

**ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (ΣΕΕ) – BURNOUT,  
ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΕ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**

του  
ΙΩΑΝΝΗ Σ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται  
στο καθηγητικό σώμα για την μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων  
απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος  
«Οργάνωση και Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του Τμήματος  
Οργάνωσης και Διαχείρισης του Παν/μίου Πελοποννήσου στην κατεύθυνση  
«Οργάνωση και Διαχείριση Προγραμμάτων Βελτίωσης Υγείας».

ΣΠΑΡΤΗ

2010

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

---

1ος Επιβλέπων: Απόστολος Στεργιούλας, Αναπλ. Καθηγητής

---

2ος Επιβλέπων: Αντώνιος Κ. Τραυλός, Επίκ. Καθηγητής

---

3ος Επιβλέπων: Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου, Λέκτορας





## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ιωάννης Σ. Γεωργίου: Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης – Burnout, σε εργαζόμενους σε ιδιωτικά γυμναστήρια του νομού Αττικής  
(Υπό την επίβλεψη του κ. Απόστολου Στεργιούλα Αναπληρωτή Καθηγητή)

Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν τα αντιλαμβανόμενα επίπεδα του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ), σε εργαζομένους σε ιδιωτικά γυμναστήρια του νομού Αττικής. Επίσης, να εξεταστεί η σχέση μεταξύ του ΣΕΕ και των δημογραφικών παραγόντων που αφορούσαν στο φύλο, στην ηλικία, στην οικογενειακή κατάσταση, στο είδος της απασχόλησης και στο επίπεδο σπουδών. Οι συμμετέχοντες (n= 185), απάντησαν σε ένα δημογραφικό ερωτηματολόγιο και στο ερωτηματολόγιο MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey) σε 16 ερωτήματα, τα οποία αναφέρονται στους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ, την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα. Η ανάλυση διακύμανσης που πραγματοποιήθηκε (ANOVA), δεν έδειξε να υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών και των τριών παραγόντων της εξαρτημένης. Ωστόσο η συμφωνία των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας, με παρόμοια έρευνα στο δημόσιο τομέα του ίδιου κλάδου, καθώς και οι διαφορές που παρουσιάζονται σε σχέση με άλλους εργασιακούς κλάδους, τείνουν στην υπόθεση της σχέσης του περιεχομένου της εργασίας και περιβαλλοντικών εργασιακών παραγόντων που ίσως συσχετίζονται με την ύπαρξη του ΣΕΕ. Εκεί πρέπει να προσανατολιστεί και το ερευνητικό ενδιαφέρον που αφορά στην υγεία και ευεξία στο χώρο εργασίας, με έμφαση στους αθλητικούς οργανισμούς και τις επιχειρήσεις σε σχέση με το ΣΕΕ.

Λέξεις κλειδιά: Εξάντληση, αποπροσωποποίηση, κυνισμός, στρες

## **ABSTRACT**

John S. Georgiou: The occupational exhaustion syndrome – burnout, of employees in private gyms in the prefecture of Attica

(Under the supervision of Apostolos Stergioulas, Associate Professor)

The Aim of the research was to investigate conceiving levels of Burnout Syndrome, in workers in private gyms of prefecture of Attica. It was also examined the relation between the Burnout Syndrome and the demographic factors that concerned in the sex, in the age, in the familial situation, in the type of employment and in the level of education. Participants (n= 185) answered in a demographic questionnaire and the MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) questionnaire in 16 questions, in reference to the three factors of the Burnout Syndrome, the sentimental exhaustion, the depersonalisation and the personal accomplishments. The analysis of variation that was realised (ANOVA), did not show any statistical important differences between the independent variables and the three factors of the dependent one. However the agreement of results of present research, with similar research in the public sector, as well as the differences that are presented concerning other labour groups, tend in the affair of relation of content of work and environmental labour factors that are perhaps connected with the existence of Burnout Syndrome. The inquiring interest that concerns in the health and well being in the working place should be directed in, with accent in the athletic organisms and the enterprises concerning the Burnout Syndrome.

Key words: Exhaustion, depersonalization, cynicism, stress

## **ΑΦΙΕΡΩΣΗ**

Στην Πηνελόπη – Αγάπη, στο Σωτήρη – Άγγελο, στην Ελευθερία, στη Φωτεινή, αλλά κυρίως στη σύζυγό μου Αγγελική, για το χρόνο που τους στερήσα και για το χρόνο που μου παραχώρησαν για να πραγματοποιήσω το όνειρό μου

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κ. Απόστολο Στεργιούλα, που δέχτηκε να με συνδράμει και να με υποστηρίξει για τη δημιουργία αυτού του πονήματος. Επίσης τον επίκουρο καθηγητή κ. Αντώνη Κ. Τραυλό, τόσο για τη βοήθειά του σε θέματα που άπτονται της επιστήμης της ψυχολογίας, όσο και για τη βοήθεια και την καθοδήγησή του, που αφορά στη στατιστική ανάλυση.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στο λέκτορα κ. Αλέξανδρο – Σταμάτιο Αντωνίου, ο οποίος μου εμπιστεύτηκε την κλίμακα μέτρησης και μου παρείχε εξειδικευμένες συμβουλές, λόγω της ενασχόλησής του με το αντικείμενο της μελέτης και χωρίς τη βοήθεια του οποίου, η ολοκλήρωση αυτής της προσπάθειας θα ήταν εξαιρετικά δύσκολη.

Θέλω επίσης να ευχαριστήσω από καρδιάς, όλους τους συναδέλφους και συνεργάτες που εργάζονται σε ιδιωτικά γυμναστήρια και που διέθεσαν το χρόνο τους για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ΑΦΙΕΡΩΣΗ.....	iv
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	x
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	xii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	xiii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	xiv
Κεφάλαιο	
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
Ερευνητικές Υποθέσεις.....	8
II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	9
Ορισμοί του ΣΕΕ.....	9
Freudenberger.....	9
Cherniss.....	10
Pines & Aronson.....	11
Maslach & Jackson.....	12
Μοντέλα του ΣΕΕ.....	13
Cherniss.....	14
Golembiewski.....	14
Leiter.....	16
Κλίμακες Μέτρησης του ΣΕΕ.....	18
Κλίμακα ΣΕΕ της Maslach (The Maslach Burnout Inventory- MBI).....	18



Κλίμακα Μέτρησης του ΣΕΕ (Burnout Inventory-BI).....	20
Κλίμακα ΣΕΕ Προσωπικού ( Staff Burnout Scale).....	21
Κλίμακα Oldenburg (Oldenburg Burnout Inventory - OLBI).....	22
Κλίμακα της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory - CBI).....	23
Το Ψυχοκοινωνικό Ερωτηματολόγιο της Κοπεγχάγης (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSQ II).....	24
Άλλες κλίμακες μέτρησης του ΣΕΕ.....	25
Εννοιολογικά και Μεθοδολογικά Ζητήματα.....	26
Μεταβλητές που συντελούν στην εμφάνιση του ΣΕΕ.....	27
Μεταβλητές Ατομικών Διαφορών.....	28
Φύλο.....	28
Ηλικία και προσωπικοί παράγοντες.....	29
Χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.....	32
Προσανατολισμός καριέρας.....	34
Οργανωτικές μεταβλητές.....	34
Ο παράγοντας πελάτης.....	35
Φόρτος εργασίας.....	36
Σύγκρουση και Επικάλυψη Εργασιακών Ρόλων.....	37
Επαγγελματικές Προσδοκίες.....	37
Συμμετοχή στις Αποφάσεις και Έλεγχος της Εργασίας.....	38
Κοινωνική Υποστήριξη και Ενδυνάμωση.....	38
Αμοιβή - Ανταμοιβή.....	41
Συνέπειες του ΣΕΕ.....	41
Αλλαγή Συμπεριφοράς.....	42
Εργασιακή Ικανοποίηση.....	43
Δέσμευση με τον Οργανισμό.....	44
Πρόθεση Αποχώρησης.....	45

Απουσία.....	46
Απόδοση στην Εργασία.....	46
Ποιότητα στην Προσωπική και Εργασιακή Ζωή του Εργαζόμενου.....	47
Υγεία του εργαζόμενου.....	49
Έρευνες στην Ελλάδα.....	51
Παρεμβάσεις για την μείωση του ΣΕΕ.....	54
Μείωση του ΣΕΕ μέσω αλλαγών και παρεμβάσεων.....	55
Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο.....	55
Παρεμβάσεις στο επίπεδο της σχέσης εργαζόμενου - οργανισμού.....	56
Παρεμβάσεις σε οργανωτικό επίπεδο.....	58
Έρευνα και Πρακτική.....	58
III. ΜΕΘΟΔΟΣ.....	59
Συμμετέχοντες.....	59
Ερωτηματολόγιο.....	63
Δημογραφικό Ερωτηματολόγιο.....	63
Επαγγελματική Εξουθένωση.....	63
Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	65
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	67
Ερωτηματολόγιο «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» - Δομική Εγκυρότητα και Αξιοπιστία.....	67
Ερωτηματολόγιο «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς τις μεταβλητές.....	72
Φύλο.....	72
Ηλικία.....	73
Οικογενειακή κατάσταση.....	74
Είδος απασχόλησης.....	74

Επίπεδο σπουδών.....	75
V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	77
Φύλο.....	78
Ηλικία.....	79
Οικογενειακή κατάσταση.....	80
Είδος απασχόλησης.....	82
Θέση εργασίας.....	82
Επίπεδο σπουδών.....	82
Μελλοντικές έρευνες.....	82
VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	85
VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	86
VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	100
Παράρτημα 1: Συνοδευτική Επιστολή.....	101
Παράρτημα 2: Ερωτηματολόγιο Δημογραφικών Στοιχείων.....	102
Παράρτημα 3: Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	103
Παράρτημα 4: Δήμοι Νομαρχίας Αθηνών.....	104
Παράρτημα 5: Αίτηση Άδειας Χρήσης.....	104
Σχημάτων και Επιβεβαίωση.....	105

## ΠΙΝΑΚΕΣ

<b>Πίνακας 1.</b> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς το φύλο και την ηλικία.....	59
<b>Πίνακας 2.</b> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς την οικογενειακή κατάσταση.....	60
<b>Πίνακας 3.</b> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς το φύλο και το είδος της απασχόλησης.....	61
<b>Πίνακας 4.</b> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς τη θέση εργασίας.....	62
<b>Πίνακας 5.</b> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς το φύλο και το επίπεδο σπουδών.....	63
<b>Πίνακας 6.</b> Καταλληλότητα δείγματος για παραγωγική ανάλυση (ΚΜΟ) και έλεγχος σφαιρικότητας Bartlett's.....	67
<b>Πίνακας 7.</b> Παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (N=185) μετά την ορθογώνια περιστροφή Varimax.....	68
<b>Πίνακας 8.</b> Συνολικά στατιστικά στοιχεία των ερωτημάτων του παράγοντα <i>Συναισθηματική εξάντληση</i> .....	68
<b>Πίνακας 9.</b> Συνολικά στατιστικά στοιχεία των ερωτημάτων του παράγοντα <i>Επιτεύγματα</i> .....	69
<b>Πίνακας 10.</b> Συνολικά στατιστικά στοιχεία των ερωτημάτων του παράγοντα <i>Αποπροσωποποίηση</i> .....	69
<b>Πίνακας 11.</b> Ιδιοτιμές του Πίνακα συσχέτισης των δεδομένων και ποσοστά διασποράς των ιδιοτιμών πριν και μετά την περιστροφή.....	70
<b>Πίνακας 12.</b> Φορτίσεις των παραγόντων ανά ερώτημα πριν την περιστροφή, με τη μέθοδο των Κύριων Αξόνων.....	71
<b>Πίνακας 13.</b> Φορτίσεις των παραγόντων ανά ερώτημα μετά την περιστροφή, με τη μέθοδο των Κύριων Αξόνων και περιστροφή Varimax.....	71
<b>Πίνακας 14.</b> Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (N=185).....	72

<b>Πίνακας 15.</b> Συσχετίσεις (δείκτης Pearson r) των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (N=185).....	72
<b>Πίνακας 16.</b> Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς το φύλο των εργαζομένων.....	73
<b>Πίνακας 17.</b> Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς την ηλικία των εργαζομένων.....	74
<b>Πίνακας 18.</b> Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων.....	74
<b>Πίνακας 19.</b> Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς το είδος της απασχόλησης των εργαζομένων.....	75
<b>Πίνακας 20.</b> Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων.....	75

## ΣΧΗΜΑΤΑ

<b>Σχήμα 1.</b> Το μοντέλο πρόκλησης στρες και αλλαγής της συμπεριφοράς του εργαζόμενου κατά τον Cherniss.....	15
<b>Σχήμα 2.</b> Το μοντέλο των φάσεων του ΣΕΕ κατά τον Golembiewski.....	15
<b>Σχήμα 3.</b> Το μοντέλο του ΣΕΕ κατά Leiter.....	16
<b>Σχήμα 4.</b> Καμπύλη διακύμανσης των ιδιοτιμών των παραγόντων ανά ερώτημα.....	70

## ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

<b>Γράφημα 1.</b> Ποσοστά συμμετεχόντων ως προς το φύλο και την ηλικία.....	59
<b>Γράφημα 2.</b> Ποσοστά συμμετεχόντων ως προς την οικογενειακή κατάσταση.....	60
<b>Γράφημα 3.</b> Γραφική παράσταση της σχέσης φύλο – είδος απασχόλησης.....	61
<b>Γράφημα 4.</b> Αριθμός συμμετεχόντων ως προς τη θέση εργασίας.....	62

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΑ

ΣΕΕ: Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξάντλησης

MBI Maslach: Burnout Inventory

MBI-GS: Maslach Burnout Inventory General Survey

BI: Burnout Inventory

OLBI: Oldenburg Burnout Inventory

CBI: Copenhagen Burnout Inventory

COPSOQ II: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire

DSM-IV: Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (4<sup>th</sup> Edition)

ICD-10: International Classification of Mental and Behavioral Disorders



## **ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (ΣΕΕ) – BURNOUT, ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΕ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Ολοκληρώνοντας την πρώτη δεκαετία του 21<sup>ου</sup> αιώνα και της τρίτης χιλιετίας, βρισκόμαστε μπροστά στην εξάπλωση μιας γενικής κρίσης, κατ' αρχάς οικονομικής και κατ' επέκταση κοινωνικής. Οι συνέπειες αυτής της κρίσης είναι εμφανείς στις ψυχολογικές, κοινωνικές και φυσικές - σωματικές επιπτώσεις που αφορούν τους εργαζόμενους. Σε μακροοικονομικό επίπεδο παρακολουθούμε την ολοκλήρωση της παγκοσμιοποίησης της αγοράς, καθώς τεράστιες πολυεθνικές εταιρείες επεκτείνονται, καλύπτοντας την παγκόσμια αγορά με τη χρήση μηχανισμών υψηλής τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών, ενώ ταυτόχρονα μειώνονται δραματικά οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Παράλληλα εξελίσσεται ένας πόλεμος για την επικράτηση των πιο δυνατών από τις πολυεθνικές εταιρείες, με παράπλευρες απώλειες από μέρους των εργαζομένων. Η μείωση των μικρομεσαίων πλήττει επίσης τους εργαζόμενους και τους μικρομεσαίους επιχειρηματίες που έρχονται αντιμέτωποι με το φάσμα της ανεργίας. Χαρακτηριστικά είναι τα στοιχεία του τετραμήνου Ιανουαρίου – Μαΐου 2010, όπου 15.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις έκλεισαν στη χώρα μας ενώ, 65.000 ακόμα αναμένεται να κλείσουν μέχρι το τέλος της χρονιάς (Ant1, 06/06/2010).

Σε επίπεδο μικροοικονομίας και στο εσωτερικό οποιασδήποτε εταιρείας, επιχείρησης ή οργανισμού και σε οποιοδήποτε οργανωτικό επίπεδο είναι εμφανείς οι αλλαγές. Οι επικεφαλές εντείνουν την πίεση προς τη βάση που αφορά στην πλειοψηφία των εργαζόμενων, με στόχο να δημιουργήσουν προϋποθέσεις ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι των ανταγωνιστών, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος, ενώ παράλληλα προσπαθούν να παρουσιάσουν μεγαλύτερες αποδόσεις και κέρδη για τους μετόχους από μέρους τους. Οι εργαζόμενοι όλων των βαθμίδων, καταβάλουν όλο και μεγαλύτερη προσπάθεια για να διατηρήσουν τη θέση τους, δαπανώντας όλο και περισσότερους πόρους και ενέργεια, ώστε να εμφανίζονται πιο αποδοτικοί και παραγωγικοί. Πολλές φορές οι 'επενδύσεις' αυτές, από μέρους των εργαζομένων, δεν έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα, με συνέπεια οι εργαζόμενοι σε οποιαδήποτε βαθμίδα, να βιώνουν κάποια συναισθήματα όπως άγχος, στρες, αγωνία και κατάθλιψη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι δέκα αυτοκτονίες εργαζομένων στην πολυεθνική εταιρεία Cosco το τελευταίο δίμηνο, λόγω

μεγάλης εργασιακής πίεσης που τους ασκούσαν από τους ανωτέρους τους και λόγω των υψηλών εργασιακών απαιτήσεων (NET, 29/05/2010). Τα προαναφερθέντα, οδηγούν σε μειωμένη απόδοση και παραγωγικότητα, προβλήματα κοινωνικά εντός του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και προβλήματα υγείας, σωματικά και πνευματικά (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Στη σημερινή κοινωνία και ιδιαίτερα μέσα στο σύγχρονο απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον, το σύνολο των αρνητικών συναισθημάτων που προκαλεί ανάλογες αρνητικές αντιδράσεις και συμπεριφορές, αποτελεί την ασθένεια του 21<sup>ου</sup> αιώνα για τους εργαζόμενους.

Στην ψυχολογία, όταν γίνεται αναφορά σε σύνδρομο, εννοείται ένα σύνολο από ενδείξεις και συμπτώματα που χαρακτηρίζουν μια συγκεκριμένη δυσλειτουργία (Shirom, 2005). Γι' αυτό το λόγο η απόδοση του όρου burnout στην Ελληνική ως Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξάντλησης (ΣΕΕ), αποτελεί ορθή ερμηνεία του Αγγλικού όρου, καθώς αναφέρεται σε εργαζόμενο, που παρουσιάζει κάποια χαρακτηριστικά συμπτώματα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την εξάντληση σε σωματικό, ψυχολογικό και πνευματικό επίπεδο.

Το κόστος από την εμφάνιση και για την αντιμετώπιση του ΣΕΕ είναι μεγάλο, τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τις επιχειρήσεις ή ακόμα και για τις ίδιες τις εθνικές οικονομίες. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι οι απουσίες λόγω αναρρωτικών αδειών, μακροχρόνιων ή και μόνιμων αναπηριών που απαιτούν αποζημίωση ή και συνταξιοδότηση και η ανακύκλωση του προσωπικού, ως αποτέλεσμα της αποχώρησης από την εργασία λόγω εργασιακού στρες στις ΗΠΑ, κοστίζει ετησίως περίπου 300\$ δις, ενώ οι χαμένες εργατοώρες και η μειωμένη παραγωγικότητα λόγω των ανικανοποίητων με την εργασία τους Βρετανών εργαζόμενων, κοστίζει στη Βρετανική οικονομία 46 δισεκατομμύρια βρετανικές λίρες (Leiter & Maslach, 2007). Χαρακτηριστικές έρευνες σε πολλές ανεπτυγμένες χώρες παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά εμφάνισης του ΣΕΕ, σε αναλογία με το εργατικό δυναμικό τους. Έτσι το 4-7% του εργατικού δυναμικού στην Ολλανδία εμφανίζει συμπτώματα προχωρημένου ΣΕΕ, το 7.4% στη Σουηδία, παρόμοιο ποσοστό στη Φινλανδία και λίγο υψηλότερο στη Δανία στο 10% (Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005; Schaufeli & Enzmann, 1998).

Από το 1974, ο Freudenberger, δημιούργησε μια θεωρητική και εννοιολογική βάση, προσπαθώντας να περιγράψει ένα σύνολο συμπτωμάτων, που έχουν και συγκεκριμένα αποτελέσματα και συμπεριφορές ως συνέπειες. Στο σύνολο αυτό των συμπτωμάτων έδωσε

την ονομασία 'burnout', που κατά λέξη σημαίνει «αναλώνομαι προοδευτικά εκ των έndon μέχρι του σημείου απανθράκωσης» (Maslach & Jackson, 1984). Η περιγραφή του συνδρόμου, έγινε μέσω της παρατήρησης και της περιγραφής και δεν αποσκοπούσε στην επέκταση στο ερευνητικό πεδίο.

Η αρχή αυτή ήταν αρκετή ώστε να κινήσει το ερευνητικό ενδιαφέρον πλήθος άλλων ερευνητών. Αν και έχουν περάσει τέσσερις δεκαετίες έρευνας και παρουσίασης πληθώρας αποτελεσμάτων και αν και υπάρχουν κοινοί τόποι που ασπάζονται όλοι οι ερευνητές, υπάρχουν άλλες τόσες διαφορές και διαφωνίες, που αποτελούν γόνιμο έδαφος για περαιτέρω υποθέσεις και έρευνα.

Το πρώτο σημείο τριβής υπήρξε ο ορισμός του συνδρόμου, ο οποίος έπρεπε να είναι όσο το δυνατόν πληρέστερος και απόλυτα ακριβής ώστε να είναι και κοινής αποδοχής. Ο Cherniss (1980b) πρώτος όρισε το ΣΕΕ ως το σύνδρομο που προκαλείται από την εμφάνιση του εργασιακού στρες σε πρώτη φάση, την επένδυση πόρων για να ανταπεξέλθει ως αντίδραση ο εργαζόμενος στην δεύτερη φάση και στην τρίτη και τελευταία φάση, την προσαρμογή της συμπεριφοράς του ως αντίδραση. Οι Pines, Aronson, και Kafry (1998), έδωσαν ιδιαίτερη έμφαση στον ορισμό τους επικεντρώνοντας την προσοχή τους στο βασικό παράγοντα που ήταν η εξάντληση. Δημιούργησαν έτσι μια θεωρητική βάση για να στηρίξουν τον ορισμό τους που αναφερόταν στην φυσική, συναισθηματική και πνευματική εξάντληση. Οι Maslach και Jackson (1981) όρισαν το ΣΕΕ ως ένα σύνδρομο που αποτελείται από τρεις παράγοντες - διαστάσεις, την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση ή κινισμό και την μειωμένη αυτοαποτελεσματικότητα ή μειωμένα επαγγελματικά επιτεύγματα. Ο πρώτος παράγοντας αναφερόταν στην εξάντληση των συναισθηματικών πόρων, ο δεύτερος στη στάση και την συμπεριφορά που υιοθετούσε ο εργαζόμενος έτσι ώστε να αποστασιοποιηθεί από συναισθηματικά απαιτητικές και στρεσογόνες καταστάσεις και ο τρίτος στην αρνητική αυτοαντίληψη που διαμόρφωνε ο ίδιος για την εργασιακή του αποτελεσματικότητα.

Το δεύτερο σημείο στο οποίο παρουσιάζονται διαφορετικές προσεγγίσεις, είναι η δομή του μοντέλου και η διαδοχή της εμφάνισης των επιμέρους παραγόντων που αποτελούν το ΣΕΕ. Ένα μοντέλο που θα παρουσίαζε συνέπεια κατά την εφαρμογή του στην έρευνα όλου του εργασιακού φάσματος, θα έπρεπε να είχε τρία θεμελιώδη χαρακτηριστικά. Θα έπρεπε να περιλαμβάνει τις μεταβλητές – πηγές, οργανωτικές, ατομικές ή κοινωνικές, που δημιουργούν το εργασιακό στρες που οδηγεί στο ΣΕΕ, να πιστοποιεί τις συνέπειες του

ΣΕΕ και να προτείνει ένα ενιαίο και σαφές πλαίσιο παρεμβάσεων ανά περίπτωση και μεταβλητή, ώστε να καταστεί δυνατή η αντιμετώπιση του ΣΕΕ εν τη γεννέση του. Και σε αυτό το σημείο οι απόψεις των ερευνητών δίστανται. Ο Cherniss (1980a), παρουσίασε ένα μοντέλο στο οποίο οι οργανωτικές μεταβλητές που αναφέρει μαζί με τους ατομικές, συμβάλουν στη δημιουργία των πηγών του στρες, αυξάνοντας το σε τέτοιο βαθμό ώστε να οδηγηθεί ο εργαζόμενος στην αλλαγή συμπεριφοράς για να μπορέσει να ανταπεξέλθει. Στην συνέχεια, οι συμπεριφορές αυτές επαναπροσδιόριζαν τις οργανωτικές και ατομικές μεταβλητές, δημιουργώντας ένα φαύλο κύκλο που οδηγεί στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Διαφορετική ήταν η προσέγγιση του Golembiewski και των συνεργατών του (Golembiewski, Muzenrider, & Carter, 1983), ο οποίος απέδωσε διαφορετική βαρύτητα στους παράγοντες του ΣΕΕ, με κύριο τη συναισθηματική εξάντληση, δεύτερο την αποπροσωποποίηση και τελευταία τα μειωμένα επαγγελματικά επιτεύγματα. Το μοντέλο του βασίστηκε στη διχοτόμηση των μέσων όρων των παραγόντων και την απόδοση των τιμών ‘υψηλό’ (Y) και ‘χαμηλό’ (X) ανά παράγοντα με αποτέλεσμα, να παρουσιάσει την εξέλιξη αυτού του μοντέλου σε οκτώ διαφορετικές φάσεις. Τέλος ο Leiter (1990; 1991a), παρουσίασε ένα μοντέλο, στο οποίο ο πυρήνας είναι οι τρεις παράγοντες του ΣΕΕ, οι οποίοι βρίσκονται σε παράλληλη διάταξη. Παρόλη τη διάταξη, ο κάθε παράγοντας εμφανίζεται σε διαφορετικό χρόνο και κάποιος αποτελεί προάγγελο της εμφάνισης κάποιου άλλου (Lee & Ashforth, 1996), παρουσιάζοντας έτσι μια σχέση αίτιου – αιτιατού. Αυτό αποτελεί και την αδυναμία του μοντέλου, καθώς αναιρείται αυτόματα η παράλληλη διάταξη που αναφέρθηκε αρχικά. Παρόλα αυτά δεν μπορεί, να μειωθεί η σημαντική συνεισφορά στην έρευνα, αφού οι δύο αρχικές υποθέσεις, περί διάκρισης των τριών παραγόντων και αλληλεπίδρασής τους, θεωρούνται θεμελιώδεις.

Το τρίτο σημείο στο οποίο οι απόψεις είναι διαφορετικές είναι οι κλίμακες μέτρησης του ΣΕΕ. Έχοντας σαν κληρονομιά, ο κάθε ερευνητής, τη θεωρητική του πεποίθηση, τη γνώμη του για την ορθότητα και πληρότητα του ορισμού που πρεσβεύει και ασπάζόμενος ένα συγκεκριμένο μοντέλο, ήταν φυσικό επακόλουθο η δημιουργία αρκετών εργαλείων μέτρησης του ΣΕΕ. Πρώτοι, οι Maslach και Jackson (1981) παρουσιάζουν το “The Maslach Burnout Inventory” (MBI), ένα εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ, μετρώντας και επί μέρους επιδόσεις ανά παράγοντα. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο εξελίσσεται και εμφανίζεται σε διάφορες εκδόσεις ανάλογα τον εργασιακό κλάδο, μέχρι την τελική του μορφή που αναφέρεται σε όλο το εργασιακό φάσμα (Maslach & Jackson, 1986, 1996). Στη

συνέχεια εμφανίζεται η κλίμακα της Μέτρησης του ΣΕΕ – Burnout Inventory (BI) των Pines, Aronson και Kafry (1981). Η κλίμακα μετράει την εξάντληση, αφού βασίζεται στο MBI, αλλά δεν αναφέρεται αποκλειστικά στην εργασία. Το “The Staff Burnout Scale for Health Professionals” (SBS – HP) (Jones, 1980), αναφέρεται μόνο σε ένα εργασιακό κλάδο, το οποίο αναφέρει τέσσερις παράγοντες που προκαλούν στρες και δεν παρουσιάζει συσχέτιση με το MBI. Άλλες πιο πρόσφατες κλίμακες είναι η κλίμακα “Oldenburg - Oldenburg Burnout Inventory” (OLBI) (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Demerouti, Bakker, Vardakou, & Kantas, 2002) που σαν χαρακτηριστικό της έχει την αμφίπλευρη διατύπωση των ερωτημάτων – θετική και αρνητική - των παραγόντων του ΣΕΕ. Η κλίμακα μέτρησης του ΣΕΕ της Κοπεγχάγης “Copenhagen Burnout Inventory” (CBI) (Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005a), εξετάζει την αποπροσωποποίηση ως αντίδραση και όχι ως αποτέλεσμα της συναισθηματικής εξάντλησης. Το Ψυχοκοινωνικό Ερωτηματολόγιο της Κοπεγχάγης “The Copenhagen Psychosocial Questionnaire II” (COPSOQ II) καταγράφει και πλήθος άλλων ψυχολογικών, προσωπικών και οργανωτικών μεταβλητών, οι οποίες συντελούν στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Παράλληλα καταγράφει και την εμφάνιση των επιπτώσεων στο σωματικό, ψυχολογικό και διανοητικό επίπεδο του εργαζόμενου (Pejtersen, Kristensen, Borg, & Bjorner, 2010). Τέλος μια πληθώρα άλλων ερευνητικών εργαλείων με διαφορετικές προσεγγίσεις και φιλοσοφία πάνω στην ανάλυση του ΣΕΕ, περισσότερο περιπλέκουν την ερευνητική διαδικασία παρά τη βοηθούν να παγιωθεί.

Παρ’ όλες τις διαφορές που παρουσιάζονται και μερικές αφορούν περισσότερο φιλοσοφικά ζητήματα και όχι ερευνητικά θέματα ουσίας, υπάρχει ομοφωνία στο γεγονός ότι το ΣΕΕ είναι ένα δυναμικό φαινόμενο, που απαιτεί χρόνια έκθεση του εργαζόμενου σε οργανωτικές, ατομικές και κοινωνικές μεταβλητές πρόκλησης στρες, με συγκεκριμένες συνέπειες που αφορούν σε φυσικό - σωματικό, συναισθηματικό και οργανωτικό επίπεδο.

Ωστόσο, το ΣΕΕ δεν αποτελεί ένα επίσημο ορισμό – διάγνωση. Αν και αναφέρεται από πλήθος εγχειριδίων Ψυχολογίας της Υγείας, Βιομηχανικής και Οργανωτικής Ψυχολογίας, δεν εμφανίζεται σε βιβλία της Ψυχιατρικής και της Ψυχολογίας της Αποκλίνουσας Συμπεριφοράς. Η διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι, τα εν λόγω εγχειρίδια ή βιβλία βασίζονται σε επισήμως αναγνωρισμένα και αποδεκτά διαγνωστικά συστήματα κατηγοριοποίησης, με πιο γνωστό το Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (4<sup>η</sup> εκδ.) (DSM-IV), από τον Αμερικανικό Ψυχιατρικό Σύλλογο (1994) και το

International Classification of Mental and Behavioral Disorders (ICD-10), εγκεκριμένο από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (1992) (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Ένας αρκετά μεγάλος αριθμός μελετών – ερευνών που περιέχει το λήμμα burnout, υπάρχει στη διεθνή βιβλιογραφία. Σε μια έρευνα σε βάσεις δεδομένων και εξειδικευμένες βιβλιογραφίες, παρουσιάστηκαν περίπου 5500 αποτελέσματα. Από αυτά το 61% παρουσιάστηκαν σε επαγγελματικά περιοδικά, το 17% σε διδακτορικές διατριβές, 10% ήταν βιβλία ή κεφάλαια βιβλίων και το υπόλοιπο 12% ήταν ερευνητικά άρθρα, παρουσιάσεις συνεδρίων ή μεταπτυχιακές εργασίες (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Ωστόσο οι ερευνητικές προσπάθειες συνεχίζονται και εντείνονται, εμπλέκοντας όλο και περισσότερες μεταβλητές στις αναλύσεις τους. Στη σύγχρονη μορφή τους, περιλαμβάνουν στατιστικές αναλύσεις που αφορούν στους μεταβλητές που συντελούν στην εμφάνιση του ΣΕΕ και στις συνέπειες της εμφάνισής του.

Η ταξινόμηση των μεταβλητών της πρόκλησης του ΣΕΕ, παρουσιάζει δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά ατομικές και δημογραφικές μεταβλητές που σχετίζονται με το φύλο (Duijts, Kant, Landeweerd, & Swaen, 2006; Twellaar, Winants, & Houkes, 2008), την ηλικία (Ahola, Honkonen, Virtanen, Aromaa, & Lönnqvist, 2008; Maslach & Jackson, 1981; Rich & Rich, 1987), την οικογενειακή κατάσταση (Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000), το μορφωτικό επίπεδο (Maslach & Jackson, 1981), τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (Åstrom, Nilsson, Norberg, & Winblad, 1990; Glass & McKnight, 1996; Harris & Lee 2004 και την προσωπική αντίληψη για την επαγγελματική εξέλιξη από μέρους του κάθε εργαζόμενου (Renzi, Tabolli, Ianni, Di Pietro, & Puddu, 2005).

Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται σε μεταβλητές που αφορούν στο περιβάλλον εργασίας. Τέτοιες οργανωτικές μεταβλητές είναι οι πελάτες με τους οποίους συναναστρέφονται οι εργαζόμενοι (Ben-Zur & Yagil, 2005; Demerouti, Verbeke, & Bakker, 2005; Lloyd, King, & Chenoweth, 2002), ο φόρτος εργασίας και οι εργασιακές απαιτήσεις γενικότερα (Dahlin & Runeson, 2007; Imai, Nakao, Tsuchiya, Kuroda, & Katoh, 2004; Lindblom, Linton, Fedeli, & Bryngelsson, 2006), η σύγκρουση και η ασάφεια των εργασιακών ρόλων (Glass & Hastings, 1992; Kalimo, Pahkin, Mutanen, & Toripinen-Tanner, 2003; Tuuli & Karisalmi, 1999), οι επαγγελματικές προσδοκίες (Graber, Huang, Drum, Chin, Walters, Heuer, et al., 2008), η συμμετοχή των εργαζομένων στις αποφάσεις και ο γενικότερος έλεγχος επί της εργασίας τους (Browning, Ryan, Thomas, Greenberg, & Rolniak, 2007; Day, Sibley, Scott, Tallon, & Ackroyd-Stolarz,

2009), η κοινωνική υποστήριξη που απολαμβάνουν τόσο εντός όσο και εκτός του στενού εργασιακού περιβάλλοντος (Haslam, Jetten, & Waghorn, 2009; Herschovis & Barling, 2010; Oplatka, 2002), και τέλος οι αμοιβές και ανταμοιβές των οποίων γίνονται αποδέκτες, ως αναγνώριση των προσπαθειών και των εργασιακών επιτευγμάτων τους (Dahlin & Runeson, 2007; Tomic et al., 2004).

Η διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών και ο καθορισμός του τύπου και του τρόπου της επίδρασής τους για την εμφάνιση του ΣΕΕ κατά τη διάρκεια των ερευνών, δίνει αποτελέσματα τα οποία αναφέρονται στις συνέπειες που έχουν. Οι συνέπειες αυτές, είναι οι αντιδράσεις και οι συμπεριφορές των εργαζομένων και σχετίζονται, άμεσα ή έμμεσα, με όλες τις προαναφερθείσες μεταβλητές. Χαρακτηριστικές συνέπειες είναι η αλλαγή στη συμπεριφορά των εργαζομένων (Evers, Tomic & Brouwers, 2002; Heuven & Bakker, 2003; McGrath, Houghton, & Reid, 1989; Rose, Horne, Rose, & Hastings, 2004), η εργασιακή ικανοποίηση που αισθάνεται ο εργαζόμενος (Korunka, Hoonakker, & Carayon, 2008; McGrath et al., 1989; Shapiro, Burkey, Dorman, & Welker, 1997), το αίσθημα της δέσμευσης του εργαζόμενου με τον οργανισμό (Giacobbi Jr., 2009; Kalliath, O'driscoll, & Gillespie, 1998; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006), η απουσία από την εργασία (Duijts, Kant, Landeweerd, & Swaen, 2006), η πρόθεση για αποχώρηση από την εργασία (Acker, 2008; Raine & Hardy, 1999; Schaufeli & Bakker, 2004), η απόδοση στην εργασία (Taris, 2006), ο βαθμός που επηρεάζεται η ποιότητα της εργασιακής και κοινωνικής ζωής του (Goddard, Creed, & Patton, 2001; Nowack & Pentkowski, 1994; Salanova & Schaufeli, 2000; Tuuli & Karisalmi, 1999), η υγεία του, τόσο σωματική όσο και ψυχική και πνευματική (Armon, 2009; Bakker, 2009; Melamed, 2009; Schaufeli & Bakker, 2004).

