



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
(πρώην Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής – Μεσολόγγι)

Η επαγγελματική εξουθένωση στους λογιστές

Κοντοπάνου Μαρία

Ιωάννα Χατζοπούλου

Μεσολόγγι-2021

Περίληψη

Το εργασιακό άγχος αποτελεί ένα ζήτημα που απασχολεί όλο και περισσότερο την επιστημονική κοινότητα και φυσικά τους εργαζόμενους και τους εργοδότες. Εξετάζοντας την ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία, αλλά και μέσα από βιοματικές εμπειρίες, γίνεται αντιληπτό πως τα επίπεδα του εργασιακού άγχους αυξάνονται σημαντικά. Κατ' επέκταση, εκδηλώνονται σοβαρές ψυχοσυναισθηματικές αντιδράσεις, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν ακόμα και στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το φαινόμενο αυτό, είναι πολυδιάστατο και αρκετά συχνό τα τελευταία χρόνια, διότι οι σύγχρονοι ρυθμοί ζωής, σε συνδυασμό με την αύξηση του ανταγωνισμού και των απαιτήσεων στο εργασιακό περιβάλλον, έχουν αυξήσει τις ώρες εργασίας και κατ'επέκταση τις προκλήσεις που βιώνει ένας εργαζόμενος. Ένας κλάδος που πλήττεται είναι αυτός των λογιστών. Οι λογιστές καλούνται να αντιμετωπίσουν μια σειρά από προκλήσεις στην καθημερινότητά τους, και είναι απαραίτητη η ορθή επικοινωνία με τους πελάτες αλλά και μεταξύ τους. μέσα από την κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach (1982) πραγματοποιείται σχετική έρευνα, τα αποτελέσματα της οποίας παρατίθενται στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας.

Λέξεις κλειδιά: *εργασιακό άγχος, αντιμετώπιση, επαγγελματική εξουθένωση, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, λογιστές.*

Abstract

Occupation stress is an issue that increasingly concerns the scientific community and of course employees and employers. Examining the greek and international literature, but also through experiential experiences, it is understood that the levels of work stress increase significantly. As a result, severe psycho-emotional reactions occur, which can even lead to burnout syndrome. This phenomenon is multidimensional and quite common in recent years, because modern lifestyles, combined with increasing competition and demands in the work environment, have increased working hours and consequently the challenges experienced by an employee. One sector that is affected is that of accountants. Accountants are called upon to face a number of challenges in their daily lives, and proper communication with clients and with each other is essential. through the burnout scale of Maslach (1982) a relevant research is carried out, the results of which are presented in the last chapter of the paper.

Keywords: work stress, coping, burnout, burnout syndrome, accountants.

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας την πτυχιακή μου εργασία, θα επιθυμούσα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την υποστήριξη που μου παρείχε όλα τα χρόνια των σπουδών μου, αλλά και την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου για την πολύτιμη υποστήριξη και καθοδήγησή της κατά την διάρκεια της προσπάθειάς μου.

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract	6
Εισαγωγή	7
Κεφάλαιο 1ο	
Το εργασιακό άγχος	
1.1 Ορισμός του εργασιακού άγχους	9
1.2 Αιτίες του εργασιακού άγχους	9
1.3 Συνέπειες του εργασιακού άγχους	11
Κεφάλαιο 2ο	
Η Επαγγελματική εξουθένωση	
2.1 Ορισμός	13
2.2.Ιστορική αναδρομή	14
2.3 Αιτίες	14
2.4 Τα θεωρητικά μοντέλα	18
2.4.1 Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach	18
2.4.2 Το μοντέλο των Edelwich & Brodsky	18
2.4.3 Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss	19

2.5 Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης	20
2.6 Συνέπειες – συμπτώματα	23
2.7 Επιπτώσεις στον οργανισμό.	26
2.8 Πρόληψη- αντιμετώπιση	28

Κεφάλαιο 3ο

Μεθοδολογία

3.1 Μέθοδος	29
3.2 Δείγμα	29
3.3 Ερευνητικό εργαλείο	29

Κεφάλαιο 4ο

Αποτελέσματα	31
Συμπεράσματα	54
Βιβλιογραφία	57

Εισαγωγή

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον έχει μεταβληθεί σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες, και συνεχίζει να γίνεται όλο και πιο απαιτητικό, ανεξαιρέτως. Όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι περνούν ατελείωτες ώρες στον χώρο εργασίας τους, είτε στο φυσικό περιβάλλον εργασίας είτε στο σπίτι, καλούμενοι να “βρουν” την χρυσή τομή μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Τα απαιτητικά ωράρια, οι διαρκείς προκλήσεις και ο ασταμάτητος ανταγωνισμός, είτε εσωτερικά είτε σε εξωτερικό επίπεδο, αποτελούν συνηθισμένα στοιχεία κάθε εργασίας.

Η εργασιακή εξάντληση, αποτελεί κοινό πρόβλημα για διάφορους επαγγελματικούς κλάδους. Ειδικότερα, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο είναι ευρέως γνωστό με τον όρο “burnout”, είναι άμεσα συνδεδεμένο με το καθημερινό εργασιακό άγχος, τις ατελείωτες ώρες δουλειάς και φυσικά την έλλειψη ισορροπιών και οργάνωσης. Πρόκειται για μια πολύ σοβαρή ψυχική κρίση, συχνά τόσο βαθιά που ένα άτομο αναγκάζεται σε μια συνολική επανεκτίμηση της επαγγελματικής του ζωής, συμπεριλαμβανομένης της αλλαγής σταδιοδρομίας σε κάποιες περιπτώσεις. Σε άλλες πάλι, ο εργαζόμενος που

αντιμετωπίζει το σύνδρομο αυτό, αναγκάζεται να υποκύψει σε συμπτώματα που του είναι σχεδόν αδύνατον να ελέγξει διότι έχει επηρεαστεί σημαντικά.

Όπως είναι λογικό, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης που επηρεάζει όλο και περισσότερους εργαζόμενους ανά τον κόσμο, τίθεται στο προσκήνιο, με τους ερευνητές να αναζητούν τα σημάδια που μπορούν να οδηγήσουν στην πρόληψη. Φυσικά, ιδιαίτερος είναι ο ρόλος των αρμόδιων ώστε να προληφθεί και να αντιμετωπιστεί η κατάσταση.

Ένας κλάδος ο οποίος επηρεάζεται σημαντικά από το καθημερινό άγχος είναι αυτός της λογιστικής. Οι λογιστές καλούνται στις μέρες μας να οργανώσουν μια σειρά από ευθύνες και υποχρεώσεις, και φυσικά να αντιμετωπίσουν τους πελάτες τους και τους εργαζόμενούς τους. Δεδομένου ότι η κατάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζει σημαντικά τους εργαζόμενους, είναι απαραίτητο να εντοπίζονται τα σημάδια και να αντιμετωπίζεται άμεσα η κατάσταση.

Στην παρούσα εργασία στόχος είναι να εξεταστεί το φαινόμενο αυτό στους εργαζόμενους του νομού Αττικής οι οποίοι εργάζονται σε ιδιωτικό λογιστήριο. Για να γίνει αυτό, πραγματοποιείται ποσοτική έρευνα με την χρήση ερωτηματολογίου. Ειδικότερα, η εργασία οργανώνεται μέσα σε 4 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται στοιχεία για το εργασιακό άγχος, αλλά και για τις αιτίες και τις συνέπειές του. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Ειδικότερα, δίνεται έμφαση στον ορισμό, τα αίτια, τα στάδια, αλλά και τις στρατηγικές πρόληψης και αντιμετώπισης. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία, και στο τέλος τα αποτελέσματα της έρευνας και τα συμπεράσματα.

Κεφάλαιο 1ο

Το εργασιακό άγχος

1.1 Ορισμός του εργασιακού άγχους

Σύμφωνα με τους Patching & Best (2014), το άγχος ορίζεται ως «οι επιβλαβείς φυσικές και συναισθηματικές αντιδράσεις που προκύπτουν όταν οι απαιτήσεις μιας εργασίας δεν ταιριάζουν με τις δυνατότητες, τους πόρους ή τις ανάγκες του εργαζομένου». Οι συγγραφείς ισχυρίζονται ότι το άγχος διαχειρίζεται ένα μέρος του εγκεφάλου που ασχολείται με τη συναισθηματική μνήμη, το οποίο ελέγχει ορισμένες διαδικασίες του αυτόνομου νευρικού συστήματος κρύβοντας νευρο-ορμόνες. Επιπλέον, το άγχος διαχειρίζεται ένα μέρος που ελέγχει πρωτίστως τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίνεται σε έντονα συναισθήματα, όπως ο φόβος και η επιθετικότητα. Αυτό το μέρος του εγκεφάλου ελέγχει και ρυθμίζει σημαντικές λειτουργίες του σώματος, όπως καρδιακό ρυθμό, σωματικό βάρος, ύπνο και εγρήγορση. Επιπλέον, ελέγχει και ρυθμίζει τις περιοχές πόνου και ευχαρίστησης, οι οποίες είναι σημαντικές περιοχές σε σχέση με τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται το άγχος.

Με άλλα λόγια, το μέρος του εγκεφάλου που ασχολείται με το άγχος παίρνει πληροφορίες από τις αισθήσεις μας, το αναγνωρίζει και στη συνέχεια το κατηγοριοποιεί (Patching and Best, 2014).

Το εργασιακό άγχος έχει γίνει όλο και πιο ανησυχητικό σε διάφορους κλάδους και είναι ένα από τα πιο κοινά προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία στην Ευρώπη. Είναι γνωστό ότι επηρεάζει αρνητικά την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση της εργασίας μεταξύ των εργαζομένων σε διάφορα επαγγέλματα. Εκτός αυτού, πιστεύεται ότι συμβάλλει σημαντικά στην απουσία και στο χαμηλό ηθικό των εργαζομένων, αλλά έχει επίσης αρνητικές επιπτώσεις στην κερδοφορία και την οργανωτική ανάπτυξη. Ως εκ τούτου, πολλοί οργανισμοί έχουν συνειδητοποιήσει τη σημασία που θέτει το ζήτημα του εργασιακού άγχους (Leung et al., 2014).

Ο όρος άγχος έχει συχνά αρνητικές επιπτώσεις, ωστόσο, οι αντιδράσεις στρες δεν συμβαίνουν πρέπει πάντα να είναι επιβλαβείς. Αντ' αυτού, ορισμένα επίπεδα στρες μπορούν να αυξήσουν τα κίνητρα και βοηθήστε τους ανθρώπους να αναπτυχθούν και να αναπτυχθούν (Daenzer & Phoenix, 2009).

Το άγχος, έχει αρνητικό ο αντίκτυπο στους εργαζομένους μπορεί να προκαλέσει ψυχολογικά και σωματικά προβλήματα, τα οποία με τη σειρά τους μπορεί να επηρεάσουν την απόδοση του υπαλλήλου στον οργανισμό. Εκτός αυτού, επηρεάζεται η παραγωγικότητα εντός του οργανισμού. Επίσης, το εργασιακό άγχος επιβάλλει όχι μόνο υψηλό κόστος για τις εταιρείες, αλλά και για την ατομική υγεία και ευεξία. Επομένως, η διαχείριση του άγχους είναι αναγκαιότητα στη σύγχρονη επιχείρηση. Στο εξαιρετικά ανταγωνιστικό και σκληρό επιχειρηματικό περιβάλλον, οι ηγέτες πρέπει να είναι ικανοί διαχειριστούν το άγχος και να αναπτύξουν την ανθεκτικότητα (Cooper et al., 2001).

1.2 Αιτίες του εργασιακού άγχους

Οι Bernier & Gaston (1989) εντόπισαν πέντε κύριες αιτίες άγχους στην εργασία. Οι παράγοντες αυτοί μπορεί να είναι εγγενείς στην εργασία, να έχουν σχέση με την εργασία, την ανάπτυξη σταδιοδρομίας, το ρόλο στην οργάνωση και την οργανωτική δομή και φυσικά το κλίμα. Οι εγγενείς παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία προέρχονται από κακή κατάσταση εργασίας, το κακό εργασιακό περιβάλλον δηλαδή. Αυτό σχετίζεται με τη φυσική σχεδίαση του χώρου εργασίας ή το φυσικό περιβάλλον

του χώρου εργασίας που περιλαμβάνει υψηλό επίπεδο θορύβου, χαμηλό ή ανεπαρκές σύστημα φωτισμού, θερμότητα, κακό αερισμό, οσμές και άλλες πτυχές που παρεμποδίζουν τις αισθήσεις του υπαλλήλου και κατά συνέπεια επηρεάζουν τη διάθεσή του και τη συνολική ψυχική του κατάσταση. Ένα κακώς σχεδιασμένο γραφείο θα δημιουργήσει κακό δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων που απαιτείται να έρχονται συχνά σε επαφή.

Οι αμέτρητες ώρες εργασίας είναι μια ακόμα πηγή άγχους. Σε ένα πολύ ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον, οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να εργάζονται για πολλές ώρες. Όπως είναι λογικό, οι ώρες αυτές υπερβαίνουν το ωράριό τους. Αυτή η κατάσταση όπως είναι λογικό προκαλεί ιδιαίτερη πίεση στους εργαζόμενους, οι οποίοι επίσης, έρχονται αντιμέτωποι με την αδυναμία τους να θέσουν όρια και να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους. Μια τέτοια κατάσταση, φαίνεται να επηρεάζει την υγεία τους, και να τους κάνει να υποφέρουν από υψηλό ποσοστό στρες. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι που εργάζονται για πολλές ώρες με λίγη ή καθόλου ανάπαυση ή ύπνο μπορεί να βρεθούν σε κίνδυνο και να επηρεαστεί σημαντικά η ποιότητα ζωής τους (Bono et al., 2007).

Η τεχνολογία αποτελεί επίσης μια ακόμα πηγή άγχους, κυρίως για τους εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας, οι οποίοι πολλές φορές είναι τεχνολογικά ανεκπαιδευτοι. Η έλευση της σύγχρονης τεχνολογίας επέφερε δραστική αλλαγή στον τρόπο που πραγματοποιείται η εργασία στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον. Κατά συνέπεια, εισαγωγή των τεχνολογικών μέσων στο εργασιακό περιβάλλον απαιτεί από τους εργαζόμενους να προσαρμόζονται συνεχώς σε τέτοιες αλλαγές, νέο εξοπλισμό, συστήματα και τρόπους εργασίας (Lamontagne et al., 2007).

Αυτό συχνά αποτελεί πηγή μεγάλης πίεσης στην εργασία, καθώς οι περισσότεροι εργαζόμενοι θεωρούν ότι αυτές οι νέες τεχνολογίες είναι δύσκολες και δεν μπορούν να προσαρμοστούν σε αυτή την πραγματικότητα. Επίσης, εξαιτίας της τεχνολογίας, αυξάνονται οι αρμοδιότητες που μπορεί να έχει ένας εργαζόμενος να φέρει εις πέρας από το χώρο του σπιτιού του. Η κατάσταση αυτή, όπως είναι λογικό, είναι πολύ πιο συχνή στους εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας (Ackfeldt & Malhotra, 2013).

Ένας ακόμα παράγοντας είναι οι κοινωνικές αλληλεπιδράσεις στον χώρο εργασίας. Η εργασία και η διαρκής αλληλεπίδραση με πολλά διαφορετικά άτομα, μπορεί να

αυξήσει τα επίπεδα άγχους. Επίσης, ένα σχετικό ζήτημα είναι και η διαρκής αλληλεπίδραση σε συνδυασμό με τις αυξανόμενες απαιτήσεις, αλλά και οι απαιτήσεις της ομαδικής δουλειάς. Ένας υπάλληλος μπορεί να αντιμετωπίσει δυσκολία στην κατανόηση άλλων ατόμων στην ομάδα και αυτό μπορεί να επιδεινώσει τη σχέση εργασίας και στη συνέχεια να οδηγήσει σε αύξηση του επιπέδου άγχους. Ο εργαζόμενος πρέπει να αφιερώνει πολύ χρόνο στη δουλειά του και η κακή σχέση εργασίας με τους συνεργάτες ή με τους πελάτες, μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τον εργαζόμενο (AbuAlRub, 2004).

Φυσικά στις αιτίες που προκαλούν το επαγγελματικό άγχος, εντάσσεται επίσης και η ανησυχία για το μέλλον και την εξέλιξη της καριέρας. Κάθε εργαζόμενος ανησυχεί σχετικά με τις επιδόσεις του, τον τρόπο που τον βλέπουν οι ανώτεροί του, και φυσικά τις δυνατότητες που έχει, αλλά και την καλύτερη δυνατή θέση και αναγνώριση που μπορεί να λάβει. Στο σημερινό εργασιακό περιβάλλον, το εργατικό δυναμικό έχει γίνει τόσο διαφοροποιημένο. Για ένα άτομο που είναι αποφασισμένο να ανέβει σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης, οι προκλήσεις έχουν γίνει μεγαλύτερες. Οι φιλοδοξίες των εργαζομένων να αναπτυχθούν όσον αφορά την καριέρα τους, και την επαγγελματική τους αναγνώριση και εξέλιξη, προκαλεί πολύ άγχος. Η έλλειψη ασφάλειας στην εργασία, ο φόβος για απολύσεις, η απαξίωση και η πολυάριθμη αξιολόγηση των επιδόσεων μπορούν να προκαλέσουν τεράστια πίεση (Adriaenssens et al., 2015).

1.3 Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους

Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους παρατηρούνται σε δύο επίπεδα, σε επίπεδο εταιρείας και σε επίπεδο εργαζομένου, και υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των δύο. Οι οικονομικές απώλειες μιας εταιρείας επηρεάζουν όπως είναι λογικό και την κατάσταση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι που δεν είναι ικανοί να αντιμετωπίσουν αγχωτικές καταστάσεις ενδέχεται να αντιμετωπίσουν μια ποικιλία αρνητικών επιπτώσεων στη σωματική, ψυχολογική ή συμπεριφορική τους κατάσταση. Σε σωματικό επίπεδο, οι άνθρωποι μπορεί να αισθάνονται διαφορετικούς πόνους όπως πονοκεφάλους, πόνο στον αυχένα και πόνο στον ώμο ή να έχουν αυξημένο καρδιακό ρυθμό. Σε ψυχολογικό

επίπεδο, οι αρνητικές επιπτώσεις μπορεί να περιλαμβάνουν αϋπνία, άγχος, κατάθλιψη και άλλα ψυχολογικά θέματα.

Οι παράγοντες συμπεριφοράς περιλαμβάνουν την κόπωση, τα μειωμένα επίπεδα αποτελεσματικότητας στην εργασία και πολλά άλλα. Επιβλαβείς επιπτώσεις του εργασιακού άγχους σημειώνονται και στη σωματική ευεξία και την υγεία ενός εργαζομένου. Ειδικότερα, παρουσιάζονται έντονες καρδιαγγειακές παθήσεις, μυοσκελετικές διαταραχές, αναπνευστικές παθήσεις, ψυχολογικές διαταραχές, διαταραχές του ύπνου, έλλειψη συγκέντρωσης, κατάθλιψη, ανοχή και πολλά άλλα, καθώς και το άγχος (Mosadeghrad, 2013).

Το εργασιακό άγχος και η εξουθένωση επηρεάζουν την υγεία και την ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων με τις συνακόλουθες επιπτώσεις στη στάση τους απέναντι στην εργασία. Όταν το περιβάλλον εργασίας θεωρείται ευνοϊκό, υπάρχει μικρότερο άγχος, οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι και η απόδοση της εργασίας αυξάνεται σημαντικά. Από την άλλη, η εξάντληση οδηγεί σε χαμηλότερη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα στην εργασία, ενώ επίσης συνδέεται με τα μειωμένα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία και την μειωμένη δέσμευση για την εργασία ή τον οργανισμό (George & Zakkariya, 2015).

