριση ανάμεσα στα μέλη: *«τι μπορούμε να προτείνουμε εμείς που δουλεύουμε στους ορόφους;».* Η ερευνήτρια χρειάστηκε να προβεί σε περαιτέρω διευκρινήσεις και να ενθαρρύνει τα μέλη σχετικά με τη συμβολή τους στο ξενοδοχείο. Πιο συγκεκριμένα έγινε αναφορά στη διαδικασία που ακολουθείται για τη διοργάνωση επαγγελματικών εκδηλώσεων, η οποία περιλαμβάνει ενέργειες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά, σε επίπεδο εκδήλωσης, διαμονής και ψυχαγωγίας (Παπαγεωργίου, 2018). Ως αποτέλεσμα, κάθε συμμετέχων ενήργησε από τη δική του επαγγελματική θέση και το αποτέλεσμα τους δικαίωσε.

Προσωπική επίτευξη: Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός της αναπαράστασης ήταν να συνεργαστούν τα μέλη προκειμένου να δημιουργήσουν κάτι από κοινού, ύστερα από προσωπικές παρεμβάσεις που θα γίνουν αποδεκτές από το σύνολο, αλλά και να

μπουν στη θέση των συναδέλφων, να δουν και να αποδεχτούν την οπτική του άλλου. Όπως προέκυψε από τη συζήτηση στη φάση της ανατροφοδότησης, οι εργαζόμενες στο τμήμα ορόφων παραδέχτηκαν ότι πρώτη φορά ένιωσαν ότι υπολογίζεται η συνεισφορά τους, καθώς σε γενικές γραμμές νιώθουν αποκομμένες από τις υπόλοιπες ειδικότητες, αναγνωρίζοντας παράλληλα την υπερπροσπάθεια που καταβάλλουν καθημερινά: *«εμείς είμαστε ο τελευταίος τροχός της αμάξης. Όταν άκουσα αυτό που είπες, ότι είμαστε υπεύθυνες για το βασικό προϊόν του ξενοδοχείου κάπως αισθάνθηκα. Δεν το είχα δει ποτέ έτσι, δε φρόντισε και κανείς να μου το πει ποτέ βέβαια».*

Εν κατακλείδι, προήχθη ο εκπαιδευτικός χαρακτήρας του εργαστηρίου και έγινε αποδεκτό ότι κάθε εργαζόμενος συμβάλλει στο συνολικό αποτέλεσμα από τη δική του θέση και θα πρέπει να αναγνωρίζεται ο ρόλος του, με τη φράση ενός μέλους να επισφραγίζει με τον καλύτερο τρόπο το εργαστήριο: *«η ισχύς εν τη ενώσει!».*

Παρατήρηση 9^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Οι συγκρούσεις, οι πιέσεις και οι καταπιέσεις στον χώρο εργασίας μονοπώλησαν το ενδιαφέρον της ομάδας στο 9^ο εργαστήριο. Σημειώνεται ότι καθώς πλησιάζουμε προς την ολοκλήρωση των προγραμμάτων η ομάδα έχει αποκτήσει παγιωμένο κώδικα επικοινωνίας, συνεννοούνται με τα μάτια κινούνται με άνεση έχοντας οριοθετήσει τον χώρο τους και αφήνοντας παράλληλα χώρο για τα υπόλοιπα μέλη. Βοηθούν, στηρίζουν και υποστηρίζουν ο ένας τον άλλο στην εκτέλεση των ασκήσεων.

Υπάρχει εμπιστοσύνη στην ομάδα και αυτό φαίνεται από την άσκηση με τον τυφλό οδηγό. Η αίσθηση κλειστοφοβίας όπως την είχε εκφράσει ένα μέλος σε προηγούμενο εργαστήριο δεν έχει αντιμετωπιστεί και αναδύεται μέσα από αυτή την άσκηση και πάλι. Σε αυτή προστέθηκε και ο αποπροσανατολισμός που ένιωσε το μέλος για λίγα δευτερόλεπτα: *«ένιωσα να χάνω τον αποπροσανατολισμό μου όταν με άφησε ο Ν. Το κατάλαβε όμως νομίζω και με έπιασε ζανά από τον καρπό. Καλά έκανε, γιατί με βοήθησε να επανέλθω», Ν: «όταν την άφησα, σα να κοντοστάθηκε και σα να μουρμούρησε ωχ!. Οπότε θεώρησα σωστό να μην την αφήσω. Δεν ξέρω αν έκανα καλά. Ίσως να έπρεπε να την αφήσω λίγο ακόμα ελεύθερη».* Η ομάδα παραδέχτηκε ότι οξύνθηκαν οι υπόλοιπες αισθήσεις έχοντας τα μάτια κλειστά, εστίασαν σε μικρούς θορύβους από το βάδισμα των διπλανών, στους χτύπους της καρδιά τους, στην εναλλαγή του φωτός, σε αρώματα.

Προσωπική επίτευξη: Έχοντας δημιουργήσει συνθήκες εμπιστοσύνης και αυτοσυγκέντρωσης περάσαμε στη β φάση, όπου αναβιώσαμε μια συνθήκη καταπίεσης στον χώρο εργασίας, με τη χρήση τεχνικής από το θέατρο του καταπιεσμένου. Τα περισσότερα μέλη είχαν τουλάχιστον από μία ιστορία καταπίεσης να διηγηθούν από το ξεκίνημα της επαγγελματικής τους πορείας, με την οποία ταυτίστηκαν στη δράση. Όπως εξελίχθηκε η συνθήκη, ήταν εμφανής η προσπάθεια των μελών για επίλυση της καταπίεσης εδώ και τώρα σε σχέση με τον τρόπο αντιμετώπισης που είχαν ακολουθήσει στο παρελθόν, ακόμα και αν αυτή οδηγήσει σε σύγκρουση. Η ομάδα νιώθει πιο δυνατή και ώριμη απέναντι στην αντιμετώπιση συγκρούσεων και καταπίεσης και συμφωνούν τελικά ότι συγκρούσεις πάντα θα υπάρχουν στη ζωή και στην κοινωνία. Σημασία έχει ο τρόπος που διαχειρίζεται κανείς αυτές τις συγκρούσεις: *«αν μου συνέβαινε τώρα αυτό σήμερα, θα αντιδρούσα αμέσως. Δεν θα επιτρέψω σε κανέναν να με μειώσει για οποιονδήποτε λόγο.»*, *«είναι δυνατόν να είσαι παραγωγικός αν από το πρωί μέχρι το βράδυ και το αφεντικό ή ο συνάδελφος σου, σου φέρεται σα σκουπίδι; Πιστέψτε με, δεν είναι. Ποτέ ξανά.»*

Παρατήρηση 10^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Εστιάζουμε στην ενσώματη αλληλόδραση, συνδυάζοντας λογική, συναίσθημα, εκφράσεις προσώπου, κινήσεις. Η ομάδα κινητοποιήθηκε μέσα από τη διακριτή εναλλαγή συναισθημάτων και ρόλων στις ασκήσεις της Α φάσης. Ο αγώνας μπάσκει ήταν πολύ διασκεδαστικός καθώς ένας συμμετέχων επιστράτευσε τις μιμητικές του ικανότητες στην αναμετάδοση του αγώνα μιλώντας με τη φωνή γνωστού σχολιαστή-εκφωνητή αγώνων από τον χώρο του αθλητισμού. Η ομάδα είναι αρκετά δραστήρια, ενδιαφέρεται για το τελικό αποτέλεσμα όπως αυτό διαμορφώνεται από τη συνεργατικότητα και την ομαδικότητά της.

Προσωπική επίτευξη: Στον αυτοσχεδιασμό τα περισσότερα μέλη ανταποκρίνονται με συνειδητές κινήσεις, χειρονομίες και εκφράσεις. Η αυτοσχεδιαστική διαπροσωπική επικοινωνία φανέρωσε άτομα διαθέσιμα να διαχειριστούν και να εξωτερικεύσουν τα συναισθήματά τους. Οι συμμετέχοντες επέλεξαν να διατηρήσουν το αρχικό συναίσθημα, τις αρχικές εκφράσεις και τα λόγια που θα έλεγαν σε κάποιον με τον οποίο έχουν θυμώσει, με θάρρος, σε αντίθεση με την επιλογή που τους έδωσε η εμπυχώτρια να πράξουν και διαφορετικά αν αυτό

επιθυμούσαν. Δεν υπήρξαν ακραίες αντιδράσεις, εξέφρασαν και υποστήριξαν τη θέση τους ήπια, αλλά σίγουρα με αυτοπεποίθηση.

Όταν κλήθηκαν να γράψουν ένα γράμμα για αυτούς εκ μέρους ενός αντικειμένου, παραξενεύτηκαν και άρχιζαν να ανταλλάσσουν ματιές με απορία. Ύστερα από μερικά λεπτά άρχισαν να σκαρώνουν τις ιστορίες τους και όπως προέκυψε ήταν αρκετά επιφυλακτικοί και μετριοφρονες. Όπως παραδέχτηκαν στη συνέχεια ένιωσαν σχετικά άβολα να μιλήσουν για τους ίδιους, η ενθάρρυνση και η καλλιέργεια κλίματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης όμως εκ μέρους της εμψυχώτριας τους κινητοποίησε. Αυτοσαρκάζονται και είναι αυστηροί με τον εαυτό τους, καθώς πιστεύουν ότι έτσι θα γίνουν καλύτεροι. Η πλειοψηφία αναγνωρίζει την προσφορά της σε οικογένεια, εργασία, κοινωνία, αποζητούν ωστόσο την αναγνώριση και την επιβράβευση των προσπαθειών τους. Οι απόψεις της ομάδας εστιάζουν στο πως αντιλαμβανόμαστε τη θέση τη δική μας και των άλλων στην εργασία μας, στην οικογένεια, στην κοινωνία γενικότερα. Παρατηρήθηκε ότι οι καθημερινές πιέσεις έχουν προκαλέσει αποστάσεις και εσωστρέφεια, ωστόσο υπάρχει η διάθεση για αλλαγή και επαναπροσδιορισμό των κοινωνικών δεσμών. Καθοριστική στιγμή για τις παρεμβάσεις καθώς αναγνωρίζεται η συμβολή τους στην ατομική και ομαδική ενδυνάμωση:

- *K: « πολλές φορές αισθάνομαι ότι δεν υπάρχει χώρος για άλλον στη ζωή μου. Μου φτάνουν τα δικά μου προβλήματα. Γυρίζοντας τον χρόνο μερικούς μήνες πίσω, η τάση για μοναχικότητα ήταν πιο έντονη. Τώρα που έχει περάσει ένα διάστημα συν αυτό που κάνουμε μαζί, με έχει ευχαριστήσει πολύ και νιώθω ότι μου έλειπε η παρέα. Με ενδιαφέρουν οι ιστορίες των παιδιών εδώ και καταλαβαίνω τελικά πόσο ταιριάζουμε, αφού μοιραζόμαστε όλοι τις ίδιες ανησυχίες».*
- *M: «αυτό ισχύει» .*

Παρατήρηση 11^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Η 11^η παρέμβαση βρίσκει τα μέλη σε προβληματισμό σχετικά με τα εργασιακά. Πλησιάζει ο καιρός που θα ξεκινήσει η σεζόν, υπάρχει διάχυτη ανασφάλεια, αλλά το συζητούν μεταξύ τους, ανοίγονται, εκφράζουν απορίες σε συναδέλφους, ακούν προσεκτικά σε κάποιες περιπτώσεις, σχεδιάζουν μελλοντικές συνεργασίες. Η ερευνήτρια εντοπίζει πολλή καλή χημεία και δέσιμο στην ομάδα.

Στην πρώτη άσκηση προσπαθούν με πείσμα να συγχρονιστούν, απογοητεύονται, αλλά προσπαθούν ξανά και ξανά. Δίνουν συμβουλές, καθοδηγούν τους πιο ασυγχρόνιστους και τελικά τα καταφέρνουν: «τέλειο!!!(γέλια)», «αυτό είναι. Ο επιμένων νικά!».

Το παιχνίδι του τένις εξελίσσεται στο ίδιο κλίμα. Επιστρατεύουν έκφραση, συναίσθημα, κίνηση και ακολουθούν τις οδηγίες. Η ομάδα έχει ανάγκη για περισσότερα παιχνίδια και κάποιος προτείνει να παίξουν το γνωστό από τα παιδικά χρόνια «αγαλαματάκια ακούνητα, αμίλητα, αγέλαστα, μέρα ή νύχτα;» και η πρόταση βρίσκει ανταπόκριση από την ολομέλεια. Η ομάδα νοσταλγεί τα παιδικά χρόνια, περιγράφοντας και αναπολώντας στιγμές παιχνιδιού. Συμμετέχουν όλοι με πολλή καλή διάθεση και αναδεικνύεται η σημασία του παιχνιδιού για μικρούς και μεγάλους: «δεν το ξέραμε τόσο καιρό, να έχουμε ξεκινήσει νωρίτερα», «τι ωραία χρόνια!!».

Προσωπική επίτευξη: Η ομάδα είναι δεμένη σαν μία μεγάλη παρέα. Δεν παρατηρείται πλέον συστολή ή δισταγμός στην εκτέλεση των ασκήσεων, η ομάδα «εκτίθεται» και δρα με αυτοπεποίθηση. Στη φάση του αναστοχασμού αφιερώνουν τραγούδια στην ολομέλεια και ορισμένοι παίρνουν το θάρρος και τραγουδούν την αφιέρωση, δράση που σε προηγούμενες παρεμβάσεις τους δυσκόλευε.

Παρατήρηση 12^ο εργαστήριο

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Το 12^ο και τελευταίο εργαστήριο επικεντρώθηκε ακόμα περισσότερο στον εαυτό, σαν μία αφιέρωση από την ομάδα για την ομάδα. Ξεκινήσαμε με μία άσκηση ενεργοποίησης και αυτοσυγκέντρωσης. Το μήνυμα μεταφέρθηκε και σε κάποιες περιπτώσεις σκοπίμως άλλαξε στην πορεία με διάθεση πειράγματος.

Στη Β φάση η ερευνήτρια έβαλε τα μέλη σε μία συνθήκη στην οποία είδαν τον εαυτό τους μέσα από τα μάτια των άλλων. Η περιγραφή του ατομικού εαυτού χαρακτηρίστηκε από μία σχετική αυστηρότητα, όπως και στο προηγούμενο εργαστήριο σε παρόμοια άσκηση και τα μέλη παραδέχονται ότι δεν επιθυμούν να περιαντολογούν δημοσίως υπό το φόβο της κακής κριτικής που θα λάβουν από τον περίγυρο: «θα πιστέψουν ότι έχω έπαρση και δεν το θέλω. Ούτε εμένα μου αρέσει να ακούω ανθρώπους να μιλούν κολακευτικά για τους ίδιους. Κάπως είναι», «Ας μιλήσουν οι άλλοι για εμάς. Τώρα, τι θα πουν είναι άλλο θέμα. Εμένα προσωπικά δεν με ενδιαφέρει. Παλιότερα, ίσως, τώρα καθόλου.»

Σε αρκετές περιπτώσεις φάνηκε ότι οι συμμετέχοντες γνώριζαν καλά ο ένας τον άλλο καθώς υπήρχε ταύτιση στις περιγραφές. Αυτό χαροποίησε ιδιαίτερα την ομάδα, η οποία εκφράστηκε με επιφωνήματα χαράς, έκπληξης και ικανοποίησης.

Προσωπική επίτευξη: Στη δραστηριότητα με την καρέκλα, ως το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετώπιζαν εκείνη τη στιγμή ήταν η πανδημία με κοινή αντίδραση από όλους και τάση για σπάσιμο της καρέκλας. Παράλληλα, η ανασφάλεια ως προς το επαγγελματικό τους μέλλον ήταν η επόμενη επιλογή τους με τις αντιδράσεις να ποικίλουν: *«θέλω να καλοπιάσω την καρέκλα και γι' αυτό θα την πάρω αγκαλιά»*, *«κι εγώ θα σε πάρω αγκαλίτσα, θα σου κάνω μασάζ, θα σε χτενίσω»*. Προφανώς, οι αντιδράσεις αυτές προκάλεσαν το γέλιο των μελών και χωρίς αμφιβολία φανερώνουν την ανάγκη των μελών για δράση, δημιουργία και επαγγελματική αποκατάσταση, αλλά και ικανότητα διαχείρισης των προβλημάτων χωρίς φόβο ή δισταγμό. Οι περισσότεροι ακολούθησαν τον ίδιο δρόμο στεκόμενοι απέναντι από το πρόβλημα με διάθεση για επίλυση.

Ένας συμμετέχων γύρισε επιδεικτικά την πλάτη στην καρέκλα: *«για πράγματα που δεν ορίζω δεν έχω καμία ευθύνη. Δε μπαίνω στη διαδικασία να ζοδέψω ενέργεια σε κάτι που δεν μπορεί να επιλυθεί στην παρούσα φάση. Γι' αυτό επιλέγω να γυρίσω την πλάτη και να ασχοληθώ με κάτι άλλο που να αξίζει»*. Την ίδια στάση υιοθέτησε και ένα δεύτερο μέλος δίνοντας όμως άλλη εξήγηση, η οποία αφορούσε στην αδυναμία αντιμετώπισης και διαχείρισης του προβλήματος, καθώς ως πιο σημαντικό πρόβλημα έθεσε ένα πρόβλημα υγείας κοντινού του προσώπου: *«και εγώ γυρίζω πλάτη, επειδή νιώθω ανήμπορη να βοηθήσω και δεν είναι εύκολο καθόλου»*

Στις «εμπυνώσεις» συμμετείχαν ενεργά, είχαν μπει στον ρόλο και προσπαθούσαν να τονώσουν το ηθικό και την αυτοπεποίθηση των μελών που είχαν εγκλωβιστεί συναισθηματικά.

Τέλος, τις εμπυνώσεις της γ' φάσης συμπλήρωσε αποτελεσματικά το πρωτοσέλιδο της εφημερίδας, στο οποίο τα μέλη έγραψαν θετικά πράγματα για τους ίδιους, γεγονός που αποδεικνύει ότι το ηθικό και η διάθεσή τους είχε τονωθεί από τις ασκήσεις της 12^{ης} παρέμβασης.

Η ομάδα, δεμένη πλέον από τα προηγούμενα εργαστήρια, εξέφρασε την ικανοποίηση για την ολοκλήρωση του προγράμματος, ευχαριστώντας την ερευνήτρια για την εμπειρία που βίωσαν. Το ενδιαφέρον για τη γενική αποτίμηση σχετικά με την πορεία τους και την απόδοσή τους στο πρόγραμμα ήταν έκδηλο και εκφράστηκε με ερωτήσεις προς την ερευνήτρια: *«πίτε μας, βοηθήσαμε στην έρευνα; Ήμασταν καλοί;»*,

«ήταν όπως το θέλατε;», «θα το ξανακάνουμε;». Ικανοποιημένη και γεμάτη εμπειρίες η ομάδα αποχώρησε με δυνατό χειροκρότημα από την αίθουσα ρίχνοντας αυλαία στις παρεμβάσεις κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού.

2.7.2 Συνεντεύξεις

Η συνέντευξη επελέγη ως εργαλείο έρευνας διότι θα βοηθήσει την ερευνήτρια να επικεντρωθεί σε στάσεις, συναισθήματα και απόψεις μέσα από τις υποκειμενικές εμπειρίες των συμμετεχόντων (Robson, 2010) προκειμένου να αλιεύσει πληροφορίες που σε συνδυασμό με την παρατήρηση που προηγήθηκε καθώς και τα αποτελέσματα της ποσοτικής θα συνθέσει τα συμπεράσματα, προς όφελος της ερευνητικής αξιοπιστίας.