Τελικός σκοπός του συνόλου των ερευνών είναι να διαπιστωθεί και να τεκμηριωθεί επιστημονικά η σχέση αίτιου – αιτιατού, μεταξύ των παραγόντων, μεταβλητών των πρόκλησης του ΣΕΕ και των συνεπειών του. Η καταγραφή αυτής της διαδρομής, θα δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για το συνολικό πλαίσιο προτάσεων για την εφαρμογή παρεμβάσεων και αλλαγών. Η παρέμβαση θα αναφέρεται τόσο στο στάδιο εξέλιξης του ΣΕΕ, όσο και στις διάφορες μεταβλητές που το προκαλούν.

Η προσφορά ενός τέτοιου επιτεύγματος, θα συνενώσει τη θεωρία με την πράξη και θα γίνει ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για την πρόληψη και τη θεραπεία του ΣΕΕ, στα χέρια αυτών που ασκούν την οργάνωση και τη διοίκηση.

Ίδια χρήση, μπορεί να έχουν αυτές οι προτάσεις και στο χώρο της οργάνωσης και διαχείρισης αθλητισμού, ανεξαρτήτως του τύπου του αθλητικού οργανισμού ή της επιχείρησης.

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί το επίπεδο του αντιλαμβανόμενου ΣΕΕ σε εργαζομένους των ιδιωτικών γυμναστηρίων του νομού Αττικής. Επίσης να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ του ΣΕΕ και των μεταβλητών του φύλου, της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης, του επιπέδου σπουδών, της θέσης εργασίας και του είδους της απασχόλησης.

#### Ερευνητικές υποθέσεις

Οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις της μελέτης ήταν οι εξής:

Ως προς το φύλο, εξετάστηκε αν υπήρχαν διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών σχετικά με (1) τη συναισθηματική εξάντληση, (2) την αποπροσωποποίηση και (3) τα προσωπικά επιτεύγματα. Αναμενόταν να μη βρεθούν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φύλων.

Ως προς την ηλικία, διερευνήθηκε αν υπάρχουν διαφορές μεταξύ εργαζομένων που ανήκουν στις πιο νεαρές ηλικίες 18 έως 32 και αυτών 33-47 χρόνων με (1) τη συναισθηματική εξάντληση, (2) την αποπροσωποποίηση και (3) τα προσωπικά επιτεύγματα. Αφαιρέθηκαν οι ηλικίες άνω των 48 ετών, λόγω μη αντιπροσωπευτικότητας στο δείγμα μας. Αναμενόταν ότι οι ηλικίες μεταξύ 18 έως 32 θα εμφανίσουν υψηλότερα επίπεδα στη συναισθηματική εξάντληση, στην αποπροσωποποίηση και στα προσωπικά επιτεύγματα από τις ηλικίες 33-47.

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, εξετάστηκαν οι διαφορές (1) στη συναισθηματική εξάντληση, (2) στην αποπροσωποποίηση και (3) στα προσωπικά επιτεύγματα των παντρεμένων και των άγαμων εργαζομένων. Αναμενόταν ότι οι έγγαμοι/ες θα παρουσίαζαν χαμηλότερα επίπεδα στη συναισθηματική εξάντληση, στην αποπροσωποποίηση και στα προσωπικά επιτεύγματα από τους/τις άγαμους/ες. Οι διαζευγμένοι/ες και οι χήροι/ες δεν συμπεριελήφθησαν στη στατιστική ανάλυση λόγω του μη αντιπροσωπευτικού δείγματος.

Σχετικά με το είδος της εργασίας, διερευνήθηκαν οι διαφορές (1) στη συναισθηματική εξάντληση, (2) στην αποπροσωποποίηση και (3) στα προσωπικά επιτεύγματα των ατόμων με πλήρη, μερική και ωρομίσθια απασχόληση. Αναμενόταν ότι



δεν θα υπάρξουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των τριών κατηγοριών του είδους εργασίας και τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα.

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο, μελετήθηκε η ύπαρξη διαφορών μεταξύ των ατόμων που έχουν επίπεδο έως και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και αυτών με τριτοβάθμια και άνω, σχετικά με (1) τη συναισθηματική εξάντληση, (2) την αποπροσωποποίηση και (3) τα προσωπικά επιτεύγματα. Αναμενόταν ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης θα παρουσίαζαν και υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων.

Για τη μεταβλητή της θέσης εργασίας δεν πραγματοποιήθηκε στατιστική επεξεργασία λόγω του μη αντιπροσωπευτικού δείγματος.

## ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

### *Ορισμοί του ΣΕΕ*

Πολλοί ερευνητές, προσπάθησαν να ορίσουν την έννοια του ΣΕΕ. Άλλοι απλώς παρατηρώντας τις επιπτώσεις που είχε στα παρατηρούμενα άτομα (Freudenberger, 1974), άλλοι παρουσιάζοντας το ως μια δυναμική διαδικασία και βασιζόμενοι σε ανάλογο μοντέλο (Cherniss, 1980b) και άλλοι αναφερόμενοι στα δομικά του στοιχεία (Pines, Aronson, & Kafry, 1981; Maslach & Jackson, 1981). Αν και οι απόψεις τους διέφεραν, εντούτοις, όλοι οι ερευνητές, αναφέρονταν στο ίδιο ψυχολογικό φαινόμενο με τις ίδιες συνέπειες.

### *Freudenberger*

Πατέρας του όρου burnout είναι ο κλινικός ψυχολόγος Freudenberger (1974). Ήταν ο πρώτος που καθόρισε την έννοια του ΣΕΕ ως μια κατάσταση κατά την οποία το άτομο βιώνει μια πτώση, μια εξάντληση και μια εξάντληση, καθώς προσπαθεί να ανταπεξέλθει σε υπερβολικές απαιτήσεις, δαπανώντας ανάλογα υπερβολικά ποσά σε ενέργεια, δυνάμεις και πόρους. Οι Freudenberger και Richelson (1980), περιέγραψαν το ΣΕΕ ως μια κατάσταση χρόνιας κόπωσης, βίωσης συμπτωμάτων κατάθλιψης και απογοήτευσης τα οποία προέρχονται από διάφορους παράγοντες προσωπικούς ή οργανωτικούς. Αυτοί

μπορεί να είναι η αφοσίωση σ' ένα συγκεκριμένο σκοπό ή στόχο, ο τρόπος ζωής ή ακόμα και μια εργασιακή σχέση, η οποία είχε απογοητευτικά αποτελέσματα, καθώς δεν απέδωσε τα αναμενόμενα και που οδήγησε τελικώς σε μειωμένη συμμετοχή στην εργασία και μειωμένη επίτευξη αποτελέσματος από μέρος του εργαζόμενου. Ο εν λόγω ορισμός, περιόρισε τις ομάδες στις οποίες εμφανίζεται το ΣΕΕ. Αυτές αφορούσαν άτομα τα οποία ήταν δυναμικά, χαρισματικά, με υψηλούς εργασιακούς στόχους και σκοπούς, που παρουσίαζαν υψηλά επίπεδα αφοσίωσης και δέσμευσης για οτιδήποτε και αν αναλάμβαναν (Freudenberger & Richelson, 1980).

Όλες οι εργασίες του Freudenberger (1974; 1983) και των Freudenberger και Richelson (1980), βασίστηκαν στα συμπεράσματα που ο ίδιος έβγαλε, από τις παρατηρήσεις που έκανε και που αφορούσαν την αλλαγή της συμπεριφοράς των εθελοντών, που εργάζονταν σε μη κερδοσκοπική κλινική για άτομα εξαρτημένα από ουσίες, μετά από περίπου ένα έτος εθελοντικής εργασίας. Με μια πιο διεισδυτική ματιά, κατάφερε να φέρει στην επιφάνεια και να κάνει μια πρώτη προσέγγιση στη δυναμική της εξέλιξης του ΣΕΕ, στο γιατί προκαλείται και στο τι το προκαλεί στα άτομα. Οι μελέτες του πάνω στο θέμα ήταν το έναυσμα για την προώθηση της έρευνας από άλλους επιστήμονες και τη διαμόρφωση μιας εμπειρική βάσης για την περαιτέρω μελέτη του ΣΕΕ.

### *Cherniss*

Ο Cherniss (1980b) με τη σειρά του, καθόρισε το ΣΕΕ σαν μια διαδικασία που περιλαμβάνει το εργασιακό στρες, την υπερένταση του εργαζόμενου και την ψυχολογική του προσαρμογή. Ειδικότερα, σχηματοποίησε την έννοια του ΣΕΕ σε μια τριαδική υπόσταση που εξελίσσεται σε τρία στάδια. Κατά το πρώτο στάδιο, εμφανίζεται μια διαταραχή μεταξύ των εργασιακών απαιτήσεων και των διαθέσιμων πόρων που πρέπει να δαπανηθούν από πλευράς του εργαζόμενου, ώστε να μπορέσει να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις αυτές. Καθώς ο εργαζόμενος αδυνατεί να δαπανήσει τους απαιτούμενους πόρους ή χάνει και αυτούς που επενδύει, χωρίς να μπορεί να τους αναπληρώσει, εμφανίζεται ένα έλλειμμα μεταξύ της απαίτησης και της διάθεσης πόρων. Αυτή η διαταραχή της ισορροπίας προκαλεί στρες στον εργαζόμενο. Στο δεύτερο στάδιο που ακολουθεί, το άτομο έχει μια άμεση συναισθηματική αντίδραση, μικρής διάρκειας, προσπαθώντας να ανταπεξέλθει στο στρες. Το εν λόγω στάδιο χαρακτηρίζεται από αισθήματα αγωνίας, έντασης, κόπωσης και εξάντλησης. Το τρίτο στάδιο χαρακτηρίζεται

από αλλαγές που συμβαίνουν στη στάση και στη συμπεριφορά του εργαζόμενου, έτσι ώστε να προσαρμοστεί. Έτσι παρατηρείται μια τάση απόμακρης και μηχανικής εξυπηρέτησης των πελατών ή μια κυνική ενασχόληση μαζί τους και μια προοδευτική ενασχόληση με τις δικές του και μόνο ανάγκες (αμυντική στάση).

Το ΣΕΕ καθορίζεται ως μια διαδικασία κατά την οποία ο εργαζόμενος απεμπλέκεται από την εργασία του ως απάντηση στο στρες και την υπερένταση που του προκαλείται. Η διαδικασία ξεκινάει κατά τη φάση που το άτομο βιώνει το στρες και την υπερένταση και δεν μπορεί να αμβλύνει την επίδρασή τους με κάποιο είδος δράσης και οδηγείτε σταδιακά στην αλλαγή τόσο της συμπεριφοράς όσο και της στάσης του στην εργασία, χρησιμοποιώντας αυτή την αντίδραση ως διέξοδο από το ΣΕΕ που του προκαλείται (Cherniss, 1980b).

#### *Pines & Aronson*

Οι Pines και Aronson (1988) και οι Pines και συνεργάτες (1981), καθόρισαν την έννοια του ΣΕΕ ως μια κατάσταση φυσικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προκαλείται από μακροπρόθεσμη εμπλοκή σε καταστάσεις που είναι συναισθηματικά απαιτητικές. Οι συναισθηματικές απαιτήσεις προκαλούνται από το συνδυασμό πολύ υψηλών εργασιακών απαιτήσεων και χρόνιων καταστάσεων στρες. Το ΣΕΕ συνοδεύεται από μια σειρά συμπτωμάτων τα οποία περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τη φυσική – σωματική εξάντληση, καθώς και συναισθήματα απελπισίας, απόγνωσης και έλλειψης ενθουσιασμού για την εργασία αλλά και γενικότερα για τη ζωή. Τα άτομα που βιώνουν το ΣΕΕ αναπτύσσουν αρνητική αυτοαντίληψη και αρνητικές συμπεριφορές κατά την εργασία τους και κατά των ανθρώπων με τους οποίους συναναστρέφονται γενικότερα. Επιπροσθέτως, το ΣΕΕ επιφέρει αρνητικά ψυχολογικά αποτελέσματα, που συνδέονται άμεσα με τα χαμηλά επίπεδα ηθικής, την απουσία, την αργοπορία και τα υψηλά επίπεδα παραίτησης από την εργασία. Το ΣΕΕ εμφανίζεται κυρίως σε επαγγελματίες κοινωνικών υπηρεσιών όπου υπάρχει η επιθυμία τους να καταθέτουν και να μοιράζονται ένα κομμάτι του εαυτού τους για να συνδράμουν τους πελάτες τους με τις υπηρεσίες τους. Τα κίνητρά τους είναι υψηλά ιδεαλιστικά και έχουν τη βαθιά πίστη και προσδοκία ότι με αυτόν τον τρόπο, η ίδια τους η ζωή αποκτά νόημα.

Οι Pines και συνεργάτες (1981) στην έρευνά τους, διαχώρισαν το ΣΕΕ από την εργασιακή ανία. Αν και οι δύο καταστάσεις έχουν παρόμοια συμπτωματολογία έχουν

διαφορετικές καταβολές. Έτσι, ενώ η ανία φέρεται πως είναι το αποτέλεσμα παρατεταμένων και χρόνιων πιέσεων σε πνευματικό, φυσικό και συναισθηματικό επίπεδο, το ΣΕΕ είναι αποτέλεσμα συνεχούς ή επαναλαμβανόμενου συναισθηματικού στρες που ενέχει το στοιχείο της έντονης διαδραστικότητας με ανθρώπους. Αυτό το στοιχείο καθιστά σαφές ότι το ΣΕΕ επηρεάζει, κατά κύριο λόγο, τους ενασχολούμενους με επαγγέλματα κοινωνικής προσφοράς. Αν και η ένταση, η διάρκεια, η συχνότητα και οι συνέπειες των δύο καταστάσεων ποικίλουν, τόσο η ανία όσο και το ΣΕΕ, είναι αντιδράσεις του ατόμου που επιφέρουν συναισθηματική και πνευματική εξάντληση. Για να χαρακτηριστεί μια τέτοιου είδους αντίδραση ως ΣΕΕ αναγκαία και ικανή συνθήκη είναι η ύπαρξη σε συγκεκριμένο βαθμό και των τριών παραγόντων του, δηλαδή συναισθηματικές, πνευματικές και φυσικές επιπτώσεις.

#### *Maslach & Jackson*

Η Maslach (1982a; 1982b) και οι Maslach και Jackson (1981; 1984a; 1984b; 1986), χαρακτήρισαν το ΣΕΕ ως σύνδρομο αποτελούμενο από συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση ή κυνισμό και μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα στην εργασία. Αναφέρεται σε εργαζομένους, των οποίων η εργασία έχει να κάνει με παροχές προς άλλους ανθρώπους. Το αίσθημα της συναισθηματικής εξάντλησης αναφέρεται στη συναισθηματική υπερέκθεση και αποστράγγιση της ενέργειας του εργαζόμενου κατά την επαφή με άλλους ανθρώπους. Η αποπροσωποποίηση αναφέρεται σε συμπεριφορές των εργαζομένων, ως απάντηση στη συναισθηματική εξάντληση. Αποδέκτες αυτής της συμπεριφοράς είναι οι πελάτες, που τυγχάνουν ασυγκίνητης και ανάλγητης μεταχείρισης κατά την παροχή της υπηρεσίας ή της φροντίδας. Τέλος, όσον αφορά τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα, δημιουργείται στον εργαζόμενο το αίσθημα μειωμένης ικανότητας και μειωμένης επιτυχίας του αποτελέσματος κατά την προσφορά της εργασίας του προς το κοινό.

Οι Maslach και Jackson (1984a), τόνισαν ότι το φαινόμενο του ΣΕΕ είναι πολυπαραγοντική έννοια. Οι τρεις παράγοντες του ΣΕΕ, ενώ έχουν διακριτά όρια μεταξύ τους, έχουν υψηλό βαθμό συσχέτισης (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986). Οι τρεις παράγοντες του ΣΕΕ μπορεί να μοιράζονται, σε μεγάλο βαθμό και θεωρητικά, τις αιτίες που τους προκαλούν και γι' αυτό το λόγο έχουν ιδιαίτερα ψηλό βαθμό συσχέτισης μεταξύ τους. Η αξία του ξεκάθολου διαχωρισμού των τριών παραγόντων είναι σημαντική, όπως

πιστοποιούν αποτελέσματα ερευνών με διαφορεικά μοντέλα συσχετίσεων μεταξύ του κάθε παράγοντα του ΣΕΕ και άλλων μεταβλητών (Jackson et al., 1986).

### ***Μοντέλα του ΣΕΕ***

Μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ερευνητές του ΣΕΕ, είναι να εντάξουν το σύνολο των ευρημάτων των ερευνών τους, σε ένα συνεκτικό και περιεκτικό, αλλά παράλληλα εκτενές πλαίσιο προσδιορισμού του φαινομένου αυτού. Αν συμβεί κάτι τέτοιο θα υπάρξει μια πλήρης περιγραφή τόσο του ΣΕΕ, όσο και της δυναμικής του σε πολλά διαφορετικά επαγγέλματα. Ένα τέτοιο μοντέλο του ΣΕΕ θα πρέπει να έχει κάποια χαρακτηριστικά. Αυτά είναι, πρώτον η περιγραφή τόσο των ατομικών όσο και των οργανωτικών μεταβλητών που συνιστούν τις πηγές που προκαλούν στρες και απαιτήσεις και που οδηγούν με τη σειρά τους στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Δεύτερον, οι συνέπειες - αποτελέσματα του ΣΕΕ σε προσωπικό, εργασιακό και οργανωτικό επίπεδο. Τρίτον, η δημιουργία ενός πολυπαραγοντικού πλαισίου παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση του ΣΕΕ (Burke & Richardsen, 1993).

Το βασικό πλεονέκτημα των ερευνητών που παρακολουθούν το ΣΕΕ σαν μια μακροχρόνια διαδικασία εξέλιξης, είναι ότι μπορούν να καταγράψουν τη διαδρομή της διαδικασίας και να αναγνωρίσουν σε αυτήν, τις οργανωτικές γενεσιουργές αιτίες του στρες και κατ' επέκταση του ΣΕΕ. Αυτό έχει σαν συνέπεια, τόσο θεωρητικά όσο και πρακτικά, το γεγονός του προσδιορισμού, επακριβώς, των μεταβλητών που συμβάλουν σε δεδομένη στιγμή στη δημιουργία εργασιακού στρες και επομένως, την κατανόηση του θεωρητικού υπόβαθρου του ΣΕΕ και της διαδικασίας εμφάνισής του (Burke & Richardsen, 1993).

Από την οπτική της πρακτικής εφαρμογής θα ήταν ευχής έργο και θα είχε ιδιαίτερη αξία για τους οργανισμούς και τους επικεφαλής τους, να μπορούν να διαγνώσουν και να κατανοήσουν ποιοι παράγοντες του ΣΕΕ εμφανίζονται μια δεδομένη στιγμή στους εργαζόμενούς τους. Αυτή η διάγνωση σε σχέση με τις γνώσεις των αποτελεσμάτων του ΣΕΕ, θα μπορούσαν να είναι το έναυσμα για την εφαρμογή μέτρων που θα βελτίωναν τόσο τη φυσική και συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων, αλλά μακροπρόθεσμα, θα προστάτευαν την επιχείρηση από την εμφάνιση χαμηλών αποδόσεων και μη ηθικών συμπεριφορών (Lloyd, King, & Chenoweth, 2002).

Κατά καιρούς διάφορα μοντέλα προσπάθησαν να καταγράψουν και να εξηγήσουν τα παραπάνω. Τρία από αυτά τα μοντέλα, τα επικρατέστερα στη βιβλιογραφία παρουσιάζονται παρακάτω.

#### *Cherniss*

Ο Cherniss και οι συνεργάτες του (1980a), με τη μέθοδο της συνέντευξης, εξέτασαν 28 νέους επαγγελματίες, οι οποίοι προέρχονταν από τους εργασιακούς κλάδους της πνευματικής υγείας, του πτωχευτικού δικαίου, των νοσηλευτών δημοσίων νοσοκομείων και των καθηγητών μέσης εκπαίδευσης. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν αρκετές φορές για τον καθένα, μέσα σε ένα διάστημα ενός έως δύο χρόνων. Το μοντέλο της διαδικασίας του ΣΕΕ που προτάθηκε παρουσιάζεται στο Σχήμα 1.

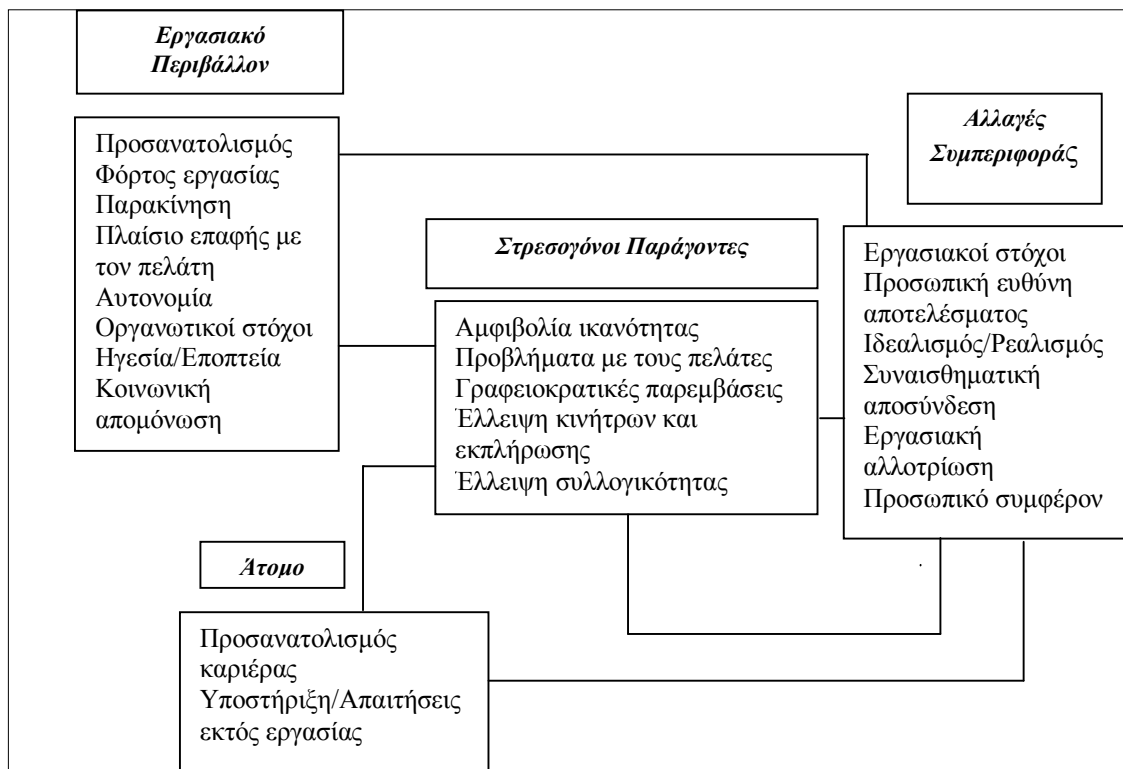
Οι μεταβλητές του μοντέλου παγιώθηκαν από την επεξεργασία των απαντήσεων, καθώς και από παρατηρήσεις των ίδιων των ερωτώμενων. Το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει τη διαδραστικότητα μεταξύ συγκεκριμένων εργασιακών περιβαλλοντικών μεταβλητών, με τους νεοεισελθόντες στον κλάδο επαγγελματίες, οι οποίοι παρουσιάζουν συγκεκριμένο επαγγελματικό προσανατολισμό. Τα άτομα αυτά, κουβαλούν μαζί τους τόσο απαιτήσεις όσο και υποστήριξη εκτός του εργασιακού περιβάλλοντός τους. Αυτές οι μεταβλητές, σε συνδυασμό μεταξύ τους, λειτουργούν ως πηγές άγχους, το οποίο βιώνουν οι νέοι επαγγελματίες.

Γενικώς τα άτομα προσπαθούν να ανταπεξέλθουν στο άγχος που τους δημιουργείται, αλλά το καθένα επιλέγει διαφορετικό τρόπο δράσης. Κάποιοι, εφαρμόζοντας κάποιες τεχνικές και στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους, προσπαθώντας να δώσουν άμεση και δραστική λύση, ενώ άλλοι αντιδρούν εμφανίζοντας αρνητικές αλλαγές στη συμπεριφορά τους όπως περιέγραψε ο Cherniss κατά τον προσδιορισμό της έννοιας του ΣΕΕ (Cherniss, 1980a, b). Κατά τον Cherniss το ΣΕΕ αποτελεί μια διαδικασία, εμφανίζεται και εξελίσσεται προοδευτικά και αντιπροσωπεύει είτε την προσαρμογή, είτε την αντίδραση των ατόμων στους παράγοντες που προκαλούν άγχος (Cherniss, 1980a, b).

#### *Golembiewski*

Το δεύτερο μοντέλο, το οποίο δημιούργησε ο Golembiewski και οι συνεργάτες του (Golembiewski, Muzenrider, & Carter, 1983), εξετάζει τις φάσεις του ΣΕΕ, ως μια έννοια

που έχει δυναμική. Εξετάζοντας τους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ, έθεσαν σε αυτούς, τα χαρακτηριστικά της προτεραιότητας και της υπεροχής κάποιου έναντι κάποιου άλλου.



**Σχήμα 1.** Το μοντέλο πρόκλησης στρες και αλλαγής της συμπεριφοράς του εργαζόμενου κατά τον Cherniss. Προσαρμοσμένο μετά από άδεια του εκδότη [www.efluids.com](http://www.efluids.com)

Κατά αυτή την έννοια, η αποπροσωποποίηση θεωρείται ο παράγοντας που έχει τη μικρότερη συμβολή στην εμφάνιση του ΣΕΕ, η έλλειψη προσωπικής επίτευξης θεωρείται ως ο αμέσως προηγούμενος παράγοντας συμβολής, ενώ η συναισθηματική εξάντληση θεωρείται ο πρωτεύων παράγοντας συμβολής στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Διχοτομώντας τα αποτελέσματα της κατανομής των επιδόσεων των μέσων όρων σε υψηλά και χαμηλά, εμφανίστηκαν οκτώ (8) φάσεις του ΣΕΕ (Σχήμα 2).

Υποκλίμακες του MBI	Φάσεις του ΣΕΕ							
	1 <sup>η</sup>	2 <sup>η</sup>	3 <sup>η</sup>	4 <sup>η</sup>	5 <sup>η</sup>	6 <sup>η</sup>	7 <sup>η</sup>	8 <sup>η</sup>
Αποπροσωποποίηση	X	Y	X	Y	X	Y	X	Y
Προσωπικά επιτεύγματα	X	X	Y	Y	X	X	Y	Y
Συναισθηματική εξάντληση	X	X	X	X	Y	Y	Y	Y

**Σχήμα 2.** Το μοντέλο των φάσεων του ΣΕΕ κατά τον Golembiewski. Προσαρμοσμένο μετά από άδεια του εκδότη [www.efluids.com](http://www.efluids.com)

Οι προηγούμενες έρευνες χρησιμοποιούσαν τα αποτελέσματά τους με βάση τα συνολικά αποτελέσματα ανά παράγοντα και τη συνολική επίδοση στο σύνολο και των τριών παραγόντων με βάση το MBI.

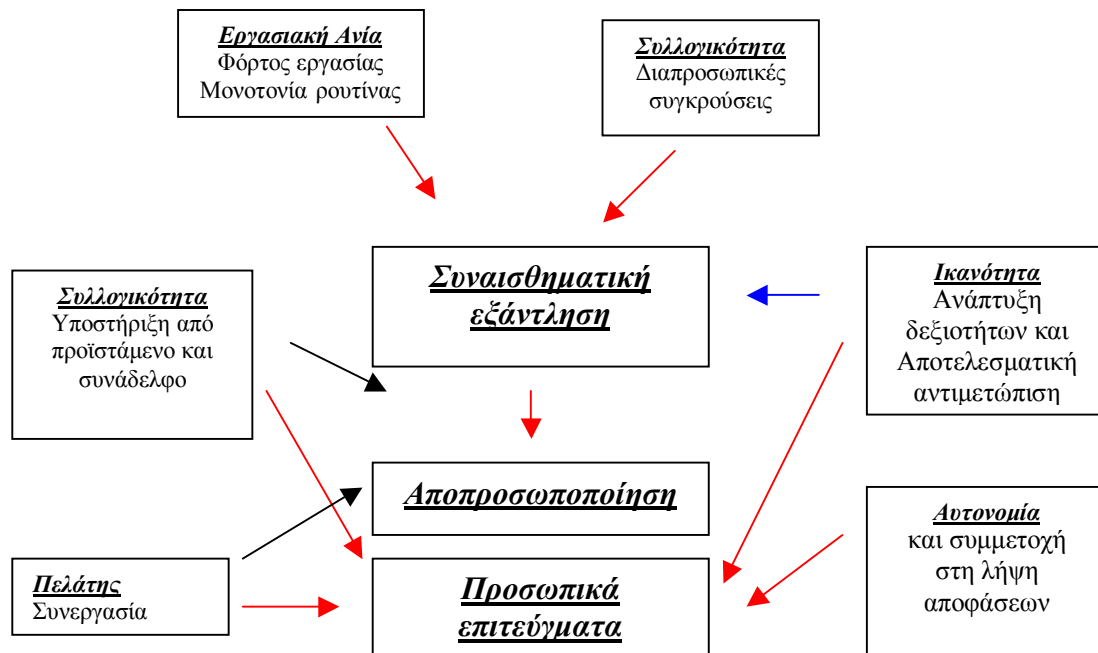
### *Leiter*

Ο Leiter (1989, 1991a, b) πρότεινε και ερεύνησε ένα μοντέλο διαδικασίας του ΣΕΕ βασιζόμενος σε δύο υποθέσεις. Η πρώτη αναφέρεται στην αλληλεπίδραση των τριών παραγόντων του ΣΕΕ, καθώς η διαδικασία προχωράει και η δεύτερη είναι η διακριτή σχέση του κάθε παράγοντα, τόσο σε σχέση με μεταβλητές ατομικών χαρακτηριστικών όσο και με μεταβλητές που σχετίζονται με περιβαλλοντικές εργασιακές συνθήκες (Leiter, 1991a). Ο Leiter χρησιμοποίησε ένα δομικό μοντέλο εξίσωσης για την ανάλυσή του, που του επέτρεψε να μελετήσει το μοντέλο της διαδικασίας εξέλιξης του ΣΕΕ, διατηρώντας παράλληλα την δομή των τριών παραγόντων του MBI (Leiter, 1991a). Με αυτού του είδους την ανάλυση, υποστήριξε ότι παρατηρείται η επίδραση του ενός παράγοντα πάνω στους άλλους δύο, αλλά και ο καθορισμός της διακριτής σχέσης του καθενός σε σχέση με τις περιβαλλοντικές συνθήκες (Σχήμα 3).

Το μοντέλο που προτείνει ο Leiter (1991a), τοποθετεί στο κέντρο τη συναισθηματική εξάντληση. Η αλληλουχία των τριών παραγόντων κατά τη διαδικασία εξέλιξης του ΣΕΕ παρουσιάστηκε από το Leiter και τη Maslach (1988) ως εξής. Πρώτα εμφανίζεται η συναισθηματική εξάντληση, ως απάντηση στις υπερβολικές απαιτήσεις της εργασίας και στους παράγοντες που προκαλούν στρες. Σε δεύτερο χρόνο οι εργαζόμενοι προσπαθούν να αντιδράσουν και να ανταπεξέλθουν στο αίσθημα της εξάντλησης, αποπροσωποποιώντας την συμπεριφορά τους απέναντι στους πελάτες τους. Η συμπεριφορά τους γίνεται πιο κυνική και αδιάφορη. Καθώς το στοιχείο της προσωπικής επαφής κατά τη συναναστροφή τους με τους πελάτες χάνεται, εμφανίζεται το αίσθημα των μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων, το οποίο συμπληρώνει το σύνολο των τριών παραγόντων του ΣΕΕ.

Ο Leiter (1989) διαφώνησε στο ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των τριών παραγόντων του ΣΕΕ, που υποστήριξε ότι η αποπροσωποποίηση αποτελεί μια αναποτελεσματική προσπάθεια αντιμετώπισης της εξάντλησης. Εάν ήταν ένας επιτυχής τρόπος αντιμετώπισης τότε θα έπρεπε να υπήρχε αρνητική συσχέτιση με την εξάντληση.





**Σχήμα 3.** Το μοντέλο του ΣΕΕ κατά Leiter. Προσαρμοσμένο μετά από άδεια του εκδότη [www.efluids.com](http://www.efluids.com). Κόκκινο=θετική συσχέτιση, Μαύρο=αρνητική συσχέτιση, Μπλε=καμία συσχέτιση

Το μοντέλο καθορίζει την συναισθηματική εξάντληση, ως αντίδραση στις εργασιακές μεταβλητές πρόκλησης στρες, η επίδραση των οποίων μπορεί να έχει ποικίλα αποτελέσματα. Κύριες μεταβλητές πρόκλησης εργασιακού στρες θεωρήθηκαν ο φόρτος εργασίας και η σύγκρουση μεταξύ ατόμων που εργάζονται στο ίδιο περιβάλλον. Όλα αυτά επιδρούν στην αποπροσωποποίηση, στα προσωπικά επιτεύγματα και σε μια πληθώρα άλλων μεταβλητών σαν αποτέλεσμα της επίδρασής τους με τη συναισθηματική εξάντληση. Η αποτελεσματική χρήση των δεξιοτήτων και οι προσπάθειες αντιμετώπισης των στρεσογόνων ερεθισμάτων, έχουν θετικά αποτελέσματα στην συναισθηματική εξάντληση και στα προσωπικά επιτεύγματα, ενώ η υποστήριξη τόσο από μέρους του προϊστάμενου όσο και του συνάδελφου μέσα σε ένα εργασιακό περιβάλλον, η θετική σχέση με τον πελάτη και η αυτονομία του εργαζόμενου είναι στοιχεία που βοηθούν στην αντιμετώπιση του ΣΕΕ. Αρκετές μελέτες υποστήριξαν το μοντέλο του Leiter, αν και η άμεση σχέση μεταξύ αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων δεν υποστηρίχτηκε (Leiter, 1988b; 1991a). Είναι μάλλον πιο πιθανό τα προσωπικά επιτεύγματα σε σχέση με τους άλλους δύο παράγοντες του ΣΕΕ να εξηγούνται καλύτερα μέσω των επιμέρους σχέσεών τους με άλλες μεταβλητές όπως για παράδειγμα η κοινωνική υποστήριξη (Leiter, 1991b).

Οι Lee και Ashforth (1996) συνέκριναν τις φάσεις του μοντέλου του Golembiewski με το μοντέλο του Leiter, αναλύοντας δεδομένα από έρευνα σε εργαζόμενους σε ένα

διάστημα οκτώ μηνών. Τα αποτελέσματα υποστήριξαν το μοντέλο του Leiter, όπου η εξάντληση αποτελεί τον προάγγελο της αποπροσωποποίησης, αλλά δεν βρήκαν αποτελέσματα που να υποστηρίζουν την πρόβλεψη ότι η αποπροσωποποίηση οδηγεί σε μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα. Το παραγοντικό μοντέλο των Lee και Ashforth (1996), έδειξε ότι τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα αποτελούν άμεσο αποτέλεσμα της συναισθηματικής εξάντλησης. Αυτά τα αποτελέσματα έρχονται σε αντίθεση με την παράλληλη δομή που παρουσίασε στο μοντέλο του ο Leiter (1990; 1991a).

### ***Κλίμακες Μέτρησης του ΣΕΕ***

Πολλοί από τους ερευνητές της οργανωτικής ψυχολογίας και της οργανωτικής συμπεριφοράς, ασχολούνται με τη διερεύνηση του φαινομένου του ΣΕΕ στον εργασιακό χώρο. Η οποιαδήποτε έρευνα γίνεται με βάση τα δομικά μοντέλα που προτάθηκαν κατά καιρούς και με την ελπίδα να αποκωδικοποιήσουν συσχετίσεις μεταξύ των τριών παραγόντων του ΣΕΕ και οργανωτικών και προσωπικών μεταβλητών, καθώς και την εύρεση των αποτελεσμάτων όλων αυτών των επιδράσεων. Για το λόγο αυτό, προσπάθησαν να κατασκευάσουν εργαλεία μέτρησης αυτού του φαινομένου. Σκοπός τους ήταν να διατηρήσουν την παροχή δεδομένων μέσω αποτελεσμάτων ερευνών, τα οποία θα τους οδηγήσουν στη δημιουργία θεωρητικής βάσης και πρακτικών που θα μπορούν να εφαρμοστούν. Το θεωρητικό αυτό υπόβαθρο θα αφορά στα γενεσιουργά αίτια του ΣΕΕ, στη δυναμική του ΣΕΕ καθώς και στα αποτελέσματά του, ώστε να καταστεί δυνατόν για τους εμπλεκόμενους, να κάνουν γρήγορη διάγνωση προτού το ΣΕΕ εξελιχθεί. Σκοπός τους θα είναι η πρόληψη των αποτελεσμάτων του ΣΕΕ στους εργαζομένους. Επίσης, από τις έρευνες με τέτοιου είδους εργαλεία, παρέχονται και πληροφορίες για τις μεθόδους, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο, αντιμετώπισης του προβλήματος ανάλογα με το στάδιο στο οποίο γίνεται η διάγνωση (Burke & Richardsen, 1993).