Σύμφωνα με τους Hertel et al. (2013) οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν χαμηλότερα επίπεδα στρες από τους νεότερους υπαλλήλους. Από την άλλη πλευρά, οι Götz et al. (2018) τόνισε ότι το αποτέλεσμα της αγχωτικής εργασίας διαφέρει ανάλογα με την περίοδο ή το στάδιο της ζωής στην οποία συμβαίνει. Τα ηλικιωμένα άτομα μπορεί να είναι πιο ευάλωτα στο εργασιακό άγχος, επειδή η διαδικασία γήρανσης συνοδεύεται από αλλαγές στις ικανότητες και τους πόρους αντιμετώπισης, καθώς και από αλλαγές του φυσιολογικού συστήματος.

Κεφάλαιο 2ο

Η Επαγγελματική εξουθένωση

2.1 Ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση συνιστά ένα αρκετά επίκαιρο και συνάμα διαχρονικό ζήτημα που απασχολεί όλο και περισσότερο την επιστημονική κοινότητα τις τελευταίες δεκαετίες. Αυτό συμβαίνει διότι όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν το συγκεκριμένο φαινόμενο, σε ανησυχητικά ποσοστά, τα οποία είναι ολοένα και αυξανόμενα. Πριν γίνει κάποια περαιτέρω αναφορά σχετικά με το φαινόμενο αυτό, είναι απαραίτητο να αποσαφηνιστεί εννοιολογικά (Maslach, 1982).

Η βασική ερευνήτρια και υποστηρίκτρια του φαινομένου είναι η Maslach (1982), η οποία υποστηρίζει ότι η επαγγελματική εξουθένωση, ή αλλιώς burnout, σχετίζεται με μια σειρά σωματικών, συναισθηματικών και αλληλεπιδραστικών συμπτωμάτων τα οποία ξεσπούν μέσα από τρεις διαστάσεις. Αναφορικά με τις συγκεκριμένες διαστάσεις, πρόκειται για την συναισθηματική εξουθένωση, η οποία αφορά στην ψυχική κόπωση και την συναισθηματική υπερένταση που επιδεινώνονται από το εργασιακό περιβάλλον. Μια ακόμα διάσταση είναι η αποστασιοποίηση, η οποία

εκφράζεται βιβλιογραφικά και με τον όρο αποπροσωποποίηση. Στα πλαίσια της διάστασης αυτής, οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν απάθεια προς τα πρόσωπα με τα οποία συνεργάζονται. Η τελευταία διάσταση είναι αυτή της έλλειψης προσωπικής επίτευξης, η οποία έχει άμεση σχέση με την έλλειψη των αισθημάτων της επάρκειας, της αποδοτικότητας και της επαγγελματικής απόδοσης (Raftopoulos et al., 2012).

Οι Maslach & Leiter (2008) αναφέρουν λοιπόν ότι πρόκειται ουσιαστικά για ένα σύνδρομο, το οποίο σχετίζεται με την εξάντληση που νιώθουν οι εργαζόμενοι, σε ψυχολογικό και σωματικό επίπεδο. Κατά συνέπεια, δεν έχουν πια ενδιαφέρον για την επαγγελματική τους δραστηριότητα, ενώ επίσης άθελά τους αναπτύσσεται μια αρνητική αυτοεικόνα η οποία έχει αρνητικές επιδράσεις σε ένα ευρύτερο πεδίο. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε το γεγονός ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζει ένα ευρύ υπόβαθρο, και δεν ξεσπά σε ανύποπτο χρόνο. Πρόκειται για αρνητικά συναισθήματα που συσσωρεύονται και αλληλεπιδρούν με διάφορους παράγοντες. Όλα αυτά τα στοιχεία συνδυαστικά προκαλούν το συγκεκριμένο σύνδρομο.

2.2 Ιστορική Αναδρομή

Ιστορικά μιλώντας, ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» έκανε την εμφάνισή του σε επίσημο επίπεδο, πριν από περίπου 50 χρόνια, όταν ο Freudenberger το 1974 έκανε λόγο για το professional burnout. Μέχρι και σήμερα έχουν γίνει πολλές προσπάθειες να διατυπωθούν διαφορετικοί όροι οι οποίοι εμπεριέχουν το περιεχόμενο της συγκεκριμένης έννοιας. Ο πιο γνωστός και αποδεκτός συνάμα όρος, είναι αυτός που διατυπώθηκε από την Christina Maslach το 1982. Η Maslach (1982) όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, επικεντρώθηκε στο ζήτημα του συνδρόμου το οποίο είχε εμφανή συμπτώματα στην ψυχική και σωματική ακεραιότητα των εργαζομένων, καθώς τα συμπτώματα ήταν εμφανή. Χαρακτηριστικό είναι ότι τα συμπτώματα ήταν εμφανή στην καθημερινότητα των εργαζομένων, και όχι μόνο στην εργασία.

2.3 Αιτίες της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση, είναι ένα φαινόμενο που έχει εμφανιστεί τις τελευταία 4 δεκαετίες περίπου, αποδεικνύοντας τις κοινωνικές, οικονομικές και πολιτιστικές εξελίξεις του περασμένου αιώνα που έχουν αλλάξει άρδην το εργασιακό περιβάλλον. Αυτή η κατάσταση οφείλεται κατά κύριο λόγο στο γεγονός ότι ο κόσμος γρήγορα μετατράπηκε από μια βιομηχανική κοινωνία σε μια κοινωνία υπηρεσιών. Η εξάντληση είναι μια δυσάρεστη και δυσλειτουργική κατάσταση που τόσο τα άτομα όσο και οι οργανισμοί θα ήθελαν να αλλάξουν. Γνωρίζοντας τις αιτίες, είναι πολύ πιο εύκολο να σημειωθούν οι κατάλληλες αλλαγές και οι ανάλογες παρεμβάσεις ώστε να προληφθεί αλλά και να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά το φαινόμενο αυτό.

Οι Helvacı et al. (2013) συνοψίζουν τους βασικότερους παράγοντες που έχουν προκύψει από την έρευνα, στις εξής κατηγορίες:

- **Έλλειψη ελέγχου:** Καθώς οι οργανισμοί γίνονται ολοένα και πιο μεγάλοι, αυξάνονται οι πιθανότητες να είναι όλο και πιο απρόσωποι. Κατά συνέπεια, οι εργαζόμενοι συχνά δεν συμμετέχουν όσο θα έπρεπε στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ακόμη και απλές εργασίες μπορεί να καθυστερήσουν λόγω νομικών διατάξεων, διοικητικής πολιτικής ή έλλειψης πόρων. Η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων προάγει πιο θετικές στάσεις εργασίας και μεγαλύτερη κίνητρο για αποτελεσματική απόδοση. Από την άλλη, η απουσία από το κομμάτι αυτό αυξάνει το άγχος, και μειώνει τα επίπεδα δέσμευσης του εργαζόμενου προς την εργασία του.
- **Έλλειψη επαγγελματικής ανατροφοδότησης και επικοινωνίας:** είναι απολύτως λογικό για κάθε εργαζόμενο να επιθυμεί να γνωρίζει τις προσδοκίες του οργανισμού, τις συμπεριφορές που είναι αποδεκτές ή μη όσον αφορά στην ικανοποίηση των απαιτήσεων εργασίας, τυχόν φυσικούς και ψυχολογικούς κινδύνους που μπορεί να υπάρχουν και φυσικά την ασφάλεια της εργασίας. Επίσης, οι εργαζόμενοι έχουν ανάγκη να αισθάνονται ότι μπορούν να επικοινωνήσουν με τους ανώτερους τους για τυχόν προβληματισμούς και προκλήσεις που αντιμετωπίζουν, και φυσικά να αισθάνονται ασφαλείς σχετικά με την ελευθερία του λόγου. Μάλιστα, δεν ξεχνούν την

ανάγκη τους για διαρκή ανατροφοδότηση, η οποία τους επιβεβαιώνει όχι μόνο σαν εργαζόμενους, αλλά και σαν ανθρώπους. Παρόλο που όλα τα παραπάνω θεωρούνται δεδομένα, στις μέρες μας αλλά και παλαιότερα, αποτελούν βασικούς παράγοντες που οδηγούν στην αύξηση των αμφιβολιών σχετικά με τις επιδόσεις και την απόδοση, αλλά και στην μείωση του αισθήματος ασφάλειας. Κατά συνέπεια, το άγχος αυξάνεται διαρκώς. Όσον αφορά την επικοινωνία, οι οργανωτικές δομές που ενθαρρύνουν την ανοιχτή, ειλικρινή, καθαρική έκφραση με θετικό και εποικοδομητικό τρόπο αποκομίζουν μεγάλη υποστήριξη από τους εργαζόμενους. Αντιθέτως, όταν η διοίκηση αντιδρά στην ανοιχτή επικοινωνία μόνο με βάση την κρίση, ενισχύει την αρνητική επικοινωνία

• **μεγάλος όγκος εργασίας :** Οι ερευνητές έχουν εντοπίσει πολύ υψηλά επίπεδα άγχους μεταξύ ατόμων που έχουν υπερβολικό φόρτο εργασίας. Μεγάλες ή απρόβλεπτες ώρες, πάρα πολλές ευθύνες, αλλά και έλλειψη αναγνώρισης σχετικά με τις επιδόσεις, λειτουργούν αρνητικά. Ταυτόχρονα, βαρετές κουραστικές δουλειές ή αρμοδιότητες που δεν συνάδουν με την θέση εργασίας των εργαζομένων, μπορούν να αυξήσουν το εργασιακό άγχος αρχικά, και να προάγουν την επαγγελματική εξουθένωση σε επόμενο στάδιο. Φυσικά, το ίδιο ισχύει για περιπτώσεις όπου ο εργαζόμενος καλείται να συνεχίσει την εργασία του ακόμα και στις ελεύθερες ώρες του ή ακόμα και στο σπίτι.

Υπερφόρτωση επαφών: Η υπερφόρτωση επαφών προκύπτει από την ανάγκη για συχνές συναντήσεις με άλλα άτομα για την εκτέλεση λειτουργιών εργασίας. Ορισμένα επαγγέλματα, όπως για παράδειγμα αυτά που σχετίζονται με την διδασκαλία ή την παροχή συμβουλών και υπηρεσιών, απαιτούν πολλές συναντήσεις που είναι χρονοβόρες, και όχι πάντοτε ευχάριστες. Αυτοί οι εργαζόμενοι περνούν ένα μεγάλο μέρος του χρόνου εργασίας τους αλληλεπιδρώντας με άτομα σε διάφορες περιπτώσεις. Όταν αυτή η κατάσταση είναι διαρκής, και δεν τίθενται όρια, τότε επηρεάζεται συχνά ο έλεγχος της εργασίας και η συνακόλουθη ικανοποίηση από την εργασία. Οι υπερφορτώσεις επαφών αφήνουν επίσης μικρά περιθώρια και λιγοστή ενέργεια για επικοινωνία και υποστήριξη από άλλους υπαλλήλους ή για αναζήτηση προσωπικών και επαγγελματικών ευκαιριών ανάπτυξης. Κατά συνέπεια, ένας εργαζόμενος ο οποίος βρίσκεται σε διαρκή αλληλεπίδραση με τους πελάτες και τους συναδέλφους του, έχει αυξημένες πιθανότητες να αντιμετωπίσει τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σύγκρουση ρόλων/ ασάφεια αρμοδιοτήτων: Αν και η σύγκρουση ρόλων και η ασάφεια στις αρμοδιότητες μπορούν να συμβούν ανεξάρτητα, αναφέρονται και οι δύο στην αβεβαιότητα σχετικά με το τι αναμένεται να κάνει κάποιος στη δουλειά. Ειδικότερα, η σύγκρουση ρόλων μπορεί να οριστεί ως η ταυτόχρονη εμφάνιση δύο ή περισσότερων αντιτιθέμενων πιέσεων έτσι ώστε μια απάντηση σε ένα να καθιστά αδύνατη τη συμμόρφωση με το άλλο. Οι πιο συχνές συγκρούσεις ρόλων είναι αυτές μεταξύ των αξιών του ατόμου και εκείνων του ανώτερου ή του οργανισμού, η σύγκρουση μεταξύ των απαιτήσεων του χώρου εργασίας και της προσωπικής ζωής του εργαζομένου και η σύγκρουση μεταξύ των ικανοτήτων των εργαζομένων και των οργανωτικών προσδοκιών. Σε πολλές μελέτες, η σύγκρουση ρόλων έχει συσχετιστεί με την χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία, την απογοήτευση, την μειωμένη εμπιστοσύνη και τα χαμηλά επίπεδα σεβασμού, την χαμηλή εμπιστοσύνη στον οργανισμό, τα ηθικά προβλήματα και τα υψηλά επίπεδα άγχους. Η ασάφεια των ρόλων από την άλλη, μπορεί να οριστεί ως η έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τις αρμοδιότητες στον χώρο εργασίας. Πρόκειται με άλλα λόγια για την απόκλιση μια μεταξύ των πληροφοριών που διαθέτει ο υπάλληλος και εκείνων που απαιτούνται για την επιτυχή απόδοση της εργασίας. Σε σύγκριση με τη σύγκρουση ρόλων, η ασάφεια ρόλων έχει τη μεγαλύτερη συσχέτιση με τη δυσαρέσκεια από την εργασία. Για παράδειγμα, στα πλαίσια της ασάφειας ρόλων, ένας εργαζόμενος μπορεί να αναλαμβάνει να φέρει εις πέρας αρμοδιότητες οι οποίες δεν του ανήκουν, και υποχρεούται να τις κάνει επειδή του τις αναθέτει κάποιος ανώτερός του. επιπλέον, κοινό στοιχείο σε κάθε τέτοια περίπτωση, αποτελεί το γεγονός ότι ο εργαζόμενος δεν τολμά να αντιδράσει, διότι φοβάται πως μπορεί να προκαλέσει σύγχυση. Μια τέτοια κατάσταση, προκαλεί ιδιαίτερο άγχος σε κάθε εργαζόμενο, ενώ επίσης μπορεί να επιφέρει και άλλες αρνητικές συνέπειες εκτός από την επαγγελματική εξουθένωση.

Ατομικοί παράγοντες: Προσωπικοί παράγοντες όπως η οικονομική σταθερότητα, η οικογενειακή ικανοποίηση, καθώς και παράγοντες προσωπικότητας όπως ο νευρωτισμός, η υπερβολική συστολή, η ευκαμψία και οι κακές δεξιότητες διαχείρισης του στρες συμβάλλουν και διαμορφώνουν τον τρόπο που ένας εργαζόμενος μπορεί να αντιδρά στο άγχος. Επίσης, κεντρικό ρόλο κατέχουν χαρακτηριστικά του εργαζομένου που σχετίζονται με τις επικοινωνιακές του δεξιότητες, αλλά και τα επίπεδα αντίληψης και οργάνωσή του.

2.4 Τα θεωρητικά μοντέλα

2.4.1 Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach (1982)

Σύμφωνα με το μοντέλο της Maslach (1982), το οποίο έχει τρεις διαστάσεις, η επαγγελματική εξουθένωση διακρίνεται από το στάδιο της συναισθηματικής εξάντλησης (emotional exhaustion), το στάδιο της αποπροσωποποίησης (depersonalization), και το αίσθημα της μειωμένης προσωπικής επίτευξης (loss of personal accomplishment). Αναφορικά με το πρώτο στάδιο, κοινό χαρακτηριστικό μεταξύ των ατόμων που πλήττονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το γεγονός ο εργαζόμενος αισθάνεται έντονη ψυχική κόπωση και του είναι αδύνατο να μπορέσει να ελέγξει ακόμα και τα συναισθήματά του και φυσικά τις ευθύνες του. Κατά συνέπεια, δεν είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του στο χώρο εργασίας του και να νιώσει θετικά συναισθήματα και συνεπώς να επέλθει η εργασιακή ικανοποίηση (Maslach, 1982).

Στο στάδιο που αφορά στην αποπροσωποποίηση, ο εργαζόμενος φαίνεται να μην έχει συναισθήματα για τους ανθρώπους γύρω του, στο χώρο εργασίας κατά κύριο λόγο. Έτσι, μπορεί να αντιμετωπίσει είτε έναν συνάδελφο είτε έναν πελάτη σαν αντικείμενο. Αυτή η κατάσταση οφείλεται στα αρνητικά συναισθήματα που έχουν αρχίσει να αναπτύσσονται και του είναι δύσκολο να αναγνωρίσει και να αντιμετωπίσει (Maslach, 1982).

Σε αυτό το στάδιο, χαρακτηριστικό είναι ότι ο εργαζόμενος αρχίζει να σημειώνει απουσία ενσυναίσθησης στις συναναστροφές του γεγονός που είναι επιβλαβές και για τον ίδιο. Τέλος, όσον αφορά το αίσθημα της μειωμένης προσωπικής επίτευξης, στο συγκεκριμένο στάδιο έντονη είναι η μειωμένη απόδοση αλλά και η αποστασιοποίηση του εργαζομένου από την εργασία του. Χαρακτηριστικό είναι ότι ένας εργαζόμενος έχει αυξημένες πιθανότητες να μην νιώθει καλά με τον εαυτό του και τις επιδόσεις του, δηλαδή να αισθάνεται ότι δεν είναι “αρκετός” για την επίτευξη των στόχων της εταιρίας που εργάζεται. Μπορεί μάλιστα να αισθάνεται αποτυχημένος, και να αρχίσει να αναπτύσσει αρνητικά συναισθήματα, που θα τον οδηγήσουν στην κατάθλιψη και θα αυξήσουν τα επίπεδα του άγχους του. Τελευταίο αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, είναι

το γεγονός ότι ένας εργαζόμενος που νιώθει όλα αυτά τα αρνητικά συναισθήματα, μπορεί να παρουσιάσει έντονη αρνητικότητα και στην προσωπική του ζωή. Αναμφίβολα λοιπόν, μειώνεται η επιθυμία του εργαζόμενου για επιτυχίες στον προσωπικό και επαγγελματικό τομέα και τα κίνητρά του, και συνεπώς η ποιότητα ζωής του (Maslach, 1982).

Το μοντέλο των Edelmich & Brodsky (1980)

Σύμφωνα με το μοντέλο των Edelmich & Brodsky (1980), η επαγγελματική εξουθένωση αποτελείται από 4 διαφορετικά στάδια, τα οποία κάνουν την εμφάνισή τους από την αρχή της καριέρας του, και τον συνοδεύουν σε όλη την διάρκειά της. Τα στάδια αυτά διακρίνονται σε 4 κατηγορίες, τα οποία είναι ο αρχικός ενθουσιασμός, η αμφιβολία και συνάμα η αδράνεια, η απογοήτευση και τέλος η ματαίωση και η απάθεια.

Στο πρώτο επίπεδο, αυτό του ενθουσιασμού, που ξεκινά σε σχετικά μικρή ηλικία, όταν δηλαδή ο εργαζόμενος ξεκινά την επαγγελματική του αποκατάσταση, η κατάσταση είναι κάπως δυσανάλογη. Με άλλα λόγια, ο νέος εργαζόμενος, μη έχοντας εμπειρία, ξεκινά την εργασία του κάνοντας μεγαλεπίβολα όνειρα, και έχοντας υψηλούς στόχους, μεγάλη όρεξη για δουλειά και φυσικά πολλά κίνητρα, μερικά από τα οποία δεν είναι απτά. Σε πρώτο επίπεδο λοιπόν, στο στάδιο του ενθουσιασμού, ο εργαζόμενος επενδύει χρόνο και κόπο στην εργασία του και κάνει πολλές προσπάθειες. Μόλις αρχίσει να δει ότι οι καρποί δεν αποδίδουν από την μια μέρα στην άλλη, και ότι υπάρχουν και εμπόδια – προκλήσεις που δεν είχε σκεφτεί καν, τότε ξεκινά να απογοητεύεται και να νιώθει αμφιβολίες. Αρχίζει λοιπόν να μπαίνει σε δεύτερες σκέψεις και περνά στο δεύτερο στάδιο, αυτό της αμφιβολίας και την αδράνειας (Edelmich & Brodsky, 1980).