Η ευελιξία και η αλληλόδραση που διακρίνει τις συνεντεύξεις είναι αυτή που συμβάλλει καθοριστικά στη συλλογή και ανάλυση των ευρημάτων από τον ερευνητή, καθώς ξετυλίγεται η ομαδική δυναμική (Morgan, 1990).

Η ερευνήτρια έχει επιλέξει την ομαδική εστιασμένη συνέντευξη (focused interview) (Merton, 1987· Robson, 2010) η οποία αφορά περισσότερο άτομα που έχουν εμπλακεί σε μία κατάσταση, φαινόμενο ή γεγονός (Robson, 2010). Σύμφωνα με τον ίδιο, μία ανάλυση της κατάστασης (situational analysis) θα πρέπει να προηγείται της εστιασμένης συνέντευξης μέσω παρατήρησης ή άλλων στοιχείων και να έχουν, κατά συνέπεια, εντοπιστεί επιδράσεις και πτυχές της κατάστασης των μελών. Ως κοινή κατάσταση ορίζεται στην εν λόγω έρευνα η επαγγελματική εξουθένωση, αλλά και τα θεατροπαιδαγωγικά προγράμματα ως ρυθμιστική μεταβλητή της εξουθένωσης.

Για τις ανάγκες της ομαδικής συνέντευξης δημιουργήθηκε ένας οδηγός ερωτήσεων (βλ. παράρτημα 1) με θεματικές υπό διερεύνηση: συναισθηματική κόπωση, αποπροσωποποίηση, προσωπική επίτευξη σε σχέση και με τα εργαστήρια. Εισαγωγικές ερωτήσεις γνωριμίας δε χρειάστηκαν καθώς είχε προηγηθεί η συμμετοχή τους στα εργαστήρια. Έτσι, τα μέλη έπρεπε να τοποθετηθούν σχετικά με τις προσδοκίες και τις ανάγκες που καλύπτουν μέσω της εργασίας τους, τη σχέση που έχουν με συναδέλφους και πελάτες, αν υπάρχει κάτι που θα άλλαζαν στην εργασία στους και τέλος, πώς αξιολογούν τα εργαστήρια, σε τι βαθμό δηλαδή επηρέασαν οι παρεμβάσεις του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού τη ζωή τους συναισθηματικά και σωματικά.

Οι ερωτήσεις χωρίστηκαν σε κατηγορίες που οδήγησαν σταδιακά στον εστιασμό των ερευνητικών ερωτημάτων, με αφετηρία γενικές ερωτήσεις που άνοιξαν τη συζήτηση και έβαλαν τις ομάδες στη συνθήκη και ακολούθησαν οι ερωτήσεις οι οποίες σταδιακά οδήγησαν στον πυρήνα του θέματος. Οι τελικές ερωτήσεις συμπλήρωσαν τον οδηγό ερωτήσεων μέσα από τις οποίες έγινε η σύνοψη των θέσεων και των συναισθημάτων των μελών για το υπό διερεύνηση θέμα (Krueger & Casey, 2000).

Οι συνεντεύξεις ήταν ημιδομημένες αφού επιθυμία της ερευνήτριας ήταν η εμπάθυνση στο θέμα μέσα από την ενεργή, ελεύθερη, ατομική εμπλοκή και έκφραση των συναισθημάτων και αντιλήψεων των μελών υπό την αντικειμενική καθοδήγησή της, καθώς και η ανταλλαγή και το μοίρασμα γνώμων, στάσεων και συναισθημάτων.

Πρωταρχικό μέλημα της ερευνήτριας, όπως και στην περίπτωση των ερωτηματολογίων, ήταν η διαβεβαίωση και η εξασφάλιση εχεμύθειας αμφοτέρων επί της διαδικασίας.

2.7.2α Συνέντευξη πειραματικής-Ανάλυση

Η ομαδική συνέντευξη είχε προγραμματιστεί για το τέλος των εργαστηρίων. Ο περιορισμένος χρόνος που είχαν τα μέλη στη διάθεσή τους όμως, οδήγησε στην επιλογή διαδικτυακής συνέντευξης. Σε γενικές γραμμές, το κλίμα ήταν πολύ καλό, η ομάδα ήταν συντονισμένη και δεν υπήρχαν επικαλύψεις, εκτός από κάποια μικρά τεχνικά προβλήματα ήχου που ανάγκαζαν μερικές φορές τα μέλη και την ερευνήτρια να επαναλάβουν τα λεγόμενά τους.

Η ομάδα αρέσκεται σε ομαδικές συζητήσεις και είναι πάντα πρόθυμη να εκφράσει γνώμες και απόψεις. Αυτό άλλωστε, φάνηκε καθόλη τη διάρκεια των εργαστηρίων όπου στη φάση της ανατροφοδότησης εξέφραζαν τις θέσεις τους. Επίσης, έχει αξία για την ερευνήτρια η ύπαρξη στην ομάδα εργαζομένων στην ίδια επιχείρηση, καθώς αναμένεται να φανεί η αλληλεξάρτηση με το εργασιακό περιβάλλον από διαφορετική ή κοινή οπτική.

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση είχε διευκρινιστεί από τη στιγμή που ζητήθηκε από τα μέλη η συμμετοχή τους στο πρόγραμμα. Χαρακτηριστικές ήταν οι αντιδράσεις της Ε. και της Μ. σχετικά με αυτό: *«στο λεξικό υπάρχει η φωτογραφία μου δίπλα από την επαγγελματική εξουθένωση»*, Π: *«είμαστε μαζί με Μ. στη φωτογραφία»*.

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Η ανατροφοδότηση μετά από κάθε εργαστήριο έδινε το στίγμα της κατάστασης της ομάδας στην οποία έγινε αναφορά και στην ομαδική συνέντευξη, εκ μέρους της ερευνήτριας, αφού η τελευταία επέλεξε να βάλει τα μέλη στη συνθήκη ξεκινώντας από αυτό, ρωτώντας την ομάδα: *«πώς νιώθετε;»*, για να επιμείνει αργότερα σε άλλα θέματα. Όπως δήλωσαν οι ίδιοι μέσα από την εξέλιξη της συζήτησης και συγκρίνοντας το πριν και το μετά μπορούν να διακρίνουν διαφορές ως προς την ενεργητικότητα και τη ζωντάνια που νιώθουν: *«δεν περίμενα μεγάλες αλλαγές, να πω την αλήθεια, αλλά μου άρεσε πάρα πολύ η όλη διαδικασία και σίγουρα μας έφερε πιο κοντά»*, *«εγώ να σας πω, σταδιακά άρχιζα να νιώθω όπως μετά από γυμναστήριο: μια αναζωογόνηση να πω; Μία ενέργεια; Αυτό»*, *«πήραμε ανάσα»*. Σε αυτές τις δηλώσεις υπήρξε ταύτιση απόψεων με καταφατικές κινήσεις του κεφαλιού ή σύντομες εκφράσεις όπως *«αυτό ακριβώς»*, *«ναι»*, *«έχει δίκιο η Π.»*.

Παράλληλα, υπήρχαν συνεχόμενες αναφορές στην πανδημία και στα εμπόδια που αυτή προκαλεί στη συναισθηματική ελευθερία: *«υπέροχα ήταν τα εργαστήρια, αλλά όσο υπάρχει αυτή η κατάσταση με όλους αυτούς τους περιορισμούς, πόσο να χαρείς; Φοβάσαι να ανοιχτείς ή να παραδεχτείς ότι έκανες κάτι καλό για εσένα»*.

Στη συνέχεια η ερευνήτρια κατηύθυνε τη συζήτηση σε εργασιακά ζητήματα σχετικά με τις προσδοκίες και τις ανάγκες που καλύπτονται μέσα από την εργασία. Τα μέλη που έπαιρναν το λόγο ελεύθερα, απάντησαν πλειοψηφικά ότι η βιοποριστική εξασφάλιση είναι η κύρια ανάγκη τους και στη συνέχεια έκαναν λόγο για εξέλιξη, ευκαιρίες καριέρας, γόητρο, αναγνώριση, κοινωνικές συναναστροφές και επικοινωνία.

Η ερευνήτρια ρώτησε αν η εργασία τους δίνει χαρά για να ακολουθήσει μία παύση, η οποία μεταφράστηκε σε *«στιγμές»* χαράς από τα μέλη, κυρίως προερχόμενη από ενίοτε καλές συναδελφικές σχέσεις, αλλά και την αναγνώριση της δουλειάς τους προερχόμενη από την ικανοποίηση των πελατών, αναδεικνύοντας τον επιδραστικό ρόλο του τελευταίου στη διάθεση των εργαζομένων: *«χαρά παίρνω από τα καλά σχόλια των πελατών»*, *«η επιβράβευση, που με το ζόρι θα βγει από τον εργοδότη, ναι, μου δίνει χαρά»*, *«εγώ νιώθω χαρούμενος όταν οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι και ξαναέρχονται και όταν πληρώνονται οι λογαριασμοί»*, *«με κάνει χαρούμενη το να έχω ανθρώπους να συνεννοηθώ. Εγώ δεν έχω παράπονο. Με τη Ν. και τον Π. τα βρίσκουμε πολύ καλά. Έχουμε μάθει ο ένας τον άλλο, δουλεύουμε καλά και κάνουμε παρέα και εκτός δουλειάς»*, *«Η αλήθεια είναι ότι ένα καλός συνάδελφος αποτελεί στήριγμα όταν*

το περιβάλλον, το εργασιακό δεν είναι και το ιδανικότερο. Κάνουμε τις πλάκες μας, τα αστεία μας. Είναι η άμυνά μας στα δύσκολα», «να! Τώρα που θα συνεργαστούμε με τον Ν. και τη Μ. θα τα λύσουμε όλα».

Η ερευνήτρια επέμεινε λίγο παραπάνω σε αυτό το σημείο ζητώντας από την ομάδα να περιγράψει τη δύσκολη στιγμή. Οι απαντήσεις σχετίστηκαν με τις εργασιακές συνθήκες (ωράρια, φόρτος εργασίας κλπ.), αλλά και με τους δύσκολους πελάτες: *«Δεν αρνούμαι ότι υπάρχουν φορές που μου σπάνε όλοι τα νεύρα», «ο πελάτης θέλει να κάνει τη δουλίτσα του. Δε νοιάζεται αν εσύ δουλεύεις 15 ώρες την ημέρα χωρίς ένσημα. Έχει πληρώσει για να κάνει διακοπές», «κάποιοι επειδή πληρώνουν σε θεωρούν και κτήμα τους, συμπεριφέρονται λες και είμαστε υπηρέτες», «η αγένεια δυστυχώς χαρακτηρίζει πολύ κόσμο και αναφέρομαι στους Έλληνες τουρίστες. Από ξένο δεν έχω συναντήσει ποτέ αγενή συμπεριφορά».*

Αυτό που συμπεραίνει η ερευνήτρια από τη γενική συζήτηση, είναι ότι τα αποτελέσματα που μας έδωσε η ποσοτική έρευνα σχετικά με τη συναισθηματική εξουθένωση και την αποπροσωποποίηση επιβεβαιώνονται, αφού διακρίνεται ότι οι παρεμβάσεις τόνωσαν τη συναισθηματική εικόνα των μελών και τους προσέφεραν εσωτερική ανάταση, η γενική επικρατούσα κατάσταση όμως λόγω πανδημίας αποτελεί τροχοπέδη για μεγαλύτερη βελτίωση. Η ερευνήτρια χαρακτηρίζει τα μέλη, συγκρατημένα αισιόδοξα για τη συνέχεια. Η ομάδα έχει δημιουργήσει ένα κοινωνικό δέσιμο το οποίο επισφραγίζεται από τη λαχτάρα και την ανυπομονησία τους για την επόμενη συνάντησή τους. Το κάλεσμα ενός μέλους για ομαδικό δείπνο βρήκε σύμφωνα όλα τα μέλη.

Προσωπική επίτευξη: Στο πλαίσιο της προσωπικής επίτευξης ξεχώρισαν τοποθετήσεις που προέκυψαν από ερώτηση της ερευνήτριας σχετικά με το αν η επιλογή της συγκεκριμένης επαγγελματικής κατεύθυνσης ήταν ηθελημένη και αν αγαπούν τη δουλειά τους και σταδιακά έγινε σύγκριση της κατάστασης πριν, με αυτής μετά: *«δεν ήταν από τις αρχικές μου επιλογές ο τουρισμός. Δοκιμαστικά έγινε και περισσότερο τυχαία θα έλεγα, ύστερα από παρότρυνση ενός φίλου. Είδα ότι τα καταφέρνω καλά και έτσι μου είπαν κιόλας. Στην πορεία απογοητεύτηκα αρκετά, γιατί δυσκολευόμουν να διαχειριστώ τα παράπονα από τους πελάτες και ενώ δεν έκανα λάθη, όπως μου έλεγε ο προϊστάμενος, εγώ έριχνα το φταίξιμο σε μένα».*

Άλλοι πάλι δεν είχαν ανάλογη υποστήριξη από προϊσταμένους και αυτό τους περιόριζε ως προς την ελεύθερη δράση και την ανάπτυξη πρωτοβουλίας υπό το φόβο της κακής κριτικής: *«δεν έχεις ανθρώπους να βασιστείς. Σε περιμένει ο προϊστάμενος*

στη γωνία για το λάθος. Έχω και εγώ ευθύνη και τώρα αντιλαμβάνομαι ότι μπορώ να συνεισφέρω. Νιώθω πιο σίγουρη με τον εαυτό μου».

Μία επίσης σημαντική συνθήκη που αναδύθηκε από την ομαδική συνέντευξη, ήταν το πώς αντιλαμβάνονται τα μέλη που προέρχονται από την ίδια επιχείρηση τις εργασιακές συνθήκες και το περιβάλλον γενικότερα. Όπως διαπιστώθηκε υπήρξε διάσταση απόψεων και σύγχυση ως προς την ιεραρχία της επιχείρησης, γεγονός που προκάλεσε μία ήπια αντιπαράθεση για το ποιος γνωρίζει καλύτερα. Τα υπόλοιπα μέλη έδειξαν την έκπληξή τους με ερωτήσεις «*πώς είναι δυνατόν να μη γνωρίζετε;*», με άλλους πάλι να προσπαθούν να βοηθήσουν στην εύρεση λύσης: «*ποιος βγάζει το πρόγραμμα;*». Η ερευνήτρια κατηύθυνε τη συζήτηση στο πώς τους επηρεάζει αυτό και τα μέλη παραδέχτηκαν ότι υπό αυτές τις συνθήκες δεν μπορείς να αποδώσεις όπως πρέπει με το φαινόμενο της σύγκρουσης εντολών να εμφανίζεται συχνά: «*πώς είναι δυνατόν να κάνω εγώ σωστά τη δουλειά μου όταν ο ένας λέει άσπρο και ο άλλος μαύρο; Χρειάζεται καθοδήγηση από τον ανώτερο, αλλά και ξεκάθαροι ρόλοι. Αρμοδιότητες και καθήκοντα*», «*και για το ποιος θα πάρει την ευθύνη, επίσης*». Παρόλα αυτά παραδέχτηκαν ότι αγαπούν τη δουλειά τους και δίνουν βάση στη συνεχή εκπαίδευση.

Η γενική αποτίμηση είναι ότι στην παρούσα φάση αισθάνονται έτοιμοι να επιστρέψουν στην εργασία τους με πολλή όρεξη και να προσφέρουν το καλύτερο που μπορούν στην επιχείρηση αποδεχόμενοι τον σημαντικό ρόλο που έχουν, διατηρώντας όμως χαμηλές προσδοκίες για οποιαδήποτε αλλαγή συνθηκών όσο παραμένει η πανδημία: «*μάθαμε νέα πράγματα από τις συναντήσεις μας και είδαμε το ομαδικό αποτέλεσμα πώς είναι. Αν δεν επιστρέψω στη δουλειά όμως νιώθω ανίκανος και ανήμπορος να προσφέρω στην οικογένειά μου*», «*οι επιχειρήσεις, όσο υπάρχει ο covid, δεν έχουν και πολλά περιθώρια. Δεν πρόκειται ν' αλλάξει και τίποτα. Θα δούμε.*»

Η ερευνήτρια θεωρεί μείζον θέμα τις τοποθετήσεις της ομάδας σχετικά με το τι θα άλλαζαν στην εργασία τους: «*η κατάσταση στα ξενοδοχεία όπως όλοι γνωρίζουμε και έχουμε συζητήσει πολλές φορές δεν είναι ιδιαίτερα καλή. Η πίεση είναι μεγάλη, ο όγκος της δουλειάς αυξημένος. Το κυριότερο όμως για εμένα είναι το αίσθημα ότι η επιχείρηση δε σου παρέχει τα κατάλληλα μέσα και εφόδια για να κάνεις σωστά τη δουλειά σου. Και αυτό αφορά όλα τα επίπεδα, από το εργατικό δυναμικό, πχ. σωστός αριθμός εργαζομένων με τη κατάλληλη εκπαίδευση, τα απαιτούμενα εργαλεία, εξοπλισμό, υποδομές*», «*θα συμφωνήσω με τον Δ και θα προσθέσω την έλλειψη στόχου*

και οράματος όπως λένε και οι μεγάλες επιχειρήσεις, από τη στιγμή που εγώ θέλω να κάνω καριέρα και να εξελιχθώ».

Τέλος, όλα τα μέλη συμφώνησαν και υπερτόνισαν τη σημασία της επιβράβευσης στην απόδοση του εργαζόμενου: «*Η έλλειψη όλων αυτών που ανέφεραν τα παιδιά οδηγεί σε εργαζόμενους χωρίς κίνητρο και διάθεση να προσφέρουν τον καλύτερο εαυτό τους*». Αξίζει να αναφερθεί ότι η ερευνήτρια ρώτησε τα μέλη πώς θα τους φαινόταν αν υπήρχε η δυνατότητα να ενταχθούν παρόμοιες παρεμβάσεις με αυτές που έκαναν οι ίδιοι, σε συνδυασμό και με άλλες ενέργειες ευεξίας και χαλάρωσης, σε μία σταθερή βάση στο πρόγραμμα εργασίας τους ως μέσο για την ανάπτυξή τους ως ανθρώπινο δυναμικό. Οι απαντήσεις έδειξαν την έκπληξη των μελών στην πρόταση της ερευνήτριας η οποία αν και τους άρεσε σαν ιδέα δεν πίστευαν ότι μπορεί να γίνει πράξη: «*ποιος θα ασχοληθεί με αυτά τα πράγματα (γέλια)*». *Αυτά είναι καινοτομίες. Οι δικοί μας είναι ολίγον πίσω σε τέτοια θέματα*», «*στην Ελλάδα είμαστε πίσω γενικώς*».

Η ερευνήτρια έκανε μία σύντομη σύνοψη, έδωσε και πήρε ευχές και ευχαριστίες και με τη σύμφωνη γνώμη των μελών η συνέντευξη-συζήτηση ολοκληρώθηκε.

2.7.2β Συνέντευξη ομάδας ελέγχου- ανάλυση

Η ομάδα ελέγχου αποδέχτηκε την πρόσκληση της ερευνήτριας με μία μικρή δυσκολία ως προς το συντονισμό της μέρας και της ώρας διεξαγωγής. Μετά από αρκετές τηλεφωνικές επαφές της ερευνήτριας με τα μέλη συμφωνήθηκε να πραγματοποιηθεί διαδικτυακά, όπως και στην περίπτωση της πειραματικής ομάδας.