Παρακάτω αναλύονται τα επικρατέστερα εργαλεία μέτρησης του ΣΕΕ και γίνεται μια εκτενής βιβλιογραφική αναφορά στην εγκυρότητα και την αξιοπιστία τους.

### ***Κλίμακα ΣΕΕ της Maslach (The Maslach Burnout Inventory - MBI)***

Η πιο διαδεδομένη και δημοφιλής κλίμακα μέτρησης του ΣΕΕ είναι το ερωτηματολόγιο της Maslach ή όπως έχει επικρατήσει στη διεθνή βιβλιογραφία “The

Maslach Burnout Inventory” (MBI) (Maslach, 1982a; Maslach & Jackson, 1981; 1986; Maslach & Leiter, 1997). Η κλίμακα αποτελείται από 22 ερωτήματα, τα οποία μετρούν τα τρία παράγοντες του ΣΕΕ.

Η υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης περιγράφεται από εννέα ερωτήματα και αποτυπώνει το βαθμό στον οποίο το άτομο νιώθει συναισθηματικά υπερφορτισμένο και εξουθενωμένο από την εργασία του. Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται στην εξάντληση που αισθάνεται το άτομο, από την εξάντληση των αποθεμάτων των συναισθηματικών του πόρων και αποτελεί το κυρίαρχο συστατικό του ΣΕΕ (Maslach, Shaufeli, & Leiter, 2001).

Η υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης αποτελείται από πέντε ερωτήματα και περιγράφει τη στάση που τηρούν τα άτομα απέναντι στους πελάτες και η οποία τείνει να είναι μηχανική, κυνική και αποστασιοποιημένη.

Η υποκλίμακα των μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων, αναφέρεται στα αισθήματα που δημιουργούνται στο άτομο για μειωμένη αυτοαποτελεσματικότητα και αυτοεπίδοση, σε σχέση με τα προσδοκώμενα από τον εαυτό του. Αυτή περιγράφεται από τα τελευταία οκτώ ερωτήματα, καταγράφοντας την αυτοαντίληψη του εργαζόμενου για τις ικανότητές του και την επιτυχή επίτευξη αποτελεσμάτων στην εργασία του και σε σχέση με τους πελάτες του. Κάθε ένα από τα ερωτήματα βαθμολογείται από μια κλίμακα Likert με το 0 να σημαίνει ότι ποτέ δεν εμφανίζει αυτό που ερωτάται και με το 6 να σημαίνει ότι το αισθάνεται κάθε μέρα.

Και οι τρεις παράγοντες προέκυψαν κατόπιν παραγοντικής ανάλυσης από ένα σύνολο ερευνών, οι οποίες προσπάθησαν να καλύψουν το ευρύ φάσμα των παραγόντων που αποτελούν τις προϋποθέσεις εμφάνισης του ΣΕΕ (Shaufeli & Enzmann, 1998). Η Maslach και οι συνεργάτες της (Maslach et al., 2001), διαμόρφωσαν εκ νέου την ονοματολογία των δύο τελευταίων παραγόντων. Έτσι, η αποπροσωποποίηση πήρε την ονομασία «κυνισμός», περιγράφοντας έτσι το σύνολο των αρνητικών στάσεων και συμπεριφορών που εκδηλώνουν οι εργαζόμενοι στο σύνολο των ανθρώπων που συναναστρέφονται στο χώρο εργασίας τους. Αυτές οι στάσεις αναφέρονται στην απογοήτευση, στην απομυθοποίηση και στην έλλειψη εμπιστοσύνης τόσο σε ανθρώπους όσο και σε πράγματα ή καταστάσεις (Andersson & Bateman, 1997; Dean, Brandes, & Dharwadkar, 1998). Η αλλαγή του δεύτερου παράγοντα με τον όρο *κυνισμός*, συνάδει και με τα αποτελέσματα της έρευνας

της Abraham (2000), όπου αναφέρει ότι ο εργασιακός κυνισμός, όντας ένα συγκεκριμένο είδος κυνισμού, συνδέεται άμεσα με το ΣΕΕ.

Ο τρίτος παράγοντας του ΣΕΕ, μετονομάστηκε σε «μειωμένη αποτελεσματικότητα» ή «μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα» και αναφέρεται στα αισθήματα που βιώνει ο εργαζόμενος και έχουν να κάνουν με μια προσωπική εκτίμηση του ελλείμματος της αποτελεσματικότητας, της επίτευξης, της παραγωγικότητας και της ικανότητάς του να ανταπεξέλθει σε οποιαδήποτε εργασία του ανατεθεί (Leiter & Maslach, 2001).

Αργότερα η αρχική κλίμακα (MBI), διαμορφώθηκε κατάλληλα ώστε να είναι δυνατή μια, πιο σε βάθος, έρευνα για τα επαγγέλματα τα οποία αναφέρονταν σε παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Έτσι κατασκευάστηκε η κλίμακα “Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey” (MBI – HSS) που αναφέρεται στους εργαζόμενους στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, καθώς και η κλίμακα “Maslach Burnout Inventory – Education Survey” (MBI – ES) που αναφέρεται στην έρευνα στον κλάδο των εκπαιδευτικών (Maslach & Jackson, 1986). Αρκετές έρευνες έχουν επικεντρωθεί στην παραγοντική εγκυρότητα αυτού του τύπου του ερωτηματολογίου και έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχει η δομή των τριών παραγόντων, της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης ή κυνισμού και των μειωμένων επαγγελματικών επιτευγμάτων (Gil-Monte, 2005).

Η χρήση των εν λόγω κλιμάκων σε άλλους επαγγελματικούς κλάδους, απέδειξε ότι δεν υπήρχαν ικανοποιητικά αποτελέσματα, αλλά μάλλον απογοητευτικά ( Evans & Fisher, 1993; Boles, Dean, Ricks, Short, & Wang, 2000). Για να καλυφθεί το ερευνητικό κενό που αφορά στα εργαλεία μέτρησης και για να διευρυνθεί το ερευνητικό πεδίο σε όλα τα επαγγέλματα, δημιουργήθηκε μια νέα κλίμακα, η “Maslach Burnout Inventory – General Survey” (MBI – GS), η οποία δίνει τη δυνατότητα για έρευνα όλων των επαγγελματιών ανεξαρτήτως κατηγορίας (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

#### *Κλίμακα Μέτρησης του ΣΕΕ (Burnout Inventory - BI)*

Η κλίμακα Burnout Inventory (BI), κατασκευάστηκε από τους Pines, Aronson, και Kafry (1981). Αποτελείται από 21 ερωτήματα τα οποία βαθμολογούνται με μια κλίμακα Likert στην οποία το 0 συμβολίζει το «ποτέ» και το 6 συμβολίζει το «πάντα» και η συνολική βαθμολογία του ΣΕΕ, είναι ο μέσος όρος των απαντήσεων σε αυτά τα ερωτήματα. Τα ερωτήματα αντιπροσωπεύουν τους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ. Όσον αφορά στη φυσική εξάντληση περιγράφει την κόπωση και τη σωματική εξάντληση, στη

συναισθηματική εξάντληση περιγράφει αισθήματα καταπίεσης και στην πνευματική εξάντληση περιγράφει αισθήματα λύπης, απόρριψης, ανικανότητας και απομυθοποίησης. Το ΣΕΕ είναι παρόμοιο με την ανία όσον αφορά στον ορισμό των εννοιών και της συμπτωματολογίας. Ωστόσο εξακολουθεί να είναι αποτέλεσμα της εργασίας του ατόμου μέσα σε συναισθηματικά απαιτητικές καταστάσεις μακροπρόθεσμα (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Αντίθετα με το MBI, το BI δεν αναφέρεται σε συγκεκριμένο τύπο εργασίας. Η κλίμακα οριστικοποιήθηκε κατόπιν ερευνών σε πολλά και διαφορετικά δείγματα συμμετεχόντων και οι δημιουργοί της ανέφεραν αποδεκτή αξιοπιστία και εσωτερική εγκυρότητα κατά τον έλεγχο (test-retest) (Schaufeli & Enzmann, 1998).

#### *Κλίμακα ΣΕΕ Προσωπικού ( Staff Burnout Scale)*

Η κλίμακα ΣΕΕ του προσωπικού αναφέρεται στο προσωπικό των επαγγελματιών υγείας. Ο πλήρης τίτλος της κλίμακας είναι ‘The Staff Burnout Scale for Health Professionals’ (SBS – HP) (Jones, 1980). Αποτελείται από 30 ερωτήματα, βασισμένα στη θεωρητική προσέγγιση της Maslach (1981), αλλά επιπλέον περιέχει ερωτήματα που αφορούν τη συμπεριφορά και τη φυσιολογία. Τα 20 ερωτήματα μετράνε το ΣΕΕ όπως αυτό καθορίζεται από τις Maslach και Pines (1981) ενώ τα υπόλοιπα 10 αποτελούν μια κλίμακα ψεύδους, ώστε να ανιχνευτούν τάσεις για «καλές απαντήσεις». Καθώς το MBI αξιολογεί την ψυχολογική ή συναισθηματική εμπειρία του ΣΕΕ που βιώνει ο εργαζόμενος, το SBS – HP αξιολογεί τις αρνητικές γνωστικές, συναισθηματικές, συμπεριφορικές, ψυχολογικές και κοινωνιολογικές αντιδράσεις του ατόμου που προκαλούν το ΣΕΕ (Jones, 1981). Αν και η κλίμακα δίνει μια συνολική βαθμολογία για το ΣΕΕ, ο Jones (1980) αναφέρει την ύπαρξη τεσσάρων παραγόντων. Τη δυσαρέσκεια με την εργασία, τη ψυχολογική και διαπροσωπική ένταση, τη φυσική ασθένεια και τον κίνδυνο και τη μη επαγγελματική σχέση με τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Ο συντελεστής αξιοπιστίας αναφέρθηκε στο .93 και κατά την αξιολόγηση των στοιχείων το SBS – HP σχετίζεται με κάποιους παράγοντες πρόκλησης στρες και κάποιες αντιδράσεις σε αυτό, όπως και το MBI, αλλά δεν αναφέρεται κάποια μεταξύ τους συσχέτιση (Jones, 1981).

### *Κλίμακα Oldenburg (Oldenburg Burnout Inventory - OLBI)*

Εξετάζοντας το θεωρητικό υπόβαθρο του ΣΕΕ, σε γνωστικό και συναισθηματικό επίπεδο, οι έννοιες της εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης αποτελούν τον πυρήνα και είναι οι βασικοί παράγοντες του ΣΕΕ. Η κλίμακα “Oldenburg - Oldenburg Burnout Inventory” (OLBI) δημιουργήθηκε σχετικά πρόσφατα περιλαμβάνοντας τους παράγοντες της εξάντλησης, όπως αυτή αναφέρεται στο MBI και της αποδέσμευσης, ως ένα παράγοντα που περιλαμβάνει τόσο τον κυνισμό, όσο και τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα κατά το MBI (Demerouti et al., 2001; 2002). Σκοπός της δημιουργίας της νέας κλίμακας ήταν η αμφίπλευρη διατύπωση των ερωτημάτων των παραγόντων του ΣΕΕ. Κατ’ αυτόν τον τρόπο και ενώ το MBI είχε μόνο αρνητικές διατυπώσεις στις ερωτήσεις του, το OLBI έχει μισές αρνητικές αλλά και μισές θετικές διατυπώσεις ερωτήσεων ώστε να καλύψει την περιγραφή των παραγόντων αμφίπλευρα.

Η κλίμακα κατασκευάστηκε για να χρησιμοποιηθεί στην έρευνα του ΣΕΕ, όχι για μεμονωμένα επαγγέλματα, αλλά για το σύνολο των εργαζομένων. Χαρακτηριστικό είναι ότι αποσκοπεί στην έρευνα και επαγγελματιών που δεν έχουν σχέση με την παροχή υπηρεσιών και επομένως δεν υπάρχουν επαφές και σχέσεις τύπου πάροχος – πελάτης, που χαρακτηρίζονται ως συναισθηματικά απαιτητικές, όπου ο πελάτης χαρακτηρίζεται και ως πηγή δημιουργίας εργασιακού στρες κατά το MBI (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2000).

Η εξάντληση περιγράφεται από οκτώ ερωτήσεις, τέσσερις με θετική και τέσσερις με αρνητική διατύπωση. Η υποκλίμακα έχει σαν σκοπό να περιγράψει συναισθήματα που βιώνει ο εργαζόμενος και αναφέρονται στο αίσθημα του κενού, της υπερβολικής κούρασης στην εργασία, της επιβεβλημένης ανάγκης για ξεκούραση και μιας κατάστασης φυσικής εξάντλησης (Demerouti et al., 2000).

Η αποδέσμευση περιγράφεται και αυτή από οκτώ ερωτήσεις. Οι τέσσερις με θετική και οι τέσσερις με αρνητική διατύπωση, περιγράφουν την απόσταση που δημιουργείται μεταξύ του εργαζόμενου και του αντικειμένου, του περιεχομένου αλλά και της ίδιας της εργασίας αυτής καθαυτής, καθώς και οποιασδήποτε αρνητικής συμπεριφοράς και στάσης αναπτύσσεται μεταξύ αυτών των δύο παραγόντων (Demerouti et al., 2000).

### *Κλίμακα της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory - CBI)*

Σχετικά πρόσφατα, ο Kristensen και οι συνεργάτες του (2005a) δημιούργησαν ένα καινούργιο εργαλείο για τη μέτρηση του ΣΕΕ. Την κλίμακα μέτρησης του ΣΕΕ της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory - CBI). Το όργανο αναπτύχθηκε κατά τη διάρκεια της έρευνας PUMA, μιας διαχρονικής μελέτης του ΣΕΕ στους εργαζόμενους παροχής υπηρεσιών στη Δανία. Αν και στην αρχική φάση της μελέτης PUMA, το MBI θεωρήθηκε ως κύριο εργαλείο μέτρησης για το ΣΕΕ, μετά από τη προσεκτική εξέταση, αποφασίστηκε να μην χρησιμοποιηθεί το MBI, αλλά να αναπτυχθεί ένα νέο εργαλείο μέτρησης αντί αυτού. Οι λόγοι για τους οποίους οι ερευνητές οδηγήθηκαν στη δημιουργία της νέας κλίμακας είναι ότι πρώτον, το MBI βασίζεται στο επιχείρημα ότι το ΣΕΕ εμφανίζεται μόνο σε εργαζόμενους στην παροχή υπηρεσιών. Δεύτερον, η απόδοση του MBI στην έννοια του ΣΕΕ είναι ασαφής. Η έρευνα του ΣΕΕ έχει αναχθεί σε μια ατέρμονη συζήτηση για τη δομή του που αποτελείται από τρεις ανεξάρτητους παράγοντες, όπως προτείνεται από το MBI, της εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και των μειωμένων επαγγελματικών επιτευγμάτων. Τέλος, η κατανόηση του ΣΕΕ που είναι ένα σύνδρομο που αποτελείται από τους τρεις συγκεκριμένους παράγοντες. Με βάση αυτή την αντίληψη, δεν εξετάζεται η πιθανή ερμηνεία της αποπροσωποποίησης ως μια στρατηγική αντιμετώπισης της εργασιακής πίεσης και των μειωμένων επαγγελματικών επιτευγμάτων ως μια επίδραση του διαρκούς στρες πάνω στον εργαζόμενο. Το τελευταίο επιχείρημα είναι η διατύπωση του MBI, που δεν έγινε αποδεκτή από τους Δανούς συμμετέχοντες στην έρευνα, προκαλώντας αρνητικές αντιδράσεις ακόμη και θυμό (Engelbrecht, 2006).

Μετά από μια λεπτομερή δοκιμή τριών οργάνων μέτρησης του ΣΕΕ, του BI, του MBI και του MBI-GS (Pines et al., 1981; Maslach et al., 1981; 1996.), αποφασίστηκε να αναπτυχθεί ένα νέο όργανο (Kristensen et al., 2005a). Το CBI είναι σχεδιασμένο, μετά από προσεκτική έρευνα και συγκριτική μελέτη με τα υπάρχοντα όργανα για να μετρήσει το ΣΕΕ βασιζόμενο σε ένα σύνολο θεωρητικών υποθέσεων.

Οι συντάκτες του CBI υποστηρίζουν σύμφωνα με πολλούς άλλους ερευνητές του ΣΕΕ ότι η εξάντληση είναι ο πυρήνας του ΣΕΕ. Εντούτοις, ο Kristensen και οι συνεργάτες του (2005) επισήμαναν ότι το ΣΕΕ δεν ταυτίζεται με τις υπάρχουσες έννοιες της κούρασης και της εξάντλησης. Οι τρεις σημαντικότεροι παράγοντες από αυτή την άποψη καθορίζονται ως ο προσωπικός, ο εργασιακός και ο πιο συγκεκριμένος εργασιακός που αφορά στη συναναστροφή με πελάτες.

Το CBI επομένως σχεδιάζεται με τρεις διαφορετικές κλίμακες: μια κλίμακα που μετρά τη γενική εξάντληση και καλείται προσωπικό ΣΕΕ, μια δεύτερη κλίμακα σχετική με το εργασιακό ΣΕΕ, και μια τρίτη κλίμακα που βασίζεται στο ΣΕΕ που προκαλείται από τη σχέση εργαζόμενου – πελάτη. Τα ερωτήματα της προσωπικής κλίμακας του ΣΕΕ εμπνέονται από το ερωτηματολόγιο Burnout Inventory, τα ερωτήματα σχετικά με το εργασιακό ΣΕΕ βασίζονται στην υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης των ερωτηματολογίων MBI/MBI-GS. Οι ερωτήσεις στην υποκλίμακα του ΣΕΕ που αναφέρεται στη σχέση εργαζόμενου με τον πελάτη διατυπώθηκαν πρόσφατα και είναι νέες. Οι υποκλίμακες του ΣΕΕ και του CBI παρουσιάζουν υψηλή συσχέτιση μεταξύ τους, αλλά ο συσχετισμός είναι μόνο μερικός, ενισχύοντας την ιδέα των τριών ανεξάρτητων παραγόντων του ΣΕΕ (Borritz, Bültmann, Christensen, Villadsen, & Kristensen, 2005). Οι ήδη υπάρχουσες μελέτες έχουν παρουσιάσει, ότι οι διάφορες επαγγελματικές ομάδες αποκάλυψαν διαφορετικά αποτελέσματα στις τρεις υποκλίμακες, δείχνοντας ότι η μέτρηση του ΣΕΕ σε διαφορετικά επαγγέλματα είναι δυνατή χρησιμοποιώντας το CBI.

Η έρευνα για το ΣΕΕ μεταξύ οδοντιάτρων στην Αυστραλία (Winwood & Winefield, 2004) σύγκρινε τα αποτελέσματα που μετρήθηκαν με το MBI και με το CBI. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι βασικές ψυχομετρικές ιδιότητες για το CBI εμφανίζονται να είναι ισοδύναμες με εκείνες του MBI. Τα αποτελέσματα του MBI δεν βρέθηκαν να συμφωνούν με την προτεινόμενη έννοια του ΣΕΕ, ότι δηλαδή τα υψηλά αποτελέσματα στην υποκλίμακα εξάντλησης του MBI, θα συνδέονταν με τα υψηλά αποτελέσματα στην υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης και τα χαμηλά αποτελέσματα στην προσωπική υποκλίμακα με αυτά της υποκλίμακας των προσωπικών επιτευγμάτων. Επομένως οι συντάκτες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η αξία αυτών των δύο υποκλιμάκων του MBI τίθεται υπό αμφισβήτηση.

*Το Ψυχοκοινωνικό Ερωτηματολόγιο της Κοπεγχάγης (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSQ II).*

Η δεύτερη έκδοση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου COPSQ II, παρουσιάστηκε ως εξέλιξη του COPSQ I. Η κλίμακα δεν μετράει απλά την εμφάνιση ή την ύπαρξη του ΣΕΕ, αλλά αποτελεί ένα πλήρες εργαλείο που καταγράφει και πλήθος άλλων ψυχολογικών, προσωπικών και οργανωτικών μεταβλητών, οι οποίες συντελούν στην εμφάνιση του ΣΕΕ, αλλά καταγράφει και την εμφάνιση των επιπτώσεων στο



σωματικό, ψυχολογικό και διανοητικό επίπεδο του εργαζόμενου (Pejtersen et al., 2010). Οι ερευνητές, βασίστηκαν στο πρωτότυπο COPSOQ I και πρόσθεσαν νέες κλίμακες πάνω σε αυτό ώστε να καταφέρουν να δομήσουν μια σφαιρική εικόνα του ΣΕΕ σε σχέση με πολλούς ψυχολογικούς και κοινωνικούς παράγοντες. Έτσι συμπεριέλαβαν 41 υποκλίμακες με συνολικά 127 ερωτήματα. Κάποιες από αυτές, οι πρόσφατες, αναφέρονται στην εμπιστοσύνη, στη δικαιοσύνη, στην κοινωνικοποίηση μέσα στην εργασία, στη διαφοροποίηση της εργασίας, στο ρυθμό της εργασίας, στην αναγνώριση, στη σύγκρουση οικογένειας – εργασίας, σε θέματα ανάρμοστης συμπεριφοράς στο εργασιακό περιβάλλον και στην κλίμακα του ΣΕΕ από το MBI, στο στρες, στις διαταραχές ύπνου και στα συμπτώματα κατάθλιψης.

Η δημιουργία – επέκταση της νέας κλίμακας βασίστηκε στην έρευνα με ερωτηματολόγια σε περίπου 3.500 Δανούς εργαζόμενους και με βάση την ανάλυση των ψυχομετρικών δεδομένων και ελέγχοντας τα κριτήρια σχετικά με την εγκυρότητα, δημιουργήθηκε το νέο ψυχοκοινωνικό αυτό εργαλείο. Δεν αποτελεί ένα ξεκάθαρο εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ, αλλά, όπως μαρτυρά και ο τίτλος του, είναι ένα πολυπαραγοντικό εργαλείο μέτρησης ψυχοκοινωνικών παραγόντων, συμπεριλαμβανομένου και του ΣΕΕ, σε μια από τις υποκλίμακές του.

#### *Άλλες κλίμακες μέτρησης του ΣΕΕ*

Αρκετοί ερευνητές έχουν προσπαθήσει να δημιουργήσουν ένα εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ. Πολλές από αυτές τις προσπάθειες δεν καρποφόρησαν και δεν διαδόθηκαν στον ευρύτερο κύκλο των ερευνητών που ασχολούνται με το θέμα. Η κλίμακα μέτρησης του Matthews (1990), είναι ένα εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ στους εργαζόμενους. Κάνει μια απλή διάκριση μεταξύ αυτών που πάσχουν και αυτών που δεν πάσχουν από ΣΕΕ. Αυτό επιτυγχάνεται με μια απλή αυτοαναφορά του εργαζόμενου σε μια ποικιλία συμπεριφορών από το γνωστικό, συναισθηματικό και το φυσιολογικό πεδίο (Matthews, 1990). Οι τύποι συμπεριφοράς αποτελούνται από τη στάση απέναντι στην εργασία, την προσαρμογή στο ρόλο του, την εστία ελέγχου, τις ικανότητες αντιμετώπισης, τις προσωπικές προσαρμογές και το χαρακτήρα του εργαζόμενου. Η κλίμακα παρουσιάζει συσχέτιση με κάθε μια από τις υποκλίμακες του MBI (Burke & Richardsen, 1993).

Οι Freudenberger και Richelson (1980), δημιούργησαν μια κλίμακα όχι τόσο σαν ερευνητικό εργαλείο μέτρησης, όσο σαν εργαλείο αυτοαξιολόγησης. Η κλίμακα μετρούσε

την εξάντληση, τη θλίψη και την απομάκρυνση από καθημερινές δραστηριότητες. Δεν παρείχε επαρκή ψυχογραφικά στοιχεία και δεν δημιουργήθηκε εξ' αρχής σαν εργαλείο έρευνας (Burke & Richardsen, 1993).

### ***Εννοιολογικά και Μεθοδολογικά Ζητήματα***

Λόγω του γεγονότος ότι το ΣΕΕ, κατά κοινή ομολογία των ερευνητών και των επιστημόνων που ασχολούνται με αυτό, αποτελεί ένα φαινόμενο πολυδιάστατο και αμφιλεγόμενο όσον αφορά στους παράγοντές του, η επιστημονική του προσέγγιση και η έρευνά του δεν έχουν αποκτήσει τυποποιημένη μορφή. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει μια σταθερή κοινή γραμμή προσέγγισής του, ούτε ένας μεμονωμένος και παγιωμένος τρόπος σκέψης όταν αναφερόμαστε στην έννοιά του. Τέλος, είναι δύσκολη η προσέγγισή του, λόγω πληθώρας επιστημονικών ιδεών, μοντέλων και μεθοδολογίας που χρησιμοποιούνται για την διερεύνησή του ως φαινόμενο (Maslach & Jackson, 1984a).

Εκτός από τις διαφορετικές μεθοδολογικές εφαρμογές και προσεγγίσεις, που αναφέρονται σε κλινικές μελέτες, περιπτωσιολογικές μελέτες, δημιουργία εξειδικευμένων εργαλείων μέτρησης, στατιστικές αναλύσεις, υπάρχουν και οι πρακτικές εφαρμογές οργανωτικών παρεμβάσεων στο εργασιακό περιβάλλον, ώστε να αποτρέψουν την εμφάνιση ή να αμβλύνουν τις επιπτώσεις του ΣΕΕ (Burke & Richardsen, 1993).

Όντως ένα πολυσύνθετο και πολυδιάστατο φαινόμενο, το ΣΕΕ, αν και παρέχει γόνιμο και παρθένο έδαφος για έρευνα, τείνει να γίνει ένα άλυτο μυστήριο με την πολυπλοκότητά του, δημιουργώντας πλήθος προβλημάτων για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων των ερευνών και της πλήρους κατανόησής του από τους ερευνητές (Burke & Richardsen, 1993).

Χαρακτηριστικό της πολυπλοκότητας και της δυσκολίας διερεύνησης του ΣΕΕ, αποτελεί το γεγονός, ότι το σύνολο των ερευνητών δεν έχει αποδεχτεί ένα κοινό ορισμό (Maslach et al., 2001). Υπάρχει μια πληθώρα ορισμών (Engelbrecht, 2006) όπου ο καθένας από αυτούς έχει διαφορετική αρχή, θεωρητική βάση και στόχους. Έτσι και για πρώτη φορά εμφανίζεται ορισμός που έχει τη βάση του στην απλή περιγραφή του φαινομένου μέσω περιπτωσιολογικών κλινικών παρατηρήσεων (Freudenberger, 1974) και στη συνέχεια συμπληρώνεται με επιπλέον στοιχεία παρατήρησης (Freudenberger & Richelson, 1980). Και οι δύο ορισμοί απλά παρουσιάζουν μια κατάσταση που βιώνει το

άτομο. Στη συνέχεια το φαινόμενο αυτό εξετάζεται ως μια εξελικτική διαδικασία τριών σταδίων και εξετάζεται και ο γενεσιουργός παράγοντας που είναι το στρες, ενώ παράλληλα παρουσιάζονται και οι επιπτώσεις ως αντιδράσεις του ατόμου δίνοντας έναν διαφοροποιημένο ορισμό (Cherniss, 1980a). Στη συνέχεια ο ορισμός βασίζεται στη διαφοροποίηση των τριών παραγόντων και καθορίζεται ότι οι αναφορές των ερευνών γίνονται για εργαζόμενους και μόνο (Maslach & Jackson, 1986). Ακολούθως, παρουσιάζεται άλλος ένας ορισμός του φαινομένου, ο οποίος αναφέρεται στα τρία επίπεδα του ατόμου φυσικό, πνευματικό και συναισθηματικό, παρουσιάζοντας και τη διαδικασία με την οποία εμφανίζεται (Pines & Aronson, 1988). Ο επόμενος ορισμός, βασίστηκε στην ψυχολογία gestalt και στην ποιότητα αυτής, εμπλέκοντας ένα σύνολο ατομικών, κοινωνικών παραγόντων και συμπτωμάτων καθώς και τα δημιουργούμενα αισθήματα του ατόμου ως αποτέλεσμα του ΣΕΕ (Burisch, 1989). Τέλος εμφανίζεται ορισμός που έχει σαν βάση του τις επιπτώσεις του ΣΕΕ στην ανθρώπινη ψυχοσύνθεση και που σαν αποτέλεσμα τον οδηγεί σε παρεκκλίνουσες συμπεριφορές (Maslach & Leiter, 1997).

Εκτός από τον παράγοντα του ορισμού και της περιγραφής του φαινομένου, οι ερευνητές ασχολούνται με τον επαγγελματικό παράγοντα. Πολλές έρευνες βασίζονται στο δεδομένο ότι το ΣΕΕ επηρεάζει αποκλειστικά και μόνο επαγγελματίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Έτσι υπάρχει μεγάλος αριθμός ερευνών που αναφέρονται σε δασκάλους, γιατρούς, νοσηλευτές, προσωπικό του στρατού και των σωμάτων ασφαλείας, δικηγόρους, κοινωνικούς λειτουργούς. Υπάρχουν όμως και έρευνες που απέδειξαν ότι το ΣΕΕ δεν αποτελεί αποκλειστικότητα των παραπάνω επαγγελματικών κατηγοριών αλλά εμφανίζεται σε, και επηρεάζει, ένα ευρύ εργασιακό φάσμα.

### ***Μεταβλητές που Συντελούν στην Εμφάνιση του ΣΕΕ***

Ένα σύνολο διαφορετικών μεταβλητών όπως, δημογραφικές, μεταβλητές καταστάσεων του ατόμου, συμπεριλαμβανομένων του φύλου, της ηλικίας, του προσανατολισμού της καριέρας καθώς και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, θεωρούνται ως μεταβλητές που πρέπει να σχετίζονται με την εμφάνιση του ΣΕΕ. Σε γενικές γραμμές τα αποτελέσματα πλήθους ερευνών, δείχνουν να υπάρχει μικρή ή και καθόλου συσχέτισή τους με την εμφάνιση του ΣΕΕ.

Μια άλλη κατεύθυνση των ερευνών αναφορικά με το ΣΕΕ, προσανατολίζεται στις μεταβλητές που αναφέρονται ως οργανωτικές. Δύο υποκατηγορίες δημιουργούνται κατά τη μελέτη αυτή καθώς από τη μία ερευνάται η σχέση μεταξύ παρόχου και πελάτη, με το δεύτερο να αποτελεί πηγή πρόκλησης στρες και άγχους για τον πάροχο – εργαζόμενο, ενώ από την άλλη η έρευνα προσπαθεί να απαντήσει σε σχετικά ερωτήματα για την πρόκληση στρες και άγχους στον εργαζόμενο από μέρους του οργανισμού, εξετάζοντας τη σχέση εργαζόμενου και επιχείρησης. Παρακάτω παρουσιάζονται και αναλύονται όλες οι σύγχρονες ερευνητικές προσπάθειες, που ρίχνουν φως στις μεταβλητές που επηρεάζουν την εμφάνιση του ΣΕΕ.

#### *Μεταβλητές Ατομικών Διαφορών*

Όταν γίνεται αναφορά στις μεταβλητές των ατομικών διαφορών, μελετώνται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ατόμων, προσωπικές μεταβλητές και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου, σε σχέση με το πόσο επηρεάζουν την εμφάνιση του ΣΕΕ. Στη συνέχεια θα αναλυθούν επιμέρους οι μεταβλητές αυτές και θα παρουσιαστούν αποτελέσματα ερευνών.

#### *Φύλο*

Αρκετοί ερευνητές έχουν μελετήσει τη μεταβλητή φύλο σε σχέση με το ΣΕΕ. Τα αποτελέσματα των ερευνών τους, παρουσιάζουν μια δυσκολία στην αποκωδικοποίησή τους, την αξιολόγησή τους και την ερμηνεία τους, λόγω του ότι συνδυάζονται με πλήθος άλλων μεταβλητών όπως, η φύση της εργασίας, η βαθμίδα στην ιεραρχία, ο εκάστοτε ρόλος και το φορτίο αυτού, στον οποίο ο εργαζόμενος καλείται να ανταπεξέλθει καθώς και τα κοινωνικά συστήματα υποστήριξης του εργαζόμενου (Greenglass, 1991).

Ο Giacobbì Jr. (2009), παρουσίασε μια έρευνα που σκοπό είχε να μελετήσει τους παράγοντες της εξάπλωσης του ΣΕΕ, της δέσμευσης και των παραπόνων για τη σωματική υγεία, καθώς και την πιθανή σχέση αυτών των μεταβλητών, σε προπονητές. Επίσης στην έρευνά του διερεύνησε και τις πιθανές διαφορές μεταξύ φύλων. Οι προπονήτριες παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης από τους άντρες συναδέλφους τους.

Σε έρευνα του Twellaar και των συνεργατών του (2008), που πραγματοποιήθηκε σε 700 Ολλανδούς γενικούς ιατρούς (350 άντρες και 350 γυναίκες), παρουσιάστηκαν

αποτελέσματα τα οποία έδειξαν ότι, τα δύο φύλα δεν παρουσίασαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις υποκλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και της προσωπικής επίτευξης, αλλά παρουσίασαν στατιστικά σημαντική διαφορά στην υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης όπου οι άντρες παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα.

Οι Duijts και συνεργάτες (2006), παρουσιάζοντας τα αποτελέσματα της έρευνάς τους, διαπίστωσαν ότι οι γυναίκες είναι αυτές που κατά κύριο λόγο απουσιάζουν από την εργασία τους εξαιτίας του ΣΕΕ, ενώ για τους άντρες δεν αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της απουσίας.

Οι Bakker, Demerouti, και Schaufeli (2002), πραγματοποίησαν μια έρευνα με σκοπό να μελετήσουν τη δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου MBI-GS (Schaufeli et al., 1996). Οι ερωτώμενοι ήταν Ολλανδοί εργαζόμενοι από διαφορετικές εταιρείες και με διαφορετικές εργασίες όπως στελέχη επιχειρήσεων, εργαζόμενοι στην κατασκευή λογισμικού, τεχνικούς διάφορων ειδικοτήτων και επαγγελματίες στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω διαδικτύου. Τα αποτελέσματα της έρευνας σε σχέση με τον παράγοντα του φύλου έδειξαν ότι οι γυναίκες παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ από τους άνδρες.

Ο Koustelios (2001), παρουσιάζοντας τα αποτελέσματά του που αφορούσαν σε εργαζομένους σε δημοτικά γυμναστήρια και με τους συμμετέχοντες να είναι από το νομό Θεσσαλονίκης, ανέφερε ότι δεν υπάρχει καμία διαφορά στη μεταβλητή φύλο και στους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ.

Οι Tang και Lau (1996), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας, που ως σκοπό είχε να διαπιστώσει το ρόλο του φύλου στο εργασιακό στρες που δημιουργεί το ΣΕΕ. Η έρευνα έλαβε χώρα στο Χονγκ – Κονγκ και εξετάστηκαν 374 Κινέζοι εργαζόμενοι στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Στα αποτελέσματα που παρουσίασαν ανέφεραν ότι, το φύλο ως μεταβλητή της εργασιακής πίεσης, αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης, ενώ ο τύπος της εργασίας συνδέεται με τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα.

#### *Ηλικία και προσωπικοί παράγοντες*

Μια πληθώρα προσωπικών παραγόντων έχει μελετηθεί που αφορά σε μεταβλητές όπως η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο μόρφωσης (Schwab, Jackson & Schuler, 1986).

Η ηλικία παρουσιάζει διακυμάνσεις στη συσχέτισή της με το ΣΕΕ σε σχέση με τις διαφορετικές ηλικιακές ομάδες, όπως έδειξε η έρευνα των Maslach και Jackson (1981). Οι νεότερες ηλικίες εργαζομένων εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και χαμηλότερα ποσοστά προσωπικής επίτευξης σε σχέση με τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους. Επίσης, σε αποτελέσματα της ίδιας έρευνας, παρουσιάστηκαν δεδομένα που αναφέρουν ότι ο παράγοντας οικογενειακή κατάσταση, παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με την υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης. Έτσι οι άγαμοι και οι διαζευγμένοι παρουσίασαν υψηλότερα ποσοστά, τόσο στη συχνότητα όσο και στην ένταση της συναισθηματικής εξάντλησης από τους έγγαμους. Στον παράγοντα του επιπέδου μόρφωσης, οι πτυχιούχοι παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και χαμηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης από τους λιγότερο μορφωμένους. Στην υποκλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων παρουσιάστηκε ότι όσο υψηλότερο το μορφωτικό επίπεδο του εργαζόμενου τόσο υψηλότερη επίδοση είχε.