Στα πλαίσια του συγκεκριμένου μοντέλου, ο εργαζόμενος αρχίζει σταδιακά να αντιλαμβάνεται όλο και περισσότερο ότι οι προσδοκίες του δεν έχουν πολλές απτές πιθανότητες να πραγματοποιηθούν. Συνάμα, ξεκινά να μην είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες του, είτε υλικές είτε πνευματικές μέσα από την εργασία του και κατά συνέπεια κατηγορεί τον εαυτό του, θεωρώντας πως έχει αποτύχει. Κατά συνέπεια, κάνει προσπάθειες ώστε να βελτιωθεί, διαθέτοντας περισσότερο χρόνο στην εργασία

του, και κάνοντας περικοπές από τον προσωπικό του χρόνο. Αυτό δεν έχει θετικά αποτελέσματα διότι ο εργαζόμενος αρχίζει να προσγειώνεται, και να κάνει δεύτερες σκέψεις για την εργασία του και τις επιλογές του, μη έχοντας αναθεωρήσει τις προσδοκίες του (Edelwich & Brodsky, 1980).

Ξεκινά λοιπόν να απογοητεύεται και να αισθάνεται ματαίωση. Μπαίνοντας στο στάδιο αυτό, αρχίζει να νιώθει ματαίωση για την εργασία και τις προσωπικές του επιλογές, και ξεκινά να νιώθει εγκλωβισμένος. Θεωρεί πως η μόνη λύση για να αισθανθεί καλύτερα είναι να απομακρυνθεί από τον εργασιακό του χώρο και τις επιλογές του, και εν συνεχεία αρχίζει να αναζητά μια νέα εργασία, και διάφορους τρόπους διαφυγής. Στο τέταρτο και τελευταίο στάδιο, ο εργαζόμενος κάνει προσπάθειες να αντιμετωπίσει τα συναισθήματά του, και παρουσιάζει ουσιαστικά απάθεια. Στο συγκεκριμένο στάδιο, γίνονται προσπάθειες για αντιμετώπιση της απογοήτευσης και της ματαίωσης που του προκαλούνται από τον εργασιακό του χώρο, την ώρα που προσπαθεί να αποφύγει κάθε υπευθυνότητα. Αρχίζει να αποκτά μια απαθή στάση για την κατάσταση που βιώνει, και κυρίως για την εργασία του, και κατά συνέπεια εργάζεται “αναγκαστικά”, επειδή δεν έχει άλλη επιλογή, καθώς επιθυμεί να βιοποριστεί. Χαρακτηριστικό είναι επίσης το γεγονός ότι ο εργαζόμενος δεν έχει καμία απολύτως διάθεση να προσφέρει τις υπηρεσίες του, ούτε να συναναστραφεί με τους συναδέλφους και τους πελάτες του (Edelwich & Brodsky, 1980).

2.4.3 Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss (1980)

Ένα ακόμα μοντέλο που παρουσιάζεται, είναι αυτό του Cherniss (1980). Πρόκειται ουσιαστικά για το διαδραστικό μοντέλο, σύμφωνα με το οποίο το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελείται από τρία στάδια, και δεν είναι ένα μεμονωμένο περιστατικό. Το πρώτο στάδιο είναι αυτό του εργασιακού στρες, το δεύτερο της εξάντλησης και το τρίτο της αμυντικής κατάληξης.

2.5 Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί μια διαδικασία, η οποία ολοκληρώνεται μέσα από 4 διαφορετικά στάδια μέχρι το άτομο να φτάσει στην εκδήλωση των πιο έντονων συμπτωμάτων. Τα στάδια που αναγνωρίζονται από τους Μπαλτζή και συν. (2012) είναι τα εξής :

- 1) **Το στάδιο του ενθουσιασμού.** Στο συγκεκριμένο στάδιο, βασική θέση παρουσιάζεται να κατέχει ένα έντονο συναίσθημα, αυτό του ενθουσιασμού, το οποίο συνοδεύει την έναρξη μιας νέας εργασίας. Έτσι, ο εργαζόμενος αισθάνεται “δυνατός”, έχει απεριόριστη θέληση και διάθεση για δουλειά, και θέτει διαρκώς νέους στόχους. Το χαρακτηριστικό σε αυτό το στάδιο όσον αφορά στους στόχους, είναι το γεγονός ότι είναι τις περισσότερες φορές αρκετά υψηλοί, με αποτέλεσμα να μη τους επιτυγχάνει πάντοτε. Ναι μεν αυτό είναι κάτι απολύτως φυσιολογικό, αλλά από την άλλη το αίσθημα της αποτυχίας, γεννά το βασικό συναίσθημα από το οποίο προκύπτει το επόμενο στάδιο, αυτό της αμφιβολίας
- 2) **Το στάδιο της αμφιβολίας.** Στο παρόν, ο εργαζόμενος παρουσιάζει για ένα σημαντικό διάστημα υψηλά επίπεδα αδράνειας. Μάλιστα, χαρακτηριστικό είναι ότι διαπιστώνει ότι οι στόχοι και οι προσδοκίες του, δεν είναι ανάλογοι των δυνατοτήτων και των προσπαθειών του. Στο σημείο αυτό αρχίζει η αποδέσμευση από τα στοιχεία αυτά. Συνάμα, ο εργαζόμενος ξεκινά να νιώθει τύψεις και ενοχές και να κατηγορεί τον ίδιο του τον εαυτό. Όπως είναι λογικό, δεν παρουσιάζει σημάδια εξέλιξης, ούτε και αναζητά βοήθεια. Σε πρακτικό επίπεδο, αρχίζει να αντιμετωπίζει την απασχόλησή του σαν μια ρουτίνα, έχοντας ένα μόνιμο φόβο ότι δεν θα μπορέσει να φέρει εις πέρας κανένα απολύτως καθήκον. Ουσιαστικά ο εργαζόμενος μειώνει τον εαυτό του, άθελά του.
- 3) **Το στάδιο της απογοήτευσης.** Στο στάδιο της απογοήτευσης, ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι κάνει σημαντικές προσπάθειες χωρίς να λαμβάνει τους κατάλληλους καρπούς. Αρχίζει επίσης να νιώθει έντονο το συναίσθημα της αποθάρρυνσης, της απογοήτευσης καθώς και της απομάκρυνσης από την εργασία του. Ο βασικός λόγος για τον οποίο απουσιάζει είναι επειδή δεν μπορεί να αντιμετωπίσει το καθημερινό στρες το οποίο προκύπτει από την κατάσταση που βιώνει. Δεδομένου μάλιστα ότι δεν αποζητά καμία απολύτως βοήθεια, η κατάσταση δεν εξομαλύνεται

- 4) Το **στάδιο της αδιαφορίας**. Στο τέταρτο και τελευταίο στάδιο, ο εργαζόμενος εργαζόμενος παρουσιάζει πλήρη αδιαφορία για την εργασία του, ενώ προσπαθεί ελάχιστα για να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του.

2.6 Συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης

Όσον αφορά τα συμπτώματα που εκδηλώνονται και σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση, είναι διαφορετικά ανά άτομο, φυσικά. Επιπλέον, ποικίλουν σημαντικά ως προς την ένταση και την συχνότητα εμφάνισης. Το πρώτο και βασικότερο σύμπτωμα που βιώνει ένας εργαζόμενος ο οποίος αντιμετωπίζει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το άγχος. Το άγχος βρίσκεται σε κάθε του κίνηση, και τον συνοδεύει ακόμα και στο σπίτι και γενικότερα στην ζωή εκτός γραφείου (Awa et al., 2010).

Το άγχος είναι ακατάπαυστο και ξεσπά με διάφορους τρόπους, από τον τρόπο που κάθεται κάποιος και την στάση σώματος που έχει, μέχρι και τις τροφές που καταναλώνει, και την συμπεριφορά του προς τους ανθρώπους γύρω του. Κατά συνέπεια, ένα άτομο με την συγκεκριμένη δυσκολία, μπορεί να καταναλώνει σε μεγαλύτερη συχνότητα ανθυγιεινές τροφές οι οποίες του προκαλούν προβλήματα με το βάρος του και φυσικά με το μυικό και σκελετικό του σύστημα. Ειδικότερα, το βάρος τους τείνει να είναι αυξημένο, την ώρα που συμπτώματα όπως η υπέρταση, η δύσπνοια, οι αυξομειώσεις στην αρτηριακή πίεσης αλλά και πολλά ψυχοσωματικά προβλήματα παρουσιάζονται όλο και πιο συχνά (Aronsson et al., 2017).

Επίσης, οι εργαζόμενοι, αρνούνται να μπου σε μια υγιεινή κατάσταση ζωής. Ξεσπούν σε συνήθειες όπως το φαγητό και η τηλεόραση, ενώ δεν ασχολούνται σχεδόν ποτέ με την εξωτερική τους εμφάνιση και την σωματική τους υγεία. Τα προβλήματα υγείας αυξάνονται διαρκώς. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, τα ψυχοσωματικά προβλήματα είναι διαρκή. Μερικά από τα συχνότερα είναι ο πονοκέφαλος, ο πόνος στην κοιλιά ή σε κάποιο άλλο σημείο του σώματος, αλλά και οι στομαχικές διαταραχές. Χαρακτηριστικό είναι ότι παρουσιάζονται επιπτώσεις στο γαστρεντερικό σύστημα (π.χ σύνδρομο ευερέθιστου εντέρου, μεταβολικό σύνδρομο κ.ά). Όπως είναι λογικό, όταν όλα αυτά τα στοιχεία αλληλεπιδρούν, αυξάνουν τις πιθανότητες να

επιδεινωθεί η υγεία των εργαζομένων, και να έρθουν αντιμέτωποι με προβλήματα υγείας όπως ο Σακχαρώδης Διαβήτης, οι καρδιοπάθειες ή ακόμα και τα υψηλά επίπεδα χοληστερόλης (Assadi et al., 2019).

Το έντονο άγχος που μπορεί να αντιμετωπίζει κάποιος εργαζόμενος ο οποίος πάσχει από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι δυνατό να τον οδηγήσει σε δυσκολίες στον ύπνο, κάτι το οποίο είναι άμεσα συνδεδεμένο με την μείωση της ποιότητας ζωής σε καθημερινή βάση (Ahola & Hakanen, 2007).

Η έλλειψη ύπνου μπορεί να προκαλέσει σε συνδυασμό πάντα με τα υπόλοιπα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης, έντονη αδυναμία συγκέντρωσης, πολύ έντονη κούραση, αλλά και σοβαρά προβλήματα μνήμης και φυσικά ελλείμματα που σχετίζονται με τις γνωστικές ικανότητες του εργαζομένου. Το σύνδρομο την επαγγελματικής εξουθένωσης είναι υπεύθυνο για την εμφάνιση έντονης ανησυχίας, η οποία είναι δυνατό να προκαλέσει σοβαρές διαταραχές που βλάπτουν την ψυχική υγεία, όπως για παράδειγμα οι αγχώδεις διαταραχές, οι διαταραχές ύπνου και οι διαταραχές στο γαστρεντερικό σύστημα. Χαρακτηριστικό είναι σε κάθε περίπτωση πως τα άτομα αυτά δεν δύνανται να εκφραστούν και να ζητήσουν βοήθεια. Επίσης, δεν μπορούν να επιτύχουν τον αυτοέλεγχο, και την αυτοσυγκράτηση (Salvagioni et al., 2017).

Οι επιπτώσεις είναι επίσης εμφανείς σε ζητήματα αυτοφροντίδας. Οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από το σύνδρομο αυτό παραμελούν τον εαυτό τους και την εικόνα τους, και επιθυμούν την απομόνωση σε κοινωνικό επίπεδο. Αυτή η κατάσταση αυξάνει τις πιθανότητες να οδηγηθούν στην κοινωνική απομόνωση. Συχνό επίσης είναι το γεγονός ότι παρουσιάζουν χαμηλά επίπεδα αυτοεκτίμησης και αδιαφορούν για σοβαρές καταστάσεις (Ahola & Hakanen, 2007).

Επίσης, παραβλέπουν τις ευθύνες τους, δεν επιθυμούν να εργαστούν, και φυσικά δεν ενδιαφέρονται να εξυπηρετήσουν τους συναδέλφους και τους πελάτες τους. γενικότερα, προσπαθούν να αποφεύγουν κάθε είδους επικοινωνία, και προτιμούν να απομονώνονται. Έννοιες όπως η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική νοημοσύνη απουσιάζουν πλήρως (Cieslak et al., 2014).

Όσον αφορά το εργασιακό περιβάλλον, ένας εργαζόμενος που υποφέρει από αυτό το σύνδρομο δεν έχει πια διάθεση να εργαστεί, δεν έχει στόχους και δεν εργάζεται μεθοδικά. Φυσικά, δεν είναι εφικτό να οδηγηθεί σε ορθές αποφάσεις, καθώς δυσκολεύεται σημαντικά στην διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η κατάσταση αυτή επιδεινώνεται, ειδικά αν λάβει κανείς υπ' όψιν το γεγονός ότι αντιμετωπίζει

προβλήματα με την μνήμη και την συγκέντρωσή του. Γενικότερα εντοπίζεται μια διαταραχή στην ροή της σκέψης (Aholu et al., 2014).

Οι προκλήσεις αυτές δεν είναι ορατές μονάχα στο εργασιακό περιβάλλον, αλλά και σε άλλα περιβάλλοντα, όπως το σπίτι, την κοινωνία κλπ. Πιο συγκεκριμένα, ένα άτομο με τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει πληγεί τόσο πολύ, που δεν γίνεται να συμπεριφέρεται φυσιολογικά στο σπίτι και στις κοινωνικές του συναναστροφές (Lee et al., 2016).

Ένας εργαζόμενος που αντιμετωπίζει την επαγγελματική εξουθένωση, νιώθει ψυχοσυναισθηματική εξάντληση, και ταυτόχρονα έντονο θυμό. Δεδομένου μάλιστα ότι ο έντονος ανταγωνισμός μπορεί να προκαλέσει θυμό και το αίσθημα της αδικίας, δεν είναι λίγοι εκείνοι οι εργαζόμενοι οι οποίοι καλούνται να ξεπεράσουν τον ίδιο τους τον εαυτό ώστε να περάσει μια ακόμα μέρα στη δουλειά (Bakusic et al., 2017).

Επιπλέον, δεδομένου ότι διανύουμε μια εποχή όπου η ανεργία αυξάνεται με ταχύτατους ρυθμούς, οι εργαζόμενοι βιώνουν έντονο το αίσθημα της αβεβαιότητας και της αστάθειας, ακριβώς καθώς μπορούν κάλλιστα να βρεθούν χωρίς δουλειά. Νιώθουν λοιπόν ότι πρέπει να υπομείνουν την πίεση και το άγχος, ώστε να εξασφαλίσουν το μισθό τους. αυτή η κατάσταση όχι μόνο είναι αρνητική για την ψυχοσύνθεση του εργαζομένου, αλλά ταυτόχρονα τον εμπλέκει σε έναν φαύλο κύκλο που τον οδηγεί στην κατάρρευση (Koutsimani et al., 2019).

Τελευταίο αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, είναι το γεγονός ότι κοινό σύμπτωμα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ότι πολλοί εργαζόμενοι είναι επιρρεπείς σε εθιστικές ουσίες μεταξύ των οποίων τα ναρκωτικά, το αλκοόλ και το κάπνισμα. Συν τοις άλλοις, ένα άτομο με επαγγελματική εξουθένωση, βιώνει έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης, αλλά και ανηδονία. Φυσικά, δεν μπορεί να ικανοποιηθεί από δραστηριότητες που παλαιότερα του προκαλούσαν ευχαρίστηση, ενώ μπορεί επίσης να ξεσπά ακόμα και στα άτομα της οικογένειάς του (Maslach & Leiter, 2016)

2.7 Επιπτώσεις στον οργανισμό

Όπως είναι λογικό, οι επιπτώσεις του φαινομένου αυτού είναι εμφανείς και στον οργανισμό εργασίας. Ειδικότερα, όπως είναι λογικό, εφόσον επηρεάζεται σημαντικά η ψυχοσύνθεση και η απόδοση των εργαζομένων, η επιρροή είναι άμεση και στην

συνολική απόδοση της επιχείρησης. Ο κυνισμός, η μειωμένη διάθεση για εργασία και η δυσαρέσκεια, σε συνδυασμό με τα χαμηλά επίπεδα δέσμευσης και την αδυναμία συγκέντρωσης, επιδρούν αρνητικά στους στόχους της εταιρίας, και προφανώς στην εικόνα της. Μια ακόμα αρνητική συνέπεια, είναι οι δυσαρεστημένοι πελάτες, οι οποίοι δεν ικανοποιούνται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, όπως είναι λογικό, αυξάνεται η κακή φήμη της εταιρίας, καθώς τα παράπονα είναι όλο και περισσότερα.

Η έλλειψη κινήτρων, αλλά και τα μειωμένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης οδηγούν πολλούς εργαζόμενους που υποφέρουν από στρες, στην εγκατάλειψη της εργασίας τους. κατά συνέπεια, ο οργανισμός ζημιώνεται σημαντικά από αυτές τις περιπτώσεις, καθώς η πρόσληψη και εκπαίδευση νέου προσωπικού είναι ιδιαίτερου κόστους για μια επιχείρηση (Lee et al., 2016).

Επιπλέον, δεν πρέπει να ξεχνά κανείς το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι οι οποίοι παρουσιάζουν έντονα συμπτώματα εξαιτίας του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, καλούνται να περάσουν πολλές ημέρες στο σπίτι, απουσιάζοντας από την εργασία τους. Χωρίς καμία αμφιβολία, η κατάσταση αυτή έχει επίσης σημαντικές επιπτώσεις στον οργανισμό, καθώς είναι δύσκολο να αντικαθίσταται παροδικά το εργατικό δυναμικό (Bianchi et al., 2015).

Η κατάρρευση του ατόμου, τόσο σε σωματικό όσο και σε πνευματικό επίπεδο μειώνει την απόδοση, και μπορεί πολλές φορές να οδηγήσει και σε εντάσεις στον χώρο εργασίας. Μια τέτοια κατάσταση, σε συνδυασμό με την αδυναμία ελέγχου της από την διοίκηση, και φυσικά εξαιτίας των παραγόντων που αλληλεπιδρούν, μπορεί να οδηγήσει στην εκδήλωση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας, αλλά και σε ανεπιθύμητες στάσεις και συμπεριφορές (Aditya et al., 2014).

2.8 Πρόληψη – Αντιμετώπιση

Η πρόληψη είναι απαραίτητη, προκειμένου οι εργαζόμενοι να αποφύγουν το σύνδρομο αυτό και τα συμπτώματα που το συνοδεύουν. Σύμφωνα με τους Pereira et al. (2011), η οργάνωση της διοίκησης συνιστά καθοριστικό παράγοντα για την επίτευξη της πρόληψης. Αυτό συμβαίνει διότι οι αρμόδιοι ανώτεροι είναι σε θέση να επιδράσουν αποτελεσματικά στην πορεία και την εξέλιξη των εργαζομένων εξασφαλίζοντας ένα εποικοδομητικό περιβάλλον εργασίας. Επίσης, οργανώνοντας ορθά τις πρακτικές τους

και την εργασιακή κουλτούρα, οι πιθανότητες να προάγουν ένα ιδανικό κλίμα εργασίας αυξάνονται σημαντικά. Για παράδειγμα, η διαρκής επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης συνιστά έναν από τους πιο καθοριστικούς παράγοντες για την ομαλή ροή της καθημερινότητας και την πρόληψη σημαντικών προβλημάτων. Η αποτελεσματική επικοινωνία στηρίζεται στην ειλικρίνεια και έχει πάντα ως στόχο την πρόοδο. Η επικοινωνία ανάμεσα στην ομάδα και τους ανώτερους, είναι ύψιστης σημασίας, καθώς δημιουργεί ένα κλίμα ασφάλειας. Κατ' επέκταση, μέσα σε ένα τέτοιο περιβάλλον, είναι δυνατό τα προβλήματα να εκφραστούν άμεσα, μόλις προκύψουν, και να μην γιγαντωθούν

Φυσικά, σημαντική είναι και η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης σε όλους τους εργαζόμενους, ανεξάρτητα από τον κλάδο στον οποίο ανήκουν. Μέσα από την ψυχολογική υποστήριξη και την εκπαίδευση σε ζητήματα ψυχικής υγείας, οι εργαζόμενοι έχουν αυξημένες πιθανότητες να αποκτήσουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής ανθεκτικότητας. Αυτός ο στόχος θα ήταν δυνατό να επιτευχθεί μέσω της συμμετοχής σε ψυχοεκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία είναι άρτια δομημένα και έχουν ως κύριο σκοπό την βελτίωση της αυτοεκτίμησης, της συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά και της ενσυναίσθησης (Maslach & Leiter, 2008).