Εν αντιθέσει με την πειραματική, στην αρχή υπήρξε δυσκολία στο συντονισμό και ταυτόχρονες ομιλίες. Τρία μέλη χρειάστηκε να κάνουν μερικές απόπειρες σύνδεσης, καθώς η κάλυψη του δικτύου δεν ήταν καλή και χάθηκε έτσι πολύτιμος χρόνος. Αποκαταστάθηκε στη συνέχεια και ξεκίνησε η διαδικασία.

Παρότι η ερευνήτρια γνώριζε τα μέλη της ομάδας ελέγχου, υπήρχε μία διάχυτη αμηχανία. Όσοι γνωρίζονταν μεταξύ τους καλύτερα, ένιωθαν πιο ασφαλείς και αντάλλαζαν κουβέντες. Γενικά, δεν ήταν άγνωστοι μεταξύ τους και αυτό βοήθησε στο γρήγορο σπάσιμο του πάγου.

Συναισθηματική εξουθένωση και αποπροσωποποίηση: Τα ευρήματα της ποσοτικής έρευνας έδειξαν αρχικά χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης σε σχέση με

την πειραματική ομάδα με αυξητικές τάσεις ωστόσο να ακολουθούν οι οποίες χρήζουν προσοχής.

Η πανδημία, όπως και στην πειραματική ομάδα φαίνεται να ρυθμίζει και να καθορίζει πλέον την καθημερινότητα της ομάδας. Υπήρχε διάχυτος εκνευρισμός όταν γινόταν αναφορά σε αυτό καθώς και συναισθηματική υπερφόρτωση: *«δεν αντέχουμε άλλο. Θα τρελαθούμε στο τέλος», «αν δεν αλλάξει κάτι μετά το Πάσχα, δε μας βλέπω καλά»*. Σε γενικές γραμμές υπάρχει έντονη απαισιοδοξία και απογοήτευση στα μέλη της ομάδας. Δεν υπήρχε καλή ροή στη συζήτηση και τα μέλη επανέρχονταν συνεχώς στο θέμα του κορωνοϊού. Κάτι αντίστοιχο συνέβαινε και στην πειραματική ομάδα, αλλά σε μικρότερο βαθμό.

Οι προσδοκίες και οι ανάγκες που καλύπτει η ομάδα ελέγχου μέσα από την εργασία σχετίζονται και πάλι πλειοψηφικά με την κάλυψη των βιοποριστικών αναγκών για να ακολουθήσουν άλλες όπως η σύνταξη, η καριέρα, οι γνωριμίες και οι κοινωνικές επαφές. Η χαρά μέσω της εργασίας για τα μέλη της ομάδας ελέγχου σχετίζεται με υψηλές χρηματικές ανταμοιβές κατά κύριο λόγο, με την επίτευξη των επιμέρους στόχων και με καλό συναδελφικό κλίμα: *«όταν πληρώνομαι καλά είμαι χαρούμενος.»*, *«το ίδιο κι εγώ. Αυτό είναι που μετράει νομίζω»*. Το λόγο σε αυτό το σημείο πήρε ένα άλλο μέλος της ομάδας για να εκφράσει τη διαφωνία του: *«δεν μπορεί η μόνη ευχαρίστηση να είναι το οικονομικό. Υπάρχουν και άλλα πράγματα όπως η ίδια η δουλειά. Από τη στιγμή που το έχω επιλέξει και με ικανοποιεί μέσα μου είμαι χαρούμενη»*, *«θα συμφωνήσω με τη Δ. το πιο βασικό είναι να σου αρέσει αυτό που κάνεις. Αν δε σου αρέσει, αργά ή γρήγορα σπάνε τα νεύρα σου.»*. Ανάγκες όπως γόητρο-αναγνώριση, κοινωνικοί δεσμοί αναφέρθηκαν και από αυτή την ομάδα, με την ενασχόληση στον τουρισμό να αποτελεί εθελουσία επιλογή.

Αρκετά από τα μέλη, εν αναμονή της αβέβαιης έναρξης της τουριστικής σεζόν απασχολούνταν σε περιστασιακές ολιγόωρες εργασίες τις οποίες χαρακτήρισαν *«αναγκαστικές»*. Το γεγονός αυτό επηρέασε σε κάποιο βαθμό την ψυχολογία τους, αλλά και τη σχέση τους με τους άλλους ανθρώπους: *«οι περισσότεροι πελάτες που έρχονται για να πάρουν καφέ είναι απότομοι»*, *«κάνω υπομονή να περάσει η βάρδια, δε μιλάω σε κανέναν, δε μου μιλάει κανένας και όλα καλά. Βέβαια, να πω ότι αυτή είναι μια νέα πραγματικότητα για εμένα. Δεν έχω μάθει έτσι, αλλά τουλάχιστον δε βάζω και άλλα στο κεφάλι μου.»*

Η ερευνήτρια τους ζήτησε να αναφερθούν και στις συναδελφικές σχέσεις της κύριας δουλειάς τους: *Α.: «υπάρχουν φορές που δε θέλω να δω κανέναν μπροστά μου.*

Μου φταίνε όλοι και όλα», Σ.: «είναι δύσκολο να μην τα βρίσκεις με τους συναδέλφους, αλλά συμβαίνει. Δεν ταιριάζουμε με όλους. Εγώ κρατάω τις αποστάσεις μου όσο μπορώ, αλλά αυτό δε σημαίνει ότι δε χάνω και την ψυχραιμία μου κάποιες φορές». Η ερευνήτρια ρώτησε τον Δ. τι εννοούσε όταν είπε «χάνω την ψυχραιμία μου»; Ο Δ. απάντησε ότι «έχω πιαστεί μια φορά στα χέρια με συνάδελφο, απολυθήκαμε και οι δύο, αλλά γενικά χάνω την ψυχραιμία μου μέσα μου. Ουρλιάζω εσωτερικά», Σ.: «το καλύτερο είναι ο καθένας στο πόστο του. Εξάλλου, όταν έχουμε δουλειά, δεν έχουμε χρόνο για πολλά- πολλά. Π.: «οι περισσότεροι σε περιμένουν στη γωνία. Πότε θα σου φάνε τη θέση. Ειδικά αν ο διευθυντής σου πει και μια καλή κουβέντα μπροστά τους, βγαίνουν μαχαίρια.». Θ.: «εγώ συμφωνώ με τη Σ. Πάω στη δουλίτσα μου, κάνω ότι είναι να κάνω και πάλι πίσω». Ο.: «το χειρότερο είναι όταν υπάρχουν συνάδελφοι άσχετοι και κινδυνεύεις να ξεχάσεις και αυτά που ξέρεις». Είναι προφανές ότι οι τοποθετήσεις οδήγησαν στην έλλειψη κοινωνικών δεσμών με συναδέλφους εντός εργασίας και η ανασφάλεια που αισθάνονται έχει ανεβάσει την απαισιοδοξία και την εσωστρέφειά τους.

Προσωπική επίτευξη: Εν συνεχεία, αναδείχθηκε η στάση και η συμπεριφορά του εργαζομένου όταν δεν ικανοποιούνται οι ψυχολογικές και κοινωνικές ανάγκες, μέσα από τη θεματική που σχετίζεται με το αν και τι θα άλλαζαν στην εργασία τους: *«προσωπικά θα τα άλλαζα όλα!»*. Η απάντηση αυτή έκανε εντύπωση στα μέλη τα οποία αναρωτήθηκαν, απευθυνόμενα στον ίδιο, γιατί δεν αποχωρεί. Ο Χ. απάντησε με αφοπλιστικό τρόπο: *«δεν ξέρω»*. Η απάντηση αυτή πυροδότησε συζητήσεις και ενδιαφέρουσες απόψεις: *Ν.: «εγώ αυτό δεν το καταλαβαίνω. Το έχω ακούσει και από άλλους αυτό. Μα πώς μπορείς να μένεις σε μία αρρωστημένη κατάσταση, γιατί περί αρρωστημένης πρόκειται. Τι σου προσφέρει;»*. *Α.: «συμφωνώ απόλυτα με τον Ν. όταν δεν ικανοποιούνται οι ανάγκες φεύγεις. Τελεία.»*. *Χ.: «δεν είναι τόσο απλά τα πράγματα πάντα. Είπα θα άλλαζα τα πάντα, αλλά δεν παύει να πληρώνομαι και να τα βγάζω πέρα. Εντάξει, δεν μπορώ να τα έχω όλα. Ποιος τα έχει;»*. *Β.: «θα συμφωνήσω κι εγώ ότι δεν μπορείς να τα έχεις όλα. Διαλέγεις τη δουλειά με τα λιγότερα χειρότερα»*.

Η ερευνήτρια οδήγησε την κουβέντα στις εργασιακές τους επιδόσεις για να αλιεύσει την άποψη των μελών σε σχέση με το αίσθημα προσωπικής επίτευξης, διαπιστώνοντας ότι δεν αντιλαμβάνονται τον ρόλο και τη θέση τους: *«ουδείς αναντικατάστατος. Σήμερα είμαι εγώ, αύριο δεν είμαι»*, *«εγώ, μέσα σε όλη αυτή την κατάσταση δε νιώθω ότι μπορώ να είμαι αποδοτική. Έχουμε μάθει να καθόμαστε και μερικές φορές αυτό, αυτό που σκέφτομαι είναι αν είμαι χρήσιμη»*. Σε αντιστοιχία με τις

απόψεις της πειραματικής η ομάδα ελέγχου θεωρεί μείζονος σημασίας την παρακίνηση μέσω της επιβράβευσης: *«κινητήριος δύναμη είναι», «φυσικά και είναι σημαντικό. Κινητήριος δύναμη, θα συμφωνήσω. Σου δίνει φτερά ο καλός ο λόγος», «συμφωνώ με τα παιδιά, να προσθέσω μόνο και το άλλο. Όπως φέρεσαι θα σου φερθούν. Όταν κάποιος αναγνωρίζει τη δουλειά μου και την προσφορά μου, θα γίνω χαλί να με πατήσει», με την παρούσα κατάσταση λόγω πανδημίας ωστόσο να μην επιτρέπει θετική σκέψη: «δεν ισχύει βέβαια τίποτα από όλα αυτά που θα θέλαμε. Ποιος θα ασχοληθεί με το πώς νιώθει ο άλλος. Αυτό που βλέπω είναι ότι ο καθένας είναι για την πάρτη του περισσότερο από ποτέ».*

Τέλος, η ομάδα ελέγχου βρίσκει θετική την πρόταση της ερευνήτριας περί εισαγωγής παιχνιδιών και θεατρικών δράσεων για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, προκαλώντας τον ενθουσιασμό της ομάδας: *«αυτό θα ήταν φανταστικό!!!Μακάρι να μπορούσε να γίνει», «θα το κάνετε εσείς; Μέσα!».*

Συμπερασματικά, η ομαδική συνέντευξη με την ομάδα ελέγχου φανέρωσε την κοινωνική αποστασιοποίηση που έχουν τα μέλη, αλλά και μια σχετικά χαμηλή αυτοεκτίμηση. Η κατάσταση της ομάδας επηρεάζεται αρκετά από την πανδημία με αποτέλεσμα να σημειώνει αυξητικές τάσεις στους δείκτες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ακολούθησε σύνοψη από την ερευνήτρια, η οποία έδωσε και πήρε ευχές και ευχαριστίες και με τη σύμφωνη γνώμη των μελών η διαδικασία έλαβε τέλος.

2.8 Ερμηνεία – συζήτηση- περαιτέρω έρευνες

Η ανάλυση και ο τριγωνισμός των αποτελεσμάτων ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας καταλήγουν στην επιβεβαίωση της εναλλακτικής μας υπόθεσης που λέει ότι το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι μπορεί να συμβάλλει στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout syndrome) σε ξενοδοχοϋπαλλήλους του δήμου Ναυπλιέων.

Η επαγγελματική εξουθένωση μελετάται μέσα από το σκορ των τριών διαστάσεων της. Η στατιστική ανάλυση έδωσε σημαντικά αποτελέσματα και για τις δύο ομάδες. Η πειραματική ομάδα επηρεάστηκε θετικά και στις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου. Συγκεκριμένα, η συναισθηματική εξουθένωση και η αποπροσωποποίηση μειώθηκαν σημαντικά, την ίδια στιγμή που η προσωπική επίτευξη αυξήθηκε. Η συναισθηματική εξουθένωση έπεσε αρκετά από τα αρχικά πολύ υψηλά σκορ που είχε σημειώσει φτάνοντας σε σημείο οριακό για την αλλαγή επιπέδου, από το υψηλό στο

μεσαίο. Το αρχικό πολύ υψηλό επίπεδο της διάστασης αυτής απαιτεί σίγουρα παρεμβατικά προγράμματα μεγαλύτερης διάρκειας προκειμένου να επιτευχθεί ένα σκορ που θα αγγίζει τα χαμηλά επίπεδα. Επίσης, η συναισθηματική επιβάρυνση των μελών εντάθηκε λόγω της πανδημίας και είναι πιθανόν να επηρεάζεται και από άλλους προσωπικούς παράγοντες, όπως οι φιλοδοξίες, οικονομική κατάσταση και άλλοι.

Η αποπροσωποποίηση της πειραματικής ομάδας κατάφερε από την άλλη να πέσει θεαματικά από το υψηλό επίπεδο στο χαμηλό, ακόμα και από αυτό της ομάδας ελέγχου. Αδιαμφισβήτητα, η κοινωνική επαφή ήταν αυτό που έλειπε από την ομάδα και οι παρεμβάσεις έπαιξαν σημαντικό ρόλο σε διάρκεια και περιεχόμενο ως προς την κάλυψη αυτής της ανάγκης, κάτι που διαπιστώθηκε και από την εξέλιξη στον τρόπο δράσης των μελών στα εργαστήρια.

Η αύξηση στην προσωπική επίτευξη της πειραματικής ομάδας ήταν ζητούμενο που επετεύχθη, αλλά όπως και στην περίπτωση της συναισθηματικής εξουθένωσης, η συνέχιση της ανοδικής πορείας προφανώς απαιτούσε ακόμα περισσότερες παρεμβάσεις. Επιπλέον, όπως παραδέχτηκε η ομάδα πολλές φορές στην ανατροφοδότηση των εργαστηρίων, η αδυναμία εύρεσης εργασίας και η συνολική απραξία λόγω πανδημίας, τους προκάλούσε αίσθημα ανικανότητας.

Τα σχετιζόμενα με την ομάδα ελέγχου ευρήματα έδειξαν γενικά μία χειροτέρευση στους δείκτες της επαγγελματικής εξουθένωσης, αν και η αρχική ένδειξη δεν αφορούσε σε υψηλά επίπεδα εξουθένωσης, αλλά σε μεσαία. Το γεγονός ότι η ομάδα ελέγχου δε δέχτηκε καμία παρέμβαση και σε συνδυασμό με τον εγκλεισμό που υπέστην το διάστημα που προηγήθηκε, η εικόνα της δεν θα μπορούσε να παρουσιαστεί ως βελτιωμένη. Σε αυτό συνηγορούν και οι τοποθετήσεις των μελών στις συνεντεύξεις.

Αναλύοντας και μελετώντας περαιτέρω το θέμα της κόπωσης, ψυχικής και σωματικής με το πλήθος των αλληλεπιδράσεων που εκτείνονται όπως προκύπτει και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος, σε φίλους και οικογένεια, έχει σημασία να μελετηθεί η επιρροή των δημογραφικών στοιχείων στα επίπεδα εξουθένωσης. Αν και έχει ήδη μελετηθεί η εν λόγω συσχέτιση δεν έχουν προκύψει ασφαλή συμπεράσματα που θα μπορούσαν να αποτελέσουν παγιωμένους ρυθμιστικούς κανόνες-παράγοντες. Παρόλα αυτά, οι Bakker, Demerouti και Schaufeli, (2002) αναφέρουν ότι ίσως να διαφαίνεται πως οι σχετικά νέες γυναίκες με λιγότερη εμπειρία βιώνουν υψηλότερη επαγγελματική εξουθένωση από τους άντρες.

Παράλληλα θα μπορούσε να ερευνηθεί η εξουθένωση σε σχέση με το είδος απασχόλησης και της σύμβασης εργαζομένου και να παρατηρηθεί αν παίζει κάποιο ρόλο η μονιμότητα στην εργασία σε σχέση με ορισμένου χρόνου εργασιακές συμβάσεις. Επίσης, η ιεραρχική θέση των ξενοδοχοϋπαλλήλων, προκειμένου να καταλήξουμε αν υπάρχει εξουθένωση στα ανώτερα ιεραρχικά στελέχη υπό το βάρος των ευθυνών που αυτά φέρουν σε σχέση με τους απλούς υπαλλήλους. Το στυλ ηγεσίας που υιοθετεί η εκάστοτε διοίκηση ξενοδοχείου δύναται να επηρεάζει το σύνδρομο καθώς παρατηρείται έντονη παρουσία του αυταρχικού στυλ διοίκησης σε πολλά ξενοδοχεία, ως κατάλοιπο μιας ξεπερασμένης εξυπηρέτησης πελατών που άγγιζε και ξεπερνούσε πολλές φορές τα όρια της δουλοπρέπειας.

Όλα τα παραπάνω εντάσσονται στον ρόλο που διαδραματίζουν οι ίδιες οι επιχειρήσεις στην ικανοποίηση των εργαζόμενων, στοιχείο που ο Νικολάου (2013) συνδέει με τα υψηλά αποτελέσματα των προσωπικών επιτευγμάτων σε ποσοτική μελέτη που πραγματοποίησε σε ξενοδοχοϋπαλλήλους της Κύπρου. Στην ίδια έρευνα αναφέρεται ότι 1 στους 3 Κύπριους εργαζόμενους στον τουρισμό βιώνουν ολοκληρωτική εξουθένωση, όπως πιστοποιείται και από τους Zoriatis και Costanti, (2005) και Zoriatis και Orphanides (2009).

Το 2012 οι Jung, Yoon & Kim πραγματοποίησαν μελέτη σε 12 πασίγνωστες διεθνείς ξενοδοχειακές μονάδες στη Σεούλ, ανάμεσα σε 316 εργαζόμενους στον επισιτισμό και συγκεκριμένα στην κουζίνα, η οποία οδήγησε στο συμπέρασμα ότι τα υψηλά ποσοστά εξουθένωσης των εργαζομένων δημιουργούν τάση εγκατάλειψης της εργασίας τους. Σε 21 ξενοδοχεία της Ταϊβάν και 200 εργαζόμενους στο τμήμα της οροφοκομίας (housekeeping) η έρευνα των Chiang και Liu (2017) οδήγησε στο ίδιο συμπέρασμα. Στην ίδια έρευνα διοίκηση και εσωτερικό μάρκετινγκ προκρίνονται ως ρυθμιστές για την πρόληψη της εξουθένωσης με εκπαιδευτικά προγράμματα και πολιτικές παρακίνησης των υπαλλήλων.

Η Σταυροπούλου et al. (2010) ερεύνησε το σύνδρομο σε νοσηλευτές δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων της Κρήτης, όπου δίδεται βάση στη σημαντικότητα της αναγνώρισης των πρώιμων σημάδιων του burnout και στην ικανοποίηση των εργαζομένων με τη συμβολή σε αυτή, της οργάνωσης της διοίκησης.

Εκτός από το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι, στη μείωση του συνδρόμου θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί το θέατρο του καταπιεσμένου, το ψυχόδραμα και το κοινωνιόδραμα ως ανεξάρτητες μεταβλητές, η δραματική τέχνη δηλαδή γενικότερα με συνδυασμό εργαλείων και τεχνικών.