Οι Rich και Rich (1987), παρουσίασαν μια έρευνα που διεξήγαγαν σε 100 νοσηλεύτριες στην Πενσυλβάνια των ΗΠΑ. Σκοπός της έρευνάς τους ήταν να μελετήσουν το ΣΕΕ και πως αυτό σχετίζεται με το δυναμισμό της προσωπικότητας. Μεταξύ άλλων αποτελεσμάτων, παρουσίασαν και το δεδομένο ότι, η μεταβλητή της ηλικίας αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα του ΣΕΕ, καθώς οι νεότερες νοσηλεύτριες παρουσίαζαν υψηλά επίπεδα του ΣΕΕ ενώ οι μεγαλύτερες σε ηλικία παρουσίαζαν χαμηλότερα επίπεδα. Υψηλή συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ ηλικίας και χρόνου υπηρεσίας, κάτι που δείχνει ότι η προϋπηρεσία σε αυτή την εργασία προσθέτει εμπειρία που λειτουργεί αποτρεπτικά στην εμφάνιση του ΣΕΕ.

Παρόμοια αποτελέσματα έδειξε η έρευνα του Ahola και των συνεργατών του (2008). Οι ερευνητές, καθόρισαν τρεις ηλικιακές ομάδες, 18 – 34 νέοι, 34 – 49 μέσης ηλικίας και 50 – 65 γηραιοί και διενεργώντας στατιστική ανάλυση με μεταβλητές όπως το επίπεδο μόρφωσης, ο τύπος της εργασίας, η εργασία στην παροχή υπηρεσιών, οι ώρες εργασίας και η οικογενειακή κατάσταση, προσπάθησαν να ανακαλύψουν μια ενδεχόμενη συσχέτιση με την εμφάνιση του ΣΕΕ. Η σχέση με τις παραπάνω μεταβλητές ήταν ανύπαρκτη, όμως, στα αποτελέσματα που παρουσίασαν και που αφορούσαν στη σχέση ηλικίας και ΣΕΕ, διαπίστωσαν ότι στις γυναίκες, η συσχέτιση για την κατηγορία των νέων ήταν αρνητική, στην κατηγορία της μέσης ηλικίας δεν υπήρχε, ενώ για την ηλικία των γηραιών η συσχέτιση ήταν θετική. Για τους άντρες τα αποτελέσματα ήταν εντελώς διαφορετικά,

καθώς υπήρχε θετική συσχέτιση στην κατηγορία της μέσης ηλικίας, ενώ στις άλλες δύο, νέοι και γηραιοί, δεν υπήρχε καθόλου συσχέτιση.

Θετική συσχέτιση με το νεαρό της ηλικίας και το ΣΕΕ, ανέφεραν στα αποτελέσματα της έρευνάς τους οι Tomic, Tomic, και Evers (2004). Σε 424 Ολλανδούς κληρικούς, οι νεότεροι σε ηλικία κληρικοί, μεταξύ 30 και 40 ετών, παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ και ειδικότερα της υποκλίμακας της συναισθηματικής εξάντλησης, βιώνοντας μεγαλύτερη εργασιακή πίεση από τους μεγαλύτερους σε ηλικία συναδέλφους τους.

Ίδια αποτελέσματα παρουσίασαν και στην έρευνα τους οι Tuuli και Karisalmi (1999), καθώς οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι, παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ, από τους μεγαλύτερους σε ηλικία συναδέλφους τους, με ιδιαίτερη έμφαση στην υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης.

Το δεδομένο της οικογενειακής κατάστασης δείχνει να επηρεάζει την εμφάνιση ΣΕΕ, αφού ο εργαζόμενος καλείται να ανταπεξέλθει και σε έναν ακόμα ρόλο όπως αυτός του συζύγου ή του γονέα. Κατ' αυτή την έννοια, είναι φανερό γιατί η εμφάνιση υψηλών επιπέδων διαμάχης εργασίας – οικογένειας προβλέπει και τα αυξημένα επίπεδα εμφάνισης του ΣΕΕ (Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000).

Η Acker (2008), παρουσίασε τα αποτελέσματα μιας έρευνας που διεξήγαγε σε 460 εργαζομένους σε ψυχιατρικά ιδρύματα. Η έρευνα είχε σαν στόχο να διερευνήσει τις σχέσεις μεταξύ των χαρακτηριστικών των εργαζομένων, των χαρακτηριστικών των οργανισμών και των παραγόντων του ΣΕΕ, του στρες που προκαλούν οι εργασιακοί ρόλοι και της τάσης για αποχώρηση από την εργασία. Με βάση τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων και τα οποία αφορούσαν κοινωνικά και ατομικά χαρακτηριστικά, δεν εμφανίστηκε στατιστικά σημαντική επίδρασή πάνω στον παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης. Αντιθέτως παρουσιάστηκε συσχέτιση μεταξύ των χαρακτηριστικών αυτών και των άλλων δύο παραγόντων του ΣΕΕ, της αποπροσωποποίησης και των προσωπικών επιτευγμάτων. Έτσι αποδεικνύεται ότι, ενώ η συναισθηματική εξάντληση προκαλείται από το στρες που δημιουργείται στον εργαζόμενο από το εργασιακό περιβάλλον, οι άλλοι δύο παράγοντες προκαλούνται από χαρακτηριστικά του εργαζόμενου.

Ο Randall (2007), παρουσίασε τα αποτελέσματα της έρευνάς του, που σκοπό είχε να διερευνήσει τη σχέση μεταξύ του ΣΕΕ και της ηλικίας, σε 340 Αγγλικανούς κληρικούς στην Αγγλία και στην Ουαλία. Συμπερασματικά ανέφερε ότι η χρονολογική ηλικία παρουσιάζει αρνητική συσχέτιση με τις υποκλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και

της αποπροσωποποίησης του ΣΕΕ, ενώ η εμπειρία που αποκτάται από τα χρόνια στην υπηρεσία, αποτελούν παράγοντα αποφυγής της εμφάνισης του ΣΕΕ.

Παρόμοια αποτελέσματα παρουσίασαν στην έρευνά τους και οι Price και Spence (1994). Σκοπός της έρευνάς τους ήταν να μελετήσουν τα συμπτώματα του ΣΕΕ σε εργαζόμενους σε υπηρεσίες για χρήστες αλκοόλ και ναρκωτικών ουσιών, σε σχέση με την ηλικία και τους εργασιακούς και τους οικογενειακούς στρεσογόνους παράγοντες. Οι συμμετέχοντες ήταν 120 εργαζόμενοι και η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι τα υψηλά επίπεδα του ΣΕΕ συνδέονται στενά με το νεαρό της ηλικίας των εργαζόμενων.

Άλλη μια έρευνα με παρόμοια αποτελέσματα είναι αυτή των Schwartz, Tiamiyu, και Dwyer (2007), η οποία πραγματοποιήθηκε σε 676 εργαζομένους στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Σαν στόχο είχε να διερευνήσει τη μεταβλητή της ελπίδας και του αντιλαμβανόμενου ΣΕΕ, σε σχέση με την επίδραση της ηλικίας, των χρόνων υπηρεσίας και των περιβαλλοντικών μεταβλητών. Όσον αφορά στο ΣΕΕ και τη συσχέτισή του με τη μεταβλητή της ηλικίας, αυτή παρουσιάζεται καθαρά αρνητική.

Ο Bakker και οι συνεργάτες του (2002), στα αποτελέσματα της έρευνάς τους και στη μεταβλητή της ηλικίας ανέφεραν ότι, τα υψηλότερα ποσοστά ΣΕΕ που παρουσιάζουν οι εργαζόμενες, σχετίζονται με το νεαρό της ηλικίας και την μικρή εργασιακή εμπειρία τους.

Αντίθετα, ο Koustelios (2001), παρουσίασε αποτελέσματα που πιστοποιούσαν ότι δεν υπήρχε διαφοροποίηση στους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ σε σχέση με τη μεταβλητή της ηλικίας των εργαζομένων σε δημόσια γυμναστήρια και συνεπώς η ηλικία δεν αποτέλεσε παράγοντα εμφάνισης του ΣΕΕ.

#### *Χαρακτηριστικά της προσωπικότητας*

Οι Harris και Lee (2004), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνάς τους, η οποία είχε σαν σκοπό να μελετήσει το ΣΕΕ στους πελάτες, τους συναδέλφους και τα στελέχη σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για να διευκρινιστούν οι επιμέρους μεταβλητές των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας και ποια η επίδρασή τους πάνω στο ψυχολογικό φαινόμενο του ΣΕΕ. Ερωτήθηκαν 140 εργαζόμενοι σε μεγάλη τράπεζα των ΗΠΑ. Σε αυτή την έρευνα οι μεταβλητές που μετρήθηκαν ήταν η ηπιότητα, η εξωστρέφεια, η σταθερότητα, η ειλικρίνεια και η ευσυνειδησία που παρουσίαζε ο χαρακτήρας των ατόμων. Τα αποτελέσματά τους έδειξαν ότι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου, εμφανίζονται να έχουν επίδραση στους παράγοντες του ΣΕΕ. Έτσι, η



εμφάνιση αστάθειας παρουσιάζει υψηλή συσχέτιση και με τους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ. Οι εργαζόμενοι που χαρακτηρίζονται ως εσωστρεφείς παρουσιάζουν μεγαλύτερες πιθανότητες να εμφανίσουν ΣΕΕ, ενώ οι εξωστρεφείς, που παρουσιάζονται και ως γενικώς αισιόδοξοι, παρουσιάζουν μειωμένες πιθανότητες εμφάνισης ΣΕΕ. Όσον αφορά στην ηπιότητα και την ειλικρίνεια, δεν παρουσίασαν συσχέτιση με το ΣΕΕ.

Οι Glass και McKnight (1996), παρουσίασαν στα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής τους έρευνας ότι, η έλλειψη ελέγχου στην εργασία σε σχέση με το ΣΕΕ, μοιράζονται κοινό έδαφος αλλά όχι μεγάλης έκτασης και με πολλές διαφοροποιήσεις.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό το οποίο ερευνήθηκε είναι η δυναμική προσωπικότητα. Τα μοναδικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν κάποιον ως δυναμικό χαρακτήρα ερευνήθηκαν και τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν έδειξαν ότι, το ισχυρό του χαρακτήρα λειτουργεί τόσο προληπτικά όσο και ελαττώνει το ΣΕΕ (Rich & Rich, 1987).

Το χαρακτηριστικό της κατανόησης από μέρους των εργαζόμενων νοσηλευτών, απέναντι σε ασθενείς που πάσχουν από παράνοια, σε σχέση με το ΣΕΕ μελέτησαν ο Åstrom και οι συνεργάτες του (1990). Στην έρευνα συμμετείχαν 557 νοσηλεύτριες και σκοπός της ήταν να μελετήσει την κατανόηση σε σχέση με το ΣΕΕ, καθώς και τις συμπεριφορές των εργαζομένων σε γηριατρική κλινική. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού κατανόησης και των επιπέδων του ΣΕΕ.

Ένα άλλο σημαντικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, παρουσίασε ο Kokkinos (2007), στα αποτελέσματα της έρευνάς του. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν οι σχέσεις που συνδέουν τις εργασιακές μεταβλητές πρόκλησης πίεσης, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και το ΣΕΕ σε δασκάλους στην Κύπρο. Όταν ρωτήθηκαν 447 διδάσκοντες σε σχολεία της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, παρουσιάστηκε ένα νέο χαρακτηριστικό – κλειδί το οποίο παρουσίασε στενή σχέση με την αποπροσωποποίηση και με τα προσωπικά επιτεύγματα. Έτσι, όσοι ερωτώμενοι παρουσίασαν χαμηλές επιδόσεις στη μεταβλητή της ευσυνειδησίας, παρουσίασαν υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης και όσοι εμφάνισαν υψηλές επιδόσεις στην ευσυνειδησία παρουσίασαν και αντιστοίχως υψηλά επίπεδα προσωπικών επιτευγμάτων. Στα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας, παρουσιάστηκαν και αποτελέσματα που αφορούσαν στην ειλικρίνεια. Η ειλικρίνεια, αποτέλεσε παράγοντα πρόβλεψης των επιμέρους συστατικών του ΣΕΕ. Όσοι από τους δασκάλους παρουσίασαν υψηλά επίπεδα ειλικρίνειας, παρουσίασαν και υψηλά επίπεδα προσωπικής επίτευξης, ενώ όσοι

παρουσίασαν χαμηλά επίπεδα αυτού του χαρακτηριστικού της προσωπικότητας, παρουσίασαν υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης.

Οι Jeanneau και Armelius (2000) πραγματοποίησαν μια έρευνα σε 754 εργαζομένους σε ψυχιατρικά ιδρύματα, με σκοπό να διαπιστώσουν τη σχέση μεταξύ του ΣΕΕ και της εικόνας που έχουν για τους εαυτούς τους. Στα αποτελέσματα που παρουσίασαν, ανέφεραν ότι, οι εργαζόμενοι που είχαν αρνητική εικόνα του εαυτού τους εμφάνιζαν και υψηλά επίπεδα του ΣΕΕ, ενώ αυτοί που εμφάνιζαν χαμηλά επίπεδα του ΣΕΕ, είχαν θετική εικόνα του εαυτού τους.

Οι Bakker, van der Zee, Lewig, και Dollard (2006), πραγματοποίησαν μια έρευνα σε 80 εθελοντές συμβούλους ανίατων ασθενών, με σκοπό να μελετήσουν το ΣΕΕ και τη σχέση του με τους πέντε μεγάλους χαρακτηριστικούς παράγοντες της προσωπικότητας, την εξωστρέφεια, την ηπιότητα του χαρακτήρα, την ευσυνειδησία, τη συναισθηματική ισορροπία και τη νοημοσύνη – αυτονομία. Από τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν, τα πιο ενδιαφέροντα αναφέρονται στη συναισθηματική ισορροπία σαν αποκλειστικός παράγοντας πρόβλεψης της συναισθηματικής εξάντλησης, στη συναισθηματική ισορροπία, την εξωστρέφεια και την αυτονομία ως παράγοντες πρόβλεψης της αποπροσωποποίησης και τέλος, την εξωστρέφεια και την συναισθηματική ισορροπία ως προβλεπτικούς παράγοντες των προσωπικών επιτευγμάτων.

#### *Προσανατολισμός καριέρας*

Ο Renzi και οι συνεργάτες του (2005), διεξήγαγαν μια έρευνα σε εργαζομένους μιας δερματολογικής και μιας γενικής κλινικής στη Ρώμη, εξετάζοντας τόσο το ιατρικό όσο και το νοσηλευτικό προσωπικό. Ο σκοπός της έρευνάς τους ήταν να συγκρίνουν το προσωπικό των δύο νοσηλευτικών ιδρυμάτων σε σχέση με το ΣΕΕ και την εργασιακή ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα που παρουσίασαν έδειξαν ότι, οι ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων, αποτέλεσαν παράγοντα πρόβλεψης της εργασιακής ικανοποίησης, που με τη σειρά της αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα του ΣΕΕ.

#### *Οργανωτικές μεταβλητές*

Οι οργανωτικές μεταβλητές ερευνώνται με βάση τα θεωρητικά μοντέλα που έχουν εμφανιστεί κατά καιρούς, για να εκτιμήσουν κατά πόσο αποτελούν γενεσιουργό αιτία του εργασιακού στρες και μακροπρόθεσμα του ΣΕΕ. Στόχος όλων αυτών των προσπαθειών

είναι, μέσω των αποτελεσμάτων, να δώσουν σωστές κατευθυντήριες γραμμές στους ιθύνοντες των οργανισμών, ώστε να εφαρμόσουν πρακτικές παρέμβασης στο εργασιακό περιβάλλον και να αποσοβήσουν τον κίνδυνο εμφάνισης ή εξάπλωσης, εάν ήδη υπάρχει, του ΣΕΕ.

### *Ο παράγοντας πελάτης*

Το πιο σημαντικό μέλος σε ένα κύκλωμα παροχής και αποδοχής υπηρεσιών είναι ο πελάτης. Η κάθε επιχείρηση και ο κάθε οργανισμός, γεννιέται από, και υπάρχει για να ικανοποιήσει, τις ανάγκες του πελάτη. Είναι πολύ σημαντικό για τη βιωσιμότητα της επιχείρησης, να υπάρχουν ευχαριστημένοι πελάτες.

Η διαδραστικότητα, ιδιαίτερα κατά την παροχή υπηρεσιών, με τον πελάτη αποτελεί και έναν από τους παράγοντες πρόκλησης συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων.

Οι Demerouti, Verbeke, και Bakker (2005), πραγματοποίησαν μια έρευνα στην οποία συμμετείχαν 616 Ολλανδοί διευθυντές λογιστηρίων σε διάφορους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και ιδρύματα. Ερευνώντας το πολυδιάστατο και πολυπαραγοντικό φαινόμενο του ΣΕΕ σε σχέση με την αυτοεκτιμούμενη, από τους ίδιους τους εργαζόμενους, απόδοσή τους, ανακάλυψαν ότι κατά την ομαδοποίηση των συμμετεχόντων, παρουσιάστηκαν 2 ομάδες εργαζομένων εκ των οποίων η μία βίωνε συναισθηματική εξάντληση και η άλλη αποπροσωποποίηση και κυνικές συμπεριφορές, λόγω του συνεχούς ενδιαφέροντος για την ικανοποίηση των πελατών.

Σε μια επιστημονική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που πραγματοποιήθηκε από τους Lloyd, King, και Chenoweth (2002) και αφορούσε τους εργαζόμενους στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, ο παράγοντας «πελάτης» αναφερόταν ως όγκος εργασίας, καθώς χρησιμοποιήθηκαν τα δεδομένα του αριθμού των πελατών που εξυπηρετούνται ανά μέρα, ο μέσος όρος χρόνου που δαπανά ο εργαζόμενος σε άμεση επαφή με τον πελάτη και τέλος η αναλογία πελατών προς τη διαχείριση των κρίσεων που προκύπτουν, από την πλευρά του εργαζόμενου.

Οι Ben-Zur και Yagil (2005), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνάς τους, η οποία διεξήχθη σε 228 εργαζόμενους στην παροχή υπηρεσιών. Η έρευνα είχε σαν σκοπό να μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο οι εχθρικές διαθέσεις των πελατών επιδρούν στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Συμπερασματικά οι ερευνητές ανέφεραν ότι τα εχθρικά συναισθήματα

που παρουσιάζουν οι πελάτες απέναντι στους εργαζόμενους, παρουσιάζουν θετική συσχέτιση με την εμφάνιση του ΣΕΕ και ειδικότερα με τους παράγοντες της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης - κυνισμού των εργαζομένων.

#### *Φόρτος εργασίας*

Μια από τις οργανωτικές μεταβλητές που συμβάλουν στην εμφάνιση του ΣΕΕ είναι και ο φόρτος εργασίας. Για τη συγκεκριμένη μεταβλητή έχουν γίνει αρκετές επιστημονικές έρευνες.

Ο Imai και οι συνεργάτες του (2004), σε έρευνα που πραγματοποίησαν σε νοσηλευτικό προσωπικό ψυχιατρικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων στην Ιαπωνία, παρουσίασαν αποτελέσματα που εμφανίζουν, τις υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις και κυρίως την υπερωριακή εργασία ως οργανωτική μεταβλητή που συνδράμει την εμφάνιση του ΣΕΕ.

Ο Twellaar και οι συνεργάτες του (2008), παρουσίασαν ως αποτέλεσμα της έρευνάς τους, ότι η μείωση του φόρτου εργασίας για τους γενικούς ιατρούς, που αφορούσε στην μείωση των ωρών απασχόλησής τους στο σπίτι τους δια τηλεφώνου για έκτακτα περιστατικά, παρουσίασε διαφοροποίηση στις υποκλίμακες του ΣΕΕ. Έτσι, η συναισθηματική εξάντληση μειώθηκε, το αίσθημα προσωπικής επίτευξης αυξήθηκε, ενώ η αποπροσωποποίηση παρέμεινε σταθερή κατά την τελευταία 10ετία.

Οι Dahlin και Runeson (2007), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας τριετούς έρευνάς τους, στην οποία συμμετείχαν 127 φοιτητές της ιατρικής σχολής στη Στοκχόλμη. Σκοπός της έρευνάς τους ήταν να διερευνήσουν το ΣΕΕ σε σχέση με την εμφάνιση ψυχιατρικής νοσηρότητας όταν οι φοιτητές θα ξεκινούσαν την κλινική τους άσκηση. Τα αποτελέσματα που παρουσίασαν έδειξαν ότι το εργασιακό φορτίο είναι μια μεταβλητή που επεξηγεί την εμφάνιση του ΣΕΕ σε σημαντικό βαθμό, καθώς συγκαταλέγεται στις εργασιακές απαιτήσεις.

Ο Lindblom και οι συνεργάτες του (2006), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που διεξήχθη σε ένα τυχαίο δείγμα 3000 εργαζομένων ανεξαρτήτως κλάδου. Σκοπός της έρευνας ήταν να μελετήσει το ΣΕΕ στο εργατικό δυναμικό της Σουηδίας και να αποκαλύψει τις σχέσεις που τυχόν υπήρχαν με ψυχοκοινωνικές εργασιακές μεταβλητές. Μεταξύ των αποτελεσμάτων, μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός της μεταβλητής του φόρτου εργασίας, ο οποίος συνδέεται στενά με την εξάντληση.

Οι Janssen, Schaufeli, και Houkes (1999), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνάς τους, που είχε σαν στόχο να διερευνήσει τις μεταβλητές που καθορίζουν τους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ με αναφορά τόσο στις οργανωτικές όσο και στις προσωπικές - ατομικές. Στην έρευνα έλαβαν μέρος 156 Ολλανδέζες νοσηλεύτριες. Συμπερασματικά ανέφεραν ότι η συναισθηματική εξάντληση συνδέεται άμεσα με το φόρτο εργασίας, κάνοντας μια γενικότερη αναφορά στις εργασιακές απαιτήσεις.

#### *Σύγκρουση και Επικάλυψη Εργασιακών Ρόλων*

Ο Kalimo και οι συνεργάτες του (2003), στη 10ετή έρευνα που πραγματοποίησαν, παρουσίασαν εν μέσω άλλων αποτελεσμάτων και το συμπέρασμά τους ότι, η βελτίωση της σαφήνειας του ρόλου του εργαζόμενου, ήταν μεταβλητή που χαρακτήριζε την ομάδα των εργαζομένων που δεν εμφάνισαν το ΣΕΕ.

Ο Lloyd και οι συνεργάτες του (2002), μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που παρουσίασαν συμπέραναν ότι, βασικές μεταβλητές που συμβάλουν στην εμφάνιση του ΣΕΕ είναι η σύγκρουση και οι μη ευδιάκριτοι εργασιακοί ρόλοι.

Οι συγκρούσεις των ρόλων είχαν επίσης άμεση σχέση με την πρόκληση του ΣΕΕ και στην έρευνα των Tuuli και Karisalmi (1999). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 2599 εργαζομένους σε επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου και βιομηχανίας μετάλλου στη Φινλανδία.

Οι Glass και Hastings (1992), παρουσίασαν μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, με σκοπό να εξετάσουν την πίεση και το ΣΕΕ που εμφανίζεται σε εθελοντές που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε άσυλα ανιάτων. Λόγω της ιδιαίτερης φύσης της παροχής αυτού του είδους της υπηρεσίας, εθελοντική βοήθεια σε ανιάτους ασθενείς, η διευκρίνιση και η ευκρίνεια των ρόλων των εθελοντών αποτέλεσαν παράγοντα πρόληψης της εμφάνισης του ΣΕΕ.

#### *Επαγγελματικές Προσδοκίες*

Ο Graber και οι συνεργάτες του (2008), διεξήγαγαν έρευνα σε 622 εργαζόμενους σε 145 κέντρα υγείας, με σκοπό να διαπιστώσουν εάν υπήρξαν αλλαγές στο ηθικό και στο ΣΕΕ, εάν οι ίδιοι συμμετείχαν σε προγράμματα βελτίωσης της ποιότητας και ανάληψης πρωτοβουλιών γι' αυτόν το σκοπό. Μεταξύ των αποτελεσμάτων που παρουσίασαν ήταν και το δεδομένο ότι, η πιθανότητα εμφάνισης του ΣΕΕ μέσα σε μια ομάδα, μειώνεται εάν

τα άτομα που την αποτελούν γνωρίζουν ότι υπάρχουν ευκαιρίες, οι οποίες θα τους δοθούν για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους.

#### *Συμμετοχή στις Αποφάσεις και Έλεγχος της Εργασίας*

Ο Day και οι συνεργάτες του (2009), σε έρευνα που πραγματοποίησαν σε 261 εργαζόμενους μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας με αερομεταφορά, διαπίστωσαν ότι ο έλεγχος πάνω στην εργασία τους, εμφάνισε αρνητική συσχέτιση με τους δύο παράγοντες του ΣΕΕ οι οποίοι διερευνήθηκαν, την συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση. Συμπερασματικά, οι εργαζόμενοι με υψηλό έλεγχο στην εργασία τους εμφάνισαν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης ενώ οι εργαζόμενοι που είχαν χαμηλά επίπεδα ελέγχου στην εργασία τους παρουσίασαν αυξημένα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης.

Ο Kalimo και οι συνεργάτες του (2003), παρουσίασαν αποτελέσματα κατά τα οποία οι εργαζόμενοι που είχαν μείωση της αυτονομίας τους και του ελέγχου στην εργασία τους παρουσίαζαν και υψηλά επίπεδα του ΣΕΕ. Αυξημένα επίπεδα του ΣΕΕ έδειξαν και τα αποτελέσματα από την έρευνα που πραγματοποίησαν οι Tuuli και Karisalmi (1999).

Ο Browning και οι συνεργάτες του (2007), παρουσίασαν τα αποτελέσματά τους από μια έρευνα που πραγματοποίησαν σε 228 νοσηλευτές διαφορετικών ειδικοτήτων, από 30 πολιτείες των ΗΠΑ. Σκοπός τους ήταν να μελετήσουν τις διαφορές του αντιλαμβανόμενου ελέγχου της εργασίας σε σχέση με το ΣΕΕ και τις τρεις ειδικότητες των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η έλλειψη του αντιλαμβανόμενου ελέγχου αποτελεί προπομπό του ΣΕΕ.

Παρόμοια ήταν τα αποτελέσματα της έρευνας του Lindblom και των συνεργατών του (2006), όσον αφορά στον έλεγχο που ασκούν οι εργαζόμενοι στην εργασία τους. Ο έλεγχος αναφέρεται σε παραμέτρους όπως το επίπεδο αποφάσεων που μπορεί να λαμβάνει ο εργαζόμενος ή η σαφήνεια του ρόλου του στην εργασία. Η έλλειψη ελέγχου από μεριάς του εργαζόμενου συνδέεται με την εμφάνιση της εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης.

#### *Κοινωνική Υποστήριξη και Ενδυνάμωση*

Ο Orlatka (2002), παρουσίασε μια έρευνα την οποία διεξήγαγε σε γυναίκες διευθύντριες σχολικών μονάδων στο Ισραήλ. Η ερευνητική διαδικασία αποτελούνταν από

συνεντεύξεις για τη ζωή των γυναικών αυτών από τις ίδιες, οι οποίες δήλωσαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ότι, αν και βίωναν το ΣΕΕ σε υψηλό βαθμό και αν ακόμα σκέφτονταν να παραιτηθούν από τη θέση τους λόγω υπερβολικής αίσθησης μειωμένης αποτελεσματικότητας, εντούτοις, η αναγνώριση, η υποστήριξη και η συμπαράσταση των οποίων γίνονταν αποδέκτες από μέρους των γονέων, ήταν το κίνητρο για παραμονή στη θέση τους και περαιτέρω προσπάθεια.

Ο Kalimo και οι συνεργάτες του (2003), στα αποτελέσματα που έδωσε η 10ετής έρευνά τους, διαπίστωσαν ότι η υποστήριξη από τον προϊστάμενο, αποτελεί παράγοντα μείωσης του κινδύνου εμφάνισης του ΣΕΕ. Η μειωμένη υποστήριξη από τον προϊστάμενο και η έλλειψη συνεργασίας ήταν χαρακτηριστικά της ομάδας που χαρακτηρίστηκε από υψηλά επίπεδα του ΣΕΕ.

Ο Haslam και οι συνεργάτες του (2009), πραγματοποίησαν μια έρευνα σε ομάδες παραγωγής θεατρικών παραστάσεων, σε πέντε φάσεις της παραγωγής, από την επιλογή των ηθοποιών μέχρι το ανέβασμα του έργου. Ανάμεσα στα αποτελέσματά τους, εμφάνισαν και το συμπέρασμά τους ότι, η ταυτότητα που αποκτά ο εργαζόμενος μέσα στην ομάδα του και το αίσθημα του “ανήκειν” που ενστερνίζεται, λειτουργεί ως παράγοντας κοινωνικής υποστήριξης, που αποτρέπει την εμφάνιση συναισθηματικής εξάντλησης και κατ’ επέκταση του ΣΕΕ.

Οι Herschovis και Barling (2010), σε μια μετααναλυτική έρευνα που πραγματοποίησαν, συμπέραναν ότι η επιθετική συμπεριφορά από μέρους των προϊσταμένων των συναδέλφων και των συνεργατών, ως αντίποδας της υποστήριξης του εργαζόμενου στο εργασιακό περιβάλλον, αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της συναισθηματικής εξάντλησης.

Αντίθετα, ο Tomic και οι συνεργάτες του (2004), στα συμπεράσματα της έρευνάς τους ανέφεραν ότι, η υποστήριξη που δέχονταν από το σπίτι – οικογένειά τους, δεν παρουσίασε σημαντική στατιστική συσχέτιση με την εμφάνιση του ΣΕΕ.

Οι Ben-Zur και Yagil (2005), παρουσίασαν στα συμπεράσματα της έρευνάς τους ότι, η ενδυνάμωση των εργαζομένων, στην αντιμετώπιση των εχθρικών συναισθημάτων των πελατών απέναντί τους, αποτέλεσε μέσον σωστότερης διαχείρισης της συμπεριφοράς των εργαζομένων, επίλυσης του προβλήματος που προέκυπτε και μείωσης της πιθανότητας εμφάνισης του ΣΕΕ.

Οι Greenglass, Burke, και Konarski (1997), πραγματοποίησαν μια έρευνα στην οποία συμμετείχαν 833 δάσκαλοι όλων των βαθμίδων στον Καναδά. Σκοπός της έρευνας ήταν να μελετήσει την επίδραση που είχε η κοινωνική υποστήριξη, τόσο από τους προϊστάμενους όσο και από τους συναδέλφους τους, στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Τα αποτελέσματά τους έδειξαν ότι, όσο μεγαλύτερη ήταν η υποστήριξη, ειδικώς εκ μέρους των συναδέλφων, τόσο μεγαλύτερη ήταν η συμβολή στην πρόβλεψη του ΣΕΕ, ειδικότερα η μείωση της αποπροσωποποίησης και η ενίσχυση των προσωπικών επιτευγμάτων.

Μια άλλη έρευνα του Bowden (1994), που αφορούσε σε ανασκόπηση της βιβλιογραφίας των σχέσεων που μπορεί να υπάρχουν μεταξύ του ΣΕΕ, του επαγγελματικού στρες και της αντιμετώπισής του, έδειξε με τα αποτελέσματά της ότι, τόσο η πρακτική όσο και η συναισθηματική υποστήριξη του εργαζόμενου παρουσιάζει θετική συσχέτιση με το ΣΕΕ και στους τρεις παράγοντές του. Ειδικότερα, η κοινωνική υποστήριξη με την έννοια των σχέσεων εμπιστοσύνης, φαίνεται να είναι αυτή που εμφανίζεται σαν παράγοντας προστασίας από το εργασιακό στρες. Σε ίδιο συμπέρασμα που αφορά στην κοινωνική υποστήριξη ως παράγοντα προστασίας εναντίον του ΣΕΕ έφτασαν και οι İlhan, Durukan, Taner, Maral, και Bumin (2008).

Ο Graber και οι συνεργάτες του (2008), στα αποτελέσματα που παρουσίασαν, έδειξαν ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ του ΣΕΕ και της ανύψωσης του ηθικού των εργαζομένων.

Οι Corrigan, Holmes, Luchins, Buican, Basit, και Parks (1994), διεξήγαγαν μια έρευνα με 35 εργαζομένους σε ψυχιατρική κλινική, για να διερευνήσουν τα πιθανά αίτια και τα πιθανά αποτελέσματα του ΣΕΕ. Σε ένα από τα συμπεράσματά τους αναφέρουν ότι, η έλλειψη συναδελφικής υποστήριξης προκαλεί αποπροσωποποίηση.

Αποτελέσματα που αφορούν στη σύνδεση του ΣΕΕ και της κοινωνικής υποστήριξης, ειδικά από μέρους του προϊσταμένου προς τον εργαζόμενο παρουσίασε και η ομάδα του Lindblom (2006). Η έλλειψη υποστήριξης συνδέεται με την εμφάνιση του ΣΕΕ αλλά, δεν αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης.

Μία άλλη έρευνα των Talmor, Reiter, και Feigin (2006), διεξήχθη με 330 δασκάλους που είχαν μέσα στην τάξη τους μαθητές με ειδικές ανάγκες στην πόλη Χάϊφα του Ισραήλ, με σκοπό να διερευνήσει τις μεταβλητές που επιδρούν στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Μεταξύ των αποτελεσμάτων που παρουσίασαν ήταν και το ότι, όσο λιγότερη κοινωνική υποστήριξη απολαμβάνει ο δάσκαλος, τόσο μεγαλύτερα επίπεδα του ΣΕΕ εμφανίζει.



Οι Sand και Miyazaki (2000), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που πραγματοποίησαν με σκοπό να διερευνήσουν την επίδραση της κοινωνικής υποστήριξης σε πωλητές από διάφορες επιχειρήσεις στις ΗΠΑ. Την κοινωνική υποστήριξη την μελέτησαν σε δύο κατευθύνσεις, εντός και εκτός οργανισμού. Στα συμπεράσματα της έρευνας ανέφεραν ότι, η υποστήριξη στο εσωτερικό του οργανισμού αποτελεί παράγοντα μείωσης των επιπέδων του ΣΕΕ. Όσον αφορά στην υποστήριξη εκτός οργανισμού υπήρξε μια διαφοροποίηση. Ενώ η υποστήριξη σχετίζεται αρνητικά με το ΣΕΕ, η υποστήριξη από το σπίτι σχετίζεται θετικά.

#### *Αμοιβή - Ανταμοιβή*

Η ομάδα του Tomic (Tomic et al., 2004) παρουσίασε στα αποτελέσματά της, ότι η ικανοποίηση που παρείχε ο μισθός στους κληρικούς, είχε επίδραση στην μη εμφάνιση του ΣΕΕ καθώς, εμφάνιζαν χαμηλή συναισθηματική εξάντληση, χαμηλή αποπροσωποποίηση και υψηλό αίσθημα προσωπικής επίτευξης.

Παρόμοια αποτελέσματα παρουσίασαν και οι Dahlin και Runeson (2007), καθώς η έρευνά τους έδειξε ότι, το ενδιαφέρον των φοιτητών της ιατρικής σχολής για τις μελλοντικές τους απολαβές τους προκαλεί συναισθηματική εξάντληση.

#### ***Συνέπειες του ΣΕΕ***

Το ΣΕΕ επηρεάζει τόσο την εργασιακή, όσο και την ευρύτερη προσωπική και κοινωνική ζωή του ατόμου, με αποτέλεσμα να προκαλεί σοβαρές συνέπειες. Οι συνέπειες αυτές αναφέρονται τόσο στο ψυχολογικό κομμάτι του εργαζόμενου, όπως αλλαγή στη συμπεριφορά του, αίσθημα μείωσης της εργασιακής ικανοποίησης, ρήξη των δεσμών που υπάρχουν με τον οργανισμό και η αποδέσμευση του εργαζόμενου, όσο και στο καθαρά εργασιακό επίπεδο όπως, τάσεις για αποχώρηση από την εργασία, απουσία από αυτήν – κυριότερη η μακροχρόνια - και μειωμένη απόδοση. Επίσης, προκαλεί συνέπειες και στην κοινωνική ζωή του εργαζόμενου, όπως αλλαγή στην ποιότητα της προσωπικής του ζωής και προβλήματα υγείας.

### *Αλλαγή Συμπεριφοράς*

Η αλλαγή της συμπεριφοράς, αναφέρεται σε πρακτικές αντιμετώπισης του εργασιακού στρες και της εμφάνισης του ΣΕΕ. Μία τέτοια πρακτική, είναι η αποφυγή ενασχόλησης με εργασίες οι οποίες προκαλούν πίεση και η αντικατάστασή τους με εργασιακά αντικείμενα διαφορετικά και λιγότερο στρεσογόνα (McGrath, Houghton, & Reid, 1989).