Μέσα από την βελτίωση αυτών των δεξιοτήτων, κάθε εργαζόμενος αναπτύσσει άμυνες, και μπορεί πολύ πιο εύκολα να διαχειρίζεται τις δύσκολες καταστάσεις που προκύπτουν στο στρεσογόνο περιβάλλον εργασίας τους. Επιπλέον, η συμμετοχή σε τέτοιου είδους προγράμματα καλλιεργεί το αίσθημα της αυτοφροντίδας και της προσαρμοστικότητας. Κατά συνέπεια, οι εργαζόμενοι μπορούν πολύ πιο εύκολα να προσαρμοστούν σε νέες προκλήσεις και αλλαγές που μπορεί να συμβούν, και φυσικά να ανταπεξέλθουν με επιτυχία, χωρίς να επηρεαστούν ψυχοσυναισθηματικά (Maslach & Leiter, 2008).

Στα πλαίσια της πρόληψης και αντιμετώπισης μιας τέτοιας κατάστασης, όπως αναφέρουν οι Koutsimani et al. (2019), η διοίκηση της εκάστοτε επιχείρησης θα πρέπει να φροντίζει ώστε να δίνει περισσότερη έμφαση στην ψυχική υγεία των εργαζομένων, υποστηρίζοντας τις προσπάθειές τους και μειώνοντας τα επίπεδα άγχους τους. Έτσι, οι επιχειρήσεις πρέπει να επενδύουν σε προγράμματα τα οποία εστιάζουν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των γνώσεων των εργαζομένων. Επίσης, πρέπει να κάνουν τις κατάλληλες αλλαγές και τροποποιήσεις στην οργανωσιακή κουλτούρα, ώστε οι εργαζόμενοι να νιώθουν πιο άνετα και οικεία στο χώρο. Ο χώρος πρέπει να είναι

λειτουργικός και σε καμία περίπτωση να μην επικρατεί αναστάτωση και ακαταστασία, η οποία επιβαρύνει την κατάσταση.

Σίγουρα, οι αρμόδιοι θα πρέπει να δίνουν έμφαση και στην ξεκούραση των εργαζομένων, κινητοποιώντας τους να κάνουν μικρά διαλείμματα ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Ιδιαίτερο ρόλο έχουν και οι managers, οι οποίοι θα πρέπει να αξιοποιούν τεχνικές και δεξιότητες όπως η χαλάρωση αλλά και η δημοκρατικότητα, προκειμένου οι εργαζόμενοι να νιώθουν άνετα και να μιλούν για τα προβλήματά τους. Τέλος, είναι απαραίτητο να αναφερθεί ότι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να κινητοποιούνται να ελέγχουν τον διαχωρισμό της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής του, και να μην υπερφορτώνονται με ευθύνες που θα τους προκαλέσουν έντονο άγχος και γενικότερα αρνητικά συναισθήματα (Koutsimani et al., 2019).

Φυσικά, για να αποφευχθεί ένα σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ένα άτομο πρέπει κατ' ανάγκη να αξιολογεί τη ζωή του από καιρό σε καιρό, έτσι ώστε να συνειδητοποιεί εάν ζει με τον τρόπο που το θέλει. Εάν η υπάρχουσα ζωή και καθημερινότητα δεν τον ικανοποιούν, τότε ο εργαζόμενος πρέπει να αποφασίσει τι πρέπει να γίνει για να επιτύχει θετικά αποτελέσματα. Ο επαγγελματισμός είναι μια ολόκληρη συνεχής διαδικασία σχηματισμού της προσωπικότητας ενός επαγγελματία που ξεκινά από τη στιγμή της επιλογής του επαγγέλματος και τελειώνει όταν ένα άτομο σταματά την επαγγελματική του δραστηριότητα.

Κεφάλαιο 3^ο

Μεθοδολογία έρευνας

3.1 Μέθοδος

Για την περάτωση της έρευνας αυτής επιλέχθηκε η ποσοτική μέθοδος, η οποία πραγματοποιήθηκε με την χορήγηση ερωτηματολογίου στους συμμετέχοντες. Στη συγκεκριμένη περίπτωση η διαδικασία συλλογής δεδομένων πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά καθώς ήταν πολύ πιο εύκολη η αποστολή του ερωτηματολογίου σε λογιστές. Το σημαντικότερο όμως είναι πως από τη στιγμή που η αποστολή του έγινε διαδικτυακά μπορούσε να γίνει άμεσα και η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων. Ένας ακόμη σημαντικός λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μέθοδος έρευνας είναι το γεγονός πως από τη στιγμή που οι απαντήσεις δόθηκαν ψηφιακά η συγκέντρωση και η καταγραφή των δεδομένων έγινε αυτόματα, δίχως να χαθεί πολύτιμος χρόνος ή να χαθούν κατά τη διάρκεια της μεταγραφής των δεδομένων απαντήσεις ή ακόμη και να γίνουν λάθη κατά την καταγραφή.

3.2 Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 173 συμμετέχοντες, οι οποίοι εργάζονται σε λογιστήριο του νομού Αττικής.

3.3 Ερευνητικό εργαλείο

Κάθε έρευνα έχει ανάγκη μια συγκεκριμένη δομή προκειμένου να μπορέσει να πραγματοποιηθεί με το σωστό τρόπο. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να ακολουθούνται οι κανόνες για έναν σωστό σχεδιασμό. Η επιλογή του κατάλληλου

δείγματος αλλά και του ανάλογου ερευνητικού εργαλείου, το οποίο μπορεί να απαντήσει τα ερευνητικά ερωτήματα, είναι ύψιστης σημασίας για μια έρευνα. Η επιλογή ενός σταθμισμένου ερωτηματολογίου, ενός ερωτηματολογίου δηλαδή που είναι έγκυρο και αξιόπιστο, βοηθά στην περάτωση της έρευνας.

Δεδομένου ότι στην προκειμένη περίπτωση ο στόχος είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον κλάδο των λογιστών, επιλέχθηκε η κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από 22 ερωτήσεις που εξετάζουν την άποψη των ιδίων των συμμετεχόντων σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση που βιώνουν. Ωστόσο για να μπορέσει να εξεταστεί το ζητούμενο της έρευνας ακριβώς, δίχως καμία απόκλιση χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου εξαβάθμιας κλίμακας όπου το 0 αντιστοιχεί στο Καθόλου και το 5 στο Πάρα πολύ.

Ειδικότερα, το συγκεκριμένο εργαλείο θεωρείται αρκετά εύληπτο και εύχρηστο, ενώ επίσης είναι σχετικά σύντομο. Πρόκειται για μια υποκειμενική μέθοδο αξιολόγησης της επαγγελματικής εξουθένωσης που στηρίζεται κατά κύριο λόγο στις προσωπικές απόψεις και εμπειρίες των συμμετεχόντων οι οποίοι είναι εργαζόμενοι, για τις αγγογόνες καταστάσεις που βιώνουν στο περιβάλλον εργασίας τους. Το συγκεκριμένο εργαλείο συνίσταται από 22 ερωτήσεις όπως προαναφέρθηκε, οι οποίες είναι κλειστού τύπου και σχετίζονται με τρεις διαφορετικές ομάδες παραγόντων. Εξετάζονται λοιπόν η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα των εργαζομένων. Ειδικότερα, η υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης αφορά στα αισθήματα που προκύπτουν από την συναισθηματική υπερένταση και την σωματική εξάντληση. Επίσης, η υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης υπολογίζει τις αρνητικές συμπεριφορές προς τους συναδέλφους και τα πρόσωπα με τα οποία συναναστρέφονται, ενώ τέλος η υποκλίμακα της προσωπικής ολοκλήρωσης – προσωπικών επιτευγμάτων, μετρά τα συναισθήματα της ικανότητας και των επιτευγμάτων στον εργασιακό χώρο.

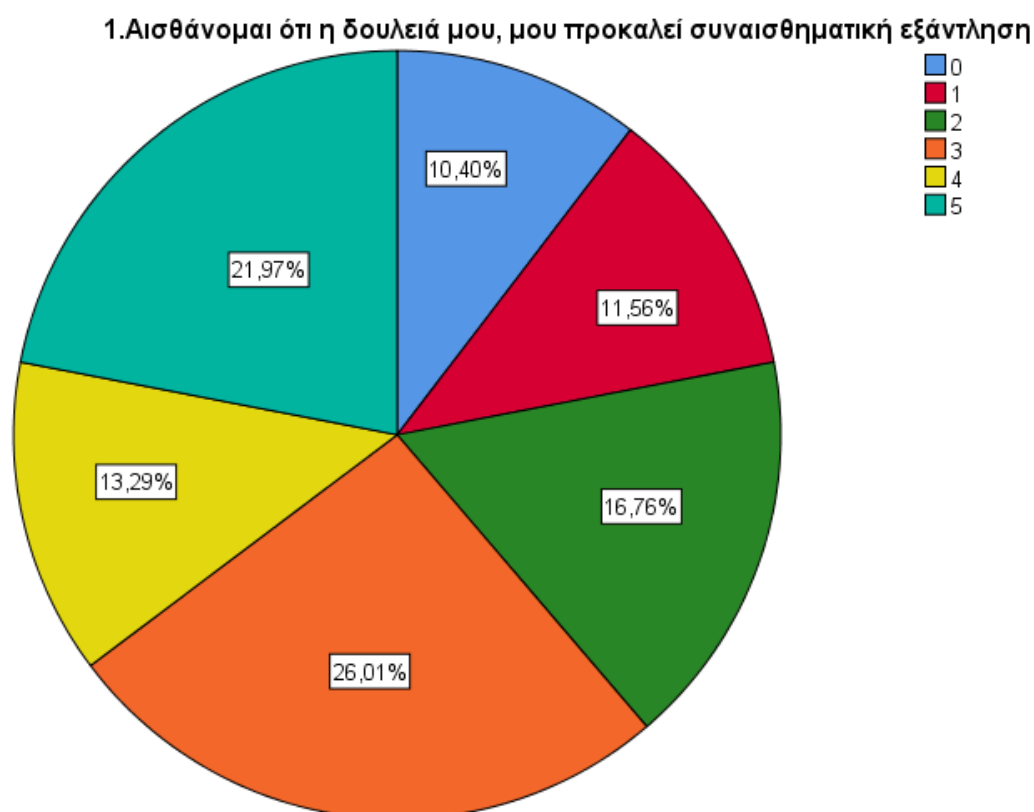
Από την αποστολή του ερωτηματολογίου σε λογιστές συγκεντρώθηκαν 173 ερωτηματολόγια, στα οποία όλες οι ερωτήσεις είναι απαντημένες με μοναδική εξαίρεση την 25^η ερώτηση που αφορά την επαγγελματική θέση στην οποία ένα μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων δεν έδωσε καμία απάντηση. Στις υπόλοιπες ερωτήσεις, το φύλο και την οικογενειακή κατάσταση, που δεν έχουν δοθεί απαντήσεις το ποσοστό

αυτό είναι πάρα πολύ μικρό, αλλά και πάλι αναφέρεται. Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από την αποστολή του ερωτηματολογίου αναλύθηκαν με τη χρήση του προγράμματος IBM SPSS Statistics 26 και παρουσιάζονται με τη μορφή ποσοστών ως προς το μέσο όρο των απαντήσεων που συγκέντρωσε καθεμία από τις ερωτήσεις που αποτελούν το ερευνητικό εργαλείο.

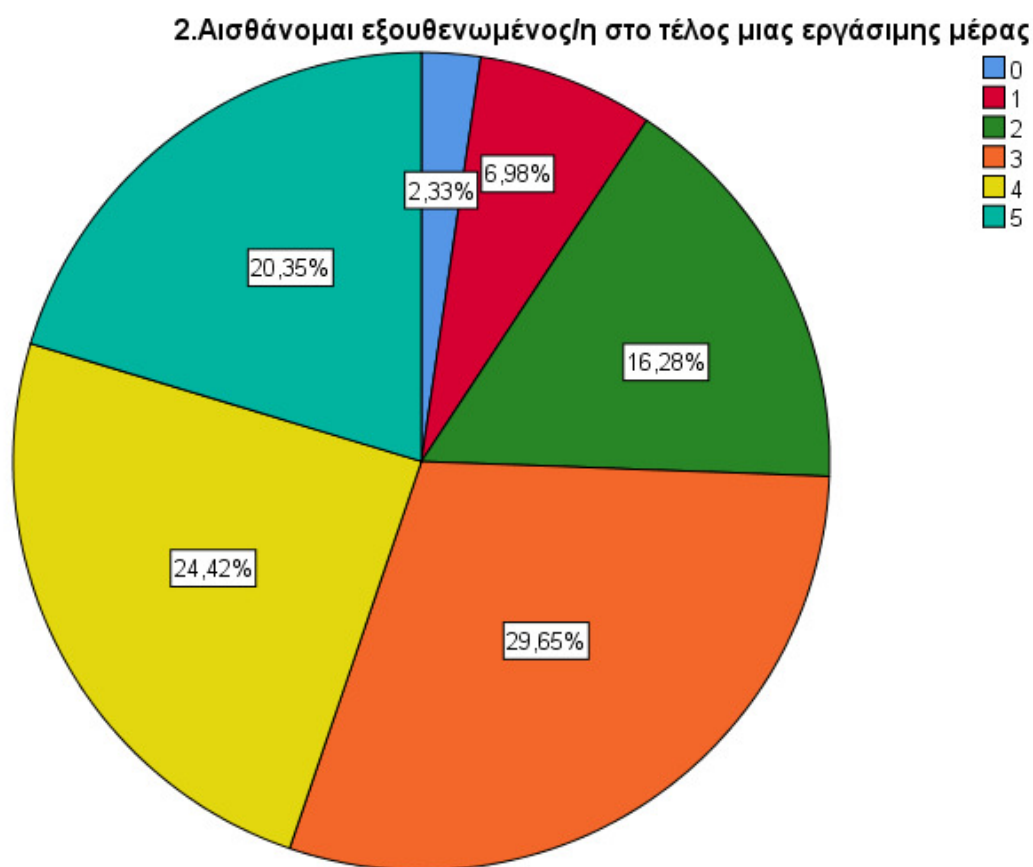
Κεφάλαιο 4^ο

Αποτελέσματα

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε και την επεξεργασία των αποτελεσμάτων προκύπτουν τα ακόλουθα γραφήματα που δείχνουν την άποψη των συμμετεχόντων σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Σύμφωνα με την πλειοψηφία η δουλειά τους είναι κάτι που τους προκαλεί και ταυτοχρόνως δεν τους προκαλεί συναισθηματική εξάντληση καθώς το 26,01% απάντησε πως ούτε λίγο, ούτε πολύ του προκαλεί συναισθηματική εξάντληση η δουλειά του. Είναι ωστόσο πολύ σημαντικό το γεγονός πως το 21,97% απάντησε πως του προκαλεί πάρα πολύ συναισθηματική εξάντληση η δουλειά του κάτι που προσδίδει θετική τάση στην ερώτηση.

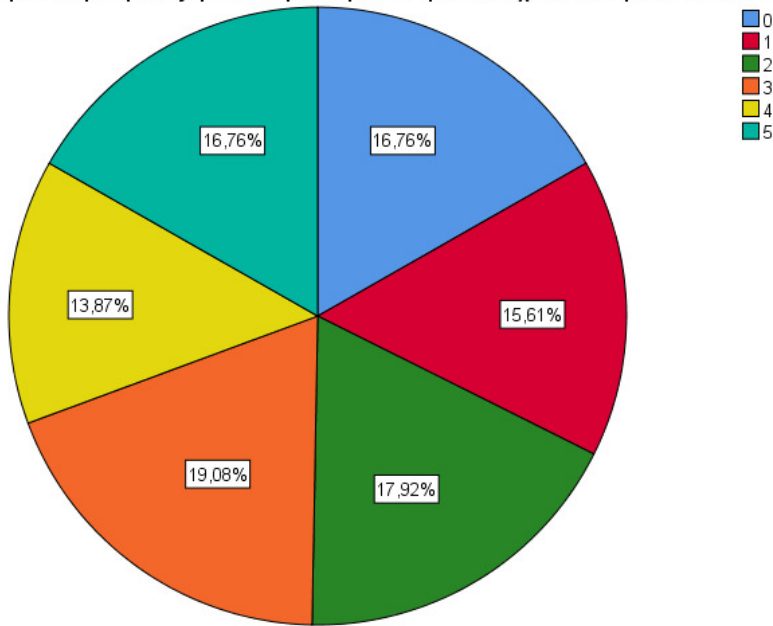


Στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε πως η κούραση που νοιώθει κυμαίνεται σε ουδέτερα επίπεδα καθώς η απάντηση ούτε λίγο, ούτε πολύ συγκέντρωσε το 29,65% των απαντήσεων. Το αμέσως επόμενο μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων συγκέντρωσε η απάντηση πολύ καθώς έφτασε στο 24,42%. Ωστόσο, το μικρότερο ποσοστό απαντήσεων συγκεντρώνει η απάντηση καθόλου με ποσοστό 2,33%.



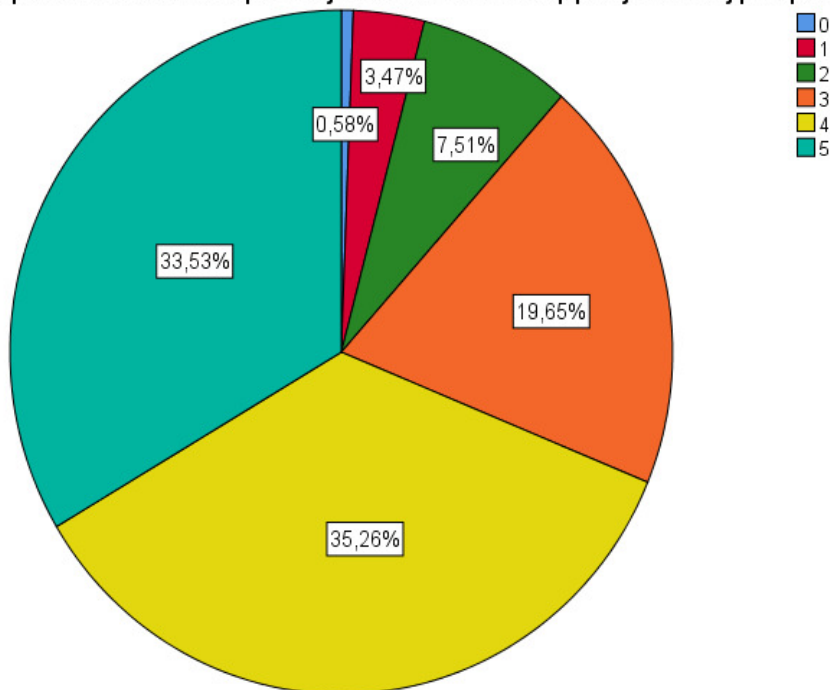
Όταν σηκώνονται το πρωί και έχουν να αντιμετωπίσουν άλλη μια μέρα στη δουλειά οι περισσότεροι αισθάνονται κάποια κούραση, δίχως όμως αυτή να είναι πολύ (19,08%). Λίγη κούραση νοιώθει το 17,92%, ενώ στη συνέχεια ακολουθούν τα δύο άκρα με ίσο ποσοστό (16,76%), ήτοι εκείνοι που δε νοιώθουν καθόλου κούραση κι εκείνοι που νοιώθουν πάρα πολύ κουρασμένο.

3. Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά



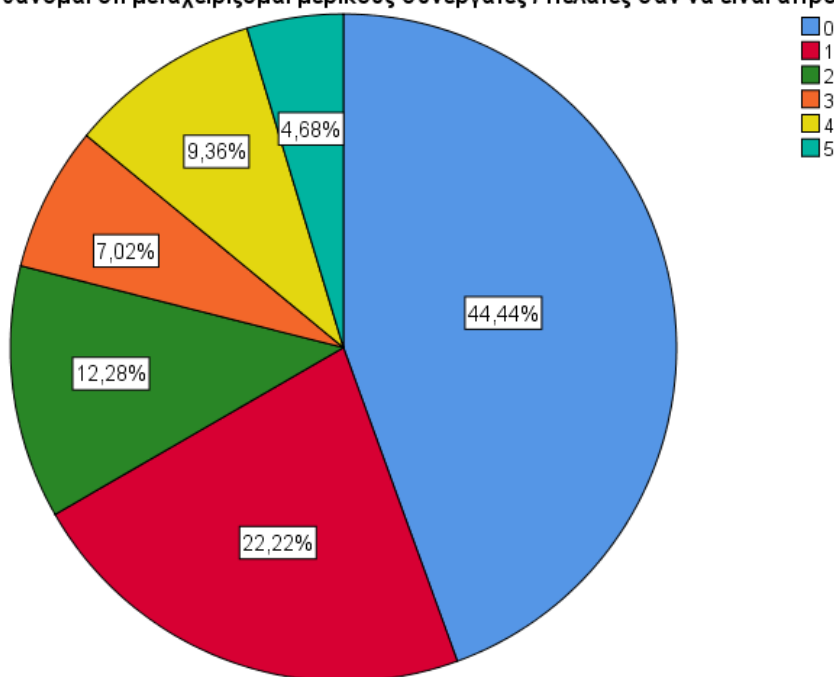
Το πώς αισθάνονται οι συνεργάτες/οι πελάτες για διάφορα πράγματα είναι κάτι που η πλειοψηφία μπορεί να το καταλάβει πάρα πολύ εύκολα (33,53%), σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν, αλλά και πολύ εύκολα (35,26%). Ένα πολύ μικρό ποσοστό ωστόσο που φτάνει μόλις το 0,58% δεν μπορεί να δώσει την ίδια απάντηση καθώς δεν τους είναι καθόλου εύκολο αυτό.

4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι συνεργάτες / πελάτες μου για διάφορα πράγματα



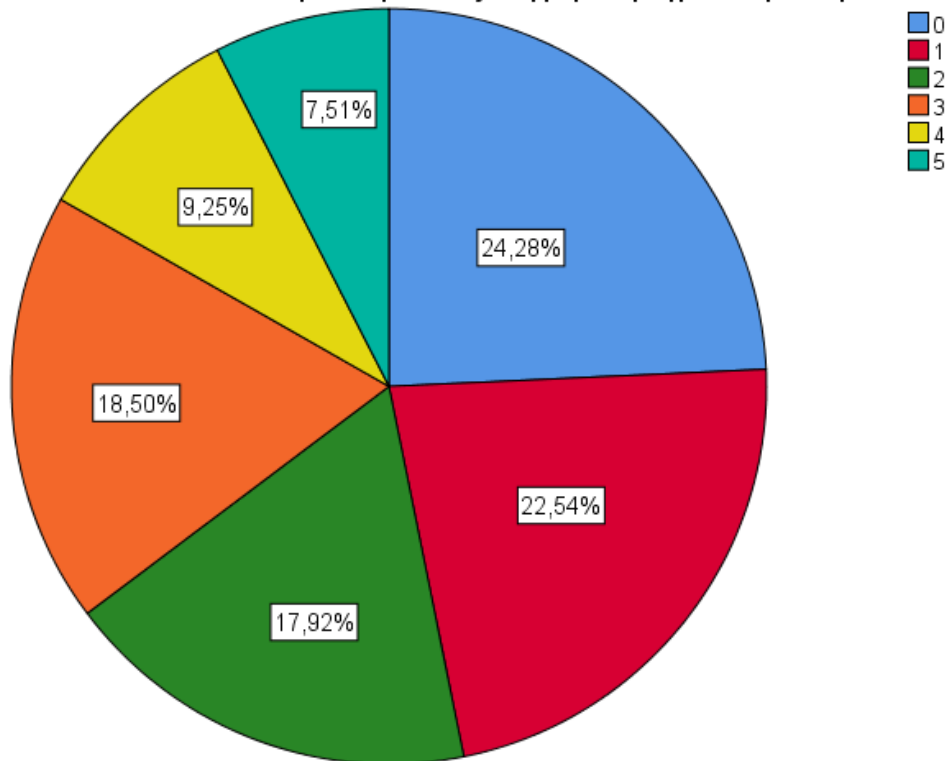
Όσο για μερικούς τους συνεργάτες/πελάτες η πλειοψηφία (44,44%) νοιώθει πως δεν τους μεταχειρίζεται καθόλου σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα. Το 22,22% αισθάνεται πως τους μεταχειρίζεται πολύ λίγο σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα, το 12,28% αισθάνεται πως τους μεταχειρίζεται λίγο με αυτό τον τρόπο, το 7,02% έχει αυτό το αίσθημα λίγο πιο έντονα. Το 9,36% έχει το αίσθημα πως λειτουργεί πολύ με αυτό τον τρόπο, ενώ πάρα πολύ αισθάνονται πως μεταχειρίζονται μερικούς συνεργάτες ή πελάτες σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα ένα μικρό ποσοστό που φτάνει μόλις το 4,68% του δείγματος. Από αυτό φαίνεται πως όσο μεγαλύτερο είναι το αίσθημα της μεταχείρισης μερικών συνεργατών / πελατών σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα, τόσο λιγότεροι είναι εκείνοι που το αισθάνονται αυτό.

5. Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι μερικούς συνεργάτες / πελάτες σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα



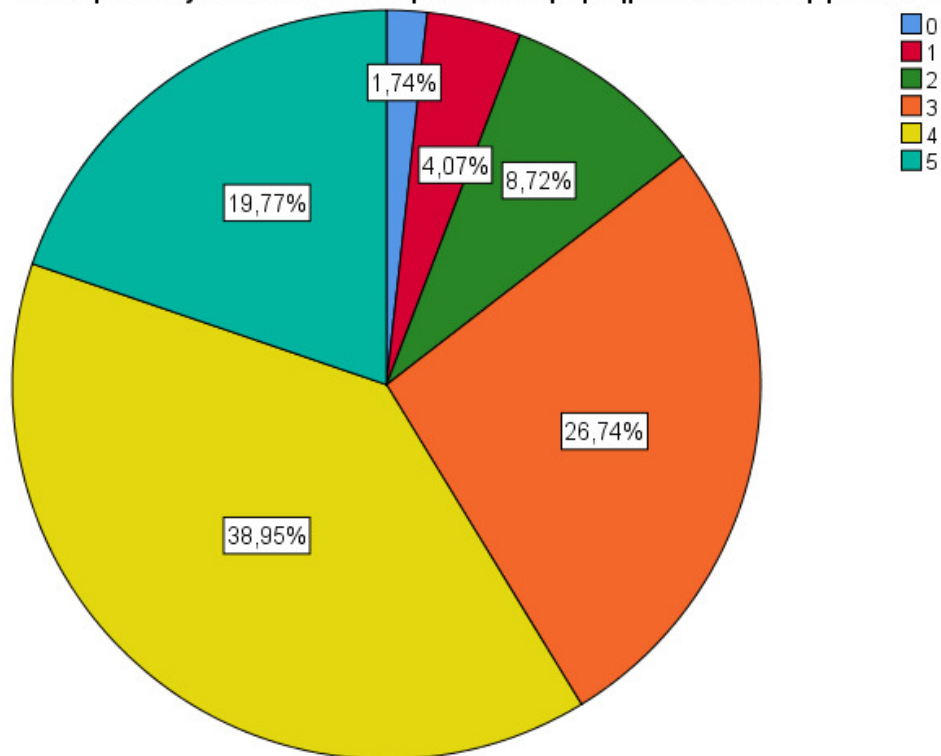
Το να δουλεύουν με ανθρώπους όλη τη μέρα για την πλειοψηφία είναι κάτι που δεν της προκαλεί ένταση καθώς το 24,28% επέλεξε την απάντηση καθόλου και το 22,54% την απάντηση πολύ λίγο. Το ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε αυτή την ερώτηση είναι πως όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο της εντάσεως, τόσο λιγότεροι συμμετέχοντες το βιώνουν, όπως δείχνουν και τα ποσοστά στο ακόλουθο γράφημα.

6. Το να δουλεύω με ανθρώπους όλη μέρα πραγματικά μου προκαλεί ένταση



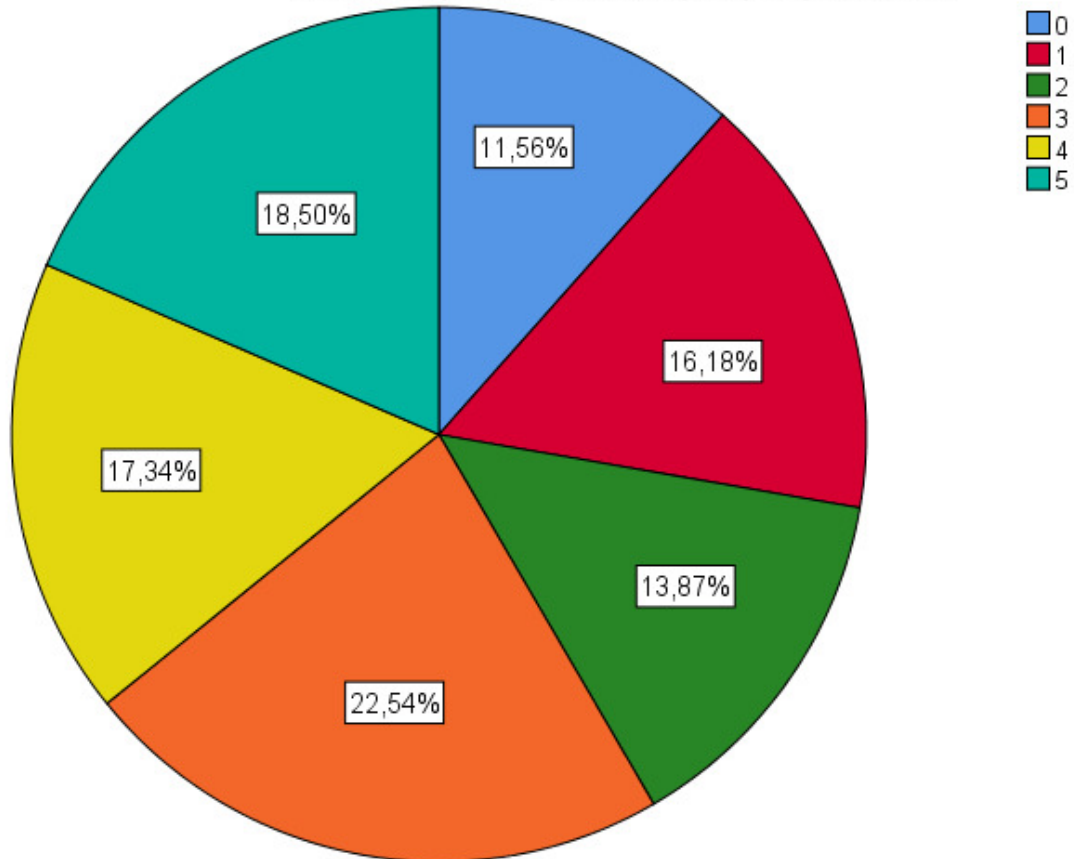
Τα προβλήματα των συνεργατών ή των πελατών για την πλειοψηφία είναι κάτι που θεωρεί πως όντως τα αντιμετωπίζει πολύ αποτελεσματικά. Το 26,74% θεωρεί πως σε γενικές γραμμές μπορεί να αντιμετωπίσει πολύ αποτελεσματικά αυτά τα προβλήματα (ποσοστό 26,74%), ενώ το 1,74% θεωρεί πως δεν μπορεί να τα αντιμετωπίσει καθόλου αποτελεσματικά. Ενδιαφέρον έχει το γεγονός πως τα ποσοστά εκείνων που θεωρούν πως μπορούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα των συνεργατών ή των πελατών τους πολύ λίγο αποτελεσματικά είναι σχεδόν το μισό (4,07%) από εκείνο που συγκεντρώνουν όσοι θεωρούν πως μπορούν να τα αντιμετωπίσουν λίγο αποτελεσματικά (8,72%).

7. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των συνεργατών / πελατών μου



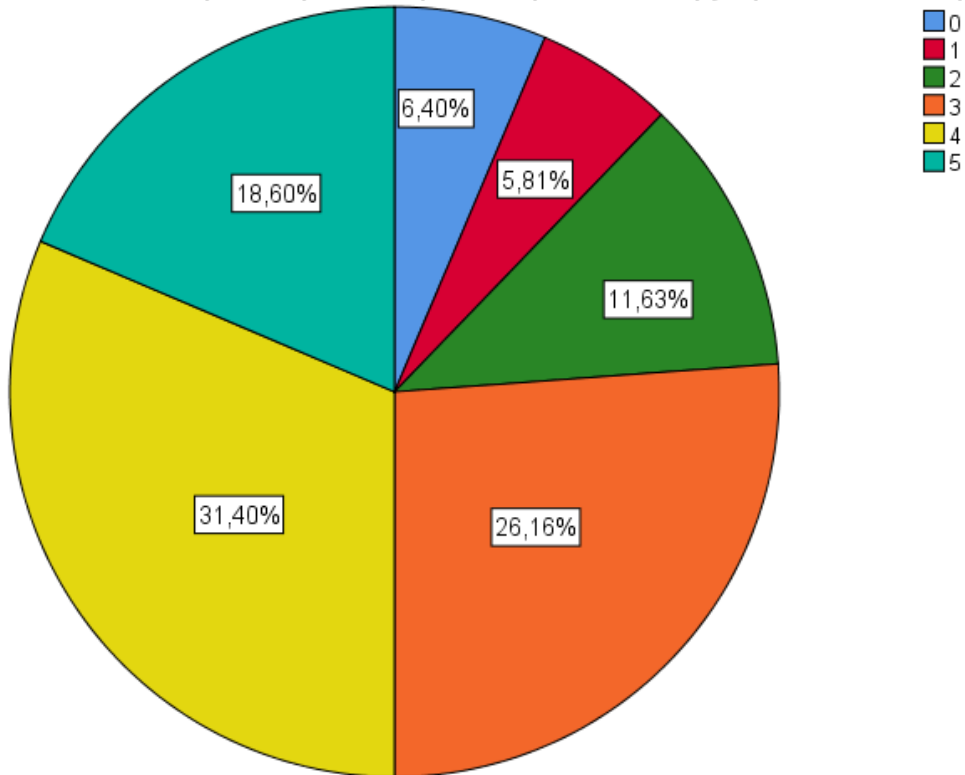
Η δουλειά που κάνει η πλειοψηφία, το 22,54%, δεν την εξουθενώνει ούτε λίγο, ούτε πολύ. Το 18,50% ωστόσο νοιώθει πως η δουλειά του τους εξουθενώνει πάρα πολύ, το 17,34% νοιώθει πως εξουθενώνεται πολύ, ενώ το 11,56% νοιώθει πως δεν εξουθενώνεται καθόλου από όλη τη δουλειά που έχει να κάνει. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει σε αυτή την ερώτηση το γεγονός πως η τάση που υπάρχει βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν είναι αρνητική κάτι που σημαίνει πως υπάρχει η τάση να μη νοιώθουν εξουθενωμένοι οι συμμετέχοντες από τη δουλειά που έχουν αναλάβει, ωστόσο αυτό ενδέχεται να έχει σχέση με τη θέση που κατέχει καθένας από αυτούς, καθώς ο όγκος των εργασιών, τα καθήκοντα και οι ευθύνες μπορεί να επηρεάσει την άποψή τους επί του θέματος ανά πάσα στιγμή.

8. Αισθάνομαι ότι η δουλειά μου με εξουθενώνει



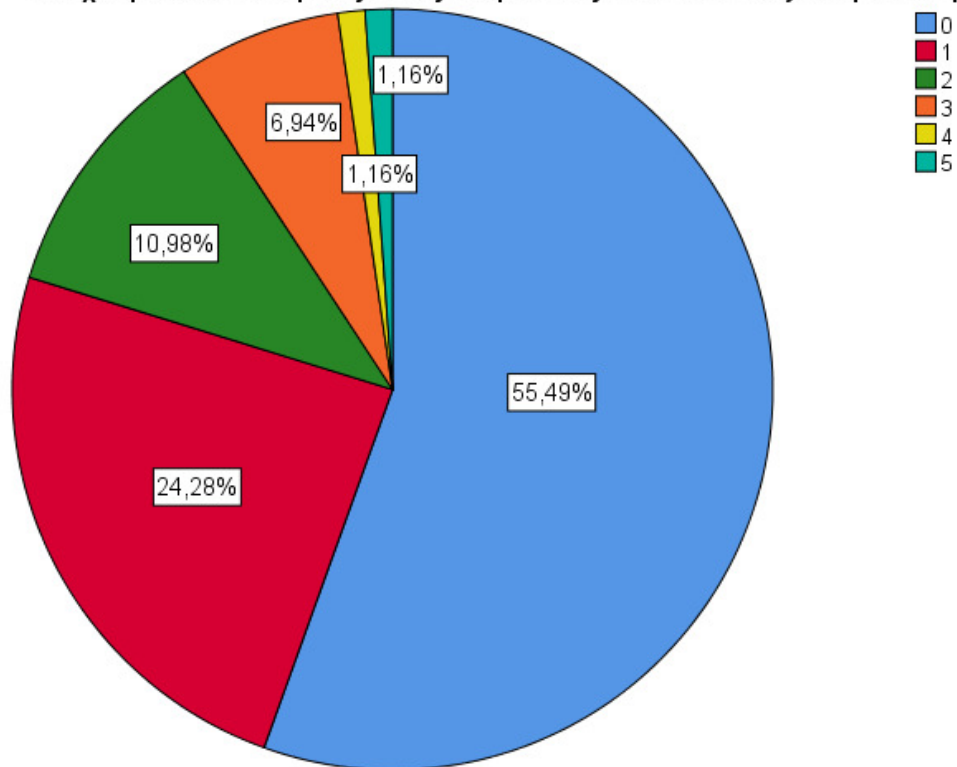
Η δουλειά των συμμετεχόντων σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε επιδρά θετικά στη ζωή των άλλων, σύμφωνα με την πλειοψηφία (31,40%) που θεωρεί πως επιδρά πολύ θετικά στη ζωή των άλλων ανθρώπων. Το 26,16% του δείγματος έχει ουδέτερη θετική επίδραση στη ζωή των άλλων ανθρώπων και το τρίτο μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει το σύνολο των ατόμων εκείνων που απάντησαν πως αισθάνονται ότι η δουλειά τους επιδρά πάρα πολύ θετικά στη ζωή των άλλων ανθρώπων (18,60%). Λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα του ένατου γραφήματος φαίνεται πως το μισό από το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα θεωρεί πως έχει θετική επίδραση στη ζωή των άλλων ανθρώπων καθώς συγκεντρώνει συνολικά το 50%. Από αυτό φαίνεται πως υπάρχει θετική τάση ως προς την επίδραση που έχουν οι συμμετέχοντες στη ζωή των άλλων ανθρώπων.