Περαιτέρω έρευνες του θέματος που αποτελούν και προτάσεις της ερευνήτριας για την πρόληψη και αντιμετώπιση του συνδρόμου, θα μπορούσαν να εστιάσουν στη χρήση της δραματικής τέχνης στο μάθημα της πρακτικής εφαρμογής το οποίο διδάσκεται στο ΙΕΚ Πελοποννήσου -Τουριστική σχολή Άργους. Σύμφωνα με τον οδηγό σπουδών του μαθήματος, πρόκειται για ένα εργαστηριακό μάθημα 45 ωρών/εξάμηνο στο οποίο εκτός από τους γνωστικούς στόχους, προτείνεται η ανάπτυξη συνεργατικού πνεύματος μεταξύ των εκπαιδευόμενων και μελλοντικών εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις ως μέσο πρόληψης, ενδυνάμωσης και σύσφιξης σχέσεων.

Η επένδυση στους ανθρώπινους πόρους από την πλευρά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων προϋποθέτει ολοκληρωμένο τμήμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο πράττοντας με ορθολογισμό μπορεί να δημιουργήσει συνθήκες ασφάλειας και ανάπτυξης των εργαζομένων. Εργαλεία του τα εκπαιδευτικά προγράμματα που θα επιτρέπουν την ανάπτυξη της δημιουργικότητας, οι οργανωμένες τεχνικές παρακίνησης, τα ταξίδια κινήτρων όλα εμπλουτισμένα με δραματικές τεχνικές όπως το παιχνίδι ρόλων, το κοινωνικοδραματικό παιχνίδι και άλλες. Η έρευνα που δημοσιεύθηκε στο περιοδικό HR Pro Online Team στις 29 Σεπτεμβρίου του 2020 και διεξήχθη από το ινστιτούτο OnePoll σε 2 χιλιάδες Βρετανούς υπαλλήλους γραφείου, φανέρωσε ότι το 1/3 αδυνατεί να συνεχίσει την εργασία του λόγω εξάντλησης και υπερκόπωσης και το 22% επιθυμεί την παροχή προγραμμάτων ευεξίας και χαλάρωσης από την επιχείρηση προκειμένου να μπορέσει να ανταπεξέλθει στο εργασιακό φορτίο. Η έρευνα αυτή έγινε για λογαριασμό της βρετανικής εταιρείας The Office Group αντικείμενο της οποίας αποτελεί η διαμόρφωση εργασιακών περιβαλλόντων όσον αφορά τη διαρρύθμιση, τα χρώματα, τη διακόσμηση, τους λειτουργικούς χώρους κλπ. Λαμβάνοντας υπόψη τις ώρες που περνά ο επαγγελματίας στον χώρο που εργάζεται αντιλαμβάνεται κανείς την επίδραση του τελευταίου είτε θετική είτε αρνητική, στην απόδοση του επαγγελματία και ως εκ τούτου προτείνεται η περαιτέρω έρευνά του.

Τέλος, μία ακόμα πρόταση αφορά στο τμήμα ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών που υπάρχει σε μεγάλα ξενοδοχεία με αντικείμενο την αναψυχή, την ευεξία και τη διασκέδαση των πελατών (Λαλούμης,2017). Σε αυτό μπορούν να ενταχθούν θεατρικά παιχνίδια για τη διασκέδαση και την αποφόρτιση των πελατών οι οποίοι ενδεχομένως να είναι και αυτοί εξουθενωμένοι από τις εργασίες τους, καθώς όπως υποστηρίζει η Cole (1999) εργαζόμενοι και πελάτες μοιράζονται τις ίδιες ανησυχίες.

2.9 Περιορισμοί έρευνας

Η πειραματική έρευνα σχεδιάστηκε με σκοπό την πραγματοποίηση 12 παρεμβάσεων, μία την εβδομάδα σε διάστημα τριών μηνών με έναρξη τον Σεπτέμβριο του 2020. Οι τρεις συναντήσεις που έλαβαν χώρα τον Σεπτέμβριο διακόπηκαν από το απαγορευτικό που επιβληθεί λόγω πανδημίας τον Οκτώβριο. Ακολούθησαν 2 διαδικτυακές συναντήσεις που αφορούσαν περισσότερο συζήτηση επί της παρούσας κατάστασης και ανταλλαγή απόψεων και προβληματισμών σχετικά με την πανδημία και τον τρόπο με τον οποίο εξελίσσεται, αλλά και του προγράμματος.

Λόγω της αβεβαιότητας που επικρατούσε εκείνο το διάστημα αποφασίστηκε αναστολή των προγραμμάτων καθώς 4 μέλη εξέφρασαν την απόφασή τους να διακόψουν τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα και άλλα 5 δεν εργάστηκαν καθόλου την τουριστική σεζόν του '20, γεγονός που τα κατέστησε ακατάλληλα για συμμετοχή στην πειραματική μας έρευνα και υποχρέωσε την ερευνήτρια σε αντικατάστασή τους. Τα υπόλοιπα μέλη αν και ήταν εμφανώς προβληματισμένα, συμφώνησαν με την πρόταση της ερευνήτριας για προσωρινή διακοπή των δια ζώσης συναντήσεων, αφού και ο αριθμός των συμμετεχόντων ήταν μικρότερος από τον ελάχιστο προβλεπόμενο.

Η πανδημία COVID-19 ανάγκασε την ερευνήτρια να αναπροσαρμόσει το πρόγραμμα με αποτέλεσμα να παραταθεί η έναρξη των προγραμμάτων κατά 3 μήνες με έναρξη 8/1/21 και λήξη 2/3/21. Τον τελευταίο μήνα οι παρεμβάσεις έγιναν 2 φορές την εβδομάδα για να προληφθεί το ενδεχόμενο νέου περιορισμού μετακινήσεων, κάτι που εν τέλει έγινε λίγες μέρες αργότερα.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία όλων των συμμετεχόντων τηρήθηκαν όλα τα μέτρα προστασίας με rapid test, μάσκες, αποστάσεις και αντισηπτικά και απορρίφθηκαν ή αναπροσαρμόστηκαν ασκήσεις που απαιτούσαν σωματική επαφή. Η βιντεοσκόπηση δεν κατέστη δυνατή καθώς δύο μέλη εξέφρασαν την αμηχανία τους απέναντι σε αυτό το ενδεχόμενο. Καθώς η ελεύθερη έκφραση έρχεται μέσα από περιβάλλον ασφάλειας απορρίφθηκε η βιντεοσκόπηση ως συμπληρωματικό μέσο καταγραφής των δράσεων και η ερευνήτρια περιορίστηκε στη χρήση του ημερολογίου παρατήρησης.

Ως προς την εξαρτημένη μεταβλητή της έρευνας σημειώνεται ότι δεν μπορεί να διασφαλιστεί η εκ των προτέρων ύπαρξη αυτής στις ομάδες και ως εκ τούτου, η ανάλυση των ποσοτικών μας δεδομένων μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλά ευρήματα

εξουθένωσης ακόμα και ανύπαρκτα, σε συνδυασμό και με τη χρονική στιγμή που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια, η οποία δεν ήταν ακριβώς μετά την ολοκλήρωση της τουριστικής σεζόν και ενδεχομένως το διάστημα που μεσολάβησε να έχει συμβάλλει στην εξασθένηση της επιρροής των εργασιακών συνθηκών στους συμμετέχοντες.

Η περασμένη σεζόν προφανώς επηρεασμένη από την πανδημία, υποχρέωσε τα ξενοδοχεία σε μικρό διάστημα λειτουργίας. Με δεδομένο ότι η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με πιεστικούς ρυθμούς εργασίας και με την ανησυχία ότι τα ευρήματα δε θα αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να ανακαλέσουν, αν χρειαστεί, στη μνήμη τους και την προηγούμενη σεζόν πριν απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο, κάτι που όπως παραδέχτηκαν οι ίδιοι δε χρειάστηκε καθώς το μικρότερο διάστημα λειτουργίας της φετινής σεζόν δεν ήταν διαφορετικό σε ρυθμό και ένταση εργασίας από άλλες χρονιές.

Οι συνεντεύξεις σε ομάδες εστίασης της ομάδας ελέγχου έλαβαν χώρα διαδικτυακά, με αποτέλεσμα να περιορίζεται σημαντικά η παρατήρηση κινήσεων, χειρονομιών και αλληλεπίδρασης των μελών, κάτι που θα προσέδιδε περισσότερα δεδομένα για ανάλυση.

Η απειρία της ερευνήτριας πάνω σε όλη την ερευνητική διαδικασία, το βίωμα εξουθένωσης της ίδιας κατά το παρελθόν, καθώς και η πολλή καλή σχέση που υπάρχει ήδη με την πειραματική ομάδα θα μπορούσε να οδηγήσει σε υποκειμενικά συμπεράσματα.

Τέλος, μέσω της δειγματοληψίας ευκολίας ο αριθμός του δείγματός μας είναι μικρός (N=16) και συνεπώς δεν επιτρέπεται τη γενίκευση των ευρημάτων στον πληθυσμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η παρούσα μικτή έρευνα εξέτασε τον ρόλο και τη συμβολή του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού στην ελάττωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξάντλησης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποσοτική έρευνα συγκλίνει με την ποιοτική, μέσω παρατήρησης και συνεντεύξεων και επιβεβαιώνεται η εναλλακτική μας υπόθεση που λέει ότι τα εργαστήρια του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού συνέβαλλαν στη μείωση της εξουθένωσης σε ξενοδοχοϋπαλλήλους του δήμου Ναυπλίων.

Οι παρεμβάσεις βελτίωσαν τη συναισθηματική εξουθένωση, την αποπροσωποποίηση και την προσωπική επίτευξη της πειραματικής ομάδας 16 ατόμων, εργαζομένων σε διάφορες ξενοδοχειακές μονάδες στην πόλη του Ναυπλίου και στην ευρύτερη περιοχή του δήμου. Η συνολική εικόνα, σε συσχέτισμό με αυτή της ομάδας ελέγχου είναι ότι η εξουθένωση μειώθηκε στην ομάδα πλησιάζοντας αρκετά το αρχικά μεσαίο επίπεδο της ομάδας ελέγχου, σε δύο από τις τρεις διαστάσεις και την αποπροσωποποίηση να σημειώνει τη μεγαλύτερη μεταβολή και από την αρχική τιμή της ομάδας ελέγχου.

Τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν ωφέλησαν την ομάδα. Τα μέλη κατάφεραν να αλληλοεπιδράσουν, να χτίσουν δεσμούς, να περιγράψουν και να αναγνωρίσουν συναισθήματα, να αναπαραστήσουν καταστάσεις, να ενεργοποιήσουν μυαλό, σώμα και αισθήσεις. Η ερευνήτρια – εμπυχωτρία, επίσης ωφελημένη από αυτή την κοινή εμπειρία αντιλαμβάνεται το περιθώριο βελτίωσης στο σχεδιασμό και την υλοποίηση της έρευνας και των εργαστηρίων.

Η ομάδα ελέγχου, επίσης 16 ατόμων, εμφανίζει μεσαίες τιμές στις διαστάσεις του συνδρόμου με τάσεις ανόδου ωστόσο, γεγονός που δε θα πρέπει να παραβλεφθεί. Η πανδημία προφανώς και αποτελεί ρυθμιστικό παράγοντα στα επίπεδα του στρες και της ψυχολογικής πίεσης στον εργασιακό και όχι μόνο χώρο, όπως υποστήριξαν τα μέλη στις συνεντεύξεις και ενδεχομένως να επηρέασαν τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο. Το τελευταίο σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δεν έλαβαν καμία παρέμβαση μπορεί να δικαιολογεί τη μικρή αύξηση εξουθένωσης.

Η επαγγελματική εξουθένωση ως αποτέλεσμα του χρόνιου στρες (Demerouti et al., 2001) φαίνεται να είναι ένα γενικευμένο σε επαγγελματικούς χώρους φαινόμενο (Heinemann, & Heinemann, 2017) με αποτύπωμα σε πολλές αναπτυγμένες χώρες (Καλαμάρα, 2019). Καίριο σημείο για την αντιμετώπισή του αποτελεί η πρόληψη σε

όλα τα επίπεδα – κέντρα επιρροής, όπως είναι η εργοδοσία, αλλά και ο ίδιος ο εργαζόμενος.

Η απάντηση έρχεται μέσα από τη δραματική τέχνη, το ίδιο το θέατρο και το δραματικό παιχνίδι, τα οποία έχουν θέση στα σχολεία μας, αλλά και στην κοινότητά μας (Landy, 1982) προσφέροντας ίαση και ταυτόχρονα γνώση, κοινωνική αλληλεπίδραση, αυτενέργεια, διεύρυνση του ορίζοντα, μία ολιστική πρόοδο συνολικά. Έτσι, δημιουργώντας το θεμέλιο για μια αναζωογονητική εργασία γεννιέται και αναπτύσσεται η δημιουργική σκέψη, ατομική και συλλογική για ένα υγιές και ποιοτικότερο περιβάλλον εργασίας.

Κάθε επιχείρηση προσπαθεί να διαφοροποιηθεί από τους ανταγωνιστές. Η δραματική τέχνη στην εκπαίδευση του προσωπικού, στο πλαίσιο της ορθολογικής διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, των πολυτιμότερων ομολογουμένως πόρων, μπορεί να αποτελέσει ρηξικέλευθο εργαλείο με βαθύ αποτύπωμα και περιεχόμενο στην επαγγελματική, αλλά και στην προσωπική ζωή, προσφέροντας χαλάρωση, ευχάριστες στιγμές, συναισθηματική αποφόρτιση, αλλά και μεταγνώση.

Μέσω της αλληλεπίδρασης θα έρθουν σε επαφή με την ομάδα δημιουργώντας δεσμούς που θα έχουν ως βάση τον σεβασμό, την αποδοχή και την κατανόηση των συναισθημάτων, της οπτικής και των θέσεων του άλλου. Ως αποτέλεσμα, τα μέλη θα νιώσουν ασφάλεια συναισθηματική, θα αποκτήσουν αυτοπεποίθηση, θα αισθανθούν χρήσιμοι, αναγνωρίζοντας τον ρόλο και την προσφορά τους στην ομάδα, εκφράζοντας θαρραλέα τη δημιουργικότητα και τη φαντασία τους.

Υγιείς εργαζόμενοι, εφοδιασμένοι και γεμάτοι με συναισθήματα και χαρίσματα, οδηγούνται σε μια κοινωνία ενεργών, ενδυναμωμένων πολιτών και επαγγελματιών που θα προσφέρουν υψηλό επίπεδο τουριστικής εξυπηρέτησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

- Abbott, P., & Lewry, S. (2002). *Υποδοχή- διαδικασίες, διαχείριση, δεξιότητες*. Αθήνα: Κριτική.
- Άλκηστις. (1998). *Το βιβλίο της δραματοποίησης*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Άλκηστις. (1999). *Η δραματοποίηση για παιδιά*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Άλκηστις. (2008). *Μαύρη αγελάδα – άσπρη αγελάδα, δραματική τέχνη στην εκπαίδευση και διαπολιτισμικότητα*. Αθήνα: Τόπος.
- Αντωνίου, Α., & Τζαβάρα, Χ. (2005). Ψυχοσωματική υγεία και εργασιακό stress των εργαζομένων σε ελληνικά νοσοκομεία. *Νέα Υγεία*, 47,8.
- Ασημίδα, Α., (2018). Η δραματική τέχνη ως μέσο βελτίωσης των δεξιοτήτων διαχείρισης συγκρούσεων σε ενήλικες. Μεταπτυχιακή διατριβή, Τμήμα Θεατρικών σπουδών, Σχολή Καλών τεχνών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.
- Αυγητίδου, Σ. (2001). *Το παιχνίδι: Σύγχρονες ερευνητικές και διδακτικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Ανγίτιδου, S. (2016). Δημιουργικότητα και παιχνίδι στην προσχολική εκπαίδευση: Μία κοινωνιο - πολιτισμική προσέγγιση. *Διάλογοι! Θεωρία και πράξη στις επιστήμες αγωγής και εκπαίδευσης*, 2, 9-19.
- Βασιλειάδου, Ε. (2013). *Η επαγγελματική εξουθένωση των ιδιωτικών υπαλλήλων και η σχέση της με την εργασιακή δέσμευση*. Μεταπτυχιακή διατριβή, Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Βελονάκης, Ε., & Λαμπροπούλου, Ε. (1999). Πηγές και εκδηλώσεις stress σε Έλληνες εργαζόμενους. *Νέα Υγεία*, 24, 7.
- Beauchamp, H. (1998). *Τα παιδιά και το δραματικό παιχνίδι. Εξοικείωση με το Θέατρο* (Ε. Πανίτσα, Μτφ.). Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Βίτσου, Μ. (2016). *Το κουκλοθέατρο ως διαπολιτισμικό και επικοινωνιακό εργαλείο στη διδασκαλία της ελληνικής ως δεύτερης γλώσσας, Μία μελέτη περίπτωσης στους μαθητές προσχολικής ηλικίας των τμημάτων εκμάθησης ελληνικής γλώσσας στη Στοκχόλμη*. Διδακτορική διατριβή, Σχολή Καλών Τεχνών, Τμήμα Θεατρικών σπουδών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.
- Γιαννόπουλος, Κ., & Κοκκάλα, Χ. (2017). *Το μοντέλο ήλιος-θάλασσα*. Αθήνα: Ευρωπαϊκό Κέντρο Αριστείας Jean Monnet, ΕΚΠΑ.

- Γιαννούλης, Ι.(1993). *Διδακτική μεθοδολογία: Ψυχολογική θεμελίωση της διδασκαλίας και διαμόρφωση της διδακτικής θεωρίας στο πλαίσιο της σχολικής πράξης*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
- Γραμματάς, Θ. (1998). *Θέατρο και παιδεία*. Αθήνα: Νηρηίδες.
- Γραμματάς, Θ. (1999). *Διδακτική του θεάτρου*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- HR Pro Online Team. (2020, Σεπτέμβριος 29). OnePoll: Εξουθενωμένοι στα 32 τους έτη οι εργαζόμενοι. *HR Professional*. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <https://hrpro.gr/onepoll-exouthenomenoi-sta-32-tous-eti-oi-ergazomenoi/> (Τελευταία ανάκτηση 1/1/2021).
- Δάσιου, Α. & Σιβροπούλου, Ε. (2009). Η συμβολή του κοινωνικοδραματικού παιχνιδιού σε παιδιά προσχολικής ηλικίας. Στο Κ. Ντίνας, Α. Χατζηπαναγιωτίδη, Α. Βακάλη, Α. Κωτόπουλος & Τ. Στάμου (επιμ), Πρακτικά Πανελλήνιου Συνεδρίου με Διεθνή Συμμετοχή, *Η διδασκαλία της Ελληνικής γλώσσας (ως πρώτης/μητρικής, δεύτερης/ξένης)*, 4-6 Σεπτεμβρίου, Φλώρινα: Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας. <http://linguistics.nured.uowm.gr/Nimfeo2009/praktika/files/down/kiriaki/aithusa3/DasiouSivropoulou.pdf> (Τελευταία ανάκτηση 15/6/20).
- Δημητρόπουλος, Χ. & Φιλίππου, Ν. (2008). Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(5), 642-647.
- Δημοπούλου, Δ. (2008). *Το παιχνίδι στα βρέφη και στα νήπια. Εξέλιξη και τεχνογνωσία του παιχνιδιού στον ελλαδικό χώρο, ιδιαίτερα κατά το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα (1950-2008)*. Μεταπτυχιακή διατριβή, Τμήμα Επιστήμης και Φυσικής αγωγής και Αθλητισμού, Διατμηματικό ΜΠ, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης και Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Θεσσαλονίκη.
- Ευθυμιάτου - Πουλάκου, Α.(1994). *Τουριστικό Δίκαιο*. Κομοτηνή: Α.Ν. Σάκκουλα.
- Ηγουμενάκης, Ν., Κραβαρίτης, Κ., & Λύτρας, Π. (1999). *Εισαγωγή στον τουρισμό*. Αθήνα: Interbooks.
- Θεοχάρης, Ν. (2016). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Προπομπός.
- Jaques, D. (2001). *Μάθηση σε ομάδες: Εγχειρίδιο για όσους συντονίζουν ομάδες ενηλίκων εκπαιδευομένων* (Ν. Φίλιππος, Μτφ.). Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Jarvis, P. (2004). *Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση* (Α. Μανιάτη, Μτφ.). Αθήνα: Μεταίχμιο.