Οι Lloyd και συνεργάτες του (2002), παρουσίασαν στα συμπεράσματα της έρευνάς τους ότι οι εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες, όταν καλούνται να ανταπεξέλθουν στις προσδοκίες άλλων που αφορούν στην εργασία τους και δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν, τότε βρίσκονται συχνά μπροστά σε ηθικά διλήμματα και παρουσιάζονται πιο ευάλωτοι απέναντι σε ηθικούς κανόνες.

Οι Heuven και Bakker (2003), πραγματοποίησαν μία έρευνα σε 220 συνοδούς καμπίνας, μιας Ολλανδικής αεροπορικής εταιρείας από τις μεγαλύτερες παγκοσμίως. Σκοπός τους ήταν να μελετήσουν πως επιδρά η συναισθηματική αστάθεια στο ΣΕΕ. Μεταξύ των αποτελεσμάτων που ανακοίνωσαν ήταν ότι οι ιπτάμενοι συνοδοί όταν άρχιζαν να βιώνουν το ΣΕΕ και ως τρόπο αντίδρασης για να αντιμετωπίσουν τη συναισθηματική εξάντληση, άλλαζαν συμπεριφορά υιοθετώντας πιο αποστασιοποιημένες και κινικές στάσεις αντιμετώπισης των επιβατών. Συμπεριφέρονταν στους επιβάτες σαν να ήταν αντικείμενα, προσπαθώντας με αυτόν τον τρόπο να αποκτήσουν συναισθηματική απόσταση από αυτούς.

Επίσης, η εμφάνιση αρνητικών συναισθηματικών αντιδράσεων του προσωπικού, σε προκλητικές συμπεριφορές από μέρους των αποδεκτών των υπηρεσιών, είναι το δεδομένο που παρουσιάζεται από τον Rose και τους συνεργάτες του (2004). Το γεγονός της εμφάνισης αρνητικών συναισθηματικών αντιδράσεων ως μέσο αντίδρασης στις προκλητικές συμπεριφορές των αποδεκτών της υπηρεσίας, αναφέρεται σε προσαρμογή της συμπεριφοράς των εργαζόμενων ως αντίδραση και συσχετίζεται με την ύπαρξη της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης αλλά όχι και με τον παράγοντα των προσωπικών επιτευγμάτων.

Παρόμοια αποτελέσματα παρουσιάστηκαν και από τον Evers και τους συνεργάτες του (2002). Η έρευνά τους πραγματοποιήθηκε σε 33 οίκους ευγηρίας της Ολλανδίας και σε 551 νοσηλευτές. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνήσει τη σχέση που υπάρχει μεταξύ της επιθετικής συμπεριφοράς των τροφίμων και της εμφάνισης του ΣΕΕ στο νοσηλευτικό

προσωπικό. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της επιθετικής συμπεριφοράς που δέχονται οι νοσηλευτές και της εμφάνισης του ΣΕΕ.

### *Εργασιακή Ικανοποίηση*

Η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται ως οι αντιδράσεις, τα αισθήματα και τα συναισθήματα τα οποία αναπτύσσονται στους εργαζόμενους σε σχέση με την εργασία τους (Best & Thurston, 2006). Ένας παράγοντας που διαφοροποιείται όταν κάνει την εμφάνισή του το ΣΣΕ είναι και η εργασιακή ικανοποίηση. Πλήθος ερευνών έχουν εξετάσει και αυτή την παράμετρο, ως συνέπεια του ΣΕΕ. Ιδιαίτερος, η εμφάνιση του παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης, αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της μείωσης της επαγγελματικής ικανοποίησης (Burke & Greenglass, 1995; Maslach & Jackson, 1986; Pines, Aronson, & Kafry, 1981; Wolpin, Burke, & Greenglass, 1991).

Ο McGrath και οι συνεργάτες του (1989), πραγματοποίησαν μια έρευνα στην οποία συμμετείχαν 168 δάσκαλοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης στη Β. Ιρλανδία και διαπίστωσαν ότι η μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα του ΣΕΕ και κυρίως για τις υποκλίμακες του MBI, της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης.

Ο Shapiro και οι συνεργάτες του (1997), διερευνώντας την ικανοποίηση των εργαζομένων, που παρείχαν βοήθεια σε σεξουαλικά κακοποιημένα παιδιά, σε σχέση με το ΣΕΕ, παρουσίασαν αποτελέσματα και συμπεράσματα που περιλάμβαναν, την ύπαρξη έξι κοινών διαστάσεων για την ικανοποίηση και το ΣΕΕ. Αυτό αποτέλεσε απόδειξη της υψηλής συσχέτισης των δύο εργασιακών ψυχολογικών φαινομένων.

Επίσης, ο Korunka και οι συνεργάτες του (2008), κατέληξαν ότι η συναισθηματική εξάντληση οδηγεί στην μείωση της ικανοποίησης.

Παρατηρείται, λοιπόν, μια αμφίδρομη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής εξάντλησης, όπου η εξάντληση μειώνει την ικανοποίηση και με τη σειρά της, η μειωμένη ικανοποίηση επιδεινώνει την εξάντληση.

Η Hyrkäs (2005), σε έρευνα που διενήργησε με 569 νοσηλευτές, σε ψυχιατρικά ιδρύματα και κλινικές της Φινλανδίας, διαπίστωσε ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων που προέρχεται από την σωστή εποπτεία των προϊσταμένων, αποτελεί παράγοντα αποφυγής της εμφάνισης του ΣΕΕ. Η λανθασμένη εποπτεία από μέρους του προϊστάμενου, προδιαθέτει την εμφάνιση του ΣΕΕ.

Παρόμοια ήταν και τα αποτελέσματα διεθνούς έρευνας που διεξήχθη στην Αθήνα, στο Λονδίνο, την Πάντοβα, τη Στοκχόλμη, τη Ζυρίχη και το Έσσεν και αφορούσε στο ΣΕΕ, τις αντιδράσεις σε αυτό και την επαγγελματική ευημερία των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης χρηστών οπιοειδών ουσιών. Στην έρευνα συμμετείχαν 383 εργαζόμενοι και τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν ανέφεραν ότι, οι παράγοντες της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης συσχετίζονται με χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Ειδικότερα, η εργασιακή ικανοποίηση, αποτέλεσε παράγοντα πρόβλεψης της εμφάνισης της συναισθηματικής εξάντλησης (Reissner, V., Baune, B., Kokkevi, A., Schifano, F., Room, R., Palm, J., Stohler, R., DiFuria, L., Rehm, J., Hölscher, F., Schwarzer, C., & Scherbaum, N., 2009).

Οι Aydogan, Dogan, και Bayram (2009), διεξήγαγαν μια έρευνα στην οποία συμμετείχαν 255 Τούρκοι δάσκαλοι που εργάζονταν στην Τουρκία, την Κύπρο και τη Γερμανία. Σκοπός της έρευνας ήταν να εξετάσουν τα αντιλαμβανόμενα επίπεδα του ΣΕΕ στους δασκάλους που δίδασκαν στην Τουρκία και το εξωτερικό. Μεταξύ των αποτελεσμάτων που παρουσίασαν ανέφεραν ότι, η επαγγελματική ικανοποίηση επεξηγούσε σε ένα ποσοστό 55% των δασκάλων στη Γερμανία το ΣΕΕ, ενώ υψηλή ικανοποίηση σήμαινε χαμηλά επίπεδα ΣΕΕ και το αντίστροφο.

Οι Platsidou και Agaliotis (2008), παρουσίασαν μια έρευνα που σκοπό είχε να διερευνήσει το ΣΕΕ σε σχέση με την ικανοποίηση των διδασκόντων ειδικής αγωγής στην Ελλάδα. Εξετάζοντας 127 εκπαιδευτικούς ειδικής αγωγής, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί παράγοντα πρόκλησης του ΣΕΕ.

#### *Δέσμευση με τον Οργανισμό*

Η δέσμευση που δημιουργείται μεταξύ εργαζόμενου και οργανισμού είναι ο αντίποδας του ΣΕΕ (Shaufeli & Bakker, 2004). Αυτό, μεταξύ άλλων, ήταν το αποτέλεσμα της προαναφερθείσας έρευνας, καθώς η συσχέτιση των δύο παραγόντων ήταν αρνητική.

Ο Kalliath και οι συνεργάτες του (1998), παρουσίασαν αποτελέσματα μιας έρευνάς τους ρωτώντας δύο ειδικότητες, νοσηλευτών και τεχνικών σε ιατρικά εργαστήρια. Η έρευνά τους αφορούσε στη δέσμευση των εργαζομένων σε σχέση με το ΣΕΕ. Τα συμπεράσματά τους, μεταξύ άλλων ήταν ότι, για το νοσηλευτικό προσωπικό υπήρξε μια στατιστικώς σημαντική και ευθέως αρνητική επίδραση τόσο στην συναισθηματική εξάντληση όσο και στην αποπροσωποποίηση, ενώ για τους τεχνικούς στα ιατρικά

εργαστήρια υπήρξε ευθέως αρνητική επίδραση για τη συναισθηματική εξάντληση και καμιά επίδραση για την αποπροσωποποίηση.

Ο Schaufeli και οι συνεργάτες του (2006) διεξήγαγαν μια έρευνα σε 10 χώρες και σε 14.521 εργαζόμενους από διάφορους κλάδους του εργασιακού φάσματος. Σκοπός της έρευνας ήταν να μετρηθεί το επίπεδο δέσμευσης των εργαζόμενων με την επιχείρηση, με τη χρήση μιας νέας συντομότερης έκδοσης ενός παλαιότερου εργαλείου μέτρησης. Μέσα στα αποτελέσματα που παρουσίασαν ήταν και το δεδομένο ότι, κατά την εξέταση της σχέσης μεταξύ δέσμευσης και ΣΕΕ παρουσίασε αρνητική συσχέτιση.

Ο Giacobbi Jr. (2009), σε έρευνα που διεξήγαγε με σκοπό να διαπιστώσει τη σχέση μεταξύ ΣΕΕ και δέσμευσης σε 934 προπονητές και παρουσίασε αποτελέσματα που καταδεικνυαν αρνητική συσχέτιση, αφού άτομα με χαμηλά επίπεδα ΣΕΕ παρουσίασαν υψηλά επίπεδα δέσμευσης.

#### *Πρόθεση Αποχώρησης*

Η ερευνητική ομάδα του Jackson (1986) παρουσίασε αποτελέσματα της έρευνάς της σε δασκάλους, με τα οποία πιστοποίησε την ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης και της πρόθεσης αποχώρησης από την εργασία τους.

Ο Korunka και οι συνεργάτες του (2008), παρουσίασαν μια έρευνα, όπου κατασκευάζοντας ένα μοντέλο πρόβλεψης της πρόθεσης αποχώρησης, αποφάνθηκαν μέσω αποτελεσμάτων, ότι η συναισθηματική εξάντληση οδηγεί στην μείωση της ικανοποίησης και αυτή με τη σειρά της στην πρόθεση αποχώρησης του εργαζόμενου από την επιχείρηση.

Οι Schaufeli και Bakker (2004), διαπίστωσαν ότι το ΣΕΕ αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης των τάσεων του εργαζόμενου για αποχώρηση από την εργασία του.

Η Acker (2008), διαπίστωσε από τα αποτελέσματα της έρευνάς της ότι οι εργαζόμενοι που ανήκουν στη λευκή φυλή, παρουσιάζουν μεγαλύτερη τάση για αποχώρηση, όταν νιώθουν συναισθηματικά εξαντλημένοι, από τους εργαζόμενους που ανήκουν στη μαύρη φυλή.

Οι Raine και Hardy (1999) παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας η οποία πραγματοποιήθηκε σε 682 διαιτητές rugby, από την Ουαλία, τη Σκωτία και την Αγγλία. Σκοπός τους ήταν να διερευνήσουν τις πηγές της εργασιακής πίεσης και το ΣΕΕ που βίωναν και την τάση τους για αποχώρηση από την ενεργό δράση. Συμπερασματικά, το

ΣΕΕ συμβάλει στην τάση για αποχώρηση, των εν λόγω αθλητικών παραγόντων, από την ενεργό δράση.

Μία άλλη έρευνα του Abu-bader (1999), παρουσίασε αποτελέσματα που καταδεικνυαν υψηλή θετική συσχέτιση μεταξύ του ΣΕΕ και της πρόθεσης για αποχώρηση. Οι ερωτώμενοι ήταν 218 κοινωνικοί λειτουργοί, που εργάζονταν σε τμήματα Αραβικών και Εβραϊκών κοινωνικών υπηρεσιών. Σκοπός της έρευνας ήταν να διαπιστωθούν οι προβλεπτικοί παράγοντες του ΣΕΕ σε εργαζόμενους στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στο Ισραήλ.

Οι Taylor, Daniel, Leith, και Burke (1996), διεξήγαγαν μια έρευνα με σκοπό να μελετήσουν την αντιλαμβανόμενη πίεση, το ΣΕΕ και τη διεξοδο προς την αποχώρηση από την εργασία σε παράγοντες του αθλητισμού. Στην έρευνα συμμετείχαν 529 παράγοντες του ποδοσφαίρου από τον Καναδά. Μεταξύ των αποτελεσμάτων που παρουσίασαν ήταν και το ότι οι παράγοντες που παρουσίαζαν την τάση για αποχώρηση ήταν αυτοί που παρουσίαζαν και τα υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης.

#### *Απουσία*

Ο Duijts, Kant, Landeweerd, και Swaen (2006), διεξήγαγαν μια έρευνα με σκοπό τη δημιουργία ενός εργαλείου το οποίο θα προέβλεπε την τάση για απουσία από την εργασία στο μέλλον. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι προβλεπτικός παράγοντας ήταν και η ύπαρξη του ΣΕΕ.

#### *Απόδοση στην Εργασία*

Ο Taris (2006), διεξήγαγε μια μετα-αναλυτική έρευνα με αναφορά σε 16 επιμέρους έρευνες. Σαν στόχο είχε τη διερεύνηση της σχέσης του ΣΕΕ με την απόδοση των εργαζομένων. Στα αποτελέσματα που παρουσίασε ανέφερε ότι, η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται αρνητικά με την εμφάνιση του ΣΕΕ. Όσον αφορά στον παράγοντα της αποπροσωποποίησης, δύο από της έρευνες που ανέλυσε, δείχνουν ότι σχετίζεται με τη μειωμένη απόδοση, καθώς ο εργαζόμενος που βιώνει την αποπροσωποποίηση, παρουσιάζει αποστασιοποίηση στη στάση και τη συμπεριφορά του, τόσο από την εργασία του όσο και από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του, ως αντίδραση στη συνεχιζόμενη απώλεια πόρων που δαπανά, για να ανταπεξέλθει στις εργασιακές απαιτήσεις. Σε αντίθεση

με τις προηγούμενες δύο έρευνες, άλλες επτά, απέτυχαν να παρουσιάσουν παρόμοια συσχέτιση.

#### *Ποιότητα στην Προσωπική και Εργασιακή Ζωή του Εργαζόμενου*

Οι Salanova και Shaufeli (2000), παρουσίασαν αποτελέσματα μιας έρευνας που αφορούσε την επίδραση της χρήσης της τεχνολογίας στο ΣΕΕ και αναφέρθηκαν στο εύρημα ότι τα χαμηλά επίπεδα ΣΕΕ τείνουν προς την κατεύθυνση της ευημερίας του εργαζόμενου και της καλής ποιότητας της ζωής του.

Η έρευνα των Tuuli και Karisalmi (1999), είχε σαν σκοπό να διερευνήσει την επίδραση της ποιότητας της εργασιακής ζωής στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Αναλύοντας πληθώρα μεταβλητών, οι ερευνητές κατέληξαν και παρουσίασαν σαν γενικό συμπέρασμα ότι, οι μεταβλητές που συντελούν στην αύξηση της ποιότητας της εργασιακής ζωής των εργαζομένων αποτελούν την πλειοψηφία των προβλεπτικών μεταβλητών του ΣΕΕ.

Ο Goddard και οι συνεργάτες του (2001), σε έρευνα που πραγματοποίησαν με 86 διοικητικά στελέχη, παρουσίασαν αποτελέσματα όπου, η μεταβλητή της εκπαίδευσης των δεξιοτήτων τους, αποτέλεσε παράγοντα πρόβλεψης της εργασιακής τους ευημερίας, που με τη σειρά της αποτέλεσε αποτρεπτικό παράγοντα της εμφάνισης του ΣΕΕ.

Οι Nowack και Pentkowski (1994), διεξήγαγαν μια έρευνα που είχε σαν σκοπό τη μελέτη των μεταβλητών του τρόπου ζωής και τη χρήση ουσιών, σε σχέση με την εμφάνιση του ΣΕΕ, σε εργαζόμενες γυναίκες στον κλάδο της οδοντιατρικής. 879 εργαζόμενες στον οδοντιατρικό κλάδο, έκαναν χρήση ουσιών, κάπνιζαν, κατανάλωναν αλκοόλ και έκαναν χρήση συνταγογραφημένων ή μη ναρκωτικών ουσιών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υπήρχε συσχέτιση μεταξύ της χρήσης ουσιών και του ΣΕΕ, αν και η χρήση είχε αρνητική σχέση με συνθήκες υγιεινής, ευημερίας και ευεξίας. Σημαντικό ήταν το γεγονός ότι παρόλο που δεν μπορεί να θεωρηθεί αιτιολογικός παράγοντας, οι γυναίκες χρήστες ναρκωτικών ουσιών, παρουσίασαν, με μεγαλύτερη συχνότητα, συναισθήματα κυνισμού, άρνησης και ευαισθησίας στις διαπροσωπικές εργασιακές σχέσεις.

Ο Rose και οι συνεργάτες του (2004), διαπίστωσαν μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνάς τους ότι, οι προκλητικές συμπεριφορές που εκδηλώνουν οι πελάτες – αποδέκτες, προκαλώντας αρνητικές συναισθηματικές αντιδράσεις από τη πλευρά των εργαζομένων στην παροχή υπηρεσιών, ίσως αποτελούν παράγοντα που σωρευτικά επηρεάζει αρνητικά την ευημερία των εργαζομένων.

Οι Lingard και Francis (2005), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνάς τους, η οποία είχε σαν στόχο να διερευνήσει εάν η μεταβλητή της σύγκρουσης εργασίας – οικογένειας έχει διαμεσολαβητικό ρόλο μεταξύ των απαιτήσεων του εργασιακού προγράμματος και του ΣΕΕ. Ρωτήθηκαν 231 εργαζόμενοι στον κλάδο των κατασκευών, όλων των ειδικοτήτων, στην Αυστραλία. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η σύγκρουση εργασίας οικογένειας αποτελεί διαμεσολαβητικό παράγοντα μεταξύ εργασιακού προγράμματος και παραγόντων ευεξίας, συμπεριλαμβανομένου του ΣΕΕ. Πιο συγκεκριμένα, οι πολλές ώρες εργασίας εβδομαδιαίως καθώς και το ακατάστατο ωράριο, επιδρούν αρνητικά στην ευεξία του εργαζόμενου και τον ωθούν στο ΣΕΕ, καθώς παρουσιάζονται ως παράγοντες δημιουργίας προβλημάτων στην οικογενειακή ζωή του εργαζόμενου. Τέτοια προβλήματα, βάση αποτελεσμάτων της έρευνας, ήταν η διαταραχή της σχέσης του ζευγαριού, του ρόλου του γονέα, των δραστηριοτήτων αναψυχής της οικογένειας και της διαχείρισης του νοικοκυριού. Οι παραπάνω δραστηριότητες εμφανίζονται στα αποτελέσματα της έρευνας, όταν διαταράσσονται από τα υπερβολικά και από τα ακανόνιστα ωράρια, να αποτελούν παράγοντες πρόβλεψης της συναισθηματικής εξάντλησης.

Οι Hakanen, Schaufeli, και Ahola (2007), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας τους, η οποία είχε σαν στόχο να διερευνήσει το μοντέλο εργασιακοί πόροι – απαιτήσεις σε σχέση με τις μεταβλητές του ΣΕΕ, της δέσμευσης και της κατάθλιψης. Η έρευνα έγινε με αντιπροσωπευτικό δείγμα 2.555 οδοντιάτρων στη Φινλανδία σε ένα διάστημα τριών χρόνων. Μεταξύ των αποτελεσμάτων παρουσιάστηκε και το δεδομένο ότι, το ΣΕΕ αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα της εμφάνισης κατάθλιψης και όχι το αντίστροφο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας του Lindblom και των συνεργατών του (2006), που αφορούσαν στην ποιότητα ζωής των εργαζομένων έδειξαν ότι, τα υψηλά και μέτρια επίπεδα του ΣΕΕ, συνδέονται με την υποκειμενική αίσθηση φτωχού εργασιακού κλίματος, καθώς επίσης και με την εμφάνιση κατάθλιψης, αγωνίας και συμπτωμάτων αϋπνίας.

Στα αποτελέσματα της έρευνας του Abu-bader (1999), παρουσιάστηκε επίσης ως αποτέλεσμα το δεδομένο ότι, το 71% των ερωτώμενων απάντησαν ότι συμφωνούν ή ότι συμφωνούν απόλυτα στην ερώτηση εάν εκδηλώνουν παράπονα συχνά για την εργασία τους.

Οι Korkeila, Töyry, Kumpulainen, Toivola, Räsänen, και Kalimo (2003), πραγματοποίησαν μια έρευνα, σκοπός της οποίας ήταν να διερευνήσουν τη σχέση μεταξύ



του ΣΕΕ και των αυτοαντιλαμβανόμενων επιπέδων υγείας. Η έρευνα διεξήχθη σε εθνικό επίπεδο και ερωτήθηκαν 3133 ψυχίατροι και παιδοψυχίατροι στη Φινλανδία. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι, το ΣΕΕ σχετίζεται με την εμφάνιση διανοητικών διαταραχών και συμπτωμάτων αϋπνίας για τα οποία γίνεται συστηματική χρήση ψυχοτροπικών φαρμάκων, τη χαμηλή θετική συσχέτιση με την εμφάνιση κατάθλιψης και τη μέτρια θετική συσχέτιση με τα μέτρια και τα χαμηλά – φτωχά επίπεδα αυτοαντιλαμβανόμενης υγείας.

Μια άλλη μεταβλητή η οποία διερευνήθηκε και παρουσίασε σχέση με το ΣΕΕ, είναι η καταπίεση στο χώρο εργασίας. Η συστηματική αρνητική στάση και συμπεριφορά του συναδέλφου που τρομοκρατεί το συνάδελφο για μεγάλο και συνεχές χρονικό διάστημα ορίζεται με τον αγγλικό όρο “bullying”. Οι Sá και Fleming (2008), παρουσίασαν τα αποτελέσματα της έρευνάς τους που αφορούσε 107 νοσηλευτές στην Πορτογαλία. Σκοπός της έρευνάς τους ήταν να διερευνήσουν τη σχέση που υπάρχει μεταξύ της καταπίεσης στο χώρο εργασίας, του ΣΕΕ και της πνευματικής υγείας του νοσηλευτικού προσωπικού. Συμπερασματικά, το νοσηλευτικό προσωπικό που βιώνει τέτοιες καταστάσεις, εμφανίζει συμπτώματα του ΣΕΕ και κυρίως της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης.

#### *Υγεία του εργαζόμενου*

Το τρισδιάστατο φαινόμενο του ΣΕΕ, ευθύνεται για σημαντικές επιπτώσεις της υγείας του εργαζόμενου. Η υγεία του εργαζόμενου, με τη γενικότερη έννοιά της που περιλαμβάνει το σωματικό, το ψυχολογικό και το διανοητικό επίπεδο, βρίσκεται σε κίνδυνο, με βάση τα αποτελέσματα πρόσφατων ερευνών. Το ΣΕΕ συνδέεται στενά με την εμφάνιση προβλημάτων υγείας (Shaufeli & Bakker, 2004).

Οι πιο πρόσφατες έρευνες που είδαν τη δημοσιότητα κάνουν εκτενή αναφορά στα προβλήματα υγείας που παρουσιάζονται στους εργαζόμενους, μετά από την έκθεσή τους για ένα μακρύ χρονικό διάστημα στο ΣΕΕ.

Μια δεκαετής έρευνα των Toppinen-Tanner, Ahola, Koskinen, και Väänänen (2009), ερεύνησε το ΣΕΕ ως παράγοντα πρόβλεψης μελλοντικής νοσηλείας σε νοσηλευτικό ίδρυμα για διανοητικές και καρδιοκυκλοφορικές διαταραχές. Η έρευνα διεξήχθη σε εργαζόμενους στον τομέα της βιομηχανίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν υψηλή συσχέτιση του ΣΕΕ ως παράγοντας πρόβλεψης της μελλοντικής νοσηλείας και κυρίως οι διαστάσεις

της επαγγελματικής εξάντλησης και του κυνισμού ήταν προβλεπτικοί της εισαγωγής των εργαζομένων σε νοσηλευτικό ίδρυμα.

Οι Grossi, Thomtén, Fandiño-Losada, Soares, και Sundin (2009), διερεύνησαν το ΣΕΕ ως παράγοντα πρόβλεψης της εμφάνισης και της διατήρησης του πόνου, σε γυναίκες στη Σουηδία. Τα αποτελέσματα που παρουσίασαν, απέδειξαν το γεγονός ότι το ΣΕΕ αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της εμφάνισης του συνολικού σωματικού πόνου και κυρίως του αυχένα και των ώμων, του πόνου στη μέση καθώς και μερικής ανικανότητας για εργασία. Το ΣΕΕ, αποτέλεσε προβλεπτικό παράγοντα της εμφάνισης, της διατήρησης και τελικώς της βλάβης που προκαλεί ο πόνος.

Ο Melamed (2009), ερευνώντας τον κίνδυνο εμφάνισης περιφερειακού μυοσκελετικού πόνου ως αποτέλεσμα του ΣΕΕ, διατύπωσε ως αποτέλεσμα την πιθανότητα να αποτελεί το ΣΕΕ παράγοντα κινδύνου εμφάνισης μυοσκελετικού πόνου, αλλά όχι την απόλυτη βεβαιότητα.

Οι van Doornen, Houtveen, Langelaan, Bakker, van Rhenen, και Schaufeli (2009), διεξήγαγαν έρευνα με σκοπό να ανακαλύψουν εάν το ΣΕΕ επηρεάζει την αυτόνομη λειτουργία της καρδιάς, προκαλώντας κολπικές αρρυθμίες ή ανωμαλίες στον καρδιακό κύκλο γενικότερα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι εργαζόμενοι που έχουν ΣΕΕ, δεν παρουσιάζουν τέτοιου είδους προβλήματα με την καρδιά τους.

Μια καινούργια έρευνα παρουσιάστηκε πρόσφατα, ρίχνοντας φως σε ένα κομμάτι των επιπτώσεων στην υγεία των εργαζομένων από το ΣΕΕ και αναφερόταν στη σχέση μεταξύ ΣΕΕ και αϋπνίας (Armon, 2009). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του ΣΕΕ και της εμφάνισης συμπτωμάτων αϋπνίας και πως οι δύο παράγοντες αλληλοενδυναμώνονται.

Ο Bakker (2009), πραγματοποίησε μια έρευνα με σκοπό να μελετήσει την επίδραση του ΣΕΕ ενός εργαζόμενου, στην υγεία του συντρόφου του. Στην έρευνα συμμετείχαν δάσκαλοι και ιατρικοί επισκέπτες από την Ελλάδα και την Ολλανδία. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει συσχέτιση του ΣΕΕ που βιώνει κάποιος με την υγεία του συντρόφου του και ειδικότερα αρνητική συσχέτιση με την υγεία και θετική συσχέτιση με τα συμπτώματα κατάθλιψης του συντρόφου.

Οι Vinokur, Pierce, και Lewandowski-Romps (2009), θέλησαν να ξεκαθαρίσουν τη σχέση μεταξύ του ΣΕΕ και των αντιλαμβανόμενων επιπέδων υγείας από μέρους των εργαζομένων. Πιλότοι της πολεμικής αεροπορίας, οι οποίοι είχαν λάβει μέρος σε θέατρα

πολεμικών επιχειρήσεων κατά την τελευταία εικοσαετία, έδειξαν ότι η επίδραση του ΣΕΕ στα αντιλαμβανόμενα επίπεδα υγείας ήταν σχετικά μικρότερη από την επίδραση των αντιλαμβανόμενων επιπέδων υγείας στο ΣΕΕ. Μεταφράζοντας τα αποτελέσματα, κατέληξαν ότι η εργασία, η οποία αποτελεί μόνο ένα κομμάτι από το σύνολο της ζωής ενός ανθρώπου και τα επίπεδα του ΣΕΕ, αυξομειώνονται ανάλογα με την εναλλαγή των εργασιακών συνθηκών.

Οι Leone, Huibers, Knottnerus, και Kant (2009), πραγματοποίησαν μια έρευνα με σκοπό να διαπιστώσουν τη μακροχρόνια σχέση μεταξύ του ΣΕΕ και της χρόνιας σωματικής κόπωσης. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας έδειξαν ότι τόσο το ΣΕΕ όσο και η χρόνια σωματική κόπωση αποτελούν παράγοντες πρόβλεψης ο ένας για τον άλλο παράγοντα και δεν υποκαθιστά ο ένας τον άλλον αλλά, συνυπάρχουν και συνδράμουν ο ένας τον άλλον προς την ίδια κατεύθυνση, δημιουργώντας στον εργαζόμενο ένα καθοδικό σπирάλ, χειροτερεύοντας συνεχώς την κατάστασή του.

Οι Soares, Macassa, Grossi, και Viitasara (2008), πραγματοποίησαν μια έρευνα σε σχέση με το αίσθημα της απελπισίας. Μια από τις παραμέτρους που εξέτασαν ήταν και το ΣΕΕ. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του ΣΕΕ και του αισθήματος της απελπισίας.

Οι Dahlin, Joneborg, και Runeson (2007), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που πραγματοποιήθηκε με τους φοιτητές στο πρώτο, το τρίτο και το έκτο έτος της ιατρικής σχολής της Στοκχόλμης και είχε σαν στόχο να διερευνήσει την αυτοεκτίμηση των φοιτητών που βασίζεται στην επίδοσή τους, σε σχέση με το ΣΕΕ. Το σημαντικότερο εύρημα από τα αποτελέσματά τους είναι ότι, η εξάντληση που παρουσιάζουν οι φοιτητές συνδέεται στενά με χαμηλά επίπεδα υγείας.

### ***Έρευνες στην Ελλάδα***

Οι προσπάθειες στην Ελλάδα έχουν αρχίσει εδώ και αρκετά χρόνια και αρκετές έρευνες έχουν δώσει σημαντικά αποτελέσματα. Εν τούτοις, βρίσκονται ακόμα σε αρχικό στάδιο. Οι περισσότερες αφορούν στον κλάδο παροχής υπηρεσιών υγείας, κάποιες στον αθλητισμό, κάποιες στην εκπαίδευση και κάποιες στο χώρο των επιχειρήσεων.

Οι Pappa, Anagnostopoulos, και Niakas (1998), παρουσίασαν μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, η οποία είχε σαν σκοπό να διερευνήσει την επαγγελματική εξάντληση του

ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού και τις επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. Τα αποτελέσματα που παρουσίασαν έδειξαν ότι, το επίπεδο του ΣΕΕ που παρουσιάζουν οι γιατροί και οι νοσηλευτές, έχει άμεση σχέση και επίπτωση στη μη ενδεδειγμένη αντιμετώπιση των περιστατικών, στην αρνητική εξέλιξη των περιστατικών και στη μειωμένη ικανοποίηση των ασθενών. Τα τρία προαναφερθέντα χαρακτηριστικά αποτελούν σημαντικούς δείκτες του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας ενός νοσηλευτικού ιδρύματος.

Οι Kantas και Vassilaki (1997), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που σκοπό είχε να μελετήσει το ΣΕΕ σε Έλληνες δασκάλους. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, οι Έλληνες δάσκαλοι παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα ΣΕΕ σε σχέση με τους Ευρωπαίους συναδέλφους τους

Οι Koustelios και Kousteliou (1998), διεξήγαγαν μια έρευνα σε 100 εκπαιδευτικούς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για να διαπιστώσουν το ΣΕΕ και τη σχέση του με την ικανοποίηση τους, τη σύγκρουση και την ασάφεια των ρόλων. Τα αποτελέσματά τους έδειξαν ότι, οι εν λόγω εκπαιδευτικοί είναι αρκετά ικανοποιημένοι με την εργασία τους αλλά όχι με το μισθό τους και με τις εργασιακές προοπτικές τους.

Ο Koustelios (2001), διεξήγαγε μια έρευνα για να διαπιστώσει το βαθμό του ΣΕΕ και τη σχέση του με δημογραφικές μεταβλητές. Εξέτασε 116 εργαζόμενους σε δημοτικά γυμναστήρια της Θεσσαλονίκης. Τα αποτελέσματα που παρουσίασε, επισήμαναν τα σχετικά χαμηλότερα επίπεδα ΣΕΕ και τα χαμηλά επίπεδα προσωπικής επίτευξης.

Ο Koustelios (2009), παρουσίασε τα αποτελέσματα μιας έρευνας, που σκοπός της ήταν να διερευνήσει τη σχέση μεταξύ ΣΕΕ και οργανωτικού μεγέθους της επιχείρησης. Ερωτήθηκαν 163 εργαζόμενοι σε δημόσια γυμναστήρια. Τα σημαντικότερα ευρήματά του ήταν, τα χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και τα υψηλά επίπεδα προσωπικής επίτευξης των εργαζομένων σε μικρούς αθλητικούς οργανισμούς.

Οι Papastylianou, Kaila, και Polychronopoulos (2009), διεξήγαγαν μια έρευνα σε 562 δασκάλους σε δημοτικά σχολεία, με σκοπό να διαπιστώσουν τη σχέση του ΣΕΕ με συναισθήματα κατάθλιψης και με τη σύγκρουση και την ασάφεια του ρόλου. Στα αποτελέσματα που παρουσίασαν συμπεράναν ότι, παρουσιάζεται θετική συσχέτιση μεταξύ των τριών συστατικών του ΣΕΕ και των ανεξάρτητων μεταβλητών που εξετάστηκαν. Συνολικά, οι Έλληνες δάσκαλοι παρουσιάζουν χαμηλά έως μέτρια επίπεδα του ΣΕΕ, κατάθλιψης, σύγκρουσης και ασάφειας του ρόλου.

Οι Tsigilis, Zachopoulou, και Grammatikopoulos (2006), διεξήγαγαν μια έρευνα με σκοπό να διερευνήσουν την εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με το ΣΕΕ, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, για τους νεοδιοριζόμενους δασκάλους. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, οι νεοδιόριστοι παρουσιάζουν μέτρια επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα, παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης, ενώ η ικανοποίηση δεν αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της συναισθηματικής εξάντλησης στο δημόσιο τομέα. Τέλος η ικανοποίηση στον ιδιωτικό τομέα συνδέεται με μειωμένα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης

Ο Antonίου (1999), παρουσίασε μια εκτεταμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση, που αφορούσε στα ατομικά χαρακτηριστικά και το ΣΕΕ σε επαγγελματίες της υγείας. Τα αποτελέσματά του έδειξαν ότι, όσον αφορά στο φύλο οι γυναίκες ιατροί παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης, όσον αφορά την ηλικία το ΣΕΕ εμφανίζεται περισσότερο στις νεότερες ηλικίες, οι άγαμοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα από τους έγγαμους, ενώ όσον αφορά στο επίπεδο σπουδών, οι επαγγελματίες της υγείας με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ.

Οι Καραμπάτσος, Γεωργιάδης, και Καρτερολιώτης (2008), διεξήγαγαν μια έρευνα με σκοπό να εξετάσουν δύο μοντέλα του ΣΕΕ σε προπονητές κλασικού αθλητισμού. Στα αποτελέσματά τους ανέφεραν ότι προβλεπτικός παράγοντας της εμφάνισης του ΣΕΕ είναι το αντιλαμβανόμενο άγχος και ότι η κοινωνική υποστήριξη και η ανθεκτικότητα της ιδιοσυγκρασίας του ατόμου, αποτελούν μεταβλητές μείωσης των επιπέδων του ΣΕΕ. Επίσης, επιβεβαίωσαν τους τρεις παράγοντες που αποτελούν το ΣΕΕ.