9. Αισθάνομαι ότι η δουλειά μου επιδρά θετικά στη ζωή των άλλων ανθρώπων



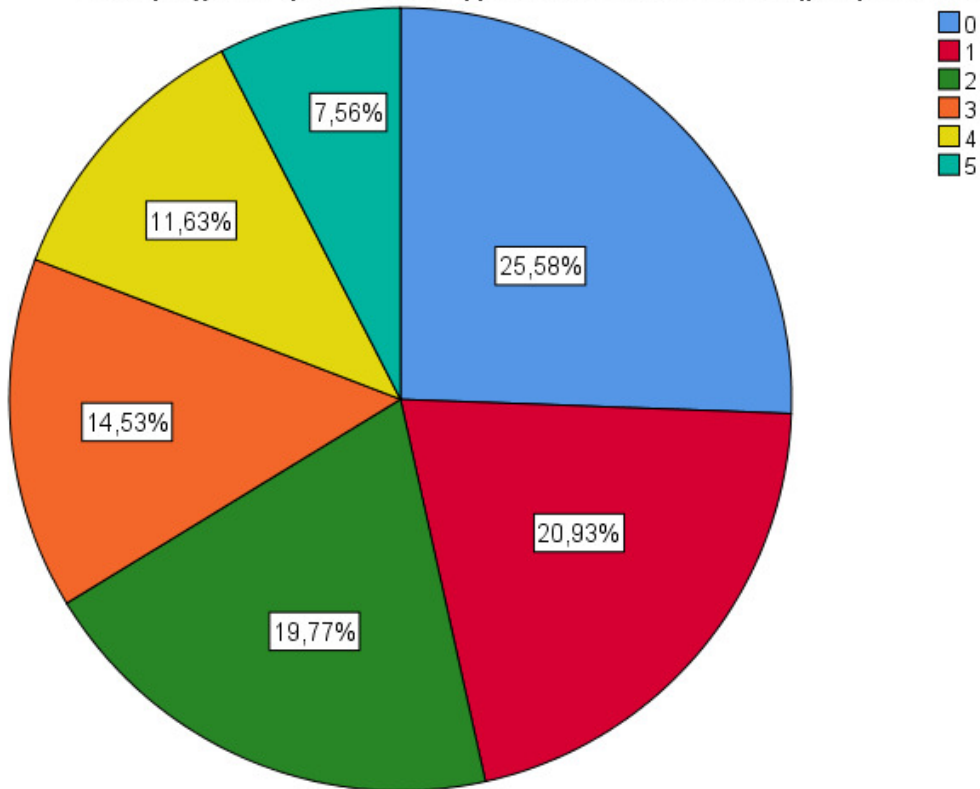
Στη δέκατη ερώτηση εξετάζεται το αν θεωρούν οι συμμετέχοντες πως έχουν γίνει αντιπαθητικοί στους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησαν αυτή τη δουλειά. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί πως δεν έχει γίνει καθόλου αντιπαθητική στους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησε να εργάζεται με το ποσοστό της να φτάνει στο 55,49%. Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει το σύνολο των ατόμων που θεωρούν πως έχουν γίνει πολύ λίγο αντιπαθητικοί στους υπόλοιπους από τότε που ξεκίνησαν τη συγκεκριμένη δουλειά. Στη συνέχεια ακολουθούν εκείνοι που θεωρούν πως έχουν γίνει λίγο αντιπαθητικοί με ποσοστό 10,98%. Μετρίως αντιπαθητικό θεωρεί πως έχουν γίνει το 6,94% του δείγματος των συμμετεχόντων, ενώ 1,16% θεωρεί πως έχει γίνει πολύ αντιπαθητικό κι ένα ίδιο ποσοστό θεωρεί πως έχει γίνει πάρα πολύ αντιπαθητικό. Από τα αποτελέσματα αυτά προκύπτει πως όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός αντιπάθειας, τόσο μικρότερο είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων που επέλεξαν την απάντηση αυτή.

10. Έχω γίνει αντιπαθητικός στους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα αυτή τη δουλειά



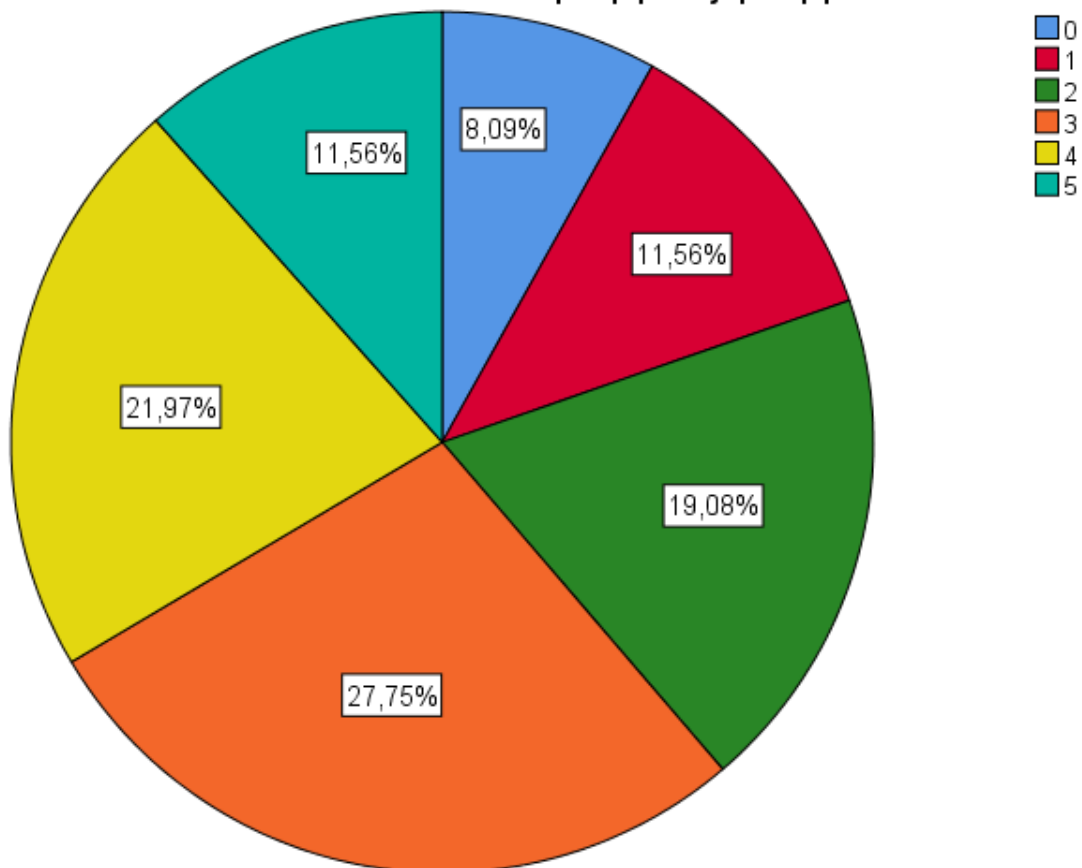
Η δουλειά αυτή δεν ανησυχεί καθόλου την πλειοψηφία των συμμετεχόντων πως τους κάνει όλο και πιο σκληρούς συναισθηματικά (25,58%). Στη συνέχεια το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό (19,77%) ανησυχεί λίγο πως η δουλειά του τον κάνει όλο και πιο σκληρό/ή συναισθηματικά, ενώ το 20,93% ανησυχεί πολύ λίγο γι' αυτό. Το να γίνεται κάποιος όλο και πιο σκληρός / ή συναισθηματικά είναι κάτι για το οποίο ανησυχεί σε μικρό βαθμό η πλειοψηφία ή και καθόλου πως γίνεται, ενώ την ίδια στιγμή η τάση που υπάρχει είναι αρνητική καθώς μεγαλύτερο ποσοστό από το 50% έχει επιλέξει τις απαντήσεις 0 που ισούται με καθόλου έως και 2 που ισούται με το λίγο.

11.Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με κάνει όλο και πιο σκληρό/ή συναισθηματικά



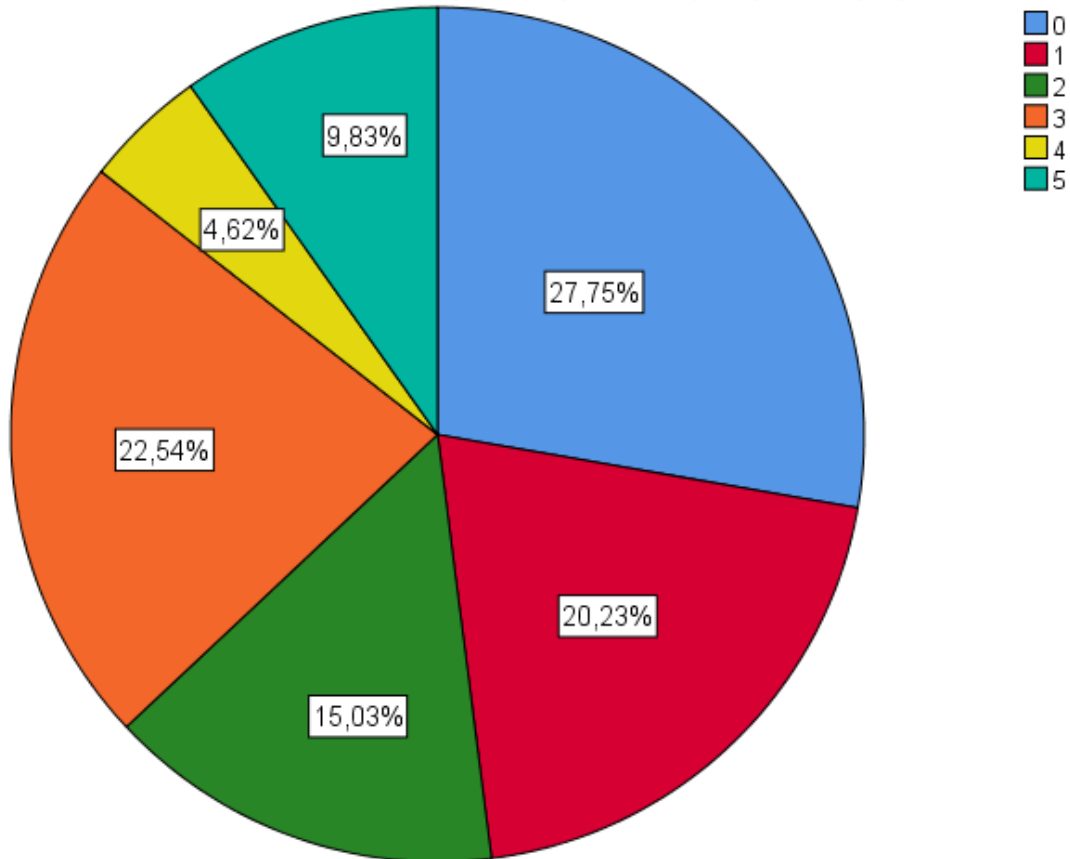
Στη δωδέκατη ερώτηση, όπου εξετάζεται το αν αισθάνεται γεμάτος/η ενέργεια ο εκάστοτε συμμετέχων τα αποτελέσματα που προκύπτουν δείχνουν πως η πλειοψηφία με ποσοστό 27,75% έδωσε ουδέτερη απάντηση. Δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό στην απάντηση συγκέντρωσαν εκείνοι που αισθάνονται πως είναι γεμάτοι πολύ ενέργεια. Λίγο γεμάτοι με ενέργεια αισθάνεται το 19,06%, ενώ ένα ποσοστό 11,56% αισθάνεται πως είναι πάρα πολύ γεμάτο ενέργεια κι ένα αντίστοιχο ποσοστό αισθάνεται πως είναι πολύ λίγο γεμάτο ενέργεια. Το ότι υπάρχει ένα μικρό, αλλά όχι ασήμαντο ποσοστό συμμετεχόντων, που αισθάνεται πως δεν έχει καθόλου ενέργεια αποτελεί αιτία προβληματισμού ως προς τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν την καθημερινότητά τους, αλλά και ως προς τη βαρύτητα που αποδίδουν στις ευθύνες που έχουν.

12. Αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια



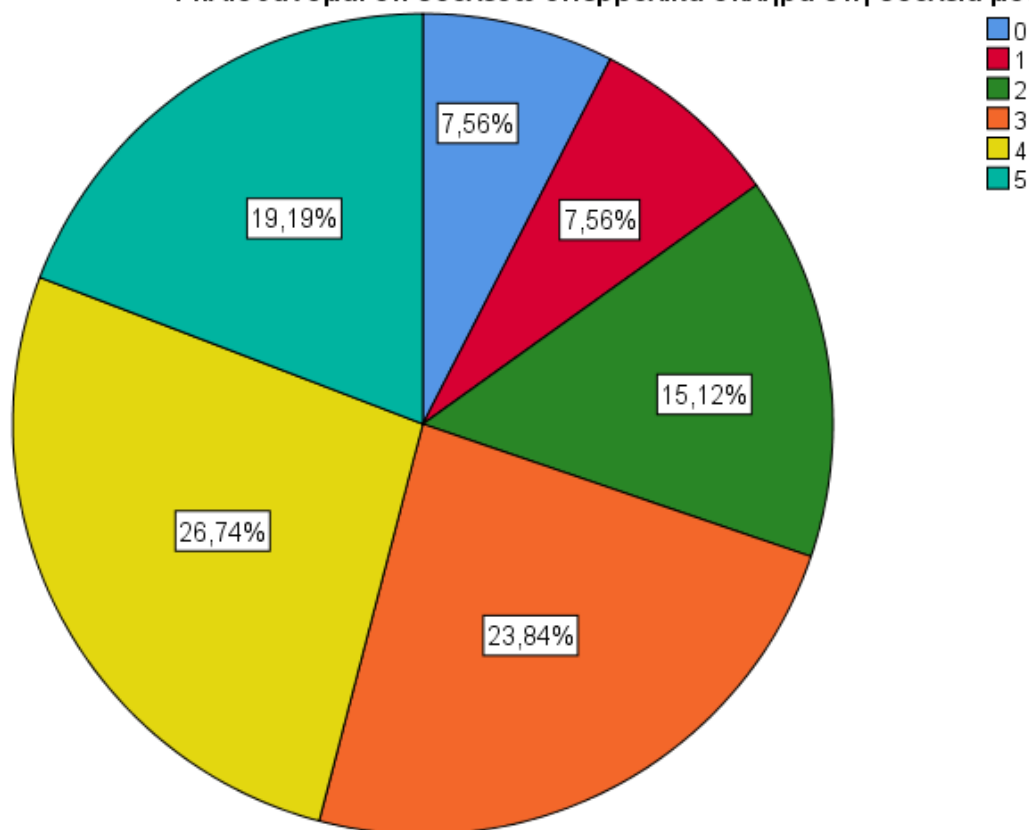
Καμία απογοήτευση ωστόσο δεν αισθάνεται το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων για την εργασία του, κάτι που συμφωνεί με το γεγονός πως οι περισσότεροι αισθάνονται γεμάτοι ενέργεια και μάλιστα στο ίδιο ποσοστό. Ούτε λίγο, ούτε πολύ το 22,54% νοιώθει πως η δουλειά τους τους απογοητεύει. Πολύ λίγη απογοήτευση προσφέρει η δουλειά στο 20,23% του δείγματος όπως δείχνει και το αντίστοιχο γράφημα.

13. Αισθάνομαι ότι η δουλειά μου με απογοητεύει



Υπερβολικά σκληρά στη δουλειά του αισθάνεται πως δουλεύει το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων καθώς μόνο το 7,56% του δείγματος θεωρεί πως δεν εργάζεται υπερβολικά σκληρά. Το υπόλοιπο 92,44% αισθάνεται πως δουλεύει υπερβολικά σκληρά στη δουλειά του, σε διαφορετικό βαθμό ο καθένας. Πιο συγκεκριμένα, ένα ποσοστό 7,56% αισθάνεται πολύ λίγο πως εργάζεται υπερβολικά σκληρά στη δουλειά του, 15,12% νοιώθει λίγο το αίσθημα πως εργάζεται υπερβολικά σκληρά στη δουλειά του, στη συνέχεια ακολουθεί η μερίδα εκείνη των ανθρώπων που αισθάνονται πάρα πολύ πως δουλεύουν υπερβολικά σκληρά στη δουλειά τους. Στη συνέχεια ακολουθούν εκείνοι που νοιώθουν πως δουλεύουν πολύ υπερβολικά σκληρά στη δουλειά τους, ενώ η πλειοψηφία σε μέτριο βαθμό νοιώθει πως εργάζεται υπερβολικά σκληρά στη δουλειά της.

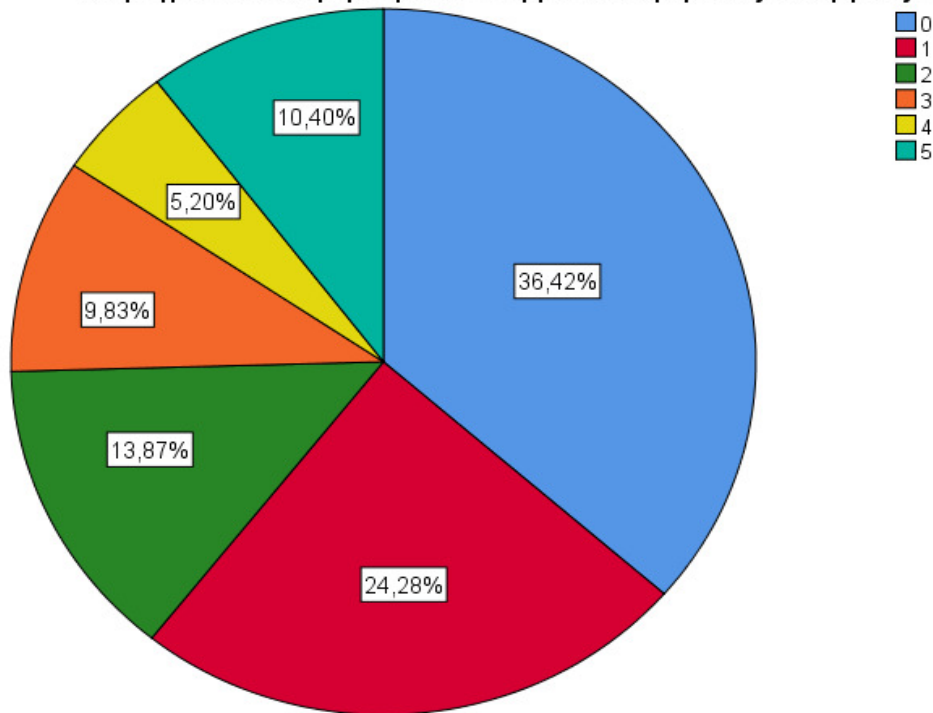
14. Αισθάνομαι ότι δουλεύω υπερβολικά σκληρά στη δουλειά μου



Βάσει του παραπάνω γραφήματος, όπως φαίνεται, το γενικό κλίμα που επικρατεί είναι αυτό όπου οι περισσότεροι αισθάνονται πως δουλεύουν υπερβολικά σκληρά στη δουλειά τους σε μικρό ή σε μεγάλο βαθμό. Αυτό ωστόσο ισχύει όταν παραληφθεί το κομμάτι εκείνο των συμμετεχόντων που επέλεξαν την ουδέτερη απάντηση (την 3^η).