- Καλαμάρα, Ε., (2019). *Μελέτη σχέσεων μεταξύ χαρακτηριστικών της εργασίας, επαγγελματικής εξουθένωσης, ικανοποίησης από το επάγγελμα και στάσεις των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης*. Διδακτορική διατριβή, Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης, Τμήμα Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και πολιτικών επιστημών.
- Καλπογιάννη, Ε., Φύσσας, Κ., & Αβδελίδου, Ε. (2015). *Η δύναμη του παιχνιδιού. Εγχειρίδιο Παιδαγωγών*. Αθήνα: Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος. <http://www.brain.net.gr/paizontas/MANUAL> (Τελευταία ανάκτηση 1/1/2021).
- Κανακίδου, Ε. & Παπαγιάννη, Β. (1994). *Διαπολιτισμική αγωγή*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Καράμηνas, Ι. (2010). Επίλυση συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο των εκπαιδευτικών με την αξιοποίηση της εκπαιδευτικής τεχνικής παιχνιδι ρόλων. *Παιδαγωγική Επιθεώρηση*, 50, 25-36.
- Καρύδα, Σ., Χατζόπουλος, Π. & Γιοβάνη, Μ. (2004). Βαθμός ικανοποίησης νοσηλευτικού προσωπικού. *Επιθεώρηση Υγείας*, 15, 23–28.
- Κάππας, Χ. (2005). *Ο ρόλος του παιχνιδιού στην παιδική ηλικία*. Αθήνα: Ατραπός.
- Κατσαβού, Α., (2005). Παιδαγωγικό Θέατρο: Ορισμοί. *Περιοδικό ΘΕΑΤΡΟμάθεια*, 10, 5-15.
- Keiser, R. J. (2000). *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων- θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Έλλην.
- Κλαδάκη, Μ. (2016). Θεατρική τέχνη και εκπαιδευτική πράξη: Μια σχέση αγάπης από απόσταση. Στο Σ. Παπαδόπουλος (επιμ.), Πρακτικά επιστημονικής διημερίδας στο πλαίσιο του προγράμματος «Θαλής» Τέχνη και πολιτισμός στο σχολείο του 21ου αιώνα, *Το θέατρο ως μορφοπαιδευτικό αγαθό και καλλιτεχνική έκφραση στην εκπαίδευση και την κοινωνία* (σφ. 41-53), 13 & 14 Ιουνίου 2015, Αθήνα: ΕΚΠΑ.
- Κόκκος, Α. (2005α). *Εκπαίδευση ενηλίκων: Ανιχνεύοντας το πεδίο*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Κόκκος, Α. (2005β). *Μεθοδολογία εκπαίδευσης ενηλίκων: Θεωρητικό πλαίσιο και προϋποθέσεις μάθησης*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Κόκκος, Α. (2008). Χαρακτηριστικά των ενηλίκων εκπαιδευομένων και προϋποθέσεις Αποτελεσματικής Μάθησης. Στο Α. Κόκκος, Θ. Καραλής, Γ.

- Κουτσουνίκος & Κ. Μάγος (Επιμ.), *Εκπαιδευτικό υλικό για τους εκπαιδευτές θεωρητικής κατάρτισης* (Τόμος 1, σσ. 97-128). Αθήνα: ΕΚΕΠΙΣ.
- Κουρετζής, Λ.(1991). *Το θεατρικό παιχνίδι. παιδαγωγική θεωρία, πρακτική και θεατρολογική προσέγγιση*. Αθήνα: Καστανιώτης.
- Κουρετζής, Λ., & Παρζακώνη, Α. (2012). Θεατρικό παιχνίδι: η δια του θεάτρου παίδευση. Στο Ν. Γκόβας, Μ. Κατσαρίδου, & Δ. Μαυρέας (επιμ.), *Θέατρο & εκπαίδευση δεσμοί αλληλεγγύης* (σσ. 240-247). Αθήνα: Πανελλήνιο Δίκτυο για το Θέατρο στην Εκπαίδευση.
- Κραβαρίτης, Κ. & Παπαγεωργίου, Α. (2007). *Επαγγελματικός τουρισμός, οργάνωση συνεδρίων*. Αθήνα: Interbooks.
- Λαλούμης, Δ., Μαλτέζου, Ε., Παπαγεωργίου, Σ. & Σταυρινούδης, Θ. (2003). *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: ΟΕΔΒ.
- Λαλούμης, Δ. (2015α). *Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων* [ηλεκτρ. βιβλ.]. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανακτήθηκε τον Μάιο του 2020 από <http://hdl.handle.net/11419/5287>
- Λαλούμης, Δ. (2015β). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανακτήθηκε τον Μάιο του 2020 από <http://hdl.handle.net/11419/5295>
- Λαλούμης, Δ. (2017). *Ξενοδοχειακή ψυχαγωγία και άθληση*. Αθήνα: Unibooks.
- Λαλούμης, Δ. & Στεφανακίδης, Κ.(2009). *Εστιατοριακή τεχνική*. Αθήνα: ΟΤΕΚ.
- Λενακάκης, Α., & Παναγή, Α. (2018). Η θεατροπαιδαγωγική στο μουσείο: ζητήματα έρευνας, θεωρίας και πράξης. *Εκπαίδευση & θέατρο*, 19, 90-103.
- Λενακάκης, Α. (2014). Ο θεατροπαιδαγωγός: Το προφίλ ενός καινοτόμου εκπαιδευτικού». Στο Θ. Γραμματάς (επιμ.), *Το θέατρο στην εκπαίδευση. Καλλιτεχνική έκφραση και παιδαγωγία* (σσ. 172- 215). Αθήνα: Διάδραση.
- Λενακάκης, Α. & Κολτσίδα, Μ.(2018). Στο Γ. Κατσιαμπούρα, Τ. Λιάμπας & Π. Παυλίδης (επιμ.), *Πρακτικά 1ου Πανελλήνιου Συνέδριου Κριτικής Εκπαίδευσης, Η κριτική εκπαίδευση για το σχολείο των κοινωνικών αλλαγών* (σσ. 422- 433), 20-22 Απριλίου, Θεσσαλονίκη: Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.
- Λύτρας, Π.(1993). *Τουριστική ψυχολογία*. Αθήνα: Interbooks.
- Λύτρας, Π.(1992). *Εργασιακές σχέσεις*. Αθήνα: Interbooks.
- Μαγγιάρου, Β. (2006). Η επαγγελματική εξουθένωση της ΕΛ. ΑΣ. *Αξιωματική Αστυνομία*,(15), 25-27.

- Μάρας, Α. (1997). *Οργάνωση-τεχνική εστιατορικών μονάδων*. Αθήνα: Interbooks.
- Μάρας, Α. (2005). *Food and beverage management: Διοίκηση & έλεγχος-τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων*. Αθήνα: Interbooks.
- Μάρκου, Δ. (2019). *Από το παραδοσιακό παιχνίδι στο ηλεκτρονικό: κοινωνική και εκπαιδευτική προσέγγιση και αντίκτυπος στην παιδική ηλικία*. Διδακτορική διατριβή, Παιδαγωγικό τμήμα Νηπιαγωγών, Παιδαγωγική σχολή Φλώρινας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας.
- Μιχαλοπούλου, Κ. (2010). Δραματικό παιχνίδι και αναδυόμενος γραμματισμός στην προσχολική εκπαίδευση. *Το Βήμα των Κοινωνικών Επιστημών*, 1Ε(53), 103-118.
- Μοίρα-Μυλωνοπούλου, Π., Τσουμάνης, Κ. & Χατζηλελέκας, Δ.(2014). *Κοινωνιολογία και ψυχολογία του τουρισμού*. Αθήνα: ΙΤΥΕ Δίοφαντος.
- Μοντεσσόρι, Μ. (1978). *Το μυστικό της παιδικής ηλικίας* (Σ. Μιχαλοπούλου, Μτφ.). Αθήνα: Γλάρος.
- Μοντζολή, Α. (2016). Από το θεατρικό παιχνίδι στην οργανωμένη παράσταση. Στο Σ. Παπαδόπουλος (επιμ.). Πρακτικά επιστημονικής διημερίδας στο πλαίσιο του προγράμματος «Θαλής» τέχνη και πολιτισμός στο σχολείο του 21ου αιώνα, *Το θέατρο ως μορφολογικό αγαθό και καλλιτεχνική έκφραση στην εκπαίδευση και την κοινωνία* (σσ 105-115), 13 & 14 Ιουνίου 2015. Αθήνα: ΕΚΠΑ.
- Μουδατσάκης, Τ. (1994). *Η θεωρία του δράματος στη σχολική τάξη, το θεατρικό παιχνίδι, η δραματοποίηση ως μέθοδος προσέγγισης αφηγηματικών κειμένων*. Αθήνα: Καρδαμίτσας.
- Μπακονικόλα, Χ. (2002). *Η θεατρική σχολική δημιουργία. Θέατρο και σχολείο* (2^ο Τεύχος). Αθήνα: Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς & Τμήμα Θεατρικών Σπουδών Παν/μίου Αθηνών.
- Μπαφούνης, Χ., & Κατσαΐτης, Α. (2009). *Ξενοδοχειακή τεχνική. Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών τμήματος υποδοχής*. Αθήνα: ΟΤΕΚ.
- Νικολακάκης, Μ. (2013). *Τουρισμός και ελληνική κοινωνία την περίοδο 1945-1974*. Διδακτορική διατριβή, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Κοινωνιολογίας, Πανεπιστήμιο Κρήτης.
- Νικολάου, Μ. (2013). *Το σύνδρομο ολοκληρωτικής εξουθένωσης (Burn out) στους υπαλλήλους της ξενοδοχειακής βιομηχανίας της Κύπρου που έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες*. Προπτυχιακή διπλωματική εργασία, Σχολή Διοίκησης

- και οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης ξενοδοχείων και τουρισμού, Τεχνικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λεμεσός.
- Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Φαίδιμος.
- Παπλωματά, Κ. (2004). Το δραματικό παιχνίδι: μια θεωρητική προσέγγιση. *Εκπαίδευση & θέατρο*, 5, 14-19.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2003). *Τουριστικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Ρούπας, Β. & Λαλούμης, Δ. (1996). *Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Interbooks.
- Ρούπας, Β. & Λαλούμης, Δ. (1998). *Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Robson, C. (2010). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου* (Β. Νταλάκου & Κ. Βασιλικού, Μτφ.). Αθήνα: Gutenberg.
- Rogers, A. (1999). *Η Εκπαίδευση ενηλίκων* (Μ.Κ. Παπαδοπούλου & Μ. Τόμπρου, Μτφ.). Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Σέξτου, Π.(2006). Θεατροπαιδαγωγικά προγράμματα στα σχολεία. *Εκπαίδευση & Θέατρο*, 6, 14-17.
- Σιουρούνη, Ε., Θεοδώρου, Μ., & Χόνδρος, Π. (2006). Διερεύνηση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό του ψυχιατρικού νοσοκομείου Τρίπολης. *Επιθεώρηση Υγείας*, 6(17),31–35.
- Συργκάνη, Χ. (2016). *Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στο προσωπικό στο προσωπικό υπηρεσιών αντιμετώπισης τοξικοεξάρτησης*. Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Σχολή επιστημών υγείας, Τμήμα Ιατρικής, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Σμαραγδά –Τσιαντζή, Μ. (1996). *Αγωγή της προσχολικής ηλικίας*. Αθήνα: Gutenberg.
- Σταυροπούλου, Α., Παπαδάκη, Ε., Φτυλάκη, Α., & Καμπά, Ε. (2010). Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out syndrome): κατανόηση και πρόωμη αναγνώριση του συνδρόμου από το νοσηλευτικό προσωπικό σε δημόσιο και ιδιωτικό νοσοκομείο. *Το Βήμα του Ασκληπιού*,9(3), 359-374.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων- SETE.(2019). *Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού 2019*. Ανακτήθηκε 15 Ιουνίου από <https://sete.gr/el/stratigiki-gia-ton-tourismo/vasika-megethi-tou-ellinikoy-tourismoy/>

- Σωτηριάδης, Μ.(2000). *Μάνατζμεντ ξενοδοχείων και επιχειρήσεων εστίασης και αναψυχής*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Τζαμαργιάς, Π. (2014). Σκέψεις για τη θεατρική αγωγή και το θέατρο στην εκπαίδευση. Στο Θ. Γραμματάς (επιμ.), *Το θέατρο ως μορφοπαιδευτικό αγαθό και καλλιτεχνική έκφραση στην εκπαίδευση και την κοινωνία. Διδακτικό εγχειρίδιο στο πλαίσιο του προγράμματος «Θαλής»* (σσ. 57-77). Αθήνα: ΕΚΠΑ.
- Τσάκα, Μ. (2015). *Ερευνώντας τη συμβολή του κοινωνικο-δραματικού παιχνιδιού στην ανάδυση του γραμματισμού των παιδιών στο νηπιαγωγείο: Μελέτη περίπτωσης*. Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Τμήμα Επιστημών της εκπαίδευσης και της αγωγής στην προσχολική ηλικία, Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Τσιάρας, Α. (2005). *Το δράμα και το θέατρο στην εκπαίδευση*. Αθήνα: Πεδίο.
- Τσιάρας, Α. (2006). Η επίδραση του θεατρικού παιχνιδιού στις διαπροσωπικές σχέσεις των μαθητών του δημοτικού σχολείου. *Επιστημονικό βήμα*, 5,102-116.
- Τσιάρας, Α. (2007). *Η θεατρική αγωγή στο δημοτικό σχολείο: μια ψυχοκοινωνιολογική προσέγγιση*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Τσιάρας, Α. (2008). Το θεατρικό παιχνίδι ως μέσο διαχείρισης των συγκρούσεων στη σχολική τάξη. Στο Ν. Γκόβας (Επιμ.), *Πρακτικά 6ης Διεθνούς συνδιάσκεψης για το θέατρο στην εκπαίδευση, Θέατρο και εκπαίδευση στο κέντρο της σκηνης* (σσ.326-340), 27-30 Μαρτίου, Αθήνα: Πανελλήνιο Δίκτυο για το Θέατρο στην Εκπαίδευση.
- Τσιάρας, Α. (2016). *Η αυτοσχέδια θεατρική έκφραση στη σχολική τάξη*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. (2014). *Πιστοποίηση εκπαιδευτών ενηλίκων της μη τυπικής εκπαίδευσης*. Αθήνα: ΕΟΠΠΕΠ.
- Χαραλάμπους, Ε. (2012). *Επαγγελματικές πηγές stress και επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στον νομό Αττικής*. Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.
- Φανουράκη, Κ. (2010). *Η διδασκαλία των φιλολογικών μαθημάτων μέσω της θεατρικής αγωγής στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση*. Διδακτορική διατριβή, Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών σπουδών, Τμήμα Θεατρικών σπουδών, Πανεπιστήμιο Πατρών.

Χυτήρης, Σ. (1996). *Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Interbooks.

Ψαλτοπούλου-Καμίνη, Ν.(2015). *Μουσικοθεραπεία: Ο τρίτος δρόμος*. Αθήνα: ΣΕΑΒ.

Woolland, B. (1999). *Η διδασκαλία του δράματος στο δημοτικό σχολείο* (Ε. Κανηρά, Μτφ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ξενογλωσση

Aristotle (1954). *Aristotle's rhetoric and poetics*. New York: The Modern Library.

Anderson, M. B., & Iwanicki, E. F. (1984). Teacher motivation and its relationship to burnout. *Educational Administration Quarterly*, 20(2),109-132.

Angerer, M. J. (2003). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40(3), 98-107.

Awa, W., Plaumann, M. & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 84–190.

Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General survey: An internet study. *Anxiety, Stress, and Coping*, 15(3), 245-260.

Bailey, S. (2009). Performance in drama therapy. In D. R. Johnson, & R. Emunah (Eds.), *Current approaches in drama therapy* (pp. 374–389). Springfield, IL: Charles C. Thomas.

Blatner, A., & Blatner, A. (1997). *The art of play: helping adults reclaim imagination and spontaneity*. New York: Brunner/Mazel.

Bodrova, E. (2008). Make-believe play versus academic skills: A Vygotskian approach to today's dilemma of early childhood education. *European Early Childhood Education Research Journal*, 16(3), 357–69.

Bolton, G. (1984). *Drama as education*. London: Longman.

Brown, S. (2009). *Play: How it shapes the brain, opens the imagination, and invigorates the soul*. New York: Avery/Penguin Books.

Burke, R., Greenglass, E. & Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences, *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 9(3), 261-275.

Cassel, C. & Symon, G. (1994). *Qualitative methods in organization research: a practical guide*. London: Sage Publications.

- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Preager Publisher.
- Chiang, C. & Liu, B. (2017). Examining job stress and burnout of hotel room attendants: Internal marketing and organizational commitment as moderators. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 16*(4), 367-383.
- Cole, J. (1999). An ounce of prevention beats burnout. *HR Focus, 76*(6), 1-13.
- Craft, A. (2007). Possibility thinking in the early years and primary classrooms. In A. G. Tan (Ed.), *Creativity: A handbook for teachers* (pp.231–250). Singapore: World Scientific.
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J.W. (2009). *Research design*. California: SAGE Publications Ltd.
- Curry, N. E. (1974). Dramatic play as a curricular tool. In D. Sponsellor (Ed.), *Play as a learning medium* (pp. 38-56). Washington: NAEY.
- Cushway, D. (1992). Stress in clinical psychology trainees. *British Journal of Clinical Psychology, 31*(2), 169-179.
- Daley, M. (1979). Burnout: Smoldering problem in protective services. *Social Work, 24*(5), 375–379.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512.
- Demirdağ, Ş. (2019). Possible Causes of Burnout and Burnout Syndrome in Tourism Businesses. In E. Pelit, H.H. Soybali & A, Avan (Eds.), *Current issues in services management* (pp. 115-130). Berlin: Peter Lang.
- Dewey, J. (1965). *Experience and education*. New York: Macmillan.
- Dinham, J., & Chalk, B. (2018). *It's arts play: young children belonging, being and becoming through the arts*. Sydney, Australia: Oxford University Press.
- Dollard, J., & Miller, N. E. (1950). *Personality and Psychotherapy: An Analysis in Terms of Learning, Thinking, and Culture*. New York: McGraw-Hill.
- Fein, G.G. (1981). Pretend play in childhood: An integrative review. *Child Development, 52*(4), 1095-1118.
- Fineman, J. (1962). Observations on the development of imaginative play in early childhood. *Journal of Child Psychiatry, 1*, 167-181.
- Fox, J. (ed.). (1987). *The essential Moreno: writings on psychodrama, group method*

- and spontaneity by J.L. Moreno, MD.* New York: Springer Publishing Company.
- Freud, S. (1920). *A general introduction to psychoanalysis.* New York: Boni and Liveright Publishers.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 12*(1), 73-82.
- Freudenberger, H. J. (1977a). Burn-out: Occupational hazard of the child care worker. *Child Care Quarterly, 6*(2), 90-99.
- Freudenberger, H. J. (1977b). Burn-out: The organizational menace. *Training and Development Journal, 31*(7), 26-27.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). *Burn-out: The high cost of achievement.* Garden City, NY: Anchor Press.
- Froebel, F. (1861). *Pedagogics of the kindergarten: Ideas concerning the play and playthings of the child.* Honolulu: University Press of the Pacific.
- Ginsburg, S. G. (1974). The problem of the burned-out executive. *Personnel Journal, 48*(8), 598-600.
- Garvey, C. (1977). *Play.* London: Fontana.
- Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress. *British Journal of Educational Psychology, 69*(4), 517-531.
- Gross, T. (1985). *Cognitive development.* Belmont: Wadsworth.
- Guss, F. (2005a). Reconceptualizing play: Aesthetic self-definitions. *Early Childhood, 6*(3), 233-243.
- Guss, F. (2005b). Dramatic playing beyond the theory of multiple intelligences. *Research in Drama Education, 10*(1), 43-54.
- Hadley, E. (2002). Playful disruptions. *Early Years, 22*(1), 9-17.
- Halbesleben, J.R.B., & Buckley, M.R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management, 30*(6), 859-879.
- Hakkarainen, P., & Bredikyte, M. (2010). Strong foundation through play-based learning. *Psychological science and education, 15*(3), 58-64.
- Hall, E. (1959). *The silent language.* Chicago: Doubleday.
- Harris, P. (2000). *The work of the imagination.* Oxford: Blackwell Publishing.

- Heathcote, D. (1985). *Drama as a learning medium*. Washington: National Education Association.
- Heinemann, L.V., & Heinemann, T. (2017). Burnout research: emergence and scientific investigation of a contested diagnosis. *SAGE open*, 7(1), 1–12.
- Hendy, L. & Toon, L. (2001). *Supporting drama and imaginative play in the early years*. Buckingham: Open University Press.
- Hornbrook, D. (1989). *Education in drama*. London: Falmer press.
- Hornbrook, D. (1998). *On the subject of drama*. London: Routledge.
- Jennings, S. (1993). *Play therapy with children*. Oxford: Blackwell.
- Jung, H. S., Yoon, H. H., & Kim, Y. J. (2012). Effects of culinary employees' role stress on burnout and turnover intention in hotel industry: moderating effects on employees' tenure. *The Service Industries Journal*, 32(13), 2145–2165.
- Kant, I. J., Bültmann, U., Schröer, K. A. P., Beurskens, A. J. H. M., Van Amelsvoort, L. G. P. M., & Swaen, G. M. H. (2003). An epidemiological approach to study fatigue in the working population: The Maastricht Cohort Study. *Occupational and Environmental Medicine*, 60(1), i32-i39.
- Kitson, N., & Spiby, I. (1997). *Drama 7-11: developing primary skills*. New York: Routledge.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Construct validity of the Maslach burnout inventory: A critical review and re-conceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25(2), 131-132.
- Krueger, R.A. & Casey, M.A. (2000). *Focus Groups: A practical guide for applied research* (3rd Edition). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Landy, J. R. (1982). *Handbook of educational drama and theatre*. London: Greenwood Press.
- Langelaan, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., van Rhenen, W., & van Doornen, L. J. P. (2006). Do burned-out and work engaged employees differ in the functioning of the hypothalamic-pituitary-adrenal axis? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(5), 339-348.
- Lewallen, L.P., Crane, P.B., Letvak, S., Jones, E. & Hu, J. (2003). An innovative strategy to enhance new faculty success. *Nursing Education Perspectives*, 24(5), 257-260.
- Lobman, C. (2003). What should we create today? Improvisational teaching in play-based classrooms. *Early Years*, 23(2), 132–142.

- Lofdahl, A. (2005). The funeral: A study of children's shared meaning-making and its developmental significance. *Early Years*, 25(1), 5–16.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (ed), *Evaluating stress: A book of resources* (pp. 191-218). London: The Scarecrow Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual* (pp.133-153). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1),397-422.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harpers.
- Matthews, S.B. (2008). *The relationship among self-regulation, sociodramatic play and preschoolers' readiness for kindergarten*. Dissertation, The Department of Counseling and Applied Educational Psychology, Northeastern University of Boston, Massachusetts.
- McCammon, L., Sæbø, A. & O'Farrel, L. (2011). Creativity really comes by what's inside of you: Drama/Theatre teaching and learning and creative achievement. In S. Schonmann (ed.), *Key Concepts in Theatre/Drama Education* (pp. 215–220). Rotterdam: Sense Publishers.
- McGregor, L., Robinson, K., & Tate, M. (1977). *Learning through drama*. London: Heinemann.
- Mellou, E. (1996). Dramatic play is the appropriate name. *Early Child Development and Care*, 118(1), 103-112.
- Merton, R. (1987). The focussed interview and focus groups: Continuities and discontinuities. *The Public Opinion Quarterly*, 51(4), 550-566.
- Moreno, J. L. & Moreno, Z.T. (1970). *The origins of the encounters and encounter groups*. New York: Beacon House.
- Moreno, J.L. (1980). *Psychodrama* (1st Vol.). New York: Beacon House.
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. Newbury Park, CA.: Sage publications.

- Muldary, T. (1983). *Burnout and health professionals: Manifestations and management*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Nwokah, E. (2010). *Play as engagement and communication*. Maryland: University press of America.
- Pappa, E. & Anagnostopoulos, F., & Niakas, D. (2008). Burnout of physicians and nurses and its effects on the quality of health care. *Archives of Hellenic Medicine*, 25(1), 94-101.
- Patterson, J.H. (1982). *Sociodramatic play: a tool for improving children's interpersonal problem solving skills*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, New York, March 19-23.
- Piaget, J. (1951). *Play, dreams and imitation in childhood*. Ανακτήθηκε τον Ιανουάριο του 2021 <https://travasaros.gr/>
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Psychiatric Services*, 29(4), 233–237.
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a day care center: A case study. *Child Care Quarterly*, 9(1), 5–16.
- Platsidou, M. & Daniilidou, A. (2016). Three scales to measure burnout of primary school teachers: Empirical evidence on their adequacy. *International Journal of Educational Psychology*, 5(2), 164-186.
- Pronin - Fromberg, D. (2017). Phase transitions: in the brain, socio-dramatic play and meaningful early learning. *Complicity*, 4(2), 54-59.
- Richardsen, A. M. & Martinussen, M. (2004). The Maslach burnout inventory: Factorial validity and consistency across occupational groups in Norway. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 377-384.
- Rogers, C. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (ed.), *Psychology: A study of a science. Vol. 3: Formulations of the person and the social context* (pp. 184-256). New York: McGraw Hill.
- Rosenborg, H. (1987). *Creative drama and imagination, transforming ideas into action*. New York: CBS College publishing.
- Sawyer, R. K. (2006). *Explaining creativity: The science of human innovation*. Oxford: University Press.

- Schaufeli, W.B. (2006). The balance of give and take: toward a social exchange model of burnout. *The International Review of Social Psychology*, 19(1), 87-131.
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C., (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3),204-220.
- Shah, S.K., & Corley, K.G. (2006). Building better theory by bridging the quantitative– qualitative divide. *Journal of Management Studies*, 43(8), 1821-1835.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C.L. Cooper & I. Robertson (Eds), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25–48). New York: Wiley.
- Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003). On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety: a re-examination of the burnout measure. *Anxiety, Stress, & Coping*, 16(1), 83-97.
- Skinner, B. F. (1938). *Science and human behavior*. New York: Appleton – Century Grofts.
- Slade, P. (1981). *An introduction to child drama*. New York: Longman.
- Smilansky, S. (1968). *The effects of sociodramatic play on disadvantaged pre-school children*. New York: Wiley.
- Smilansky, S. & Klugman, E. (1990). *Children’s play and learning*. New York: Teacher’s College Press.
- Spencer, H. (1873). *Psychological principles*. New York: Appleton.
- Stephens, K. (2009). Imaginative play during childhood: Required for reaching full potential. *The Early Childhood Leaders' Magazine Since 1978*, 186, 53–56.
- Somers, J. (1995). *Drama in the curriculum*. London: Cassell.
- Stanley, T. L. (2004). Burnout: a manager’s worst nightmare. *Supervision*, 62(8),3-5.
- Tsiaras, A. (2012). Dramatic play as a means of developing primary school students’ self-concept. *The Journal of Drama and Theatre Education in Asia*, 3(1), 47-67.
- Toye, N., & Prendiville, F. (2013). *Drama and traditional story for the early years*. New York: Routledge.
- Tyler, P. & Cushway, D. (1998). Stress and well-being in health-care staff: the role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion. *Stress Medicine*, 14(2), 99-107.

- Vygotsky, L. (1967). Play and its role in the mental development of the child. *Soviet Psychology*, 5(3), 6-18.
- Wallace, J. & Brinkerhoff, M. (1991). The measurement of burnout revisited. *Journal of Social Service Research*, 14(1-2), 85-111.
- Way, B. (1967). *Development through drama*. Harlow: Longman.
- Weaver, D. & Lawton, L. (2001). *Tourism management*. Australia: John Wiley & Sons.
- Wahlstedt, K. G. I. & Edling, C. (1994). Psychosocial factors and psychosomatic complaints among postal workers. *The European Journal of Public Health*, 4(1), 60–64
- Wood, E. (2004). *Developing a pedagogy of play*. In A. Anning, J. Cullen, & M. Fleer (Eds.), *Early childhood education. Society and culture* (pp. 17–30). London: Sage Publications.
- Wood, E. (2010). *Reconceptualizing the play-pedagogy relationship: From control to complexity*. In L. Brooker & S. Edwards (Eds.), *Engaging Play* (pp. 11-24). Berkshire: Open University Press.
- Zigler, E.F., & Bishop-Josef, S. J. (2009). Play under siege: A historical overview. *Zero to Three*, 30(1),4–11.
- Zopiatis, A. & Constanti, P. (2005). A review and profile of managerial burnout in the hospitality industry of Cyprus. *Tourism Today*, 5, 23-35.
- Zopiatis, A. & Orphanides, N. (2009). Investigating occupational burnout of food and beverage employees: The case of Cyprus. *British food journal*, 111(9), 930-947.

Παράρτημα

Παράρτημα 1. Οδηγός ομαδικών εστιασμένων συνεντεύξεων- group focused interviews

Θεματικές: συναισθηματική εξουθένωση, αποπροσωποποίηση, προσωπική επίτευξη, εργασιακές σχέσεις, ανάγκες-προσδοκίες

Ερωτήσεις-θέματα προς συζήτηση:

1) Άνοιγμα, λίγα λόγια για τον εαυτό τους (ομάδα ελέγχου)

Και περιγραφή παρούσας κατάστασης: πώς νιώθετε;

2) Είστε ευχαριστημένοι από την επιλογή σας/εσείς το επιλέξατε/αγαπάτε τη δουλειά σας;

3) Θα αλλάζατε κάτι στην εργασία σας;/ θα ήθελες να αλλάξεις εργασία;

3) Σχέση με διοίκηση/συναδέλφους /πελάτες

4) Περιβάλλον εργασίας: πώς σας επηρεάζει;

5) Τι ανάγκες καλύπτετε μέσα από την εργασία σας ή γιατί δουλεύετε;

6) Ποια είναι η γνώμη σας για το παιχνίδι και το κοινωνικοδραματικό-θεατρικό παιχνίδι-δραματική τέχνη (για ομάδα ελέγχου)

7) Τι θα άλλαζες στην εργασία σου;

8) Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού με χρήση δραματικής τέχνης

Παράρτημα 2. Θεατροπαιδαγωγικές παρεμβάσεις

1^ο εργαστήριο

Στο πρώτο εργαστήριο χρησιμοποιήθηκε ο καταγισμός ιδεών για να ελέγξει η ερευνήτρια τις θέσεις και τις αντιλήψεις της ομάδας σχετικά με το παιχνίδι.

Α φάση: Προθέρμανση - Γνωριμία

1^η δραστηριότητα γνωριμίας τα μέλη της ομάδας κάθονται σε κύκλο και λένε με τη σειρά τα μικρά τους ονόματα με την ακόλουθη διαδικασία: ο πρώτος εκφωνεί το μικρό του όνομα ο δεύτερος εκφωνεί το όνομα του πρώτου και το δικό του και ούτω καθεξής.

2η δραστηριότητα γνωριμίας τα μέλη της ομάδας σε κύκλο. Χρησιμοποιούμε ένα κουβάρι. Ο εμπυχωτής κρατάει στα χέρια του το κουβάρι και επεξηγεί την άσκηση. Δίνοντας το παράδειγμα ο εμπυχωτής που κρατά το κουβάρι στα χέρια του το πετάει

σε ένα μέλος παρουσιάζοντας τον εαυτό του ως εξής: « *Με λένε.....και ζω στην πόλη / χωριό, και μου αρέσει...* ». Κατόπιν παροτρύνει τα μέλη να πετάξουν το κουβάρι, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία που προαναφέρθηκε. Το ίδιο συνεχίζεται έως ότου μιλήσουν όλοι οι παρευρισκόμενοι. Επαναλαμβάνει ο καθένας το όνομά του άλλη μια φορά. Στο τέλος, σχηματίζεται μία διασύνδεση με όλα τα μέλη, σαν ονειροπαγιδιστός. Ακολουθώντας αντίστροφη πορεία, το κάθε μέλος τυλίγει το κουβάρι προς το μέρος αυτού που το κρατάει κάθε φορά επαναλαμβάνοντας το όνομά του. Η άσκηση τελειώνει όταν και πάλι τυλιχτεί το κουβάρι.

3^η δραστηριότητα: τα μέλη της ομάδας κάθονται σε κύκλο ο εμπυχωτής ανακοινώνει μία κατηγορία λέξεων: αυτοκίνητα. Κάθε μέλος της ομάδας πρέπει να εκφωνήσει γρήγορα ένα πράγμα που εμπεριέχεται στην κατηγορία «αυτοκίνητα», αλλά να μη συμπίπτει με κανενός άλλου από την ομάδα. Στη συνέχεια δυσκολεύουμε λίγο την άσκηση και εκφωνούμε, εκ περιτροπής πράγματα από δύο κατηγορίες: αυτοκίνητα και ονόματα.

Β φάση: Μίμηση «*Ακολουθώντας τον ηγέτη*»

Όλοι οι συμμετέχοντες σε κύκλο. Ο μεσαίος παίκτης κλείνει τα μάτια του και τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας επιλέγουν αθόρυβα έναν ηγέτη. Ο μεσαίος παίκτης ανοίγει τα μάτια του και προσπαθεί να εντοπίσει τον ηγέτη. Όλα τα άτομα μιμούνται ακριβώς τις κινήσεις και τις χειρονομίες του «κρυφού» ηγέτη. Το παιχνίδι τελειώνει μόλις ο παίκτης που βρίσκεται στη μέση ανακαλύψει ποιος είναι ο ηγέτης

Γ φάση Δραματοποίηση

Τα μέλη της ομάδας χωρίζονται σε ομάδες των τεσσάρων ατόμων και κάθονται σε κύκλο. Συζητούν και επιλέγουν έναν κοινωνικό ρόλο και ένα επίθετο χαρακτηριστικό της συμπεριφοράς του ρόλου σε μία κοινωνική κατάσταση. Στη συνέχεια κάθε ομάδα με βάση τον ρόλο και το επίθετο που επέλεξε δραματοποιεί μια ιστορία στην οποία οι ρόλοι συμπεριφέρονται με βάση το γνώρισμα που εμπεριέχεται στο επίθετο. Οι υπόλοιπες ομάδες παρακολουθούν και προσπαθούν να μαντέψουν.

Δ φάση Αξιολόγηση: Συζήτηση- ανατροφοδότηση

2^ο εργαστήριο

Α φάση: Προθέρμανση

1^η δραστηριότητα: για να υλοποιηθεί δραστηριότητα απαιτείται μία μπάλα αντισφαίρισης. Όλοι οι συμμετέχοντες στέκονται στα κυκλικά ο εμπυχωτής δίνει σε

ένα άτομο την μπάλα και του ζητάει να ονομάσει όσο το δυνατόν περισσότερες λέξεις που αρχίζουν από το γράμμα του ονόματος του διπλανού του. Αυτό γίνεται στο χρόνο που χρειάζεται η μπάλα να περάσει κυκλικά, από όλα τα χέρια στην όλη διαδικασία το άτομο που μιλάει. Δεν πρέπει να πει την ίδια λέξη δύο φορές.

2^η δραστηριότητα: *«Ο εξωγήινος, η αγελάδα και η τίγρης»*

Οι συμμετέχοντες σχηματίζουν έναν κύκλο. Υπάρχουν τρία πράγματα που μπορεί να γίνει ένα μέλος: ένας εξωγήινος, μία αγελάδα, μία τίγρης. Ο εξωγήινος κράτα τους δείκτες επάνω δίπλα στο κεφάλι σαν μικρές κεραίες λέγοντας «μπίριλιμ» σκύβοντας στο εσωτερικό του κύκλου. Η αγελάδα γέρνει προς τα εμπρός κρατώντας το δεξί χέρι στην κοιλιά και φωνάζοντας «μουουου!». Η τίγρης, με ώθηση δεξιού χεριού προς τα εμπρός, το μέλος μιμείται τα νύχια της τίγρης και τον βρυχηθμό. Με το σύνθημα του εμπυχωτή κάθε παίκτης αποφασίζει να γίνει μία από τις τρεις εκδοχές. Η δραστηριότητα επαναλαμβάνεται μέχρι να συγχρονιστούν όλοι οι παίκτες στο ίδιο πράγμα.

Β φάση: δραματοποίηση

«διαγωνισμός τραγουδιού». Ο ένας παίκτης είναι ο οικοδεσπότης, ο άλλος είναι ο κακός κριτής, οι άλλοι δύο υποψήφιοι. Οι δύο υποψήφιοι παρουσιάζουν τον εαυτό τους στον κακό κριτή και τραγουδούν το τραγούδι τους. Κρίνονται χωριστά. Στη συνέχεια κρίνονται μαζί.

Γ φάση: Ανατροφοδότηση

Απόψεις και συναισθήματα

3^ο εργαστήριο

Α φάση Προθέρμανση

1η δραστηριότητα! *«ασπίδα και βόμβα»*.

Ο καθένας επιλέγει κάποιον να γίνει η ασπίδα του και κάποιον να γίνει η βόμβα. Αυτός δεν πρέπει να αποκαλύψει ποιον επέλεξε για κάθε ρόλο. Το παιχνίδι αρχίζει και ο καθένας προσπαθεί να προστατευθεί από τη βόμβα του προσπαθώντας να κρατήσει την ασπίδα του ανάμεσα στον εαυτό του και τη βόμβα. Μετά από λίγο η άσκηση σταματά και αποκαλύπτεται ο ρόλος του καθενός από τα μέλη.