Ο Καραμπάτσος (2006), διεξήγαγε μια έρευνα με σκοπό να διερευνήσει το ΣΕΕ σε σχέση με το ύφος ηγετικής συμπεριφοράς σε προπονητές κλασικού αθλητισμού. Στα αποτελέσματά του ανέφερε ότι, το δημοκρατικό και το αυταρχικό ύφος ηγετικής συμπεριφοράς, δεν επηρεάζουν τα επίπεδα του ΣΕΕ. Ο ίδιος (Καραμπάτσος, 2004), παρουσίασε μια έρευνα που είχε σαν στόχο να μελετήσει το ΣΕΕ σε σχέση με δημογραφικές μεταβλητές σε προπονητές κλασικού αθλητισμού. Τα αποτελέσματα που παρουσίασε ανέφεραν ότι, τα επίπεδα του ΣΕΕ που βιώνουν οι προπονητές κλασικού αθλητισμού είναι από χαμηλά έως μέτρια. Στις υποκλίμακες μέτρησης των παραγόντων φαίνεται ότι παρουσιάζουν μέτρια συναισθηματική εξάντληση και χαμηλές αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα. Από τις υπόλοιπες δημογραφικές μεταβλητές τις οποίες διερεύνησε, στατιστικά σημαντική διαφορά παρουσίασε η τρίτη από

τις τέσσερις ηλικιακές ομάδες , η οποία παρουσίασε υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ και στους τρεις παράγοντες. Το γεγονός αυτό αποδίδεται από τον ερευνητή, στην κρισιμότητα που παρουσιάζει η καριέρα του προπονητή σε αυτό το στάδιο και που συμπίπτει με την ηλικία του.

Οι Αποστολίδης, Καραμπάτσος, και Μαλουσάρης (2004), διεξήγαγαν μια έρευνα που σαν σκοπό είχε την αξιολόγηση και τη σύγκριση του βαθμού του ΣΕΕ σε προπονητές καλαθοσφαίρισης, πετοσφαίρισης και κλασικού αθλητισμού. Στα συμπεράσματα που προέκυψαν από τα αποτελέσματα, ανέφεραν ότι, στο σύνολό τους οι προπονητές παρουσίασαν χαμηλά επίπεδα του ΣΕΕ. Όσον αφορά στις υποκλίμακες και οι τρεις κατηγορίες εμφάνισαν μέτρια επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, χαμηλά προσωπικής επίτευξης, ενώ στην αποπροσωποποίηση, οι της καλαθοσφαίρισης εμφανίζουν μέτρια και οι άλλες δύο κατηγορίες χαμηλά επίπεδα.

### ***Παρεμβάσεις για τη Μείωση του ΣΕΕ***

Αν και τα τελευταία χρόνια, το ενδιαφέρον για τη διερεύνηση του φαινομένου του ΣΕΕ, αυξάνεται συνεχώς, παρατηρούνται πολλά προβλήματα στην μελέτη, στην έρευνα, στα συμπεράσματα και στις προτάσεις με τις οποίες προτείνεται η πρόληψη και η αντιμετώπισή του.

Είναι πλέον φανερό από τα αποτελέσματα που παρουσιάζουν όλοι οι ερευνητές, ότι η αυξανόμενη εργασιακή πίεση που προκαλείται, τόσο από οργανωτικούς, όσο και από προσωπικούς και κοινωνικούς παράγοντες, δημιουργούν προβλήματα κατ' αρχήν στον ίδιο τον εργαζόμενο και κατ' επέκταση στην επιχείρηση – οργανισμό. Το επιπλέον κόστος για την επιχείρηση, η μειωμένη απόδοση και επίδοση του εργαζόμενου, το κόστος από τα προβλήματα υγείας, τα προβλήματα υγείας αυτά καθαυτά, τα προβλήματα με το κοινωνικό περιβάλλον και πληθώρα άλλων διαταραχών, καθιστούν το ΣΕΕ ένα από τα κυριότερα προβλήματα τα οποία έχει να αντιμετωπίσει η σύγχρονη επιχείρηση και ο εργαζόμενος.

Τα προβλήματα που εμφανίζονται, αναφέρονται στο γεγονός του ότι δεν υπάρχει σταθερό πλαίσιο ορισμού του ΣΕΕ. Κατά συνέπεια, τα αποτελέσματα των ερευνών δεν γίνονται καθολικώς αποδεκτά από την ερευνητική και επιστημονική κοινότητα. Σαν αποτέλεσμα αυτού, οι παρεμβάσεις που προτείνονται δεν είναι κοινώς αποδεκτές από τον κόσμο των στελεχών των επιχειρήσεων, οι οποίοι τις βλέπουν και με κάποια καχυποψία.

Το γεγονός της μη ύπαρξης ενός ενιαίου πλαισίου παρεμβάσεων, εξηγείται από το ερευνητικό κενό που υπάρχει, καθώς δεν έχει καθοριστεί ακόμα ο αριθμός και η ποιότητα με την οποία συμβάλουν, οι μεταβλητές που εμπλέκονται, στην δημιουργία ή την αποτροπή του ΣΕΕ και των συστατικών του (Schaufeli & Enzmann, 1998).

#### *Μείωση του ΣΕΕ μέσω αλλαγών και παρεμβάσεων*

Από την αρχή της εμφάνισής του, το ΣΕΕ, δεν αποτελεί ένα θεωρητικό χώρο ενασχόλησης των ερευνητών με κάποιο αόρατο ψυχολογικό φαινόμενο, αλλά με ένα γεγονός μέσα στο εργασιακό και ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον. Το φαινόμενο αυτό είναι εμφανές, κυρίως από τις συνέπειες που δημιουργεί τόσο στους εργαζόμενους όσο και στις επιχειρήσεις και γενικότερα στις οικονομίες. Είναι μια υπαρκτή ψυχολογική οντότητα που με την εμφάνισή της άρχισαν να εμφανίζονται και οι προτάσεις για την αντιμετώπιση της.

Για να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο πρέπει να γίνει μια κατηγοριοποίηση των παρεμβάσεων που προτείνονται για εφαρμογή. Οι παρεμβάσεις μπορούν να διαχωριστούν σε ατομικό επίπεδο, στη διαδραστικότητα του ατομικού με το οργανωτικό επίπεδο και σε οργανωτικό επίπεδο (De Frank & Cooper, 1987).

#### *Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο*

Στο ατομικό επίπεδο το άτομο πρέπει να μαθαίνει να αντιμετωπίζει το στρες και να προστατεύεται από αρνητικές επιδράσεις, ελέγχοντας τις αντιδράσεις του κάτω από συνθήκες πίεσης. Στη σχέση μεταξύ ατομικού και οργανωτικού επιπέδου πρέπει να προάγεται η αντίσταση του εργαζόμενου σε στρεσογόνα εργασιακά ερεθίσματα, σε συνεργασία μεταξύ ατόμου και οργανισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σχέση του εργαζόμενου με το περιεχόμενο του οργανισμού. Η κύρια αλλαγή που μπορεί να αποτελέσει βάση για την αποφυγή του ΣΕΕ είναι η οργανωτική παρέμβαση. Αυτού του είδους η αλλαγή στη βάση και στη φιλοσοφία του οργανισμού, μπορεί να έχει άμεσα και μόνιμα αποτελέσματα στην αλλαγή της εργασίας (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Οι αλλαγές σε ατομικό επίπεδο και στο στάδιο της αναγνώρισης του προβλήματος, μπορεί να πραγματοποιηθεί με την καταγραφή της εμφάνισης συμπτωμάτων που ίσως είναι ανησυχητικά, κάτι σαν ένα είδος ημερολογίου. Σε περίπτωση που η συχνότητα και η ένταση είναι μεγαλύτερες, η χρήση ειδικών τεστ μπορεί να δώσει ξεκάθαρη εικόνα.

Επίσης, η ενημέρωση σχετικά με το στρες και το ΣΕΕ είναι ένα πρώτο βήμα. Ένα βήμα πιο πέρα είναι η προαγωγή του υγιεινού τρόπου ζωής, συμπεριλαμβανομένου και της φυσικής άσκησης (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Επίσης οι γνωσιακές και συμπεριφορικές τεχνικές όπου το άτομο αντιλαμβάνεται την κατάσταση που του προκαλεί το στρες, δεν αντιδρά αυτόματα, αλλά προσπαθεί να ελέγξει τα συναισθήματά του, να αλλάξει γωνία αντίληψης και παράλληλα να αναπτύξει διαφορετική δράση. Η αλλαγή της αντίληψης γίνεται μέσω της στάθμισης παραγόντων όπως η σοβαρότητα του στρεσογόνου ερεθίσματος (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Τέλος η εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και μείωσης της υπερβολικής έντασης στην οποία βρίσκεται το άτομο, αποτελεί σημαντικό σύμμαχο για την καταπολέμηση του ΣΕΕ. Στην χαλάρωση περιλαμβάνονται τεχνικές χαλάρωσης των μυών, τεχνικές αναπνοών, τεχνικές διαλογισμού και τεχνικές βιοανατροφοδότησης (Schaufeli & Enzmann, 1998).

#### *Παρεμβάσεις στο επίπεδο της σχέσης εργαζόμενου-οργανισμού*

Όσον αφορά στις παρεμβάσεις στο επίπεδο που αλληλεπιδρούν ο εργαζόμενος με τον οργανισμό, αυτές αφορούν την προσωπική σκιαγράφιση του ψυχολογικού προφίλ του εργαζόμενου. Αυτό επιτυγχάνεται με διάφορα εργαλεία που καταγράφουν την αντιμετώπιση των στρεσογόνων παραγόντων, τους τρόπους αντιμετώπισης από τον εργαζόμενο καθώς και τις αντιδράσεις σε αυτούς. Επίσης οι παρεμβάσεις αναφέρονται στη σωστή διαχείριση του εργασιακού χρόνου και όπως αναφέρει και η Maslach (1982b), στην έξυπνη εργασία παρά στη σκληρή και στην ύπαρξη διαλλείματος. Ακόμα, η εκπαίδευση στις διαπροσωπικές δεξιότητες είναι πολύ σημαντικές για εργασίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών, καθώς και στη συναναστροφή με συναδέλφους ή και προϊστάμενους (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Μια ακόμα παρέμβαση που είναι σημαντική είναι η προετοιμασία του εργαζόμενου για τις πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Συνήθως, όταν κάποιος εισέρχεται σε ένα εργασιακό περιβάλλον, ίσως και λόγω της διαφήμισης της θέσης, έχει υψηλές απαιτήσεις από τον εαυτό του, οι οποίες ενισχύονται από τις προσδοκίες για αυτονομία, επίδειξη των ικανοτήτων και άλλα (Cherniss, 1980a). Καλό λοιπόν είναι να παρουσιάζεται η πραγματική κατάσταση ή και η προετοιμασία των εργαζόμενων για την αντιμετώπιση αληθινών και πραγματικών καταστάσεων μέσω εκπαίδευσης προσαρμογής (Schaufeli & Enzmann, 1998).



Ένας άλλος παράγοντας που πρέπει να αποτελέσει ουσιαστική παρέμβαση στο επίπεδο εργαζόμενος – οργανισμός, είναι η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής του εργαζόμενου. Ο Freudenberger (1974), ονόμασε το ΣΕΕ «ασθένεια της μεγάλης δέσμευσης» και «ασθένεια των υπέρ – επιτυχιών». Η Maslach (1982b) όμως κατέθεσε την άποψη ότι όταν δεν υπάρχει τίποτε άλλο εκτός από την εργασία, τότε και ο άνθρωπος βιώνει καταστροφή όταν παρουσιάζονται προβλήματα στην εργασία του και θεωρεί ότι υπάρχει η στρατηγική της αποσυμπίεσης για να έρθει σε ισορροπία η εργασία με την προσωπική ζωή. Η τεχνική αυτή έγκειται σε απλές δραστηριότητες για να μειωθεί η υπερβολική εργασιακή πίεση και να μη μεταφέρεται στην προσωπική καθημερινότητα του ατόμου.

Μια άλλη παρέμβαση αφορά στη μεταβλητή της συναδελφικής υποστήριξης. Αυτή επιτυγχάνεται μέσω της δημιουργίας ομάδων εργαζομένων που συναναστρέφονται μεταξύ τους σε κοινωνικό επίπεδο, βρίσκοντας παράλληλα την ευκαιρία να συζητήσουν και να λύσουν εργασιακά προβλήματα που τους αφορούν αλλά και να δηλώσουν την αλληλοϋποστήριξή τους. Τέτοιες εκφάνσεις αλληλοϋποστήριξης είναι η αναγνώριση, η άνεση, η βοήθεια και η συντροφικότητα που μπορεί να νιώσει και να δεχτεί κάποιος από το συνάδελφό του (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Από την πλευρά της διαχείρισης, η καθοδήγηση και η συμβουλευτική που βασίζεται στην κοινωνική υποστήριξη και την ανατροφοδότηση, αποτελούν τεχνικές παρέμβασης που δημιουργούν προϋποθέσεις καλύτερης απόδοσης και βελτιωμένης ποιότητας από μέρους των εργαζομένων. Επίσης είναι σημαντικό, η διαχείριση, να δίνει και τις προοπτικές καριέρας στον εργαζόμενο. Αυτή η παρέμβαση δίνει στον εργαζόμενο μια ανάλυση της θέσης του, με τα αδύνατα σημεία του, τα δυνατά του σημεία, τα ενδιαφέροντά του και τις ικανότητές του και παρουσιάζει μια ανάλυση της προοπτικής του σε σχέση με τον οργανισμό και το ρόλο του εργαζόμενο σε αυτόν (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Άλλα είδη παρέμβασης στο συγκεκριμένο επίπεδο είναι η εξειδικευμένη συμβουλευτική και η ψυχοθεραπεία. Αυτές είναι δύο παρεμβάσεις που μπορεί να δεχτεί ο εργαζόμενος, σαν θεραπευτικές αγωγές, αφού αναφέρονται σε εργαζόμενους που ήδη έχουν εμφανή συμπτώματα του ΣΕΕ (Schaufeli & Enzmann, 1998).

### *Παρεμβάσεις σε οργανωτικό επίπεδο*

Σε οργανωτικό επίπεδο, οι παρεμβάσεις που αναφέρονται είναι ο έλεγχος του στρες από μέρους του οργανισμού, ο ψυχολογικός έλεγχος όπως ακριβώς και ο ετήσιος ιατρικός έλεγχος, η βελτίωση του περιεχομένου της εργασίας μειώνοντας το εργασιακό φορτίο, επανασχεδιάζοντας την εργασία, παρέχοντας διάκριση των ρόλων και του περιβάλλοντος εργασίας ως φυσικού χώρου δραστηριότητας, ο προγραμματισμός του χρόνου, παρέχοντας επιπλέον μέρες άδειας, η ανάπτυξη της διαχείρισης, ώστε να είναι σε θέση να δημιουργήσει το επιθυμητό εργασιακό περιβάλλον, η διαχείριση της καριέρας, ώστε να αντιμετωπίσει με υπευθυνότητα την εξέλιξη της καριέρας του εργαζόμενου, η επανεκπαίδευση του εργαζόμενου ώστε να βελτιώσει τα προσόντα του εργαζόμενου, η εφαρμογή εταιρικών προγραμμάτων φυσικής αγωγής και βελτίωσης της ευεξίας με συμμετοχή σε εταιρικές αθλητικές δραστηριότητες, η αναμενόμενη κοινωνικοποίηση που αναφέρεται στην ενσωμάτωση του εργαζόμενου σε αναμενόμενο περιβάλλον και σε πραγματικές συνθήκες εργασίας, η διαχείριση συγκρούσεων, επικοινωνίας και λήψης αποφάσεων, η οργανωτική ανάπτυξη, η εγκαθίδρυση υπηρεσιών εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας, τα προγράμματα βοήθειας των εργαζομένων και η εξωτερική εργασία του εργαζόμενου, που αναφέρεται σε εργασία εκτός των στενών ορίων του οργανισμού (Schaufeli & Enzmann, 1998).

### ***Έρευνα και Πρακτική***

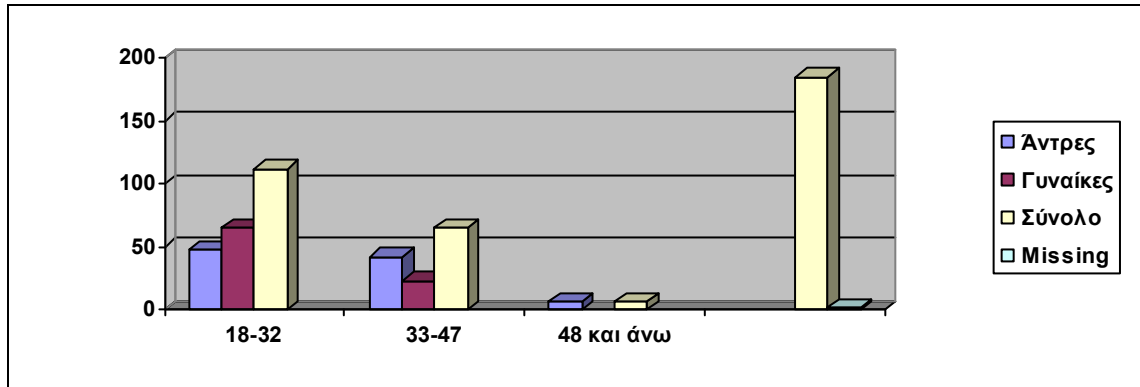
Υπάρχει ένα μεγάλο χάσμα μεταξύ των ερευνητών και αυτών που καλούνται να εφαρμόσουν τις προτεινόμενες παρεμβάσεις σε πρακτικό επίπεδο. Αυτό συμβαίνει για διάφορους λόγους.

Η μικρή και όχι τόσο εκτεταμένη ενημέρωση των διευθυντών, διοικητών, συμβούλων για τους κινδύνους που ενέχει η εμφάνιση ενός τέτοιου φαινομένου μέσα σε ένα εργασιακό περιβάλλον, η μη δραστική και εκτεταμένη εφαρμογή παρεμβάσεων σε οργανωτικό επίπεδο, η μη εκτεταμένη έρευνα που αποδεικνύει το όφελος των παρεμβάσεων σε ατομικό επίπεδο και η μετριοπαθής έως αδιάφορη εφαρμογή των ευρημάτων των ερευνητών για παρεμβατικά προγράμματα και πολιτικές οργανωτικής ανάπτυξης.

## ΜΕΘΟΔΟΣ

### Συμμετέχοντες

Στην έρευνα συμμετείχαν 185 εργαζόμενοι σε ιδιωτικά γυμναστήρια του νομού Αττικής, από τους οποίους οι 93 (50,3%) ήταν άντρες και οι 92 (49,7%) ήταν γυναίκες.



Γράφημα 1. Αριθμός συμμετεχόντων ως προς το φύλο και την ηλικία

Ως προς την ηλικία των συμμετεχόντων, το μεγαλύτερο ποσοστό 60,9% (112 άτομα), ανήκουν στην κατηγορία ηλικιών από 18 έως 32 ετών, το 35,3% (65 άτομα) κατατάσσεται στις ηλικίες από 33 έως 47 και μόνο το 3,3% (6 άτομα) ανήκουν στην κατηγορία ηλικιών 48 και άνω. Περισσότερες γυναίκες (65 άτομα) από ότι άντρες (47 άντρες) ανήκουν στις ηλικίες από 18 έως 32 ετών, ενώ περισσότεροι άντρες (42 άτομα) παρά γυναίκες (23 άτομα) κατατάσσονται στις ηλικίες από 33 έως 47 ετών  $\chi^2(182)=5,01, p<.05$ . Δύο άτομα δεν απάντησαν στη συγκεκριμένη ερώτηση (Γράφημα 1), (Πίνακας 1).

Πίνακας 1. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς το φύλο και την ηλικία

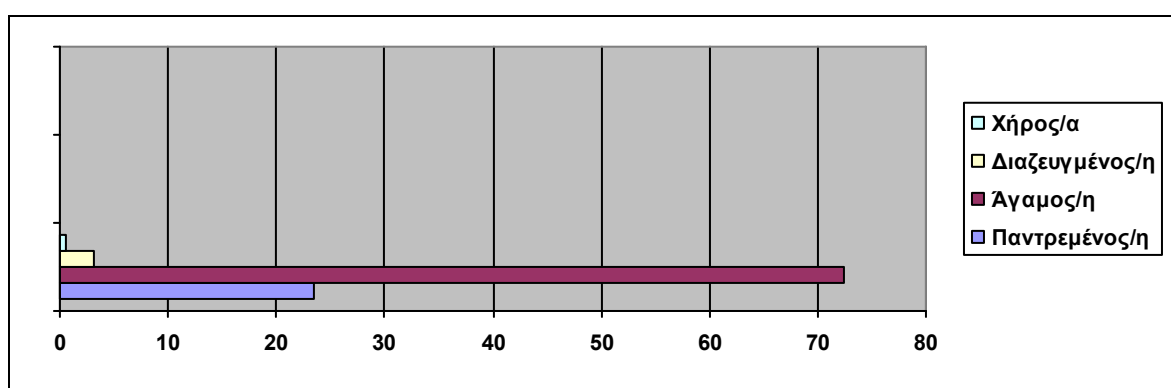
Ηλικία	Φύλο				Σύνολο	
	Αντρες		Γυναίκες			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
18-32	47	52,8	65	73,9	112	63,3
33-47	42	47,2	23	26,1	65	36,7
Σύνολο	89	50,3	88	49,7	177	100

Σημείωση: Τα ποσοστά έχουν υπολογιστεί για την ηλικία. 2 άτομα δεν απάντησαν σχετικά με την ηλικία

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, το μεγαλύτερο ποσοστό 72,4% (134 άτομα) ήταν άγαμοι, το 23,4% (44 άτομα) ήταν παντρεμένοι, διαζευγμένοι δήλωσαν έξι άτομα (3,2%) και χήρος ήταν μόνο ένας εργαζόμενος (0,5%). Τα ποσοστά δεν διαφέρουν σημαντικά ως προς το φύλο των συμμετεχόντων (Γράφημα 2), (Πίνακας 2).

**Πίνακας 2.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

Οικογενειακή κατάσταση	<i>f</i>	%
Παντρεμένος	44	24,7
Άγαμος	134	75,3
Σύνολο	178	100



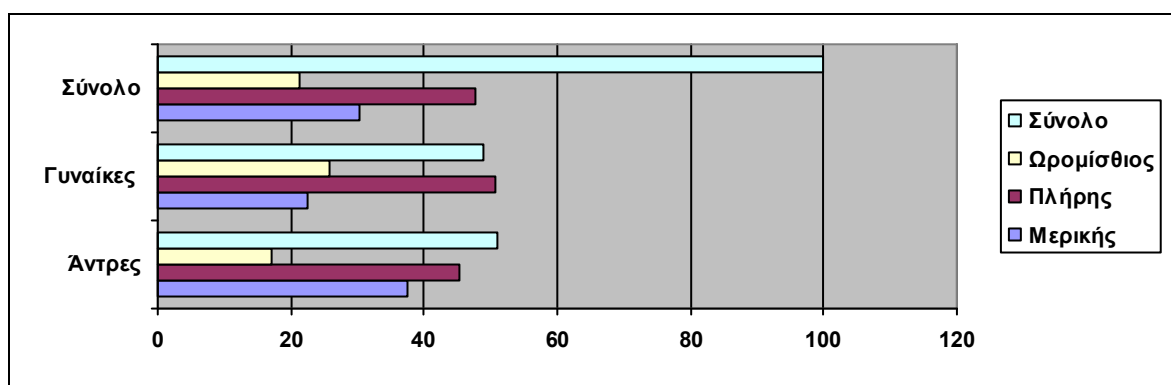
**Γράφημα 2.** Ποσοστά συμμετεχόντων ως την οικογενειακή κατάσταση

Ως προς το είδος της απασχόλησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (47,8%) ήταν με σχέση εργασίας πλήρους απασχόλησης, με μερική απασχόληση ήταν το 30,2% των συμμετεχόντων και ωρομίσθια απασχόληση δήλωσε το 21,4% των συμμετεχόντων. Ως προς το φύλο και την απασχόληση προέκυψαν οι εξής σημαντικές διαφορές: Περισσότεροι άντρες παρά γυναίκες δήλωσαν ότι έχουν θέση εργασίας μερικής απασχόλησης, ενώ περισσότερες γυναίκες παρά άντρες εργάζονταν ως ωρομίσθιες στα ιδιωτικά γυμναστήρια ( $\chi^2(181)=3,97, p<.05$ ) (Πίνακας 3), (Γράφημα 3).

**Πίνακας 3.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς το φύλο και το είδος της απασχόλησης

Απασχόληση	Φύλο				Σύνολο	
	Άντρες		Γυναίκες			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Μερικής	35	37,6	20	22,7	55	30,4
Πλήρης	42	45,2	45	51,1	87	48,1
Ωρομίσθιος	16	17,2	23	26,1	39	21,5
Σύνολο	93	51,4	88	48,6	181	100

Σημείωση: Τα ποσοστά έχουν υπολογιστεί για το φύλο. 4 άτομα δεν απάντησαν σχετικά με την απασχόληση

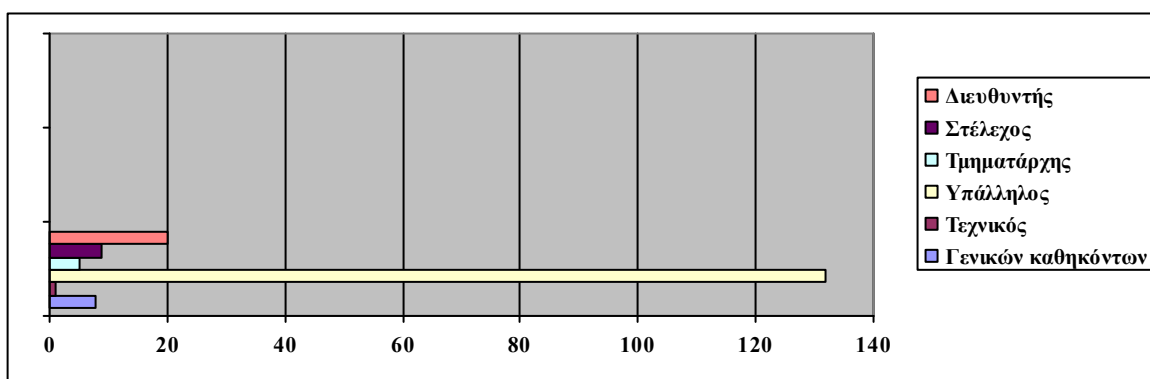


**Γράφημα 3.** Γραφική παράσταση της σχέσης φύλο – είδος απασχόλησης

Ως προς την θέση εργασίας των συμμετεχόντων, η πλειοψηφία (72,5%, 132 άτομα) δήλωσε ότι εργάζεται ως υπάλληλος στα ιδιωτικά γυμναστήρια, το 11% (20 άτομα) είχε θέση διευθυντή, το 7,7% (14 άτομα) εκτελούσε εργασίες Γενικών Καθηκόντων και οι υπόλοιποι δήλωσαν εργάζονταν ως στελέχη, τμηματάρχες και τεχνικοί. Δεν βρέθηκαν διαφορές ως προς το φύλο. Τρία άτομα δεν απάντησαν στο συγκεκριμένο ερώτημα (Γράφημα 4), (Πίνακας 4).

**Πίνακας 4.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς τη θέση εργασίας

Θέση Εργασίας	<i>f</i>	%
Γενικών καθηκόντων	14	7,7
Τεχνικός	2	1,1
Υπάλληλος	132	72,5
Τμηματάρχης	5	2,7
Στέλεχος	9	4,9
Διευθυντής	20	11
Σύνολο	182	100



**Γράφημα 4.** Αριθμός συμμετεχόντων ως προς τη θέση εργασίας

Ως προς το επίπεδο σπουδών και το φύλο, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (78%) είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου, ενώ 22% είναι απόφοιτοι Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Ως προς το φύλο και το επίπεδο σπουδών προέκυψαν οι εξής σημαντικές διαφορές: Περισσότεροι άντρες παρά γυναίκες δήλωσαν ότι έχουν ολοκληρώσει πανεπιστημιακές σπουδές, ενώ περισσότερες γυναίκες παρά άντρες είναι απόφοιτες Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ( $\chi^2 (177)=8,02, p<.01$ ), (Πίνακας 5).

**Πίνακας 5.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των εργαζομένων ως προς το φύλο και το επίπεδο σπουδών

Επίπεδο σπουδών	Φύλο				Σύνολο	
	Αντρες		Γυναίκες			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Έως και Β' βάθμιας	12	13,3	27	31	39	22
Πανεπιστημιακής και άνω	78	86,7	60	43,5	138	78
Σύνολο	90	50,8	87	49,2	177	100

*Σημείωση:* Τα ποσοστά έχουν υπολογιστεί για το φύλο. 8 άτομα δεν απάντησαν

### **Ερωτηματολόγιο**

#### *Δημογραφικό ερωτηματολόγιο*

Το πρώτο ερωτηματολόγιο που χορηγήθηκε ήταν το Δημογραφικό ερωτηματολόγιο, το οποίο περιέχει γενικές ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το είδος της απασχόλησης, τη θέση εργασίας και το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων.

#### *Επαγγελματική εξάντληση*

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο του ΣΕΕ, που παραχωρήθηκε από τον κ. Αλέξανδρο – Σταμάτιο Αντωνίου (Αντωνίου και Ξένου, 2008). Το εν λόγω ερωτηματολόγιο αποτελεί την Ελληνική έκδοση του Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS) (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), το οποίο είναι κατάλληλο για τη μέτρηση της εξαρτημένης μεταβλητής που διερευνήθηκε. Η κλίμακα αποτελείται από 16 ερωτήματα. Πέντε από αυτά αναφέρονται στο πρώτο παράγοντα του ΣΕΕ, τη συναισθηματική εξάντληση. Έξι ερωτήματα αναφέρονται στην αποπροσωποποίηση ή αλλιώς κυνισμό, ενώ τα υπόλοιπα πέντε αναφέρονται στα προσωπικά επιτεύγματα. Η μέτρηση του κάθε ερωτήματος έγινε με μια 7-βάθμια κλίμακα Likert, όπου 0 = ποτέ και 6 = κάθε μέρα. Το MBI – GS, αποτελεί εξέλιξη του αρχικού MBI και ενώ η πρώτη έκδοση του ερωτηματολογίου αφορούσε τους εργαζόμενους στον κλάδο της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, η νεότερη έκδοση (MBI – GS), σχεδιάστηκε για τη μέτρηση σε όλους τους κλάδους των επαγγελματιών. Έτσι, ήταν κατάλληλο και για την έρευνα σε εργαζόμενους σε ιδιωτικά γυμναστήρια, μιας και υπάρχει πλήθος διαφορετικών επαγγελματιών, που εργάζονται σε αυτόν τον κλάδο.

Πολλές έρευνες έχουν ασχοληθεί με την δομική εγκυρότητα του εν λόγω ερωτηματολογίου (MBI – GS). Οι Langballe, Falkum, Innstrand, και Aasland (2006), διεξήγαγαν μια έρευνα με σκοπό να μελετήσουν την ύπαρξη των τριών παραγόντων του ΣΕΕ. Σε αυτή την έρευνα πήραν μέρος οκτώ διαφορετικές εργασιακές ομάδες, δικηγόροι, γιατροί, νοσηλευτές, εκπαιδευτικοί, κληρικοί, οδηγοί λεωφορείων και εργαζόμενοι στους κλάδους της διαφήμισης και της τεχνολογίας των πληροφοριών (n=5,024). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι με την επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση μέσω του προγράμματος LISREL, το παραγωγικό μοντέλο με τους τρεις παράγοντες υπερτερούσε έναντι αυτών με το ένα και με τους δύο παράγοντες σε όλες τις εργασιακές ομάδες, εκτός από αυτή των εργαζομένων στη διαφήμιση ( $\chi^2 (681)=3406.8$ , CFI=.96). Όταν πραγματοποιήθηκε επιπλέον παραγοντική ανάλυση σε ατομικό επίπεδο, τότε παρουσιάστηκε ξεκάθαρα η υπεροχή του μοντέλου των τριών παραγόντων.

Οι Worley, Vassar, Wheeler, και Barnes (2008), παρουσίασαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που αφορούσε στην ανασκόπηση και στη μετα-ανάλυση 45 ερευνών, με σκοπό να διερευνήσουν και να μελετήσουν τη δομική εγκυρότητα του MBI. Τα αποτελέσματα που παρουσίασαν συμφωνούν με την εννοιολογική προσέγγιση των Maslach και Jackson (1981), που αφορά στην ύπαρξη των τριών παραγόντων του MBI.

Οι Vanheule, Rosseel, και Vlerick (2007), πραγματοποίησαν μια έρευνα σε δύο διαφορετικούς πληθυσμούς, νοσηλευτών και εργαζομένων σε ιδρύματα, με σκοπό να διερευνήσουν τη δομική εγκυρότητα και να μετρήσουν τη σταθερότητα του MBI-HSS και πιο συγκεκριμένα μία συντομότερη έκδοση 20 ερωτημάτων και όχι 22 όπως το πρωτότυπο ερωτηματολόγιο. Τα αποτελέσματα που παρουσίασαν έδειξαν ότι, η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση, παρουσίασε ικανοποιητικά αποτελέσματα κατά την εξέταση της σύντομης έκδοσης του ερωτηματολογίου και στους δύο πληθυσμούς ( $\chi^2 (167)=1171.68$ , CFI=.93 για το νοσηλευτικό προσωπικό και  $\chi^2 (167)=695.84$ , CFI=.92 για τους εργαζόμενους μη νοσηλευτές). Αντιθέτως η σταθερότητα τόσο μεταξύ των δειγμάτων όσο και μεταξύ των υποκλιμάκων των παραγόντων δεν παρουσιάστηκε ικανοποιητική.

Ο Bakker και οι συνεργάτες του (2002), στα αποτελέσματα της έρευνάς τους, απέδειξαν την ύπαρξη των τριών παραγόντων του ΣΕΕ, ανεξαρτήτως εργασιακού επιπέδου ή περιεχομένου της εργασίας, μεταξύ των οκτώ διαφορετικών επαγγελματιών, καθώς και τη μεταξύ τους διάκριση ( $\chi^2 (816)=2423$ ,  $p<.001$ , GFI=.903, CFI=.918) Αυτό αποδεικνύει ότι το MBI-GS, είναι το κατάλληλο ερευνητικό εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ



σε όλο το φάσμα των επαγγελμάτων. Τέλος η εσωτερική συνέπεια του ερωτηματολογίου, είναι υψηλή σε κάθε υποκλίμακα και σε κάθε επαγγελματική κατηγορία που εξετάστηκε στην έρευνα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε για να ελεγχθεί η συχνότητα με την οποία χρησιμοποιείται το κάθε ερευνητικό εργαλείο, παρουσιάστηκε συντριπτική πλειοψηφία του MBI έναντι όλων των άλλων κλιμάκων καθώς, σε 963 διδακτορικές διατριβές, μεταξύ 1976 – 1996, που αφορούσαν το ΣΕΕ, το ποσοστό χρήσης του MBI ήταν 91% των περιπτώσεων. Επίσης, όσον αφορά τις εκδόσεις, όπως άρθρα περιοδικών, σε σύνολο 498 εκδόσεων, το MBI χρησιμοποιήθηκε στο 93% των περιπτώσεων. Αυτό αποδεικνύει ότι το MBI είναι αυτό που μετράει το ΣΕΕ (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Καταλήγοντας, το MBI-GS, αποτέλεσε την επιλογή του ερευνητή ως εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ. Αυτό συνέβη γιατί από τη βιβλιογραφία πιστοποιούνται, η δομική του εγκυρότητα, η εσωτερική και εξωτερική του αξιοπιστία και η σταθερότητά του. Επίσης η ευρεία χρήση του από τους επιστημονικούς και ερευνητικούς κύκλους παγκοσμίως, το καθιστούν ως το επικρατέστερο και πιο αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης του ΣΕΕ για διαφορετικά επαγγέλματα. Τα στοιχεία για τη δομή και την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στην ενότητα των ευρημάτων.