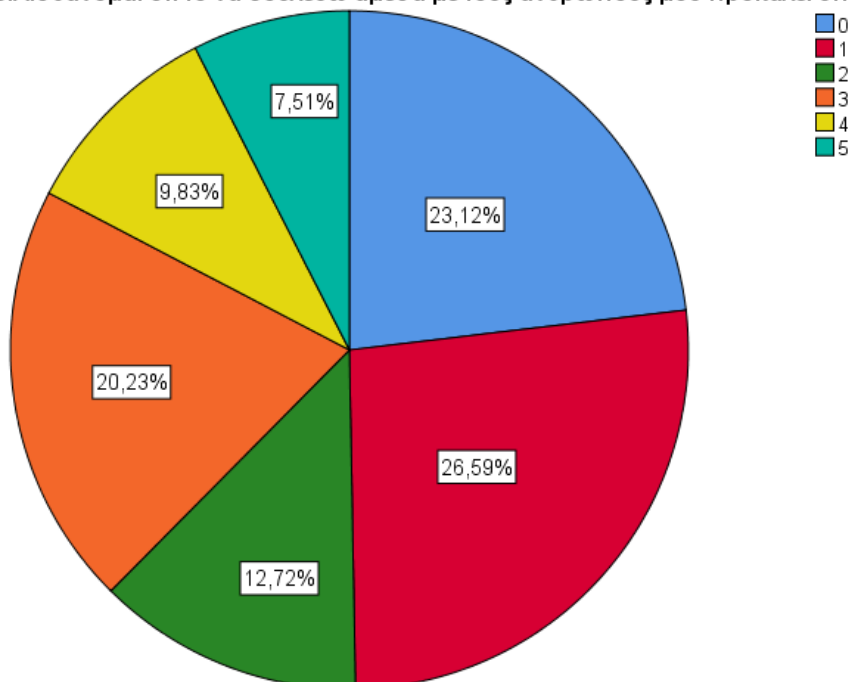
Πραγματικά δεν αδιαφορεί καθόλου η πλειοψηφία (36,42%) για το τι συμβαίνει σε μερικούς συνεργάτες/πελάτες, πολύ λίγο αδιαφορεί πραγματικά το 24,28%, ενώ το 13,87% αδιαφορεί λίγο. Ένα σημαντικό ποσοστό ωστόσο αδιαφορεί πάρα πολύ για το τί συμβαίνει σε μερικούς συνεργάτες/πελάτες τους. Επίσης σημαντικό είναι το γεγονός πως η τάση που υπάρχει είναι αυτή της καθόλου ή της πολύ λίγης αδιαφορίας όσων αφορά το τι συμβαίνει σε μερικούς συνεργάτες ή πελάτες των συμμετεχόντων.

15. Πραγματικά αδιαφορώ για το τι συμβαίνει σε μερικούς συνεργάτες / πελάτες



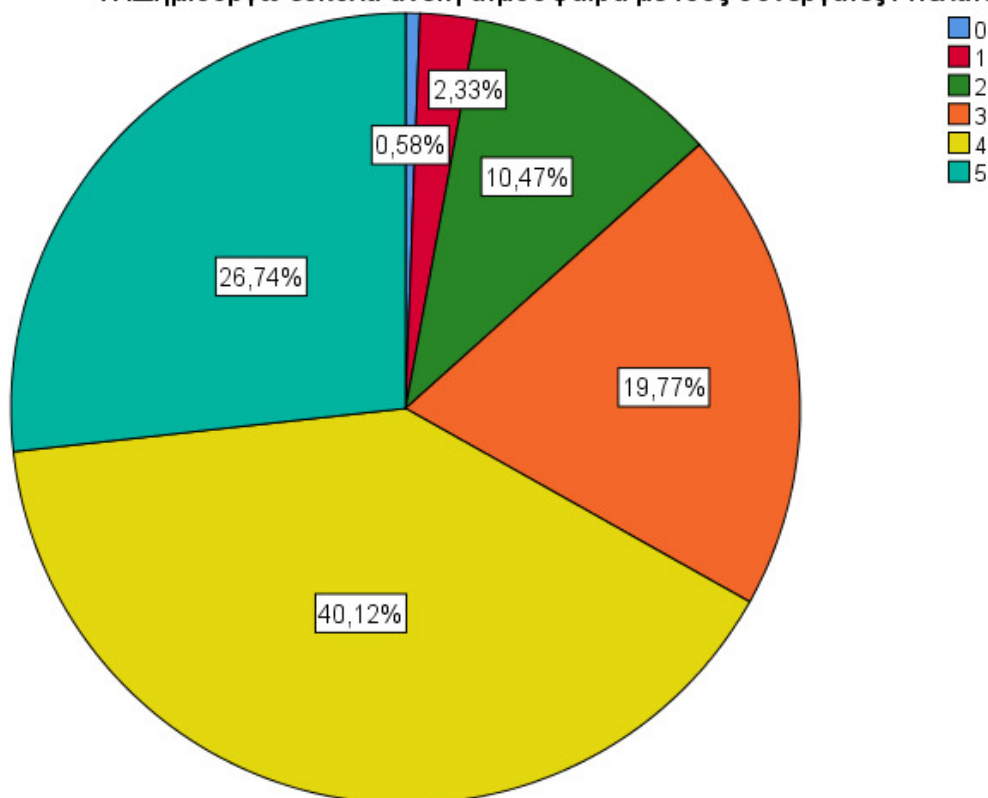
Το να δουλεύει άμεσα με τους ανθρώπους προκαλεί λίγο στρες στην πλειοψηφία των συμμετεχόντων (26,59%), στη συνέχεια ακολουθούν εκείνοι που αισθάνονται πως το να δουλεύουν άμεσα με τους ανθρώπους δεν τους προκαλεί υπερβολικό άγχος (23,12%). Ένα σημαντικό ποσοστό που φτάνει το 20,23% νοιώθει άγχος σε μέτριο βαθμό, ενώ το 7,51% νοιώθει πάρα πολύ στρες όταν δουλεύει άμεσα με τους ανθρώπους.

16. Αισθάνομαι ότι το να δουλεύω άμεσα με τους ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό στρες



Πάρα πολύ εύκολα δημιουργεί άνετη ατμόσφαιρα με τους συνεργάτες/πελάτες που έχει η πλειοψηφία καθώς το σύνολο των απαντήσεών τους φτάνει στο 40,12%. Από εκεί κι έπειτα το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει η ομάδα των ανθρώπων εκείνων που νοιώθουν πως δημιουργούν πάρα πολύ εύκολα άνετη ατμόσφαιρα με τους συνεργάτες / πελάτες τους. Λίγο δύσκολο, αλλά όχι αδύνατο είναι αυτό για το 19,77% του δείγματος που επέλεξε την απάντηση 3. Λίγο δύσκολα όμως δημιουργεί άνετη ατμόσφαιρα με τους συνεργάτες ή τους πελάτες του το 10,47%, το 2,33% το κατορθώνει αυτό πολύ δύσκολα, ενώ το 0,58% δε μπορεί να επιτύχει ένα τέτοιο στόχο. Η δημιουργία μιας άνετης ατμόσφαιρας με τους συνεργάτες ή τους πελάτες γίνεται εύκολα για τους περισσότερους καθώς όπως φαίνεται από το γράφημα υπάρχει θετική τάση ως προς αυτό το ζήτημα. Πέραν αυτού όμως φαίνεται πως υπάρχει και αρκετή αυτοπεποίθηση από την πλευρά της πλειοψηφίας των συμμετεχόντων καθώς θεωρούν πως πρόκειται για κάτι που ίδιοι το κατορθώνουν με ευκολία, μικρή ή μεγάλη.

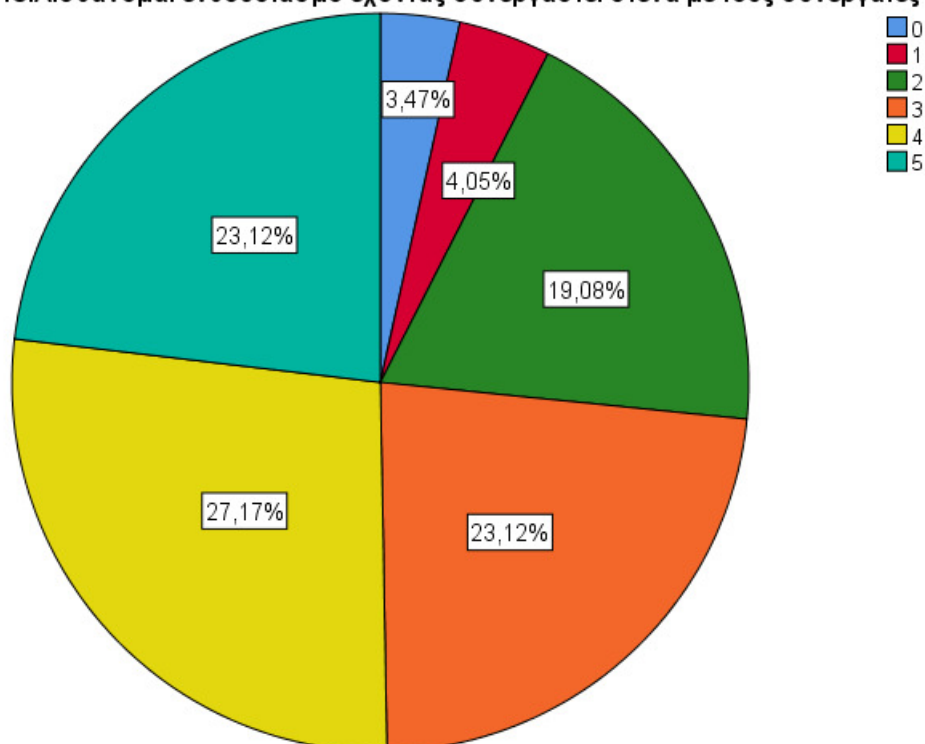
17. Δημιουργώ εύκολα άνετη ατμόσφαιρα με τους συνεργάτες / πελάτες μου



Ο ενθουσιασμός όμως είναι κάτι που οι περισσότεροι άνθρωποι απολαμβάνουν όταν συνεργάζονται στενά με τους συνεργάτες ή τους πελάτες τους, όπως δείχνει το

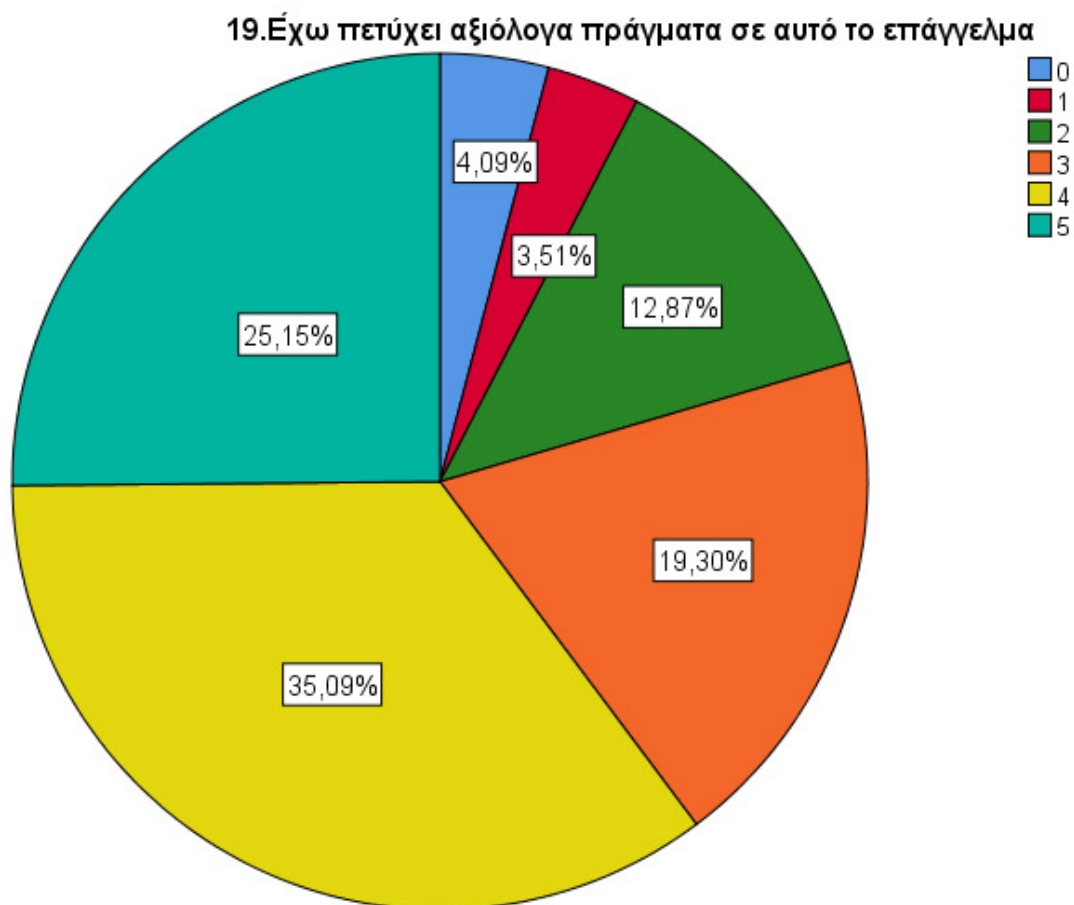
γράφημα της 18^{ης} ερώτησης όπου φαίνεται πως το 27,17% αισθάνεται πολύ ενθουσιασμό, το 23,12% αισθάνεται πάρα πολύ ενθουσιασμό, ενώ ένα άλλο ίδιο ποσοστό αισθάνεται μέτριο ενθουσιασμό. Υπάρχουν ωστόσο κι εκείνοι που αισθάνονται λίγο ενθουσιασμό σε αυτές τις περιπτώσεις (19,08%), πολύ λίγο ενθουσιασμό (4,05%), αλλά και εκείνοι που δεν αισθάνονται καθόλου ενθουσιασμό σε αυτές τις περιπτώσεις (3,47%).

18. Αισθάνομαι ενθουσιασμό έχοντας συνεργαστεί στενά με τους συνεργάτες / πελάτες μου



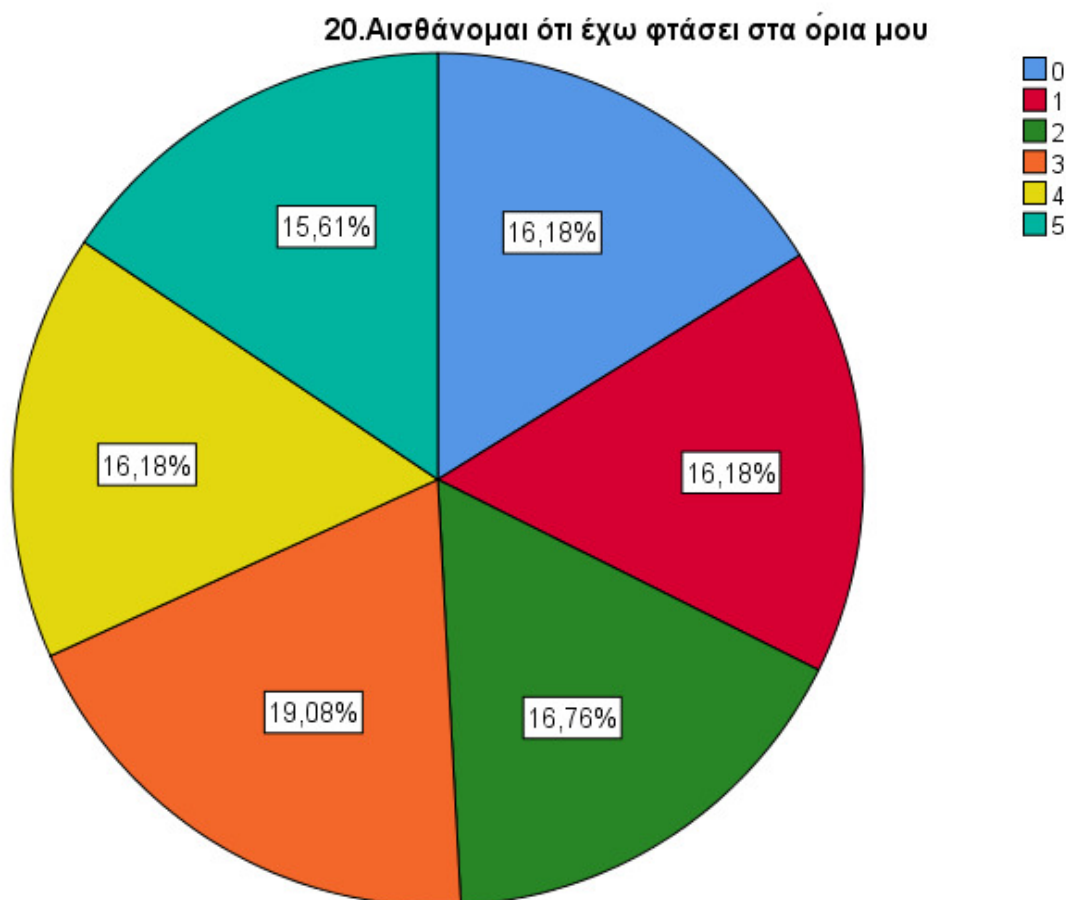
Στο επάγγελμα που εξασκούν οι συμμετέχοντες νοιώθουν πως έχουν πετύχει αξιόλογα πράγματα, εκτός από το 4,09% που νοιώθει πως δεν έχει πετύχει αυτό το στόχο. Όσο για το υπόλοιπο ποσοστό των συμμετεχόντων η πλειοψηφία φτάνει στο 35,09% που νοιώθει πως έχει πετύχει πολύ αξιόλογα πράγματα, το 25,15% πιστεύει πως έχει πετύχει πάρα πολύ αξιόλογα πράγματα. Από αυτά τα δύο αποτελέσματα φαίνεται πως η τάση που υπάρχει σχετικά με την επίτευξη αξιόλογων πραγμάτων σε αυτό το επάγγελμα είναι θετική. Πέραν αυτού υπάρχει ένα ποσοστό, που φτάνει στο 19,30%, το οποίο θεωρεί πως έχει πετύχει μετρίως αξιόλογα πράγματα σε αυτό το επάγγελμα. Το 12,87% θεωρεί πως έχει πετύχει λίγο αξιόλογα πράγματα, ενώ το 3,51% πως έχει πετύχει πολύ λίγο αξιόλογα πράγματα. Από τα αποτελέσματα αυτά φαίνεται

πως όσο πιο όσο μικραίνει η σημαντικότητα των όσων έχουν πετύχει, τόσο μικραίνει και το ποσοστό των συμμετεχόντων.



Τα όρια του κάθε ανθρώπου είναι διαφορετικά, ωστόσο η αίσθηση πως έχει φτάσει κάποιος στα όριά του μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο που λειτουργεί στην εργασία του. Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας είναι εντυπωσιακό το γεγονός πως βάσει των ποσοστών που συγκέντρωσε κάθε απάντηση δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσά τους. Πιο συγκεκριμένα από το γράφημα που προκύπτει για την απάντηση αυτή φαίνεται πως η πλειοψηφία αισθάνεται σε μέτριο βαθμό πως έχει φτάσει στα όριά της με ποσοστό που φτάνει στο 19,08% και αποτελεί τη μοναδική απόκλιση από τα υπόλοιπα ποσοστά καθώς τα υπόλοιπα κυμαίνονται γύρω στο 16%. Το 16,76% θεωρεί πως έχει φτάσει λίγο στα όριά του, ενώ ποσοστό απαντήσεων 16,18% συγκεντρώνουν οι απαντήσεις 0, 1 και 4. Αυτό σημαίνει πως εκείνοι που νοιώθουν πως δεν έχουν φτάσει στα όριά τους, εκείνοι που έχουν φτάσει πάρα πολύ

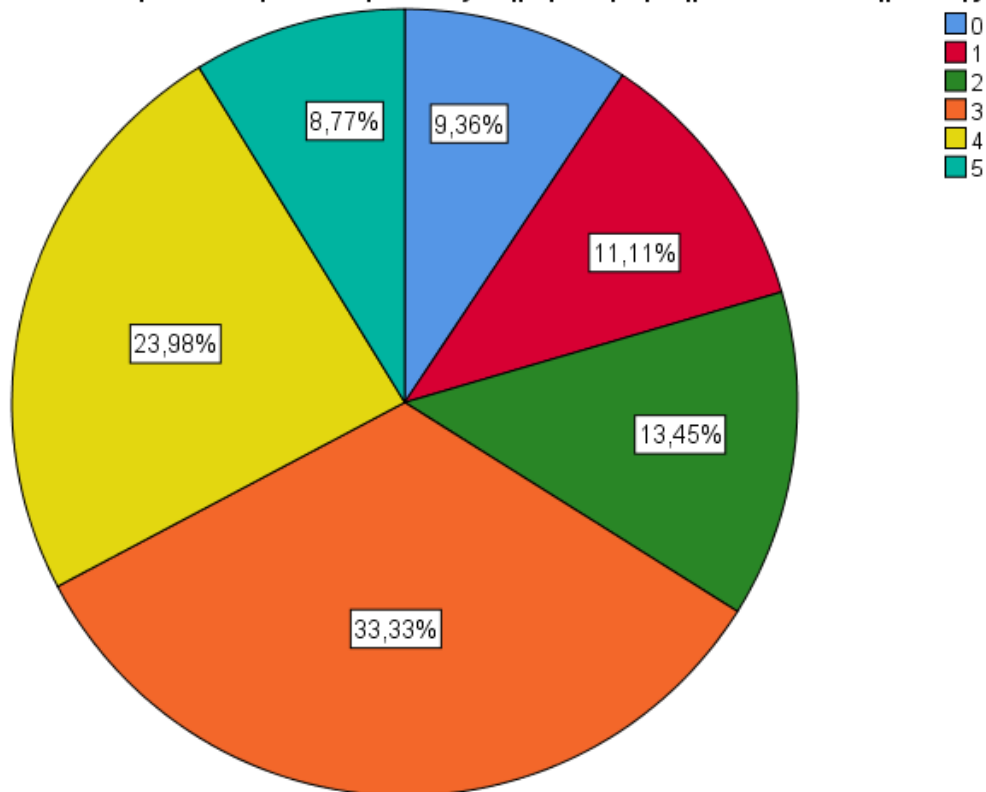
λίγο στα όριά τους, αλλά και εκείνοι που το νοιώθουν πολύ είναι στο ίδιο ποσοστό, έχουν επιλεγεί από τον ίδιο αριθμό συμμετεχόντων.