2^η δραστηριότητα: *«φρουτοσαλάτα»*

Όλοι οι παίκτες, εκτός από ένα άτομο που κάθεται στο κέντρο, κάθονται σε κύκλο. Αυτός που βρίσκεται στη μέση εκφωνεί ένα ή μερικά χαρακτηριστικά, που ισχύουν για μερικούς ή για όλους τους άλλους παίκτες πχ όσοι έχουν μαύρα μαλλιά, πράσινα

μάτια, 2 παιδιά κλπ. Όσοι ταιριάζουν με τα εκφωνούμενα χαρακτηριστικά, πρέπει να αφήσουν τη καρέκλα τους και να βρουν μια άλλη (όχι διπλανές). Το πρόσωπο που δε βρίσκει καρέκλα να καθίσει, είναι ο επόμενος που θα μπει στη μέση του κύκλου. Αν ειπωθεί η λέξη φρουτοσαλάτα, αλλάζουν θέση όλοι οι παίκτες.

Β φάση: ομαδικός θεατρικός αυτοσχεδιασμός

Ζευγάρια ζώων: ο εμψυχωτής δίνει σε καθέναν το όνομα ενός ζώου, αλλά σιγουρεύεται ότι υπάρχουν δύο από το κάθε είδος και ότι κανένας δεν ξέρει τι ζώο είναι ο άλλος. Κατόπιν επισημαίνει διάφορες δραστηριότητες τις οποίες τα μέλη της ομάδας θα πραγματοποιήσουν ως ζώα: προσπαθούν να δείξουν πώς τρώνε όταν είναι πραγματικά πεινασμένα, πώς πίνουν όταν είναι πραγματικά διψασμένα, πώς καλλωπίζονται, πώς παλεύουν, πώς κοιμούνται. Ο καθένας μπαίνει στο κέντρο του κύκλου και υιοθετεί μία από τις χαρακτηριστικές συμπεριφορές των ζώων που του έχει δοθεί. Όποιος από τους άλλους αναγνωρίσει το ταίρι του μπαίνει στο κέντρο του κύκλου με μία παρόμοια συμπεριφορά και αποχωρούν σαν ζευγάρι. Στο τέλος ζητάμε από τους παίκτες να προσδιορίσουν ποιο ζώο παριστάνει ο καθένας.

Επεκτείνουμε την άσκηση για να εντείνουμε την αλληλεπίδραση: οι συμμετέχοντες ανά οκτάδες αλληλεπιδρούν, υιοθετώντας χαρακτηριστικές συμπεριφορές των ζώων. Σε δύο σειρές, η μία απέναντι από την άλλη οι συμμετέχοντες αντιγράφουν τη συμπεριφορά του ατόμου που βρίσκεται απέναντί του. Πρώτα, ξεκινά η μία σειρά και μετά η άλλη. Μετά από λίγη ώρα με το σήμα της εμψυχώτριας παγώνουν όλοι. Αλλάζουν και επαναλαμβάνουν.

Γ φάση αξιολόγησης- Ανατροφοδότηση

Τα μέλη συζητούν και εκφράζουν τις απόψεις τους για το πρόγραμμα και σε χαρτί του μέτρου αποτυπώνουν μια ζωγραφιά που τους εκφράζει εκείνη τη στιγμή.

4^ο εργαστήριο

Α φάση προθέρμανση.

1^η δραστηριότητα: Ο εμψυχωτής βάζει μουσική και καλεί τα μέλη να περπατήσουν ελεύθερα στο χώρο. Ο ίδιος φοράει ένα καπέλο και περπατάει μαζί τους. Τα μέλη βαδίζουν με γρήγορο ρυθμό. Ο εμψυχωτής κάνει μία κίνηση και τα μέλη πρέπει να μιμηθούν αυτή την κίνηση μέχρι ο εμψυχωτής να φορέσει το καπέλο στο κεφάλι κάποιου άλλου μέλους. Το μέλος που φοράει το καπέλο κάνει μία άλλη κίνηση και τα

υπόλοιπα μέλη μιμούνται την κίνηση αυτή κοκ. Καθόλη τη διάρκεια της άσκησης όλα τα μέλη βρίσκονται σε κίνηση.

2^η δραστηριότητα: «Μπίπετι-Μπίπετι Μποπ» :όλοι οι συμμετέχοντες βρίσκονται όρθια σε ένα κύκλο εκτός από έναν παίκτη που βρίσκεται στη μέση. Ο μεσαίος παίκτης επιλέγει έναν άλλο συμπαίκτη στον κύκλο και του φωνάζει «μπίπετι μπίπετι μποπ». Εάν ο δεύτερος παίκτης κατορθώσει να φτάσει στο ΜΠΟΠ προτού ο πρώτος να μπορέσει να πει το ΜΠΟΠ μπαίνει αυτός στη μέση.

Μουσικοκινητική δραστηριότητα: οι συμμετέχοντες τραγουδούν και περπατούν σε ρυθμό δύο τέταρτα το τραγούδι «το κοκοράκι»: *δεν πραγματοποιήθηκε λόγω έλλειψης χρόνου*

B φάση παιχνίδι ρόλων «ο μάρμαν»

οι συμμετέχοντες σχεδιάζουν σε δυάδες ένα κοινωνικό πρόβλημα στη συνέχεια υποδύονται τους ρόλους του ιδιοκτήτη μπαρ και του πελάτη. Ο πρώτος παίκτης μπαίνει σε ένα μπαρ και εξηγεί τις στεναχώριες του στον μάρμαν με ένα τραγούδι. Ο μάρμαν προτείνει τη λύση στο πρόβλημα του πελάτη με ένα άλλο τραγούδι.

Γ φάση Αναστοχασμός-συζήτηση

5^ο εργαστήριο

A φάση προθέρμανση

1^η δραστηριότητα ο εμψυχωτής λέει στους παίκτες ότι έχουν μία μάσκα οξυγόνου και πρόκειται να κινηθούν διαδοχικά μέσα σε παχύτερες ουσίες και συνέχεια τους καθοδηγεί να κινηθούν σε αραιό αέρα, σε σύννεφα, σε καυτό νερό, σε λάδι, σε μέλι, σε ζελέ, σε υγρό τσιμέντο. Το τελευταίο στάδιο είναι ο εγκλωβισμός των μελών σε σκληρό τσιμέντο το οποίο σπάει με μια δυνατή κίνηση ο εμψυχωτής.

2^η δραστηριότητα: «καθρέφτης».

Τα μέλη γίνονται ζευγάρια και κάθονται αντικριστά και σε απόσταση. Ο ένας γίνεται ο καθρέφτης του άλλου. Ο ένας κάνει κινήσεις και ο άλλος την ίδια στιγμή παριστάνει τις ίδιες κινήσεις σαν να είναι το είδωλό του.

B φάση παιχνίδι ρόλων

«το ξενοδοχείο»

Τα μέλη σε ομάδες συζητούν και επιλέγουν ένα πραγματικό δυσάρεστο ή δύσκολο περιστατικό (πχ. παράπονο πελάτη) από τη δουλειά τους μέσα από παιχνίδι ρόλων. Ένας θα είναι ο υπάλληλος της ρεσεψιόν και ο άλλος ο πελάτης ή οι πελάτες. Τα

υπόλοιπα μέλη της ομάδας θα πρέπει να περάσουν από τη ρεσεψιόν, υποδύομενοι διάφορους ρόλους. Κάθε ομάδα οριοθετεί στην αρχή τον χώρο της δράσης χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα αντικείμενα (θρανία, έπιπλα, κλπ.) ή/και αόρατα αντικείμενα (πόρτα, παράθυρο, βάζο με λουλούδια κλπ.). Το περιβάλλον αλλάζει ανάλογα με την ειδικότητα που έχουν τα μέλη. Πχ. η επόμενη σκηνή εκτυλίσσεται στο εστιατόριο ή στους ορόφους κλπ.

Γ φάση Ανάλυση-Αναστοχασμός

Ακολούθησε συζήτηση σχετικά με τη διαχείριση δύσκολων πελατών και την επίλυση προβλημάτων.

Κλείσιμο: Τα μέλη σε κύκλο. Μπαίνουν στον κύκλο εκ περιτροπής λέγοντας τι είναι αυτό που θυμούνται από το σημερινό εργαστήριο.

6^ο εργαστήριο

A φάση

1^η δραστηριότητα ζέσταμα

Ελεύθερο περπάτημα στο χώρο καλύπτοντας τα κενά όπου υπάρχουν. Όλοι περπατούν φροντίζοντας να μην αφήνουν κανένα σημείο του χώρου άδειο. Στο άκουσμα της μουσικής, σταματάμε στη θέση μας και κάνουμε ελεύθερο χορό για 30 δευτερόλεπτα.

2^η άσκηση «αλαμπουρνέζικα»

Όλοι οι συμμετέχοντες κάθονται σε κύκλο ο πρώτος παίκτης λέει μία λέξη στα αλαμπουρνέζικα σε αυτόν που κάθεται δεξιά του ο οποίος και μεταφράζει τη λέξη ο επόμενος παίκτης λέει την επόμενη λέξη στα αλαμπουρνέζικα κοκ. Ο δέκτης της πρώτης ακαταλαβίστικης λέξεις μπορεί να τη μεταφράζει και να διατυπώνει μία νέα λέξη στον διπλανό του.

B φάση: Αναπαραγωγή-αναπαράσταση

Δηγούμαστε την ιστορία:

«Ο Δαναός, Βασιλιάς του Αργους απέκτησε 50 κόρες και ο αδερφός του ο Αίγυπτος 50 γιους. Κάποια στιγμή οι γιοι του Αίγυπτου θέλησαν να παντρευτούν τις Δαναΐδες και παρά τις αντιρρήσεις πραγματοποιείται ομαδικός γάμος. Την πρώτη νύχτα του γάμου με εντολή του Δαναού οι 49 κόρες σκοτώνουν τους άντρες τους . Η μόνη που παράκουσε τον πατέρα της ήταν η Υπερμνήστρα η οποία ερωτεύτηκε τον Λυγκέα και τον φυγάδευσε. Ο Δαναός την δίκασε, αλλά στο δικαστήριο προσήλθε η Θεά Αφροδίτη ως μάρτυρας και η Υπερμνήστρα αθωώθηκε».

1^η άσκηση: «παγωμένες εικόνες»

Η εμψυχώτρια ζητάμε από τα άτομα να δείξουν με μία παγωμένη εικόνα το συναίσθημα της Υπερμνήστρας μόλις άκουσε από τον πατέρα της αυτό που έπρεπε να κάνει. Με ένα ακούμπημα στην πλάτη ο καθένας λέει το συναίσθημα που «δείχνει» με το σώμα του.

2^η άσκηση: «διάδρομος συνείδησης»

Ένας παίρνει το ρόλο της Υπερμνήστρας και οι υπόλοιποι στέκονται αριστερά και δεξιά δημιουργώντας το διάδρομο της συνείδησης. Η Υπερμνήστρα περνάει ανάμεσα τους με δυσκολία. Καθόλη τη διάρκεια ο εμψυχωτής διηγείται την ιστορία. Οι μισοί κάνουν τη φωνή του ΝΑΙ και οι μισοί κάνουν τη φωνή του ΟΧΙ. Η Υπερμνήστρα είναι σε δίλλημα. Να ακούσει τον πατέρα της ή την καρδιά της;;

Δ φάση: δραματοποίηση:

Τα μέλη χωρίζονται σε 4 ομάδες των 5 ατόμων και καλούνται να δραματοποιήσουν ελεύθερα τη σκηνή του δικαστηρίου. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν υφάσματα για να ντυθούν ανάλογα με το ρόλο τους. Η Υπερμνήστρα οδηγείται στο δικαστήριο από το πατέρα της. Εκεί πρέπει να εξηγήσει τους λόγους που την έκαναν να παρακούσει τον πατέρα της. Στο πλευρό της έχει κάποιες γυναίκες που την υποστηρίζουν και απέναντί της την έδρα του δικαστηρίου και φυσικά τον πατέρα της. Η θεά Αφροδίτη εμφανίζεται ξαφνικά, την υπερασπίζεται και η Υπερμνήστρα αθωώνεται.

Χαλάρωση: Σε κύκλο πιασμένοι χέρι-χέρι συντονιζόμαστε και δίνουμε παλμό ο ένας στον άλλο σφίγγοντας το χέρι του διπλανού μας με παλμικό ρυθμό. Έτσι δίνουμε παλμό και παίρνουμε παλμό.

7^ο εργαστήριο

A φάση

«βαδίσματα»

Υπό τους ήχους ζωηρής μουσικής περπατάμε ελεύθερα στο χώρο. Δοκιμάζουμε διάφορα βαδίσματα: ο εμψυχωτής επιλέγει το βάδισμα και τα μέλη περπατούν αναλόγως: σα να βιάζονται, σαν ηλικιωμένοι, σα να τους τραβάει σκυλί, σα να πατάνε στις λάσπες, σε αργή κίνηση, με το δικό τους βάδισμα, σαν σε παγωμένη λίμνη κλπ.

Ακολουθεί λεκτικός αναστοχασμός σχετικά με το πώς ένιωσαν δοκιμάζοντας διάφορα βαδίσματα. Χαλαρώνουμε.

B φάση Αναπαραγωγή-αισθητηριακή άσκηση

1^η άσκηση «Η χώρα με τους παράξενους ανθρώπους» :

Χρησιμοποιούμε για αφόρμηση ένα απόσπασμα από το παραμύθι του Νικόλα Ανδρικόπουλου «Η χώρα με τους παράξενους ανθρώπους» :

«Η ζωή του γινόταν όλο και πιο δύσκολη. Από τη δουλειά του τον έδιωξαν γιατί ήταν διαφορετικός. Από τα μαγαζιά του τον έδιωξαν γιατί ήταν διαφορετικός. Οι φίλοι του έπαψαν να τον κάνουν παρέα, γιατί ντρέπονταν που ήταν διαφορετικός. Κι αυτός ρωτούσε τον εαυτό του: Τώρα πρόσεξαν ότι είμαι διαφορετικός; Πρέπει να γίνω ένας ίδιος μες τους ίδιους;»

Δίνουμε στα μέλη από μία μάσκα ύπνου. Τοποθετούμε σε θρανία γλαστράκια με φρέσκο δυόσμο, βασιλικό, ρίγανη, μαντζουράνα και βαζάκια με αποξηραμένα, όπως ξύλα κανέλλας, μοσχοκάρυδο, αστεροειδή γλυκάνισο κ.α. Με την καθοδήγηση του εμπυχωτή καλούνται να μυρίσουν, να αγγίξουν και να αναγνωρίσουν τα μυρωδικά χωρίς όμως να τα βλέπουν. Βγάζουν τις μάσκες τα βλέπουν και αυτοαξιολογούνται.

Υπάρχουν κάρτες που συνοδεύουν τα μυρωδικά σχετικά με τις ιδιότητες και τη χρήση τους. Παίρνει ένα ο καθένας ή σε ομάδες και παρουσιάζουν την επιλογή τους, παραθέτοντας τα οφέλη τους και έτσι μπαίνουν σε μια συνθήκη σύγκρισης.

Γ φάση: αναπαράσταση

συνεργατικές ασκήσεις: οι ομάδες παίρνουν κάρτες με σενάρια:

Χωριζόμαστε σε τετράδες και το σενάριο αλλάζει: η κανέλα, η μαντζουράνα και η ρίγανη δε θέλουν το δυόσμο και μόλις τον βλέπουν ψιθυρίζουν «να ο αλλιώτικος, να ο διαφορετικός».

Ο δυόσμος προσπαθεί να τους πείσει με επιχειρήματα για τα οφέλη που έχει, όπως και αυτοί. Προτείνεται από την ερευνήτρια η εναλλαγή των ρόλων ώστε να μπουν όλοι στη θέση του δυόσμου. Κατόπιν, καλούνται να ζωγραφίσουν σε α4 στη μισή πλευρά το συναίσθημα του δυόσμου και στην άλλη μισή να γράψουν με μια λέξη το συναίσθημα. Σε κύκλους καθήμενοι το παρουσιάζουν στην ομάδα τους και συζητούν.

Δ φάση: Αναστοχασμός και κλείσιμο:

Διασκορπίζονται όλοι στον χώρο και με το χτύπημα της εμπυχωτριάς ακινητοποιούνται. Εν συνεχεία, με το άγγιγμα της εμπυχωτριάς συμπληρώνουν τη φράση: «διαφέρω και...»

Χαλάρωση σε κύκλο: χαλαρώνουμε σταδιακά τα μέρη του σώματος σύμφωνα με την οδηγία του εμπυχωτή μέχρι να χαλαρώσουν όλα τα μέρη και οι μύες του σώματος.

8^ο εργαστήριο

A φάση

«Σουπερνόβα»

Όλοι οι παίκτες διασκορπίζονται στον χώρο και στέκονται με τα πόδια λίγο ανοιχτά και τα μάτια κλειστά. Ο εμπυχωτής ζητάει να φανταστούν ότι κρατούν μία ενεργειακή σφαίρα στο στήθος τους, η οποία ακτινοβολεί φως. Στη συνέχεια, τους ζητάει να φανταστούν αυτό το φως να αρχίζει να γεμίζει το στήθος, τα χέρια τα πόδια, το κεφάλι και ολόκληρο το σώμα τους. Κατόπιν, ο εμπυχωτής ζητάει από τους παίκτες να φανταστούν αυτό το φως να αρχίζει να ακτινοβολεί από το σώμα τους, από τα μάτια τους, από τα δάχτυλα των χεριών, των ποδιών και να πλημμυρίζει ολόκληρο το δωμάτιο. Έπειτα τους ζητάει να φανταστούν το φως να γεμίζει ολόκληρο το κτίριο στον δρόμο, στην πόλη ή χώρα και ολόκληρο τον κόσμο. Στη συνέχεια, ο εμπυχωτής ζητάει από τους παίκτες να φανταστούν αυτό το θερμό φως να φτάνει στον ουρανό μέχρι το φεγγάρι, να εξουδετερώνει το φως του ήλιου, επικρατώντας στο σύνολο του σύμπαντος. Τέλος, ζητάει από τους παίκτες να ανοίξουν τα μάτια τους.

B φάση: αναπαράσταση

«Ναι, ας γίνει»

Το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε πρόκειται να φιλοξενήσει μία εκδήλωση(πάρτι, συνέδριο κλπ.).Ένας παίκτης αρχίζει λέγοντας: «Ας...» και ολοκληρώνει την πρόταση με το τι θέλει να κάνει κατόπιν αρχίζει πραγματικά να κάνει ότι είπε. Ένας δεύτερος παίκτης μπαίνει στη σκηνή λέγοντας «Ναι, ας...» και ολοκληρώνει την πρόταση με το τι θέλει να κάνει για να προωθήσει την ομαδική δραστηριότητα. Και οι δύο παίκτες λένε: «Ναι, Ας το κάνουμε» και αρχίζουν να κάνουν αυτό που προτάθηκε. Ένας τρίτος παίκτης μπαίνει στη σκηνή και προτείνει αυτό που θα κάνουν, στη συνέχεια, όλοι οι παίκτες που βρίσκονται στη σκηνή. Η διαδικασία συνεχίζεται μέχρι καθένας να κάνει την πρότασή του.

Γ φάση Αναστοχασμός και κλείσιμο

Άσκηση χαλάρωσης: σε κύκλο, ο ένας κάνει μασάζ στον άλλο.

9^ο εργαστήριο

A φάση: προθέρμανση «Ο Ιάκωβος λέει...»