### ***Διαδικασία συλλογής δεδομένων***

Με τη μέθοδο της σταδιακής δειγματοληψίας (Καμπίτσης, 2004), από τις τρεις νομαρχίες του νομού Αττικής και με κλήρωση, επιλέχθηκε τυχαία η νομαρχία Αθηνών. Από τους 48 δήμους της νομαρχίας Αθηνών με κλήρωση επιλέχθηκαν τυχαία 30 δήμοι (Παράρτημα 4). Από τέσσερεις ιστοσελίδες, [www.xo.gr](http://www.xo.gr), [www.gymnastirio.gr](http://www.gymnastirio.gr), <http://www.acci.gr/acci/SearchBusinessNames/CatalogBusinessMembersofACCI/tabid/156/language/el-GR/Default.aspx> και [www.siga.gr](http://www.siga.gr) που αντιστοιχούν στον χρυσό οδηγό επαγγελματιών, ιδιωτικής εταιρείας παροχής υπηρεσιών σε ιδιωτικά γυμναστήρια, το σύλλογο ιδιοκτητών γυμναστηρίων Αττικής και του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών (ΕΒΕΑ), εντοπίστηκαν 201 ιδιωτικά γυμναστήρια. Από αυτά, επιλέχθηκαν με κλήρωση, τυχαία τα 101. Τον Ιούλιο του 2009, ο ερευνητής επικοινωνήσε με τους ιδιοκτήτες ή τους διευθυντές των γυμναστηρίων και αφού τους έκανε μια σύντομη παρουσίαση της έρευνας, τονίζοντας πάντα τον προαιρετικό χαρακτήρα της συμμετοχής

τους, ζήτησε την άδεια να διεξάγει την έρευνα σε αυτά. Από τα 101 γυμναστήρια που είχαν προεπιλεγεί, τα 16 απάντησαν αρνητικά, τα 8 είχαν κλείσει σαν επιχειρήσεις και τα 77 απάντησαν θετικά ως προς τη συμμετοχή τους. Λόγω των καλοκαιρινών διακοπών του Αυγούστου, τα γυμναστήρια υπολειπομένησαν, δεν είχαν πλήρες πρόγραμμα και έκλειναν για διακοπές. Έτσι, ο ερευνητής αποφάνθηκε ότι έπρεπε να συνεχίσει τη διαδικασία το Σεπτέμβριο, όταν θα είχαν επανέλθει σε πλήρη λειτουργία. Το Σεπτέμβριο του 2009, ο ερευνητής έκανε μια δεύτερη τηλεφωνική επαφή ώστε να καθοριστούν οι συναντήσεις με τους ιδιοκτήτες ή τους διευθυντές των γυμναστηρίων, μέσα στο χώρο του γυμναστηρίου για να παραδοθούν τα ερωτηματολόγια. Ο ερευνητής διένειμε τα ερωτηματολόγια (Παραρτήματα 1,2,3), στην κάθε συνάντηση αυτοπροσώπως και ενημέρωνε τον υπεύθυνο ότι η συλλογή τους θα πραγματοποιούνταν και πάλι προσωπικά από τον ερευνητή μετά από δεκαπέντε ημέρες. Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που παρέδιδε κάθε φορά ο ερευνητής, ήταν αυτός που υποδείκνυε ο ιδιοκτήτης ή ο υπεύθυνος του γυμναστηρίου. Σε περιπτώσεις που δεν επιστρέφονταν ο πλήρης αριθμός των ερωτηματολογίων που είχε παραδοθεί αρχικά από τον ερευνητή, ο ίδιος επανερχόταν μετά από μία εβδομάδα. Στην περίπτωση που και πάλι δεν επιστρεφόταν το σύνολο των ερωτηματολογίων, ο ερευνητής επανερχόταν για τελευταία φορά ύστερα από μία εβδομάδα. Εάν δεν επιστρέφονταν τα ερωτηματολόγια σε συνολικό διάστημα ενός μήνα ο ερευνητής, δεν επέμενε περισσότερο και θεωρούσε τα ερωτηματολόγια μη επιστρεφόμενα. Ο συνολικός χρόνος που διέθεσε τα ερωτηματολόγια ο ερευνητής ήταν 2 μήνες, καθώς ξεκίνησε τη διανομή την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2009 και την ολοκλήρωσε την 30<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2009.

Συνολικά παραδόθηκαν 679 ερωτηματολόγια και επεστράφησαν 203 (29,9%). Από αυτά μόνο 185 (27,25%) ήταν κατάλληλα για επεξεργασία.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των στατιστικών αναλύσεων όσον αφορά τους επιμέρους παράγοντες επαγγελματικής εξάντλησης: (1) τη συναισθηματική εξάντληση, (2) την αποπροσωποποίηση και (3) τα προσωπικά επιτεύγματα. Καταρχάς, διενεργήθηκε παραγοντική ανάλυση για τον έλεγχο της εννοιολογικής δομής και της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου. Η παραγοντική ανάλυση έγινε με τη μέθοδο των Κυρίων Αξόνων και την ορθογώνια περιστροφή Varimax. Στη συνέχεια, για τις παραπάνω μεταβλητές έγιναν συγκρίσεις με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το είδος της απασχόλησης και το επίπεδο σπουδών με απλές αναλύσεις διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα (ANOVA). Η καταλληλότητα των δεδομένων για την παραγωγική ανάλυση, ήταν σε ικανοποιητικό επίπεδο (KMO=.794), ενώ ήταν εμφανής η ύπαρξη ικανών συσχετίσεων μεταξύ των παραγόντων (Πίνακας 6). Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS 18.0.

**Πίνακας 6.** Καταλληλότητα δείγματος για παραγωγική ανάλυση (KMO) και έλεγχος σφαιρικότητας Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,794
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1081,834
	df	120
	Sig.	,000

### ***Ερωτηματολόγιο «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» - Δομική Εγκυρότητα και Αξιοπιστία***

Για την εξέταση της εννοιολογικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου, στο σύνολο 16 ερωτημάτων, διενεργήθηκε παραγοντική ανάλυση. Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται οι 3 παράγοντες, όπου όλες οι φορτίσεις των ερωτημάτων κυμαίνονται μεταξύ .43 και .84. Το μόνο ερώτημα με χαμηλή βαρύτητα είναι το «Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν» (Πίνακας 7).

**Πίνακας 7.** Παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (N=185) μετά την ορθογώνια περιστροφή Varimax

Ερωτήματα	Συναισθηματική Εξάντληση	Επιτεύγματα	Αποπροσωποποίηση
6. Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0,84		
3. Αισθάνομαι κουρασμένος/η	0,72		
2. Αισθάνομαι σωματική εξάντληση	0,71		
4. Μου δημιουργεί πίεση να δουλεύω	0,71		
1. Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η	0,71		
10. Είμαι καλός/ή στη δουλειά μου		0,78	
7. Συμβάλλω αποτελεσματικά		0,71	
11. Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω		0,69	
16. Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος/η		0,64	
12. Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα		0,56	
5. Μπορώ να αντιμετωπίσω τα προβλήματα		0,51	
8. Ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά			0,80
9. Αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό			0,74
15. Αμφισβητώ την σπουδαιότητα της δουλειάς μου			0,62
14. Αναρωτιέμαι για τη συνεισφορά της δουλειάς μου			0,43
13. Θέλω να δουλεύω χωρίς ενόχληση			0,23

Ως προς το περιεχόμενο των παραγόντων, προέκυψαν τα εξής: Ο πρώτος παράγοντας *Συναισθηματική εξάντληση* που εξηγεί το 22% της συνολικής διασποράς αποτελείται από πέντε ερωτήσεις, όπως «Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου», «Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια εργάσιμη μέρα», κ.ά. Τα συνολικά στατιστικά του παράγοντα παρουσιάζονται στον Πίνακα 8.

**Πίνακας 8.** Συνολικά στατιστικά στοιχεία των ερωτημάτων του παράγοντα *Συναισθηματική εξάντληση*

Ερωτήματα	Μ. Ο. Εάν διαγραφεί το ερώτημα	Διασπορά εάν διαγραφεί το ερώτημα	Διόρθωση ερωτήματος – Ολική Συσχέτιση	Cronbach's Alpha εάν διαγραφεί το ερώτημα
ε6	11,5389	29,177	,773	,799
ε2	10,6333	31,585	,632	,834
ε3	11,4556	30,328	,650	,829
ε1	11,6500	28,977	,654	,829
ε4	11,5000	28,196	,650	,831

Στο δεύτερο παράγοντα *Επιτεύγματα* (18,2%) περιλαμβάνονται 6 ερωτήματα που αναφέρονται στα επιτεύγματα στο χώρο εργασίας. Τέτοια ερωτήματα είναι: «Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου», «Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω», κ.ά. Τα συνολικά στατιστικά του παράγοντα παρουσιάζονται στον Πίνακα 9.

**Πίνακας 9.** Συνολικά στατιστικά στοιχεία των ερωτημάτων του παράγοντα *Επιτεύγματα*

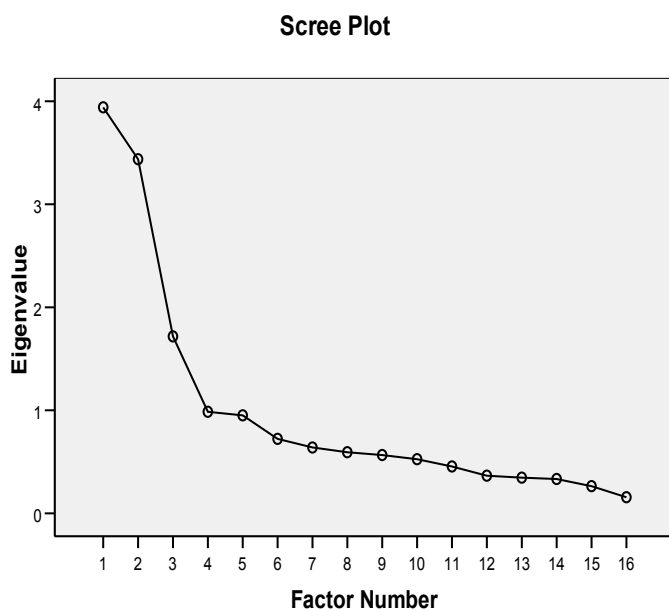
Ερωτήματα	Μ. Ο. Εάν διαγραφεί το ερώτημα	Διασπορά εάν διαγραφεί το ερώτημα	Διόρθωση ερωτήματος – Ολική Συσχέτιση	Cronbach's Alpha εάν διαγραφεί το ερώτημα
ε10	25,9176	19,391	,685	,761
ε7	26,1429	17,460	,631	,761
ε11	25,7692	19,703	,620	,771
ε16	26,0769	17,939	,558	,780
ε12	26,5769	17,560	,521	,792
ε5	26,0824	19,148	,476	,798

Ο τρίτος παράγοντας *Αποπροσωποποίηση* (7,6%) απαρτίζεται από πέντε ερωτήματα που περιγράφουν την έλλειψη ενδιαφέροντος από την εργασία («Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα», «Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό» κ.ά.) (Πίνακας 10).

**Πίνακας 10.** Συνολικά στατιστικά στοιχεία των ερωτημάτων του παράγοντα *Αποπροσωποποίηση*

Ερωτήματα	Μ. Ο. Εάν διαγραφεί το ερώτημα	Διασπορά εάν διαγραφεί το ερώτημα	Διόρθωση ερωτήματος – Ολική Συσχέτιση	Cronbach's Alpha εάν διαγραφεί το ερώτημα
ε8	8,6278	23,408	,638	,567
ε9	8,7556	24,945	,628	,579
ε13	5,7056	30,890	,226	,750
ε14	8,6722	27,551	,369	,695
ε15	9,6611	30,505	,531	,643

Οι φορτίσεις των ερωτημάτων των παραγόντων παρουσιάζονται σχηματικά στο Σχήμα 4 της καμπύλης των ιδιοτιμών (Scree Plot) (Σχήμα 4).



**Σχήμα 4.** Καμπύλη διακύμανσης των ιδιοτιμών των παραγόντων ανά ερώτημα

Οι παράγοντες εξηγούν το 47,80% της διασποράς μετά την περιστροφή (Πίνακας 11).

**Πίνακας 11.** Ιδιοτιμές του Πίνακα συσχέτισης των δεδομένων και ποσοστά διασποράς των ιδιοτιμών πριν και μετά την περιστροφή

Παράγοντες	Αρχικές Ιδιοτιμές			Σύνολα των τετραγώνων των φορτίσεων μετά την περιστροφή		
	Σύνολο	% Διασπορά	Συσσωρευση %	Σύνολο	% Διασπορά	Συσσωρευση %
1	3,940	24,628	24,628	2,966	18,537	18,537
2	3,437	21,483	46,111	2,698	16,862	35,398
3	1,717	10,734	56,845	1,985	12,406	47,804

Οι φορτίσεις ανά ερώτημα των παραγόντων πριν και μετά την περιστροφή, παρουσιάζονται στους Πίνακες 12 και 13 αντίστοιχα.

**Πίνακας 12.** Φορτίσεις των παραγόντων ανά ερώτημα πριν την περιστροφή, με τη μέθοδο των Κύριων Αξόνων

<b>Factor Matrix(a)</b>			
Ερωτήματα	Παράγοντες		
	Συναισθηματική Εξάντληση	Αποπροσωποποίηση	Επιτεύγματα
ε6	,771	,195	-,293
ε4	,716	,098	-,181
ε9	,674	-,181	,417
ε8	,666	-,232	,478
ε1	,658	,183	-,220
ε3	,635	,290	-,227
ε2	,586	,326	-,275
ε13	,286	,163	,148
ε10	-,072	,726	,282
ε7	-,101	,704	,118
ε11	-,140	,673	,139
ε16	-,044	,591	,238
ε5	-,093	,560	-,047
ε12	-,072	,515	,215
ε15	,379	-,336	,410
ε14	,244	-,106	,335

Extraction Method: Principal Axis Factoring.a 3 factors extracted. 7 iterations required.

**Πίνακας 13.** Φορτίσεις των παραγόντων ανά ερώτημα μετά την περιστροφή, με τη μέθοδο των Κύριων Αξόνων και περιστροφή Varimax.

<b>Rotated Factor Matrix(a)</b>			
Ερωτήματα	Παράγοντες		
	Συναισθηματική Εξάντληση	Αποπροσωποποίηση	Επιτεύγματα
ε6	,837	-,020	,131
ε3	,721	,109	,087
ε2	,712	,130	,013
ε4	,711	-,062	,215
ε1	,705	,010	,132
ε10	,021	,782	,010
ε7	,067	,706	-,132
ε11	,015	,689	-,129
ε16	,025	,638	,023
ε12	-,010	,562	,008
ε5	,108	,511	-,226
ε8	,265	-,122	,800
ε9	,314	-,098	,743
ε15	,026	-,207	,617
ε14	,016	-,006	,428
ε13	,217	,170	,233

Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.a Rotation converged in 5 iterations.

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας στους τρεις παράγοντες βρέθηκε να είναι ικανοποιητική από .70 έως .85. Παρόλο που στον παράγοντα *Αποπροσωποποίηση* ένα από τα ερωτήματα έχει χαμηλή συσχέτιση με τα άλλα, ο δείκτης αξιοπιστίας είναι ικανοποιητικός (Πίνακας 14).

**Πίνακας 14.** Ψυχομετρικά χαρακτηριστικά των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (N=185)

Παράγοντες	Αριθμός ερωτημάτων	Crombach's a	M.O.	Διακύμανση	T.A.
1. Συναισθηματική εξάντληση	5	0,85	14,19	44,71	6,69
2. Αποπροσωποποίηση	5	0,70	10,36	39,93	6,32
3. Επιτεύγματα	6	0,81	31,31	25,70	5,07

*Σημείωση.* Η κλίμακα βαθμολόγησης κυμαίνεται από 0=«ποτέ» μέχρι 6=«κάθε μέρα».

Ως προς τις συσχετίσεις των παραγόντων, αυτές υπολογίστηκαν με το δείκτη Pearson  $r$ . Όπως προκύπτει από την επισκόπηση του Πίνακα 15, η *Συναισθηματική Εξάντληση* συσχετίζεται θετικά με χαμηλό δείκτη συσχέτισης με την αποπροσωποποίηση, ενώ δεν βρέθηκε κάποια συνάφεια με τον παράγοντα *Προσωπικά Επιτεύγματα*. Ο μέσος όρος του παράγοντα *Αποπροσωποποίηση* σχετίζεται αρνητικά με μέτριο δείκτη συσχέτισης με τον παράγοντα *Προσωπικά επιτεύγματα* (Πίνακας 15).

**Πίνακας 15.** Συσχετίσεις (δείκτης Pearson  $r$ ) των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» (N=185)

Παράγοντες	Παράγοντες		
	1	2	3
1. Συναισθηματική εξάντληση	-		
2. Αποπροσωποποίηση	0,35**	-	
3. Επιτεύγματα	0,07	-0,15*	-

*Σημείωση:* \*\*= <.01, \*=<.05



## Ερωτηματολόγιο «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς τις μεταβλητές

### Φύλο

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της απλής ανάλυσης διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα, δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές της μεταβλητής του φύλου στους παράγοντες του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ( $F(1,178) = .028$ ,  $p = .868$ ,  $MSE = 1.798$ ), ( $F(1,180) = .347$ ,  $p = .556$ ,  $MSE = .716$ ), ( $F(1,178) = .645$ ,  $p = .423$ ,  $MSE = 1.600$ ). Αυτό που προκύπτει είναι στο σύνολο του δείγματος ο υψηλός μέσος όρος προσωπικών επιτευγμάτων, ο οποίος δείχνει ότι οι εργαζόμενοι στα ιδιωτικά γυμναστήρια συχνά αισθάνονται ικανοποίηση, ενθουσιασμό και ενδιαφέρον για τη δουλειά τους. Πιο σπάνια αισθάνονται εξάντληση και αποπροσωποποίηση (Πίνακας 16).

**Πίνακας 16.** Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς το φύλο των εργαζομένων

Παράγοντες	Φύλο					
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>
1. Συναισθηματική εξάντληση	2,82	1,35	2,86	1,33	2,84	1,34
2. Αποπροσωποποίηση	2,00	1,22	2,15	1,31	2,07	1,26
3. Επιτεύγματα	5,26	0,80	5,18	0,89	5,22	0,84

### Ηλικία

Συγκρίθηκαν οι μέσοι όροι των τριών παραγόντων του ΣΕΕ των εργαζομένων, με βάση δύο κατηγορίες ηλικιών, 18-32 και 33-47. Η ηλικία των 48 και άνω περιελάμβανε μόνο 6 άτομα. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν στατιστικά σημαντική διαφορά στον παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης, των προσωπικών επιτευγμάτων και της αποπροσωποποίησης αντίστοιχα, σε σχέση με την ηλικία ( $F(1,162) = .103$ ,  $p = .749$ ,  $MSE = 1.802$ ), ( $F(1,162) = 2.721$ ,  $p = .101$ ,  $MSE = 1.948$ ), ( $F(1,162) = 1.737$ ,  $p = .189$ ,  $MSE = 1.574$ ) (Πίνακας 17).

**Πίνακας 17.** Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς την ηλικία των εργαζομένων

Παράγοντες	Ηλικία							
	Ανδρες				Γυναίκες			
	18-32		33-47		18-32		33-47	
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.
1. Συναισθηματική εξάντληση	2,91	1,29	7,73	1,38	2,84	1,37	2,88	1,29
2. Αποπροσωποποίηση	2,13	1,29	1,97	1,18	1,94	1,24	2,65	1,36
3. Επιτεύγματα	5,09	0,94	5,42	0,59	5,14	0,96	5,28	0,65

#### *Οικογενειακή κατάσταση*

Συγκρίθηκαν οι μέσοι όροι των παντρεμένων και άγαμων, έτσι ώστε να διερευνηθούν πιθανές διαφορές μεταξύ του (Πίνακας 18). Αφαιρέθηκε από τη σύγκριση ο αριθμός των διαζευγμένων και χήρων, λόγω του μικρού αριθμού τους. Δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά στον παράγοντα της συναισθηματικής εξάντλησης, των προσωπικών επιτευγμάτων και της αποπροσωποποίησης αντίστοιχα, σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων ( $F(1,172) = .243$ ,  $p = .623$ ,  $MSE = 1.798$ ), ( $F(1,173) = .446$ ,  $p = .505$ ,  $MSE = .733$ ), ( $F(1,171) = .030$ ,  $p = .863$ ,  $MSE = 1.608$ ).

**Πίνακας 18.** Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων

Παράγοντες	Οικογενειακή κατάσταση					
	Παντρεμένος/η		Άγαμος/η		Σύνολο	
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.
1. Συναισθηματική εξάντληση	2,76	1,49	2,87	1,29	2,82	1,34
2. Αποπροσωποποίηση	2,10	1,38	2,06	1,23	2,08	1,26
3. Επιτεύγματα	5,29	0,68	5,19	0,91	5,24	0,85

#### *Είδος απασχόλησης*

Η απλή ανάλυση διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα δεν έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές, στους παράγοντες του ΣΕΕ, οι οποίες να έχουν σχέση με το είδος της απασχόλησης ( $F(2,173) = .160$ ,  $p = .852$ ,  $MSE = 1.838$ ), ( $F(2,175) = 1.301$ ,  $p = .275$ ,  $MSE = .720$ ), ( $F(2,174) = .212$ ,  $p = .809$ ,  $MSE = 1.615$ ). (Πίνακας 19).

**Πίνακας 19.** Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς το είδος της απασχόλησης των εργαζομένων

Παράγοντες	Απασχόληση					
	Πλήρης		Μερικής		Ωρομίσθιας	
	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>
1. Συναισθηματική εξάντληση	2,77	1,32	2,89	1,47	2,88	1,28
2. Αποπροσωποποίηση	2,03	1,29	2,05	1,43	2,19	0,95
3. Επιτεύγματα	5,10	0,81	5,36	0,70	5,16	1,10

*Επίπεδο σπουδών*

Η ανάλυση διακύμανσης δεν έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές, στους παράγοντες του ΣΕΕ, οι οποίες να έχουν σχέση το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων ( $F(1,170)=2.106$ ,  $p=.149$ ,  $MSE=1.734$ ), ( $F(1,172)=.143$ ,  $p=.706$ ,  $MSE=1.599$ ), ( $F(1,171)=.466$ ,  $p=.496$ ,  $MSE=1.599$ ). (Πίνακας 20).

**Πίνακας 20.** Μέσοι όροι των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ως προς το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων

Παράγοντες	Σπουδές				
	Έως Δευτεροβάθμια		Πανεπιστημιακής και άνω		<i>T.A.</i>
	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Σύνολο
1. Συναισθηματική εξάντληση	2,54	1,27	2,89	1,33	1,32
2. Αποπροσωποποίηση	2,13	1,19	2,04	1,30	1,26
3. Επιτεύγματα	5,12	0,87	5,23	0,85	0,85

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθούν τα αντιλαμβανόμενα επίπεδα των τριών παραγόντων του ΣΕΕ στους εργαζόμενους ιδιωτικών γυμναστηρίων του νομού Αττικής.

Εξετάστηκε η επίδραση του φύλου, της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης, του είδους απασχόλησης και του επιπέδου σπουδών.

Η πρώτη υπόθεση ήταν ότι δεν θα υπήρχαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φύλων και των τριών παραγόντων του ΣΕΕ (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, προσωπικά επιτεύγματα). Με βάση την στατιστική ανάλυση των δεδομένων δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του φύλου και των παραγόντων του ΣΕΕ, οι οποίες να επιβεβαιώνουν την αρχική υπόθεση.

Στη συνέχεια, έχοντας αντιπροσωπευτικό δείγμα από συμμετέχοντες ηλικίας 18 έως 32 και 33 έως 47, τέθηκε η υπόθεση ότι οι νεότερες ηλικίες θα παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων. Τα αποτελέσματα απέρριψαν την αρχική υπόθεση. Δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικία και την επαγγελματική εξάντληση.

Επιπλέον, ως προς την οικογενειακή κατάσταση αναμενόταν ότι οι έγγαμοι θα παρουσίαζαν στατιστικώς σημαντικά χαμηλότερα επίπεδα στους παράγοντες του ΣΕΕ, συγκριτικά με τους άγαμους συμμετέχοντες. Παρόλα αυτά, δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές των παραγόντων του ΣΕΕ, οι οποίες να σχετίζονται με την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων.

Παράλληλα, εξετάστηκε αν το είδος απασχόλησης (πλήρης, μερική, ωρομίσθια απασχόληση) θα επηρεάσει τους παράγοντες του ΣΕΕ και αναμενόταν ότι δεν θα υπάρξουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των τριών κατηγοριών του είδους απασχόλησης και των παραγόντων του ΣΕΕ. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων δεν έδειξε σημαντικές διαφορές, οι οποίες να έχουν σχέση με το είδος της απασχόλησης και τους παράγοντες του ΣΕΕ.

Επίσης, διερευνήθηκε ο τρόπος με τον οποίο η θέση εργασίας επιδρά στους παράγοντες του ΣΕΕ. Η υπόθεση ήταν ότι οι συμμετέχοντες με υψηλότερη θέση εργασίας θα εμφανίσουν υψηλότερα επίπεδα ΣΕΕ συγκριτικά με τους συμμετέχοντες που εργάζονται σε θέσεις με λιγότερες ευθύνες και καθήκοντα. Λόγω μη αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος δεν πραγματοποιήθηκε στατιστική επεξεργασία.

Τέλος, μελετήθηκε η ύπαρξη διαφορών μεταξύ των ατόμων που έχουν μορφωτικό επίπεδο έως και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και αυτών με τριτοβάθμια και άνω, σχετικά με τους παράγοντες του ΣΕΕ και η υπόθεση ήταν ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης θα παρουσίαζαν και υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων απέρριψε την αρχική υπόθεση. Δεν φάνηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, οι οποίες να έχουν σχέση με το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων και την επαγγελματική εξάντληση.

#### *Φύλο*

Ως προς το φύλο, μέσα από την έρευνα συμπεραίνεται ότι οι άντρες και οι γυναίκες έχουν τα ίδια επίπεδα επαγγελματικής εξάντλησης, όταν δουλεύουν σε γυμναστήρια στον ιδιωτικό τομέα στον νομό Αττικής. Τα ευρήματα σε κάποια σημεία διαφέρουν με αυτά άλλων ερευνών και ταιριάζουν σε κάποια άλλα.

Για παράδειγμα, ο Dujits και οι συνεργάτες του (2006) εξέτασαν το ΣΕΕ σε ιατρικά επαγγέλματα και βρήκαν ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα από τους άντρες. Το ίδιο βρήκαν και ο Giacobbi Jr (2009) όταν εξέτασε προπονητές και προπονήτριες, όπως επίσης και οι Bakker, Demerouti, και Schaufeli (2002), οι οποίοι εξέτασαν διαδικτυακά Ολλανδούς εργαζόμενους σε διάφορες εταιρείες. Ο Antoniou (1999), παρουσίασε μια εκτεταμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση, που αφορούσε στα ατομικά χαρακτηριστικά και το ΣΕΕ σε επαγγελματίες της υγείας. Τα αποτελέσματά του έδειξαν ότι, όσον αφορά στο φύλο οι γυναίκες ιατροί παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ.

Αντιθέτως, ορισμένοι ερευνητές βρήκαν ότι το φύλο μπορεί να είναι παράγοντας πρόβλεψης σε κάποιους από τους παράγοντες του ΣΕΕ. Ο Twellaar και οι συνεργάτες του (2008) κατέληξε ότι οι γυναίκες δεν διαφέρουν στην συναισθηματική εξάντληση και τα προσωπικά επιτεύγματα από τους άντρες, αλλά οι άντρες έχουν υψηλότερα ποσοστά

αποπροσωποποίησης. Σε παρόμοια συμπεράσματα κατέληξαν οι Tang και Lau (1996). Θεώρησαν ότι το φύλο είναι παράγοντας πρόβλεψης για την συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση.

Τα διαφορετικά αποτελέσματα της παρούσας έρευνας σε σχέση με προϋπάρχουσες, ενδεχομένως να οφείλονται στο γεγονός ότι τα επαγγέλματα που εξετάστηκαν στην κάθε έρευνα μπορεί να είναι περισσότερο ή λιγότερα ανδροκρατούμενα επαγγέλματα και σε αυτές τις περιπτώσεις οι γυναίκες που εργάζονται να αισθάνονται υψηλότερη συναισθηματική εξάντληση και χαμηλότερη προσωπικά επιτεύγματα ή το αντίθετο (Kor, Euwema, & Schaufeli, 1999; Barling, & MacIntyre, 1993). Άρα, ενδεχομένως τα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών αθλητισμού, ψυχαγωγίας και ευεξίας να μην είναι ανδροκρατούμενα και για αυτό οι γυναίκες να θεωρούν ότι έχουν ίσες επαγγελματικές ευκαιρίες με τους άντρες και να μην διαφέρουν στα επίπεδα ΣΕΕ.

Όσον αφορά την Ελλάδα, ο Koustelios (2001) εξέτασε το ΣΕΕ σε εργαζόμενους δημοτικών γυμναστηρίων στην Θεσσαλονίκη και δεν βρήκε καμία διαφορά ανάμεσα στους άντρες και τις γυναίκες και στους παράγοντες του ΣΕΕ. Συμφωνώντας, η παρούσα έρευνα δεν διακρίνει στα αποτελέσματά της στατιστικά σημαντικές διαφορές, αν και έχει διεξαχθεί στον ιδιωτικό τομέα των εργαζομένων σε γυμναστήρια και στην Αθήνα.

Θα ήταν χρήσιμο στο μέλλον να εξεταστεί το ΣΕΕ σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας και σε διάφορους επαγγελματικούς κλάδους, τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, ούτως ώστε να υπάρξει μία πιο ολοκληρωμένη εικόνα.

### *Ηλικία*

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η ηλικία επίσης δεν φαίνεται να είναι παράγοντας πρόβλεψης του ΣΕΕ. Τα αποτελέσματα φαίνεται να έρχονται σε αντίθεση με προηγούμενες έρευνες. Αρκετοί ερευνητές κατέληξαν ότι η ηλικία αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης του ΣΕΕ και συγκεκριμένα οι μικρότερες ηλικίες εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά ΣΕΕ σε σχέση με τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους (Maslach & Jackson, 1981; Tomic, Tomic, & Evers, 2004; Tuuli & Karisalmi, 1999; Randall, 2007; Price & Spence, 1994; Antoniou, 1999). Αντιθέτως, οι Schwartz, Tiamiyu, και Dwyer (2007) κατέληξαν ότι η ηλικία έχει αρνητική συσχέτιση με το ΣΕΕ. Τέλος, ο Καραμπάτσος (2004) στην έρευνα του κατέληξε ότι η τρίτη από τις τέσσερις ηλικιακές ομάδες παρουσίασε υψηλότερα επίπεδα ΣΕΕ και στους τρεις παράγοντες.

Κάποιοι άλλοι ερευνητές εξέτασαν τη σχέση της ηλικίας, του φύλου και του ΣΕΕ και κατέληξαν ότι οι νεότερες γυναίκες παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά ΣΕΕ σε σχέση με τις μεγαλύτερες γυναίκες, καθώς επίσης και σε σχέση με τους άντρες. Οι Rich και Rich (1987), βρήκαν ότι οι νεότερες νοσηλεύτριες παρουσίαζαν υψηλά επίπεδα του ΣΕΕ ενώ οι μεγαλύτερες σε ηλικία παρουσίαζαν χαμηλότερα επίπεδα. Ο Bakker και οι συνεργάτες του (2002), ανέφεραν ότι, τα υψηλότερα ποσοστά ΣΕΕ που παρουσιάζουν οι εργαζόμενες, σχετίζονται με το νεαρό της ηλικίας και την μικρή εργασιακή εμπειρία τους.

Παρόλη την διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στο εξωτερικό, τα αποτελέσματα της έρευνας του Koustelios (2001) φαίνεται για άλλη μια φορά να συμφωνούν με αυτά της παρούσας έρευνας. Ο Koustelios (2001), παρουσίασε αποτελέσματα που πιστοποιούσαν ότι δεν υπήρχε διαφοροποίηση στους τρεις παράγοντες του ΣΕΕ σε σχέση με τον παράγοντα της ηλικίας των εργαζομένων σε δημόσια γυμναστήρια και συνεπώς η ηλικία δεν αποτέλεσε παράγοντα εμφάνισης του ΣΕΕ.

Η διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων με αυτά άλλων ερευνών, ενδεχομένως να οφείλεται και στο γεγονός ότι δεν υπήρχε ισάριθμο δείγμα σε όλες τις ηλικιακές κατηγορίες που εξετάστηκαν. Στην τελευταία ηλικιακή κατηγορία (48 ετών και άνω), μόνο έξι άτομα συμμετείχαν (βλ. Γράφημα 1). Ο παραπάνω περιορισμός θα μπορούσε να έχει αλλοιώσει την εικόνα των αποτελεσμάτων. Επιπρόσθετα, η απουσία αλληλεπίδρασης μεταξύ φύλου και ηλικίας ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι περισσότερες γυναίκες υπήρχαν στην πρώτη ηλικιακή κατηγορία, ενώ περισσότεροι άντρες υπήρχαν στη δεύτερη ηλικιακή κατηγορία (βλ. Γράφημα 1).

Χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση του ρόλου που παίζει η ηλικία στο ΣΕΕ. Θα χρειαστεί οι συμμετέχοντες που θα λάβουν μέρος στην έρευνα να προέρχονται από όλες τις ηλικιακές κατηγορίες. Επίσης θα πρέπει να διερευνηθεί και ο παράγοντας της εμπειρίας, η οποία αποκτάται με την πάροδο αρκετά μεγάλου χρονικού εργασιακού διαστήματος και αναφέρεται στους τρόπους αντιμετώπισης και επίλυσης εργασιακών προβλημάτων, χωρίς αυτά να δημιουργούν αύξηση των επιπέδων στρες.

#### *Οικογενειακή κατάσταση*

Στην έρευνα δεν φάνηκε ότι η οικογενειακή κατάσταση επιδρά στους παράγοντες του ΣΕΕ. Προηγούμενες έρευνες έδειξαν ότι το δεδομένο της οικογενειακής κατάστασης

δείχνει να επηρεάζει την εμφάνιση ΣΕΕ, αφού ο εργαζόμενος καλείται να ανταπεξέλθει και σε έναν ακόμα ρόλο όπως αυτός του συζύγου ή του γονέα. Κατ' αυτή την έννοια, είναι φανερό γιατί η εμφάνιση υψηλών επιπέδων διαμάχης εργασίας – οικογένειας προβλέπει και τα αυξημένα επίπεδα εμφάνισης του ΣΕΕ (Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000). Αντίθετη άποψη εκφράζουν οι Maslach και Jackson (1981), οι οποίοι κατέληξαν ότι η μεταβλητή οικογενειακή κατάσταση, παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με την υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης. Έτσι οι άγαμοι και οι διαζευγμένοι παρουσίασαν υψηλότερα ποσοστά, τόσο στη συχνότητα όσο και στην ένταση της συναισθηματικής εξάντλησης από τους έγγαμους. Παρόμοια αποτελέσματα παρουσίασε και ο Antoniou (1999) στην βιβλιογραφική του ανασκόπηση. Οι άγαμοι φάνηκε να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα ΣΕΕ από τους έγγαμους. Ως εξήγηση, δίδεται στα αποτελέσματα αυτών των ερευνών ότι, η υποστήριξη από το στενό οικογενειακό περιβάλλον, λειτουργεί ευεργετικά στη μείωση των επιπέδων του ΣΕΕ.

Χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση όσον αφορά τον παράγοντα οικογενειακή κατάσταση. Στην έρευνα μας, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ήταν άγαμοι, ενώ υπήρχε ένα πολύ μικρό ποσοστό διαζευγμένων και χήρων και για αυτό το λόγο δεν συμπεριλήφθηκε στην στατιστική επεξεργασία (βλ. Γράφημα 2). Ενδεχομένως το γεγονός ότι δεν εμφανίστηκε επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στους παράγοντες του ΣΕΕ να οφείλεται στο μη αντιπροσωπευτικό δείγμα.

#### *Είδος απασχόλησης*

Ως προς το είδος απασχόλησης συμπεραίνεται ότι δεν αποτελεί παράγοντα που επιδρά στο ΣΕΕ. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, έρχονται σε αντίθεση με αυτά προηγούμενων ερευνών. Ο Imai και οι συνεργάτες του (2004), παρουσίασαν αποτελέσματα που εμφανίζουν, τις υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις και κυρίως την υπερωριακή εργασία ως οργανωτικό παράγοντα που συνδράμει την εμφάνιση του ΣΕΕ. Ο Twellaar και οι συνεργάτες του (2008), παρουσίασαν ως αποτέλεσμα της έρευνάς τους, ότι η μείωση του φόρτου εργασίας για τους γενικούς ιατρούς, που αφορούσε στην μείωση των ωρών απασχόλησής παρουσίασε διαφοροποίηση στις υποκλίμακες του ΣΕΕ. Έτσι, η συναισθηματική εξάντληση μειώθηκε, το αίσθημα των προσωπικών επιτευγμάτων αυξήθηκε, ενώ η αποπροσωποποίηση παρέμεινε σταθερή κατά την τελευταία 10ετία. Ο Lindblom και οι συνεργάτες του (2006), έδειξαν ότι ο φόρτος εργασίας συνδέεται στενά με



την εξάντληση. Τέλος, οι Janssen, Schaufeli, και Houkes (1999), ανέφεραν ότι η συναισθηματική εξάντληση συνδέεται άμεσα με το φόρτο εργασίας, κάνοντας μια γενικότερη αναφορά στις εργασιακές απαιτήσεις. Οι παραπάνω ερευνητές δεν εξέτασαν αν οι ώρες εργασίας επιδρούν στο ΣΕΕ αλλά ο φόρτος εργασίας. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο φόρτος εργασίας επηρεάζεται και από τις ώρες που δουλεύει ο εργαζόμενος. Όσο περισσότερες ώρες εργάζεται κάποιος τόσο πιο πολύ κουράζεται σωματικά και ψυχολογικά και τόσο μειώνεται η απόδοση του. Όλοι αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν το ΣΕΕ. Παρόλα αυτά, στη παρούσα έρευνα φαίνεται ότι οι ώρες που εργάζεται κάποιος δεν επιδρούν στην συναισθηματική εξάντληση, στην αποπροσωποποίηση και στην προσωπικά επιτεύγματα.

#### *Θέση εργασίας*

Όσον αφορά στη θέση εργασίας, δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων εργάζονταν ως υπάλληλοι και συγκεκριμένα ως καθηγητές φυσικής αγωγής και υπήρχε ένα μικρό ποσοστό οι οποίοι εργάζονταν στις υπόλοιπες θέσεις, θεωρήθηκε σωστό να μην συνεχιστεί η στατιστική επεξεργασία. Θα χρειαστεί να πραγματοποιηθεί μία έρευνα η οποία θα εξετάζει τη συγκεκριμένη μεταβλητή και θα υπάρχει αντιπροσωπευτικό δείγμα σε όλες τις θέσεις εργασίας.

#### *Επίπεδο σπουδών*

Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έδειξε ότι το επίπεδο σπουδών δεν είναι παράγοντας πρόβλεψης του ΣΕΕ. Παρόλα αυτά, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είχε ολοκληρώσει τις πανεπιστημιακές σπουδές. Με βάση προηγούμενες έρευνες το επίπεδο σπουδών επιδρά στο ΣΕΕ και συγκεκριμένα εργαζόμενοι με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα του ΣΕΕ (Antonίου, 2004).

#### *Μελλοντικές έρευνες*

Στην παρούσα έρευνα διερευνήθηκε η επίδραση των μεταβλητών φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, είδος απασχόλησης, θέση εργασίας και επίπεδο σπουδών στους παράγοντες συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα του ΣΕΕ. Οι παραπάνω μεταβλητές φαίνεται να επιδρούν κατά το ήμισυ στους παράγοντες

του ΣΕΕ. Ενδεχομένως κάποιες άλλες μεταβλητές να επιδρούν στο ΣΕΕ. Οι μεταβλητές που εξετάστηκαν ήταν ατομικές μεταβλητές. Θα χρειαστεί να εξεταστούν μαζί με τις μεταβλητές που εξετάστηκαν στην παρούσα έρευνα και οργανωτικές μεταβλητές προκειμένου να υπάρχει μία ολοκληρωμένη εικόνα για το ΣΕΕ και ποιοι λόγοι το προκαλούν. Για παράδειγμα, ο φόρτος εργασίας έχει ήδη εξεταστεί και φάνηκε ότι συμβάλλει στην εμφάνιση του ΣΕΕ (Imai et al., 2004; Twellaar et al., 2008; Dahlin & Runeson, 2007; Lindblom et al., 2006; Janssen, Schaufeli, & Houkes, 1999). Επίσης, ο ρόλος του εργαζομένου στον εργασιακό χώρο έχει επιδράσει στο ΣΕΕ (Kalimo et al., 2003; Lloyd et al., 2002; Tuuli & Karisalmi, 1999; Glass & Hastings, 1992). Άλλες μεταβλητές που έχει φανεί ότι επιδρούν στο ΣΕΕ είναι οι επαγγελματικές προσδοκίες (Gaber et al., 2008), η συμμετοχή του εργαζομένου στις αποφάσεις και ο έλεγχος της εργασίας (Lindblom et al., 2006), η κοινωνική υποστήριξη και ενδυνάμωση (Herschovis & Barling, 2010) και η αμοιβή και η ανταμοιβή που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι στον εργασιακό χώρο (Dahlin & Runeson, 2007). Σκοπός στο μέλλον είναι να εξεταστούν ορισμένες από τις παραπάνω μεταβλητές σε συνδυασμό με τις ατομικές μεταβλητές που εξετάστηκαν.

Επιπρόσθετα, στην παρούσα έρευνα εξετάστηκε το ΣΕΕ στους επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα της παροχής υπηρεσιών φυσικής αγωγής. Ακολούθως, πρέπει να διεξαχθούν έρευνες γενικότερα στον τομέα της παροχής αθλητικών προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό το ερευνητικό πρόγραμμα, θα ολοκληρώσει την εικόνα του ΣΕΕ, μέσα στην αθλητική βιομηχανία στο σύνολό της.

Τέλος, από την βιβλιογραφική ανασκόπηση φάνηκε ότι τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ταιριάζουν με αυτά της έρευνας του Koustelios (2001), ο οποίος εξέτασε τους ίδιους παράγοντες στον ίδιο επαγγελματικό χώρο αλλά στον δημόσιο τομέα. Ο ιδιωτικός τομέας διαφέρει από τον δημόσιο σε αρκετά σημεία. Είναι διαφορετική η αμοιβή, διαφορετικά τα ωράρια και διαφορετικές οι υποδομές που υπάρχουν στον κάθε ένα. Επίσης, το δεδομένο της εργασιακής ασφάλειας που προσφέρει ο δημόσιος τομέας είναι μια πολύ σημαντική μεταβλητή προς εξέταση. Με βάση τα παραπάνω θα ήταν αναμενόμενο να υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στις δύο έρευνες. Για ποιον λόγο όμως δεν παρουσιάζονται;

Υπήρξαν αρκετές έρευνες που εξέτασαν το ΣΕΕ στον τομέα της υγείας (Browning et al., 2007), και στις κοινωνικές υπηρεσίες (Sand & Miyazaki, 2000). Το περιεχόμενο της

εργασίας και το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται οι επαγγελματίες των παραπάνω τομέων είναι διαφορετικά από το περιεχόμενο και το περιβάλλον της παροχής των αθλητικών προϊόντων και υπηρεσιών. Στην βιομηχανία του αθλητισμού, ο εργαζόμενος πρέπει να προσφέρει τη γνώση του για να αποκτήσει ο πελάτης σωματική ευεξία, υγεία, να ψυχαγωγηθεί και να βελτιώσει τη ζωή του προς το καλύτερο. Επίσης, το περιβάλλον του εργαζόμενου στην βιομηχανία του αθλητισμού είναι πιο ευχάριστο από το περιβάλλον ενός γιατρού ή ενός δικαστικού.

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι στην παροχή αθλητικών υπηρεσιών ο ιδιωτικός και ο δημόσιος τομέας δεν επιδρά στο ΣΕΕ, αλλά το περιεχόμενο της εργασίας και το περιβάλλον ενδέχεται να επιδρά. Μία ενδεχόμενη μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να είναι η επίδραση του περιβάλλοντος και του περιεχομένου της εργασίας στο ΣΕΕ.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να εξεταστεί η επίδραση του φύλου, της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης, του είδους απασχόλησης, του επιπέδου σπουδών και της θέσης εργασίας στους παράγοντες της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης, και των προσωπικών επιτευγμάτων του ΣΕΕ στα ιδιωτικά γυμναστήρια του νομού Αττικής.

Βρέθηκε ότι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το είδος απασχόλησης και το επίπεδο σπουδών δεν επιδρούν στους παράγοντες του ΣΕΕ και άρα δεν αποτελούν μεταβλητές πρόβλεψης του ΣΕΕ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας φάνηκε να διαφέρουν με αυτά άλλων ερευνών που εξέταζαν τις παραπάνω μεταβλητές σε διαφορετικούς επαγγελματικούς τομείς. Αντιθέτως, φάνηκε τα αποτελέσματα να ταιριάζουν με αυτά της έρευνας του Koustelios (2001) ο οποίος διεξήγαγε έρευνα στον ίδιο επαγγελματικό κλάδο αλλά στον δημόσιο τομέα.

Ενδεχομένως ένας εργαζόμενος στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών αθλητισμού, να μην εμφανίζει ΣΕΕ είτε αν εργάζεται στον δημόσιο είτε στον ιδιωτικό τομέα και να επιδρά το περιεχόμενο της εργασίας, το οποίο διαφέρει από άλλους επαγγελματικούς κλάδους, στην μη εμφάνιση του ΣΕΕ. Οι παραπάνω μεταβλητές αναμένεται να εξεταστούν σε μελλοντική έρευνα ούτως ώστε να υπάρξει μία ολοκληρωμένη εικόνα για το ΣΕΕ. Ένα σύνδρομο το οποίο υπάρχει δυσκολία να οριστεί και να μετρηθεί, οι συνέπειες είναι επιβλαβείς τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη και οι τρόποι αντιμετώπισης του δεν είναι ακόμα ξεκάθαροι.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126, 269-92
- Abu-bader, S. H. (1999). Predictors of burnout among social workers in Israel. *Journal of Comparative Social Welfare*, 15(1), 52-61
- Acker, G. M. (2008). An Examination of the Relationships Between Workers and Agencies Characteristics and Three Outcome Variables: Burnout, Role Stress, and Intent to Quit. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 11(4), 295-309
- Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2008). Burnout in Relation to Age in the Adult Working Population. *Journal of Occupational Health* 50, 362-365
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences Associated With Work – to – Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308
- Andersson, L. M. & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: some causes and effects, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 449-65
- Antoniou, A. S. (1999). Personal traits and professional burnout in health professionals. *Archives of Hellenic Medicine*, 16(1), 20-28
- Αποστολίδης, Ν., Καραμπάτσος, Γ., & Μαλουσάρης, Γ. (2004). Αξιολόγηση και σύγκριση του βαθμού επαγγελματικής Εξάντλησης μεταξύ προπονητών καλαθοσφαίρισης, Πετοσφαίρισης και κλασικού αθλητισμού. 3rd International Congress on Sport Psychology και 8ο Πανελλήνιο Συνέδριο Αθλητικής Ψυχολογίας. Τρίκαλα, 2004
- Armon, G. (2009). Do burnout and insomnia predict each other's levels of change over time independently of the job demand control–support (JDC–S) model? *Stress and Health* 25, 333-342
- Åstrom, S., Nilsson, M., Norberg, A., & Winblad, B. (1990). Empathy, experience of burnout and attitudes towards demented patients among nursing staff in geriatric care. *Journal of Advanced Nursing*, 15, 1236-1244

- Aydogan, I., Dogan, A. A., & Bayram, N. (2009). Bournout among Tourkish high school teachers working in Tourkey and abroad: A comperative study. *Electronic Journal of Reaserch in Eduational Psychology*, 7, 3, 1249-1286. ISSN: 1696 - 2095
- Bakker, A. B. (2009). The crossover of burnout and its relation to partner health. *Stress and Health*, 25, 343-353
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180
- 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, 245-260
- Bakker, A. B., van der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146 (1), 31-50
- Barling, J., & MacIntyre, A. T. (1993). Daily work role stressors, mood and emotional exhaustion. *Work & Stress*, 7, 315-325
- Ben-Zur, H., & Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81-99
- Best, M. F., & Thurston, N. E. (2006). Canadian public health nurses' job satisfaction. *Public Health Nursing*, 23(3), 250-255
- Boles, J. S., Dean, D. H., Ricks, J. M., Short, J. C., & Wang, G. (2000). The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across small business owners and educators. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 12-34.
- Borritz, M., Bültmann, U., Rugulies, R., Christensen, K. B., Villadsen, E., & Kristensen, T. S. (2005). Psychosocial Work Characteristics as Predictors for Burnout: Findings From 3-Year Follow Up of the PUMA Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 47, 1015-1025.
- Bowden, G. (1994). Work Stress, Burnout and Coping: A Review and an Empirical Study of Staff in Supported Housing. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 1, 4, 219-232
- Browning, L., Ryan, C. S., Thomas, S., Greenberg, M., & Rolniak, S. (2007). *Nursing specialty and burnout*. *Psychology, Health & Medicine*, 12(2), 148-154

- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-202.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (1993). Psychological Burnout in Organizations. Στο *Handbook of Organizational Behavior*, (Golembiewski, R. T. ed.), Marsel Dekker, Inc. New York
- Burisch, M. (1989). *Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung*. Springer Verlag: Berlin (in English)
- Cherniss, C. (1980a). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Praeger: New York
- Cherniss, C. (1980b). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. Sage: Beverly Hills, California
- Corrigan, P. W., Holmes, E. P., Luchins, D., Buican, B., Basit, A., & Parks, J. J. (1994). Staff burnout in a psychiatric hospital: a cross-lagged panel design. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 65-74
- Dahlin, M. E., Joneborg, N., & Runeson, B. (2007). Performance-based self-esteem and burnout in a cross-sectional study of medical students. *Medical Teacher*, 29(1), 43 - 48
- Dahlin, M. E., & Runeson, B. (2007). Burnout and psychiatric morbidity among medical students entering clinical training: a three year prospective questionnaire and interview-based study. *BioMed Central Medical Education*, 7, 6, <http://biomedcentral.com/1472-6920/7/6>
- Day, A. L., Sibley, A., Scott, N., Tallon, J. M., & Ackroyd-Stolarz, S. (2009). Workplace Risks and Stressors as Predictors of Burnout: The Moderating Impact of Job Control and Team Efficacy. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26, 7-22
- De Frank, R. S., & Cooper, C. L. (1987). Worksite stress management interventions: Their Effectiveness and conceptualisation. *Journal of Managerial Psychology*, 2, 4-10
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23, 341-52
- Demerouti, E., Verbeke, W. J. M. I., & Bakker, A. B. (2005). Exploring the Relationship Between a Multidimensional and Multifaceted Burnout Concept and Self-Rated Performance. *Journal of Management*, 31, 186

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 2000, 32(2), 454 -464
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of Two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19, 12-23
- Doornen van, L. J. P., Houtveen, J. H., Langelaan, S., Bakker, A. B., Rhenen van, W., & Schaufeli, W. B. (2009). Burnout versus work engagement in their effects on 24-hour ambulatory monitored cardiac autonomic function. *Stress and Health*, 25, 323–331
- Duijts, S. F. A., Kant, I. J., Landeweerd, J. A., & Swaen, G. M. H. (2006). Prediction of sickness absence: development of a screening instrument. *Occupational and Environmental Medicine*, 63(8), 564-569
- Engelbrecht, S. (2006). *Motivation and Burnout in Human Service Work The Case of Midwifery in Denmark*. National Institute of Occupational Health. Roskilde University. Faculty of Psychology, Philosophy and Science Studies. Phd. Thesis.
- Evans, B. K., & Fischer, D. G. (1993). The nature of burnout: A study of the three-factor model of burnout in human services and non-human services samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 29-38
- Evers, W., Tomic, W., & Brouwers, A. (2002). Aggressive behaviour and burnout among staff of homes for the elderly. *International Journal of Mental Health Nursing*, 11, 2-9
- Freudenberger, H. J. (1974). ‘Staff burnout’, *Journal of Social Issues*, 30, 154-64
- Freudenberger, H. J. (1983). *Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns*. Στο Stress and Burnout ( B. A. Farber, ed.). Pergamon, New York, 23-28
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). *Burn-out: The High Cost of High Achievement*. Anchor Press, New York.
- Giacobbi Jr., P. R. (2009). Low Burnout and High Engagement Levels in Athletic Trainers:



- Results of a Nationwide Random Sample. *Journal of Athletic Training*, 44(4), 370-377
- Gil-Monte, P. R. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Rev Saùde Pùblica*, 39(1), 1-8
- Glass, J. C. Jr., & Hastings, J. L. (1992). Stress and burnout: concerns for the Hospice volunteer. *Educational Gerontology*, 18(7), 715-731
- Glass, D. C., & McKnight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology & Health*, 11(1), 23-48
- Goddard, R., Creed, P., & Patton, W. (2001). The impact of skills training on the burnout and distress of employment service case managers. *Journal of Vocational Education & Training*, 53(2), 193-204
- Golembiewski, R. T., Muzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work-site covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 13, 461-482
- Graber, G. E., Huang, E. S., Drum, M. L., Chin, M. H., Walters, A. E., Heuer, L., Tang, H., Schaefer, C. T., & Quinn, M. T. (2008). Predicting Changes in Staff Morale and Burnout at Community Health Centers Participating in the Health Disparities Collaboratives. *Health Services Research*, 43(4), 1403-1423
- Greenglass, E. R. (1991). Burnout and gender: Theoretical and organizational implications. *Canadian Psychology*, 32, 227-240
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Konarski, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers : examination of a model. *Work & Stress*, 11, 3, 267-278
- Grossi, G., Thomtén, J., Fandiño-Losada, A., Soares, J. J. F., & Sundin, Ö. (2009). Does burnout predict changes in pain experiences among women living in Sweden? A longitudinal study. *Stress and Health*, 25, 297-311
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2007). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241
- Harris, E. G., & Lee, J. M. (2004). The Customer, Co-Worker, and Management Burnout. Distinction in Service Settings. *Services Marketing Quarterly*, 25(4), 13-31

- Haslam, S. A., Jetten, J., & Waghorn, C. (2009). Social identification, stress and citizenship in teams: a five-phase longitudinal study. *Stress and Health*, 25, 21-30
- Herschovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44
- Heuven, E., & Bakker, A. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 81-100
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-24
- Hobfoll, S. E. (1998). *The Psychology and Philosophy of Stress, Culture and Community*. New York: Plenum
- Hyrkäs, K. (2005). Clinical supervision, burnout, and job satisfaction among mental health and psychiatric nurses in Finland. *Issues in Mental Health Nursing*, 26(5), 531-556
- Imai, H., Nakao, H., Tsuchiya, M., Kuroda, Y., & Katoh, T. (2004). Burnout and work environments of public health nurses involved in mental health care. *Occupational and Environmental Medicine* 61, 764-768
- İlhan, M. N., Durukan, E., Taner, E., Maral, I., & Bumin, M. A. (2008). Burnout and its correlates among nursing staff: questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing* 61(1), 100-106
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the Burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 4, 630-640
- Janssen, P. P. M., Schaufeli, W. B., & Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work & Stress*, 13, 1, 74 - 86
- Jeanneau M., & Armelius K. (2000). Self-image and burnout in psychiatric staff. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 7, 399-406
- Jones, J. W. (1980). *The Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS – HP)*. London House Press, Park Ridge, Ill
- Jones, J. W. (1981). *The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions*. London House Management Press, Park Ridge, Ill

- Kalimo, R., Pahkin, K., Mutanen, P., & Topipinen-Tanner, S. (2003). Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors. *Work & Stress*, 17(2) , 109-122
- Kalliath, T. J., O'driscoll, M. P., & Gillespie, D. F. (1998). The relationship between burnout and organizational commitment in two samples of health professionals. *Work & Stress*, 12(2) ,179-185
- Καμπίσης, Χ. (2004). *Η ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΙΣ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ*. ΤΣΙΑΡΤΣΙΑΝΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.: Θεσσαλονίκη
- Kantas, A., & Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach burnout inventory. *Work and Stress*, 11(1), 94-100
- Καραμπάτσος, Γ. (2004). Σχέσεις μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και Επαγγελματικής εξουθενώσης προπονητών κλασικού Αθλητισμού. 3rd International Congress on Sport Psychology και 8<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Αθλητικής Ψυχολογίας. Τρίκαλα, 2004
- Καραμπάτσος, Γ. (2006). Ο ρόλος της ηγετικής συμπεριφοράς στην επαγγελματική εξάντληση προπονητών κλασικού αθλητισμού. 9<sup>ο</sup> ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΑΘΛΗΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ. ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ. Τρίκαλα, 2006
- Καραμπάτσος, Γ., Γεωργιάδης, Γ., & Καρτερολιώτης, Κ. (2008). Η εξέταση δύο μοντέλων επαγγελματικής εξάντλησης σε προπονητές κλασικού αθλητισμού. 10<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Αθλητικής Ψυχολογίας “Άσκηση & αθλητισμός στα παιδιά και τους εφήβους: Ψυχολογική προσέγγιση” ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ. Αθήνα 2008
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77, 229-243
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout , job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & stress*, 1999, 13, 4, 326-340
- Korunka, C., Hoonakker, P., & Carayon, P. (2008). Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18(4), 409-423
- Korkeila, J. A., Töyry, S., Kumpulainen, K., Toivola, J-M., Räsänen, K., & Kalimo, R.

- (2003). Burnout and self-perceived health among Finnish psychiatrists and child psychiatrists: a national survey. *Scandinavian Journal of Public Health*, 31(2), 85-91
- Koustelios, A. (2001). Burnout Among Greek Sport Centre Employees. *Sport Management Review*, 4, 151–163
- Koustelios, A. (2009). The Effect of Organizational Size on Sport Centers' Employees. Burnout. *Sports Management International Journal*, 5, 2, 65-70
- Koustelios, A., & Kousteliou, I. (1998). Relations among measures of job satisfaction, role conflict, and role ambiguity for a sample of Greek teachers. *Psychological Reports*, 82(2), 131-136
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005), The Copenhagen Psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 31, 438-49
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005a). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207
- Langballe, E. M., Falkum, E., Innstrand, S. T., & Aasland, O. G. (2006). The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory–General Survey in Representative Samples of Eight Different Occupational Groups. *Journal of Career Assessment*, 14(3), 370-384
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the Three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (2), 123-133
- Leiter, M. P. (1988b). Commitment as a function of stress reactions among nurses: A model of psychological evaluations of work settings. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 7, 115-132
- Leiter, M. P. (1989). Conceptual implications of the two models of burnout: A response to Golembiewski. *Group & Organizational Studies*, 14, 15-22
- Leiter, M. P. (1990). The impact of family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout: A longitudinal study. *Human Relations*, 43, 1067-1083

- Leiter, M. P. (1991a). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping. *Journal of Occupational Behavior*, 12, 123-144
- Leiter, M. P. (1991b). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 32, 547-555
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout And organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 8, 297-308
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2001). *Burnout and health*. Στο A. Baum, T.A. Revenson and J. E. Singer (eds), *Handbook of health psychology*, New Jersey: Erlbaum, 415-422
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2007). Πώς να αντιμετωπίσετε την επαγγελματική εξάντληση. Έξι στρατηγικές για να βελτιώσετε τη σχέση σας με την εργασία (Α. Σ. Αντωνίου επιμ. – μετάφρ.). Αθήνα: Εκδ.: Κλειδάριθμος.
- Leone, S. S., Huibers, M. J. H., Knottnerus, J. A., & Kant, I. (2009). The temporal relationship between burnout and prolonged fatigue: a 4 – year prospective cohort study. *Stress and Health* 25, 365-374
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, I-L. (2006). Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13(1), 51-59
- Lingard, H., & Francis, V. (2005). Does work-family conflict mediate the relationship between job schedule demands and burnout in male construction professionals and managers?. *Construction Management and Economics*, 23(7),733-745
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11, 3, 255-265
- Maslach, C. (1982a). *Burnout: The Cost of Caring*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J.
- Maslach, C. (1982b). *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex Phenomenon*. Στο *Job Stress and Burnout: Research, Theory and Intervention Perspectives* (W. S. Paine, ed.), Sage, Beverly Hills, Calif., 29-40
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-115
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984a). *Burnout in organizational settings*. Στο *Applied Social Psychology Annual*, vol. 5 (S. Oskamp, ed.), Sage, Beverly Hills, Callifornia, 133-153

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984b). Patterns of burnout among a national sample of public Contact workers. *Journal of Health and Human Resource Administration*, 7, 189-192
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 2<sup>nd</sup> ed. Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California
- Maslach C., Jackson S. E., & Leiter M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* 3<sup>rd</sup> ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey Bass
- Maslach, C., Shaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
- Matthews, D. B. (1990). A comparison of burnout in selected occupational fields. *Career Development Quarterly*, 14, 30-36
- McGrath, A., Houghton, D., & Reid, N. (1989). Occupational stress, and teachers in Northern Ireland. *Work & Stress*, 3(4), 359-368
- Melamed, S. (2009). Burnout and risk of regional musculoskeletal pain — a prospective study of apparently healthy employed adults. *Stress and Health*, 25, 313-321
- NET Βραδινό δελτίο ειδήσεων. (2010, 29 Μαΐου). Αθήνα: NET
- Nowack, K. M., & Pentkowski, A. M. (1994). Lifestyle habits, substance use and predictors of job burnout in professional working women', *Work & Stress*, 8(1), 19-35
- Oplatka, I. (2002). Women principals and the concept of burnout: an alternative voice? *International Journal of Leadership in Education*, 5, 3, 211-226
- Παππά, Ε. Α., Αναγνωστόπουλος, Φ., Νιάκας, Δ. (2008). Επαγγελματική εξάντληση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(1), 94-101
- Papastylianou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. *Social Psychology Education*, 12, 295–314
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V., & Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 2010, 38(3), 8-24

- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*, 2<sup>nd</sup> ed. the Free Press, New York
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. The Free Press: New York
- Platsidou, M., & Agaliotis, I. (2008). Burnout, Job Satisfaction and Instructional Assignment-related Sources of Stress in Greek Special Education Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1), 61 - 76
- Price, L., & Spence, S. H. (1994). Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress & Coping*, 7(1), 67-84
- Raine, D. W., & Hardy, L. (1999). Sources of stress, burnout and intention to terminate among rugby union referees. *Journal of Sports Sciences*, 17, 797- 806
- Randall, K. J. (2007). Examining the relationship between burnout and age among Anglican clergy in England and Wales. *Mental Health, Religion & Culture January*, 10(1), 39-46
- Reissner, V., Baune, B., Kokkevi, A., Schifano, F., Room, R., Palm, J., Stohler, R., DiFuria, L., Rehm, J., Hölscher, F., Schwarzer, C., & Scherbaum, N. (2009). Burnout, coping and job satisfaction in service staff treating opioid addicts - from Athens to Zurich. *Stress and Health*, 26, 2, 149-159
- Renzi, C., Tabolli, S., Ianni, A., Di Pietro, C., & Puddu, P. (2005). Burnout and job satisfaction comparing healthcare staff of a dermatological hospital and a general hospital. *Journal of European Academy of Dermatology and Venereology*, 19, 153-157
- Rich, V. L., & Rich, A. R. (1987). Personality Hardiness and Burnout in Female Staff Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 19, 2, 62-66
- Rose, D., Horne, S., Rose, J. L., & Hastings, R. P. (2004). Negative Emotional Reactions to Challenging Behaviour and Staff Burnout: Two Replication Studies. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 17, 219-223
- Sá, L., & Fleming, M. (2008). Bullying, Burnout, and Mental Health Amongst Portuguese Nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 29(4), 411-426
- Salanova, M., & Shaufeli, W. B. (2000). Exposure to information technology and its relation to burnout. *Behaviour and Information Technology*, 19, 5, 385-392

- Sand, G., & Miyazaki, A. D. (2000). The Impact of Social Support on Salesperson Burnout and Burnout Components. *Psychology & Marketing*, 17(1), 13–26
- Schwab, R. L., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational Resesarch Quaterly*, 18, 60-74
- Schwartz, R. H., Tiamiyu, M. F., & Dwyer, D. J. (2007). Social Worker Hope and Perceived Burnout. *Administration in Social Work*, 31(4),103-119
- Shapiro, J. P., Burkey, W. M., Dorman, R. L., & Welker, C. J. (1997). Job Satisfaction and Burnout in Child Abuse Professionals: Measure Development, Factor Analysis, and Job Characteristics. *Journal of Child Sexual Abuse*, 5(3), 21-38
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Francis & Taylor
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. Στο *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (C. L. Cooper and I. T. Robertson, eds.), John Wiley, New York, 25-48
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 263 - 270
- Shirom, A., & Melamed, S. (2008). *Επηρεάζει η επαγγελματική εξάντληση τη σωματική υγεία; Ανασκόπηση των σύγχρονων στοιχείων*. Στο BURNOUT: Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξάντλησης. Ερευνητικές Προσεγγίσεις (Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου επιμ.). Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Soares, J. J. F., Macassa, G., Grossi, G., & Viitasara, E. (2008). Psychosocial Correlates of Hopelessness Among Men. *Cognitive Behaviour Therapy*, 37, 1, 50–61
- Τα Νέα του Ant1 Μεσημβρινό δελτίο. (2010, 6 Ιουνίου). Αθήνα: Ant1
- Talmor, R., Reiter, S., & Feigin, N. (2006). Factors relating to regular education teacher burnout in inclusive education. *European Journal of Special Needs Education*, 20(2), 215-229
- Tang, C. S-K., & Lau, B. H-B. (1996). Gender role stress and burnout in chinese human



- service professionals in Hong Kong. *Anxiety, Stress & Coping*, 9(3), 217-227
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316-334
- Taylor, A. H., Daniel, J. V., Leith, L., & Burke, R. J. (1990). Perceived stress, psychological burnout and paths to turnover intentions among sport officials. *Journal of Applied Sport Psychology*, 2(1), 84-97
- Tomic, W., Tomic, D. M., & Evers, W. J. G. (2004). A question of burnout among reformed church ministers in The Netherlands. *Mental Health, Religion & Culture*, 7(3), 225- 247
- Toppinen-Tanner, S., Ahola, K., Koskinen, A., & Väänänen, A. (2009). Burnout predicts hospitalization for mental and cardiovascular disorders: 10 - year prospective results from industrial sector. *Stress and Health*, 25, 287-296
- Tsigilis, N., Zachopoulou, E., & Grammatikopoulos, V. (2006). Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Review*, 1(8), 256-261
- Tuuli, P., & Karisalmi, S. (1999). Impact of Working Life Quality on Burnout. The Central Pension Security Institute, Finland: Eläketurvakeskus
- Twellaar, M., Winants, Y., & Houkes, I. (2008). How healthy are Dutch general practitioners? Self-reported (mental) health among Dutch general practitioners. *European Journal of General Practice*, 14(4), 9
- Vanheule, S., Rosseel, Y., & Vlerick, P. (2007). The factorial validity and measurement invariance of the Maslach Burnout Inventory for human services. *Stress and Health*, 23, 87-91
- Vinokur, A. D., Pierce, P. F., & Lewandowski-Romps, L. (2009). Disentangling the relationships between job burnout and perceived health in a military sample. *Stress and Health*, 25, 355-363
- Wolpin, J., Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1991). Is job satisfaction an antecedent or consequence of psychological burnout? *Human Relations*, 44, 193-209
- Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. L., & Barnes, L. L. B. (2008). Factor Structure of Scores From the Maslach Burnout Inventory: A Review and Meta-Analysis of 45 Exploratory and Confirmatory Factor-Analytic Studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68(5), 797-823

Winwood, P. C. & Winefield, A. H. (2004). Comparing two Measures of Burnout Among Dentists in Australia. *International Journal of Stress Management*, 11(3), 282-289.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

### *Συνοδευτική Επιστολή*



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ : «ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ  
ΥΓΕΙΑΣ»

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΣΤΕΡΓΙΟΥΛΑΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξάντλησης (ΣΕΕ), αποτελεί την εργασιακή 'ασθένεια' του 21<sup>ου</sup> αιώνα. Όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι, λόγω των γρήγορων εργασιακών ρυθμών και της συνεχώς αυξανόμενης ανταγωνιστικότητας, βιώνουν μακροχρόνια αρνητικά συναισθήματα σε σχέση με την εργασία τους. Οι έρευνες έχουν δείξει ότι το αποτέλεσμα αυτής της χρόνιας αρνητικής επίδρασης, προκαλεί τόσο προβλήματα στην εργασία π.χ. μειωμένη αποδοτικότητα, όπως και ψυχοσωματικά προβλήματα στο ίδιο το άτομο. Αυτά εκδηλώνονται τόσο ως παθήσεις, όσο και ως προβλήματα συμπεριφοράς. Υπεύθυνοι παράγοντες για την εμφάνιση του ΣΕΕ είναι τόσο οι ατομικοί όσο και οι οργανωτικοί. Ο προσδιορισμός της σχέσης μεταξύ των παραγόντων πρόκλησης, του ΣΕΕ και των επιπτώσεων, θα δώσει και τον οδηγό για τη σωστή και έγκαιρη αντιμετώπιση του προβλήματος και την πρόληψή του.

Η δική σας βοήθεια στο να διερευνηθεί κάτι τέτοιο μπορεί να προσφερθεί με τη συμμετοχή σας στη συγκεκριμένη έρευνα. Παρακαλείσθε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο που θα σας δοθεί τηρώντας τις οδηγίες με ειλικρίνεια και ακρίβεια. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων είναι εμπιστευτικά και μόνο για χρήση δική σας και της επιστημονικής μονάδας του Πανεπιστημίου. Η δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων θα είναι ανώνυμη. Για οποιαδήποτε ερώτηση, απορία ή παρατήρηση είμαι στη διάθεση σας.

Υπεύθυνος εργασίας: Γεωργίου Ιωάννης, Μεταπτυχιακός φοιτητής Τμήματος Οργάνωσης & Διαχείρισης Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου (Σπάρτη)  
Τηλ. 210 9762461 - 6944 838 939

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

### *Ερωτηματολόγιο Δημογραφικών Στοιχείων*

#### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο : Άνδρας  Γυναίκα

Ηλικία 18-32  33-47  48 και άνω

Οικογενειακή Κατάσταση Παντρεμένος/η  Άγαμος/η  Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

Είδος Απασχόλησης Μερική Απασχόληση  Πλήρης Απασχόληση  Ωρομίσθιος

Θέση εργασίας Γενικών Καθηκόντων  Τεχνικός  Υπάλληλος   
Τμηματάρχης  Στέλεχος  Διευθυντής

Επίπεδο Σπουδών Έως και Β΄βάθμια  Πανεπιστημιακή και άνω

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

#### *Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης*

Λαμβάνοντας υπόψη την ερμηνεία των αριθμών, παρακαλούμε βάλτε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει μπροστά από τις παρακάτω προτάσεις.

- 0 Ποτέ**
- 1 Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο**
- 2 Μια φορά το μήνα ή λιγότερο**
- 3 Μερικές φορές το μήνα**
- 4 Μια φορά την εβδομάδα**
- 5 Μερικές φορές την εβδομάδα**
- 6 Κάθε μέρα**

#### Πόσο συχνά αισθάνεσθε τα παρακάτω:

1. \_\_\_\_\_ Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου
2. \_\_\_\_\_ Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας
3. \_\_\_\_\_ Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια εργάσιμη μέρα
4. \_\_\_\_\_ Μου δημιουργεί πραγματικά μεγάλη πίεση να δουλεύω όλη μέρα
5. \_\_\_\_\_ Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου
6. \_\_\_\_\_ Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου
7. \_\_\_\_\_ Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω
8. \_\_\_\_\_ Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα
9. \_\_\_\_\_ Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό
10. \_\_\_\_\_ Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου
11. \_\_\_\_\_ Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου
12. \_\_\_\_\_ Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά
13. \_\_\_\_\_ Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν
14. \_\_\_\_\_ Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε
15. \_\_\_\_\_ Αμφισβητώ την σπουδαιότητα της δουλειάς μου
16. \_\_\_\_\_ Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

### *Δήμοι Νομαρχίας Αθηνών*

1. Δήμος Αγίας Βαρβάρας
2. Δήμος Αγίας Παρασκευής
3. Δήμος Αγίου Δημητρίου
4. Δήμος Αγίων Αναργύρων
5. Δήμος Αθηναίων
6. Δήμος Αιγάλεω
7. Δήμος Αλίμου
8. Δήμος Αμαρουσίου
9. Δήμος Αργυρουπόλεως
10. Δήμος Βριλησσιών
11. Δήμος Βύρωνος
12. Δήμος Γαλατσίου
13. Δήμος Γλυφάδας
14. Δήμος Δάφνης
15. Δήμος Εκάλης
16. Δήμος Ελληνικού
17. Δήμος Ζωγράφου
18. Δήμος Ηλιουπόλεως
19. Δήμος Ηρακλείου
20. Δήμος Ιλίου (τ. Νέων Λιοσίων)
21. Δήμος Καισαριανής
22. Δήμος Καλλιθέας
23. Δήμος Καματερού
24. Δήμος Κηφισιάς
25. Δήμος Λυκοβρύσεως
26. Δήμος Μελισσίων
27. Δήμος Μεταμορφώσεως
28. Δήμος Μοσχάτου
29. Δήμος Νέας Ερυθραίας
30. Δήμος Νέας Ιωνίας
31. Δήμος Νέας Πεντέλης
32. Δήμος Νέας Σμύρνης
33. Δήμος Νέας Φιλαδέλφειας
34. Δήμος Νέας Χαλκηδόνας
35. Δήμος Νέου Ψυχικού
36. Δήμος Παλαιού Φαλήρου
37. Δήμος Παπάγου
38. Δήμος Πεντέλης
39. Δήμος Περιστερίου
40. Δήμος Πετρουπόλεως
41. Δήμος Πεύκης
42. Δήμος Ταύρου
43. Δήμος Υμηττού
44. Δήμος Φιλοθέης
45. Δήμος Χαϊδαρίου
46. Δήμος Χαλανδρίου
47. Δήμος Χολαργού
48. Δήμος Ψυχικού

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

### *Αίτηση Άδειας για Χρήση Σχημάτων και Επιβεβαίωση*

On Thu, 11 Feb 2010 14:46:55 +0200, Georgiou, Yannis wrote

Dear madam/sir,

My name is John S. Georgiou and i am a post graduate student.  
Due to the fact that my thesis has to do with the burnout syndrome, i  
would deeple appreciate if you can inform me where can i get permission  
to use the figures 1,2 and 3 in pages 269, 270 and 273 of the  
Handbook of Organizational Behavior, edited by Robert T.  
Golembiewski, 1993, with ISBN 0-8247-9058-8.

Thank you for your help in advance.

Kind regards

John S. Georgiou

Please use them and give credit to [efluids.com](http://efluids.com)

Sivaram