Ο εμπυχωτής υποδύεται ένα πρόσωπο, τον Ιάκωβο. Στη συνέχεια παροτρύνει τους παίκτες να κάνουν ακριβώς ότι τους λέει ο Ιάκωβος, αλλά μόνο εάν η πρόταση που

εκφωνεί αρχίζει με τη φράση: «ο Ιάκωβος λέει». Οποτεδήποτε ένας παίκτης κάνει ότι του λέει ο Ιάκωβος χωρίς να προηγηθεί αυτή η φράση, βγαίνει από το παιχνίδι. Ο εμπυχωτής λέει στα μέλη ότι το παιχνίδι αρχίζει όταν θα εκφωνήσει τη φράση «ο Ιάκωβος λέει ότι το παιχνίδι άρχισε».

2^η άσκηση: τυφλός οδηγός

Τα μέλη χωρίζονται σε ζευγάρια. Ο ένας είναι ο τυφλός και ο άλλος ο οδηγός που θα τον καθοδηγήσει στον χώρο. Ο τυφλός κλείνει τα μάτια και «αφήνεται» στο απαλό πιάσιμο του οδηγού. Αν ο οδηγός νιώσει ότι έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη του τυφλού, μπορεί να τον αφήσει ελεύθερο παρακολουθώντας τον. Αλλάζουν ρόλους στη συνέχεια.

Ακολουθεί συζήτηση σχετικά με τα συναισθήματα που βίωσαν.

Β φάση «Καταπίεση»

Σε ομάδες των τεσσάρων θα βιώσουν μία καταπιεστική συνθήκη στη δουλειά σύμφωνα με τις οδηγίες του εμπυχωτή. Ένας θα είναι ο καταπιεστικός εργοδότης και οι τρεις οι καταπιεσμένοι εργαζόμενοι. Με το σύνθημα του εμπυχωτή τα μέλη της κάθε ομάδας παγώνουν σε μία θέση που εκφράζει τον ρόλο τους. Στη συνέχεια τα αγάλματα ζωντανεύουν. Με το άγγιγμα του εμπυχωτή το κάθε μέλος εκφράζεται αυθόρμητα με μία λέξη ή φράση. Στην επόμενη φάση, τα μέλη μονολογούν ταυτόχρονα επαναλαμβάνοντας τις λέξεις ή φράσεις που είπαν πριν.

Στη συζήτηση που ακολουθεί τα υπόλοιπα μέλη εκθέτουν τις απόψεις τους, διακόπτουν τη δράση και προτείνουν λύσεις για να αλλάξει η κατάσταση.

Γ φάση Ανάλυση-Αναστοχασμός

mind map: τα μέλη ζωγραφίζουν, γράφουν, σχεδιάζουν και αξιολογούν το εργαστήριο, χωρίς να μιλούν.

10^ο εργαστήριο

Α φάση προθέρμανση

Άσκηση 1 τα μέλη παίρνουν ελεύθερα μία θέση στο χώρο, διασκορπισμένοι. Αρχίζουν να περπατούν και κάθε φορά που συναντούν κάποιον του λένε ΚΑΛΗΜΕΡΑ (ή καλησπέρα/καληνύχτα) καθώς κινούνται, κάθε φορά εκφράζοντας διαφορετικό συναίσθημα (θυμός, λύπη, χαρά, αγάπη κτλ.). Παροτρύνονται τα μέλη να εκφράσουν όλα τα συναισθήματα.

2. Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε 2 στρατόπεδα για να αναπαραστήσουν έναν αγώνα μπάσκετ (μπορούν να διαλέξουν και το ρόλο του θεατή, προπονητή, μπασκετάς...) τη μία σε γρήγορο ρυθμό, την άλλη σε αργή κίνηση.

Β φάση: «καθοδηγούμενος» αυτοσχεδιασμός: «μια μέρα στη δουλειά»

Σε ομάδες, οι συμμετέχοντες ακολουθούν τις οδηγίες της εμψυχώτριας με παράλληλη δική τους συμμετοχή στην εξέλιξη της ιστορίας όπου κρίνεται απαραίτητο: έχουμε μεταφερθεί στο εργασιακό περιβάλλον. Τα μέλη απλώνονται στον χώρο. Κλείνουν τα μάτια και φαντάζονται τον χώρο της δουλειάς τους. Φανταζόμαστε τα αντικείμενα, τα έπιπλα, τα αρώματα του χώρου, τη θερμοκρασία του χώρου. Είναι μέρα ή νύχτα; Παραμένουν στη θέση τους. Κάποιος έρχεται. Ποιος είναι; Τον γνωρίζετε. Αντιδράστε με τα σώματά σας και το πρόσωπό σας. Χαίρεστε; Λυπάστε; Θυμώνετε; Πάρτε θέση όπως νομίζετε. Με το σήμα του εμψυχωτή αρχίζουν να μιλούν ταυτόχρονα και λένε αυτό που σκέφτονται. Δεν απευθύνονται ακόμα στο άτομο που ήρθε στο χώρο. Με το σήμα του εμψυχωτή ξεκινούν να περπατούν στο χώρο μονολογώντας. Σταματούν όπου βρίσκονται και γίνονται ζευγάρια με τον διπλανό τους. Με το σήμα του εμψυχωτή τα μέλη θα πρέπει να πάνε να σκέφτονται κα θα πρέπει να μιλήσουν στο πρόσωπο που ήρθε. Τι θα πουν; Θα διατηρήσουν τη σκέψη την αρχική ή όχι;

Γ φάση: «ένα αντικείμενο μιλάει για εμένα»

Τα μέλη καθισμένα σε καρέκλες σε κύκλο καλούνται να επιλέξουν ένα αντικείμενο που χρησιμοποιούν καθημερινά και να του δώσουν λόγο. Σε χαρτί A4 το αντικείμενο μιλάει για αυτούς. Τα γράμματα τοποθετούνται στο κέντρο της αίθουσας. Ένας, ένας παίρνει τυχαία ένα γράμμα και το διαβάζει στην ολομέλεια.

Δ φάση: Χαλάρωση

11^ο εργαστήριο

Α φάση

1^η άσκηση «1-2-3-χα!»

Η ομάδα σχηματίζει κύκλο. Όλοι μαζί συντονίζονται στο μέτρημα 1-2-3-χα, όπου το «χα» συνοδεύεται από μια κοινή κίνηση καράτε προς το κέντρο του κύκλου. Αφού πετύχουν το παραπάνω, επαναλαμβάνουν το ίδιο, αλλά τώρα το μέτρημα 1-2-3 γίνεται σιωπηλά από τον καθένα, ενώ το «χα» φωναχτά. Πρέπει να συμπέσει για όλους, μετρώντας φωναχτά και από μέσα.

Αλλάζουμε το παιχνίδι. Η ομάδα να προσπαθήσει να μετρήσει μέχρι το 20. Ξεκινάνε

όλοι φωναχτά μέχρι το 4 και συνεχίζουν το μέτρημα από μέσα τους. Σκοπός είναι να συμπέσουν όλοι στο 20!

2^η άσκηση: Το παιχνίδι του τένις.

Οι μισοί παίκτες παρατάσσονται στη μια μεριά της αίθουσας και οι άλλοι μισοί απέναντί τους, μπρος και πίσω από ένα φανταστικό δίχτυ του τένις. Αρχίζουν να παίζουν μια φανταστική παρτίδα τένις. Σταματούν. Μετά από λίγο αρχίζουν να παίζουν το ίδιο παιχνίδι, μετατρέποντας τις κινήσεις τους σύμφωνα με τις υποδείξεις που θα τους δίνονται (π.χ. παίζουν τένις φορώντας μια πανοπλία, υποδυόμενοι την βασίλισσα και τον πρίγκιπα ή ένα παιδάκι ή έναν χρηματιστή ή μια αρκούδα ή κάποιον που μέσω του τένις θέλει να πολεμήσει «το κακό» ή να τον αγαπήσει ο αντίπαλος ή να καλοπιάσει τον εργοδότη του κ.λπ.

3^η άσκηση: Αγαλματάκια ακούνητα, αμίλητα, αγέλαστα (κατ' απαίτηση των συμμετεχόντων)

Β φάση Παντομίμα τραγουδιών

Επιλέγουν τραγούδια και με παντομίμα οι υπόλοιπες ομάδες μαντεύουν

Γ φάση Αναστοχασμός

Το κάθε μέλος αφιερώνει στην ομάδα από ένα τραγούδι

12^ο εργαστήριο

Α φάση

Το μήνυμα ταξιδεύει: Σε κύκλο με τα χέρια ενωμένα, ένα μήνυμα (π.χ. σφίξιμο χεριών τρεις φορές ή ένα διπλό πάτημα στο πόδι του διπλανού κ.λπ.) «ταξιδεύει». Έφτασε σωστά στο τέλος;

Β φάση

Με τα μάτια των άλλων. Γράψτε σε ένα χαρτί τρία επίθετα που πιστεύετε ότι σας χαρακτηρίζουν. Στη συνέχεια γράψτε και για εκείνον που κάθεται δεξιά σας τρία επίθετα και κολλήστε το χαρτάκι στην πλάτη του. Ο καθένας διαβάζει δυνατά τα επίθετα που έγραψε για τον εαυτό του και στη συνέχεια παίρνει από την πλάτη του το χαρτάκι που έγραψε ο διπλανός του και το διαβάζει επίσης.

Η τεχνική της άδειας καρέκλας: Ο εμπυχωτής τοποθετεί στο κέντρο της σκηνης μια άδεια καρέκλα. Ζητά από κάθε μέλος της ομάδας να «δει» αυτήν την καρέκλα ως το σημαντικότερο θέμα που τον απασχολεί αυτή τη στιγμή στη ζωή του. Στη συνέχεια προτρέπει τα μέλη να σηκωθούν να τοποθετηθούν απέναντι στην καρέκλα και να εκφραστούν με λόγια ή/και πράξεις απέναντί της.

Γ φάση «Εμφυχώσεις.»

Σε ζεύγη προετοιμάζουμε παιχνίδια ρόλων - καταστάσεις στις οποίες ο ένας απογοητεύεται και είναι έτοιμος να τα παρατήσει και ο άλλος τον εμφυχώνει, για να συνεχίσει. Δίνουμε έμφαση στον τρόπο που μιλάμε, ώστε να είναι ενθαρρυντικός («Μπορείς να τα καταφέρεις!», «Μην το βάζεις κάτω!») και όχι κοροϊδευτικός ή υποτιμητικός (π.χ. «Μην κάνεις σαν μωρό!»).

Δ φάση ανάλυση-ανατροφοδότηση

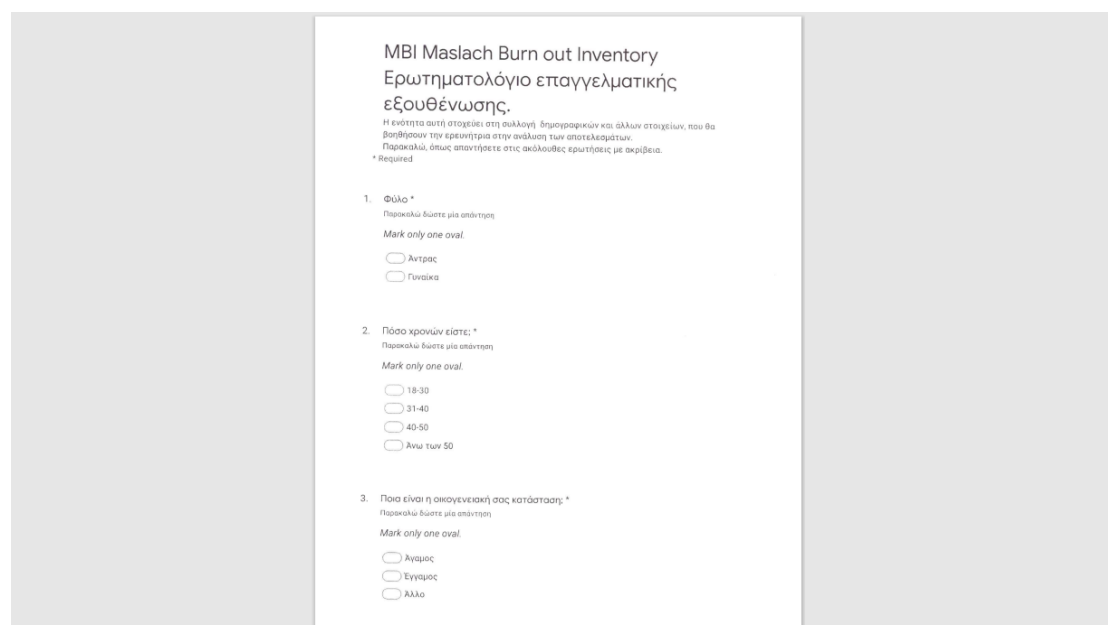
«Είμαι στο πρωτοσέλιδο της εφημερίδας»: Τι θα περιλάμβανε μια εφημερίδα ή ένα περιοδικό αφιερωμένο σε εσάς; Σκεφτείτε τίτλο, υπότιτλο, σύντομες περιγραφές θεμάτων, εικόνες...

Κλείσιμο: τα μέλη καλούνται να γράψουν σε ένα χαρτί από ένα μήνυμα-ευχή προς την ομάδα. Διαβάζονται τυχαία.

Αποφόρτιση-χαλάρωση: τα μέλη της ομάδας κινούνται σε κυκλικό σχηματισμό με βάση ένα ρυθμικό μουσικό ερέθισμα και αποχωρούν από τον χώρο του εργαστηρίου με χειροκρότημα.

Παράρτημα 3. Ερωτηματολόγιο έρευνας MBI

Δημογραφικά στοιχεία



MBI Maslach Burn out Inventory
Ερωτηματολόγιο επαγγελματικής
εξουθένωσης.

Η ενότητα αυτή στοχεύει στη συλλογή δημογραφικών και άλλων στοιχείων, που θα βοηθήσουν την ερευνήτρια στην ανάλυση των αποτελεσμάτων.
Παρακαλώ, όπως απαντήσετε στις ακόλουθες ερωτήσεις με ακρίβεια.
* Required

1. Φύλο *
Παρακαλώ δώστε μία απάντηση
Mark only one oval.
 Άντρας
 Γυναίκα

2. Πόσο χρονών είστε; *
Παρακαλώ δώστε μία απάντηση
Mark only one oval.
 18-30
 31-40
 40-50
 Άνω των 50

3. Ποιο είναι η οικογενειακή σας κατάσταση; *
Παρακαλώ δώστε μία απάντηση
Mark only one oval.
 Άγαμος
 Εγγαμύς
 Άλλο

4. Ποιο είναι το εκπαιδευτικό σας υπόβαθρο: *

Παρακαλώ δώστε μία απάντηση

Mark only one oval.

- Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
 Απόφοιτος ΙΕΚ
 Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
 Μεταπτυχιακό
 Άλλο

5. Σε περίπτωση που απαντήσατε "Άλλο" στην προηγούμενη ερώτηση (εκπαιδευτικό υπόβαθρο) παρακαλώ προσδιορίστε:

6. Η απασχόλησή σας στον τουρισμό είναι: *

Παρακαλώ δώστε μία απάντηση

Mark only one oval.

- εποχιακή (σεζόν)
 συνεχής (όλο το χρόνο)

7. Η επιχείρησή στην οποία εργάζεστε ή εργαστήκατε την προηγούμενη σεζόν είναι: *

Παρακαλώ προσδιορίστε τον τύπο/κατηγορία της επιχείρησης πχ Ξενοδοχεία 3*, 4*, 5*, ενοικιαζόμενα δωμάτια κλπ.

8. Το τμήμα στο οποίο εργάζεστε είναι: *

Παρακαλώ προσδιορίστε πχ Τμήμα υποδοχής, τμήμα τραπεζών και ποτών, τμήμα εσώρουκων κλπ.

9. Η προηγούμενη κατοικία σας είναι:

Mark only one oval.

- Δήμος Ναυπλιέων
 Άλλο

MBI Maslach Burn out
Inventory Ερωτηματολόγιο
επαγγελματικής
εξουθένωσης.

22 ερωτήσεις: 9 ερωτήσεις συναισθηματικής
εξάντλησης, 5 ερωτήσεις αποπροσωποποίησης και 8
ερωτήσεις προσωπικής επίτευξης.
Παρακαλώ, όπως απαντήσετε στις ακόλουθες 22
ερωτήσεις με ακρίβεια.

0 ισοδυναμεί με «ποτέ», ο αριθμός 1 με «μερικές φορές το χρόνο», ο αριθμός 2 με «μια φορά το μήνα, ο αριθμός 3 με «μερικές φορές το μήνα», ο αριθμός 4 με «μια φορά την εβδομάδα», ο αριθμός 5 με «μερικές φορές την εβδομάδα» και ο αριθμός 6 ισοδυναμεί με «κάθε μέρα».

A1. Αισθάνομαι συναισθηματικά εξουθενωμένος/η με τη δουλειά μου:

0 1 2 3 4 5 6

A2 . Αισθάνομαι εξαντλημένος/η στο τέλος της ημέρας:

0 1 2 3 4 5 6

A.3 Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά:

0 1 2 3 4 5 6

A.4 Μου προκαλεί πολύ άγχος η καθημερινή επαφή με ανθρώπους/κόσμο:

0 1 2 3 4 5 6

A.5 Αισθάνομαι ολοκληρωτικά αποδυναμωμένος με τη δουλειά μου:

0 1 2 3 4 5 6

A.6 Νιώθω απογοητευμένος/η με τη δουλειά μου:

0 1 2 3 4 5 6

A.7 Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου:

0 1 2 3 4 5 6

A.8 Η άμεση επαφή που έχω με ανθρώπους στη δουλειά, μου προκαλεί εξαιρετικό άγχος:

0 1 2 3 4 5 6

A.9 Νιώθω ότι η υπομονή μου/τα όρια έχει εξαντληθεί:

0 1 2 3 4 5 6

B.10 Νιώθω ότι έφτασα στο σημείο να αντιμετωπίζω ορισμένα άτομα σαν να είναι άψυχα/απρόσωπα αντικείμενα:

0 1 2 3 4 5 6

B.11 Έχω γίνει πολύ ψυχρός με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά: 0 1 2 3 4 5 6

B.12 Με ανησυχεί το γεγονός ότι αυτή η δουλειά σταδιακά με φθείρει συναισθηματικά:

0 1 2 3 4 5 6

B.13 Με αφήνουν παγερά αδιάφορο τα προβλήματα ορισμένων ανθρώπων:

0 1 2 3 4 5 6

B.14 Αισθάνομαι ότι μερικοί άνθρωποι με θεωρούν υπεύθυνο για κάποια από τα προβλήματά τους:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.15 Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως νιώθουν οι συνάδελφοι μου για αυτά που τους συμβαίνουν:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.16 Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των γύρω μου:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.17 Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.18 Αισθάνομαι γεμάτος/η ζωντάνια και ενέργεια:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.19 Μπορώ να δημιουργήσω μια χαλαρωτική ατμόσφαιρα με τους συναδέλφους μου: 0 1 2 3 4 5 6

Γ.20 Αισθάνομαι ευφορία στο τέλος μιας εργασιακής μέρας περνώντας χρόνο με τους συναδέλφους μου:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.21 Νομίζω ότι έχω καταφέρει πολύ αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά:

0 1 2 3 4 5 6

Γ.22 Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα συναισθηματικά προβλήματα που προκύπτουν από τη δουλειά μου:

0 1 2 3 4 5 6

Πηγή: Νικολάου, Μ.(2013). *Το σύνδρομο ολοκληρωτικής εξουθένωσης (Burn out) στους υπαλλήλους της ξενοδοχειακής βιομηχανίας της Κύπρου που έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες*. Διπλωματική εργασία, Τεχνικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Κύπρος).