Στη δουλειά αντιμετωπίζει με αρκετή, αν και όχι επαρκή, ηρεμία τα προβλήματα συναισθηματικής φύσεως που προκύπτουν η πλειοψηφία που φτάνει στο 33,33%. Με λίγο μεγαλύτερη ηρεμία τα αντιμετωπίζει το 23,98%, όπως φαίνεται. Όπως δείχνει και το γράφημα, της ερώτησης 21 η ηρεμία κατά την αντιμετώπιση των προβλημάτων συναισθηματικής φύσεως είναι κάτι που οι περισσότεροι θεωρούν πως έχουν στη δουλειά τους. Λαμβάνοντας υπόψη και το ότι υπάρχει ένα 8,77% που θεωρεί πως στη δουλειά του αντιμετωπίζει πάρα πολύ ήρεμα τα προβλήματα συναισθηματικής φύσεως, όταν αυτά προκύπτουν, φαίνεται πως για άλλη μια φορά υπάρχει θετική τάση. Αν όντων ισχύει αυτό και υπάρχει ηρεμία σε αυτές τις περιπτώσεις τότε οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι, αλλά και οι συνεργάτες τους είναι άνθρωποι ικανοί, άνθρωποι που έχουν τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν με επιτυχία κάθε πρόβλημα που θα τους προκύψει. Υπάρχουν όμως κι εκείνοι οι εργαζόμενοι που διατηρούν την

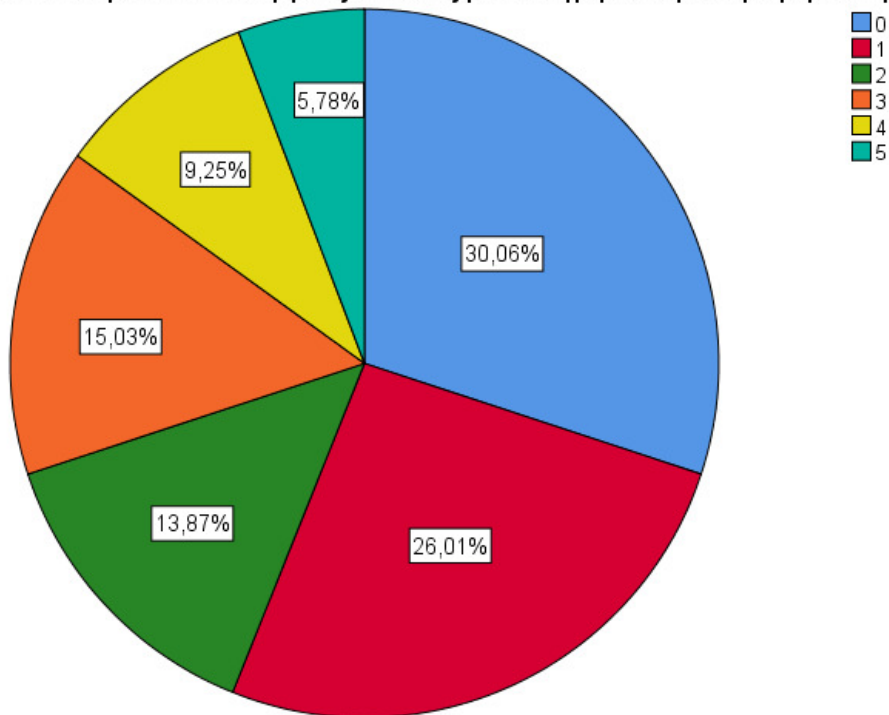
ισορροπία καθώς δεν μπορούν να αντιδράσουν με ηρεμία καθόλου (9,36%), η ηρεμία τους είναι πολύ λίγη (11,11%) ή σε μερικές περιπτώσεις είναι λίγη (13,45).

21. Στη δουλειά μου αντιμετωπίζω ήρεμα προβλήματα συναισθηματικής φύσεως



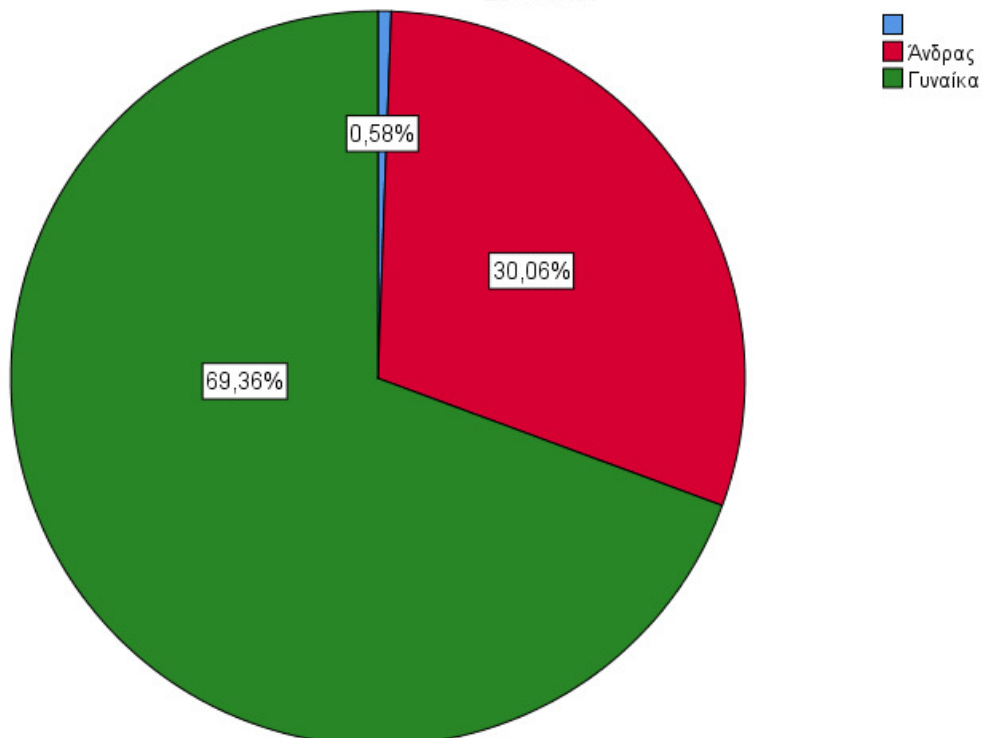
Το να κατηγορούν μερικοί συνεργάτες ή πελάτες τους συμμετέχοντες είναι κάτι που κάποιος από αυτούς το νοιώθουν περισσότερο από άλλους, όπως δείχνουν τα αποτελέσματα που προέκυψαν για την τελευταία ερώτηση. Ειδικότερα, όπως φαίνεται από το γράφημα της 22^{ης} ερώτησης οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες (30,06%) δεν αισθάνονται να τους κατηγορούν οι συνεργάτες ή οι πελάτες τους για μερικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ίδιοι. Πολύ λίγο νοιώθουν το αίσθημα αυτό οι συμμετέχοντες που επέλεξαν την απάντηση 1 ήτοι το 26,01%. Το 13,87% το νοιώθει λίγο πιο έντονα, ενώ το 5,78% το νοιώθει πάρα πολύ. Υπάρχει ωστόσο κι ένα λίγο πιο μεγάλο ποσοστό που φτάνει στο 9,25% και αισθάνεται πως αυτό συμβαίνει πολύ, ενώ ένα άλλο ποσοστό που φτάνει στο 15,03% αισθάνεται πως αυτό είναι κάτι που γίνεται μερικές φορές κι όχι πάντα.

22. Αισθάνομαι ότι οι συνεργάτες / πελάτες μου κατηγορούν εμένα για μερικά προβλήματά τους

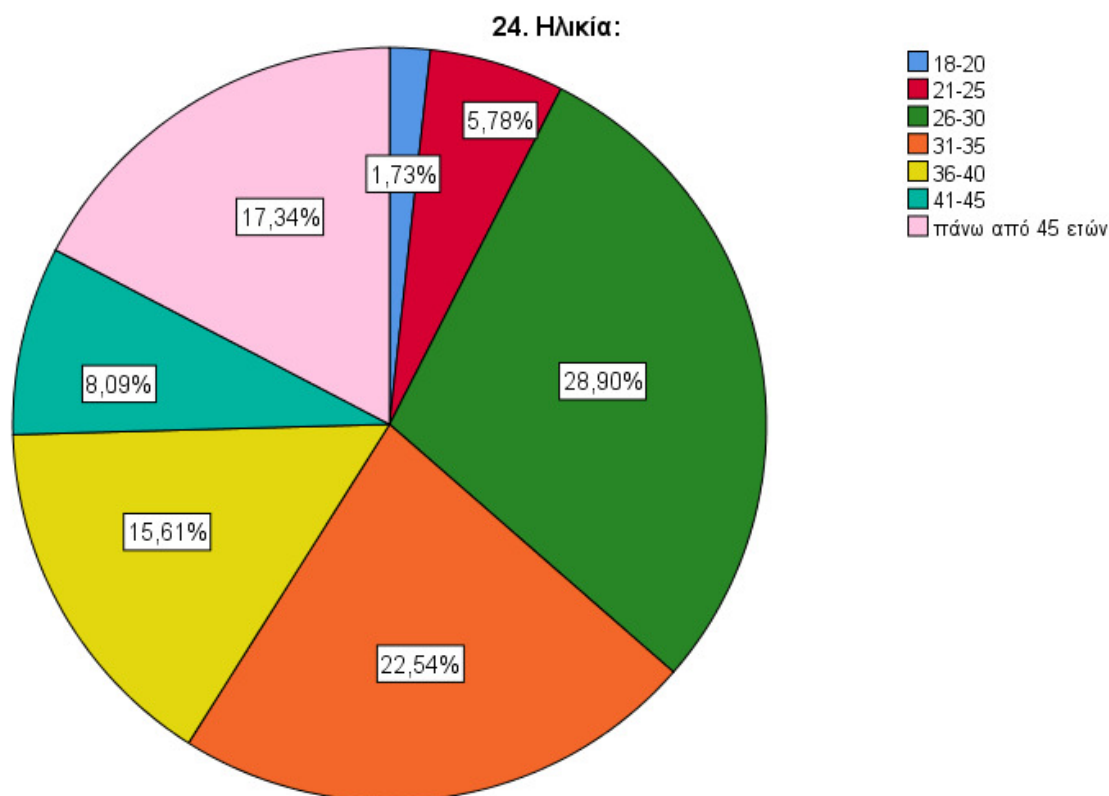


Στη συνέχεια ακολουθούν τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος που όπως φαίνεται αποτελείται περισσότερο από γυναίκες, οι οποίες φτάνουν σε ποσοστό το 69,36%, έναντι του 30,06%. Υπάρχει ωστόσο κι ένα ελάχιστο ποσοστό (0,58%) που δεν έδωσε καμία απάντηση, όχι πως αυτό επρόκειτο να αλλάξει τις ισορροπίες.

23. Φύλο:

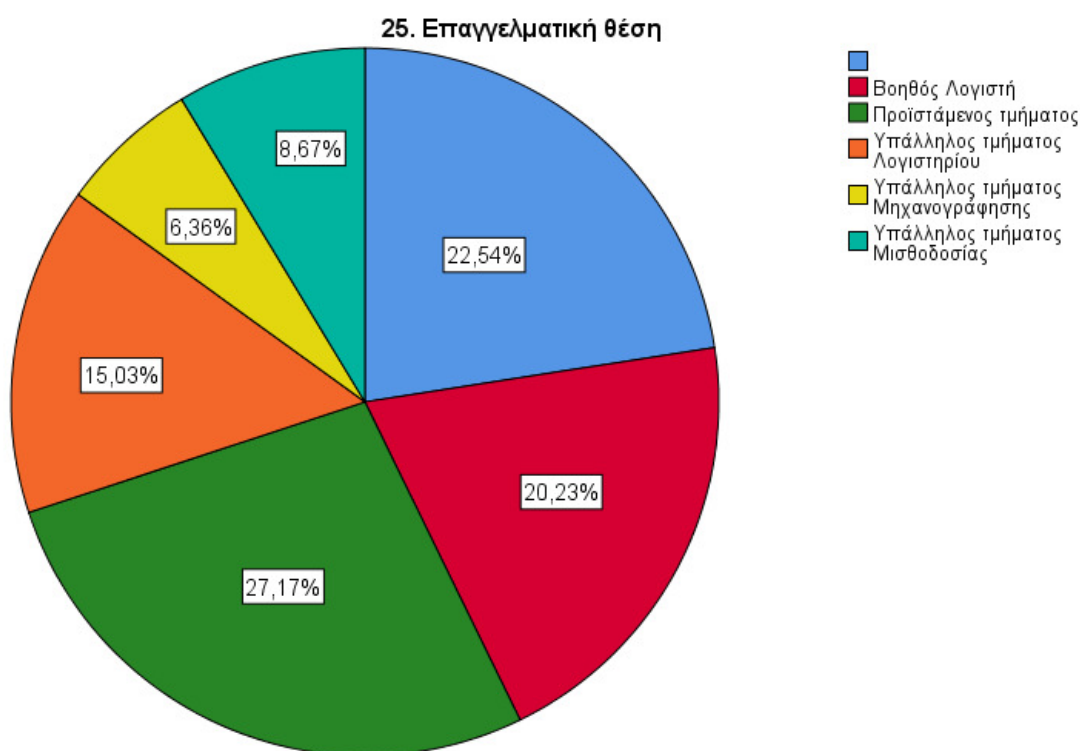


Σχετικά με τις ηλικίες του δείγματος φαίνεται πως συμμετείχαν εκπρόσωποι από όλες τις ηλικιακές ομάδες, όπως φαίνεται στο ακόλουθο γράφημα για την ερώτηση 24. Από το σύνολο των συμμετεχόντων ωστόσο φαίνεται πως οι περισσότεροι ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 26-30 φτάνοντας να εκπροσωπούν το 28,90% του δείγματος. Στη συνέχεια ακολουθούν εκείνοι που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 31-35 με ποσοστό 22,54%. Ενδιαφέρον έχει το γεγονός πως η ηλικιακή ομάδα των άνω των 45 συμμετείχε ενεργά στην έρευνα και μάλιστα συγκέντρωσε ένα σημαντικό ποσοστό που φτάνει το 17,34%. Ένα ποσοστό που ξεπερνάει ακόμη κι εκείνους που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 36-40 που συγκεντρώνει το 15,61%, των 41-45 που φτάνουν στο 8,09%, αλλά πιο πολύ εκείνους που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-20 που αντιπροσωπεύουν το 1,73% του δείγματος. Αυτό ωστόσο μπορεί να οφείλεται και στο γεγονός πως το εύρος της συγκεκριμένης ομάδας δεν αφήνει πολλά περιθώρια καθώς δεν είναι ίδιο σε μέγεθος με εκείνο των υπολοίπων ομάδων.



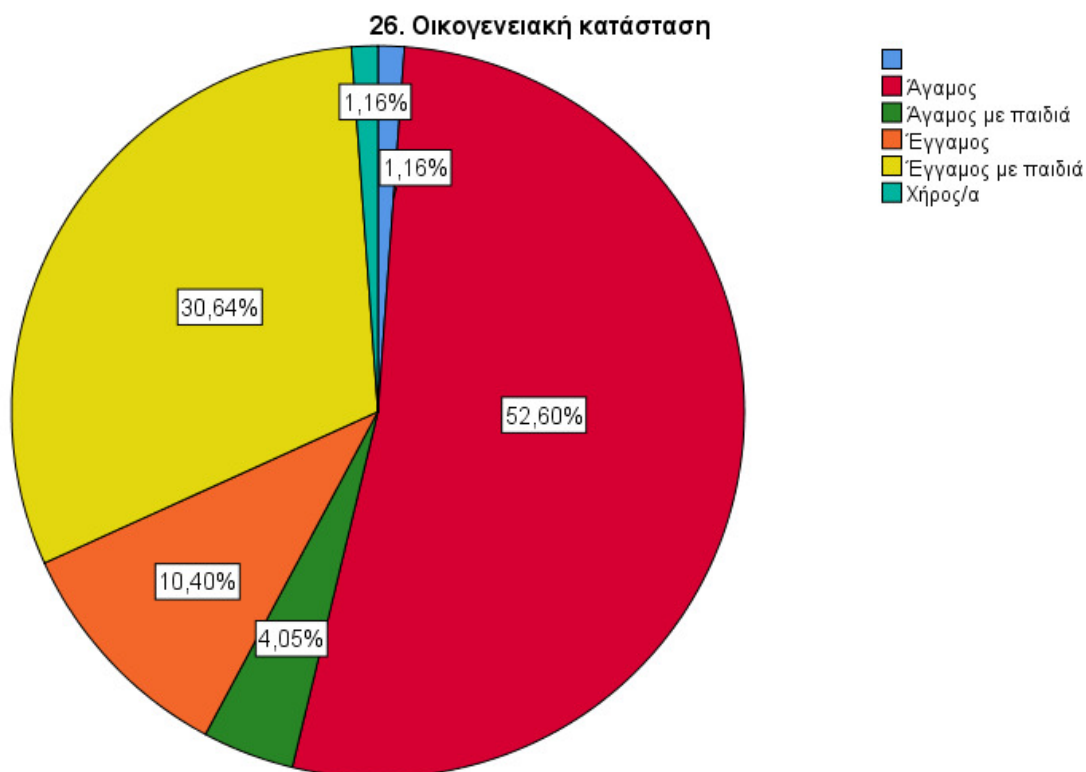
Η ερώτηση 25 που αφορά την επαγγελματική θέση είναι η μοναδική που συγκεντρώνει τόσο μεγάλο ποσοστό αποχής, όπως φαίνεται στο αντίστοιχο –

ακόλουθο γράφημα. Ωστόσο οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες που απάντησαν φαίνεται πως είναι Προϊστάμενοι τμήματος με ποσοστό 27,17%. Βοηθοί Λογιστή δήλωσαν πως είναι το 20,23%, υπάλληλοι τμήματος Λογιστηρίου το 15,03%, υπάλληλοι τμήματος Μηχανογράφησης πως είναι το 6,36% και υπάλληλοι τμήματος Μισθοδοσίας απάντησαν πως είναι το 8,67%. Ωστόσο έχει εξαιρετική σημασία το γεγονός πως ενώ στην έρευνα συμμετείχαν αποκλειστικά και μόνο Λογιστές οιασδήποτε ειδικότητας ένα εξαιρετικά σημαντικό ποσοστό που αγγίζει το 22,54% επέλεξε να μη δώσει καμία απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση.



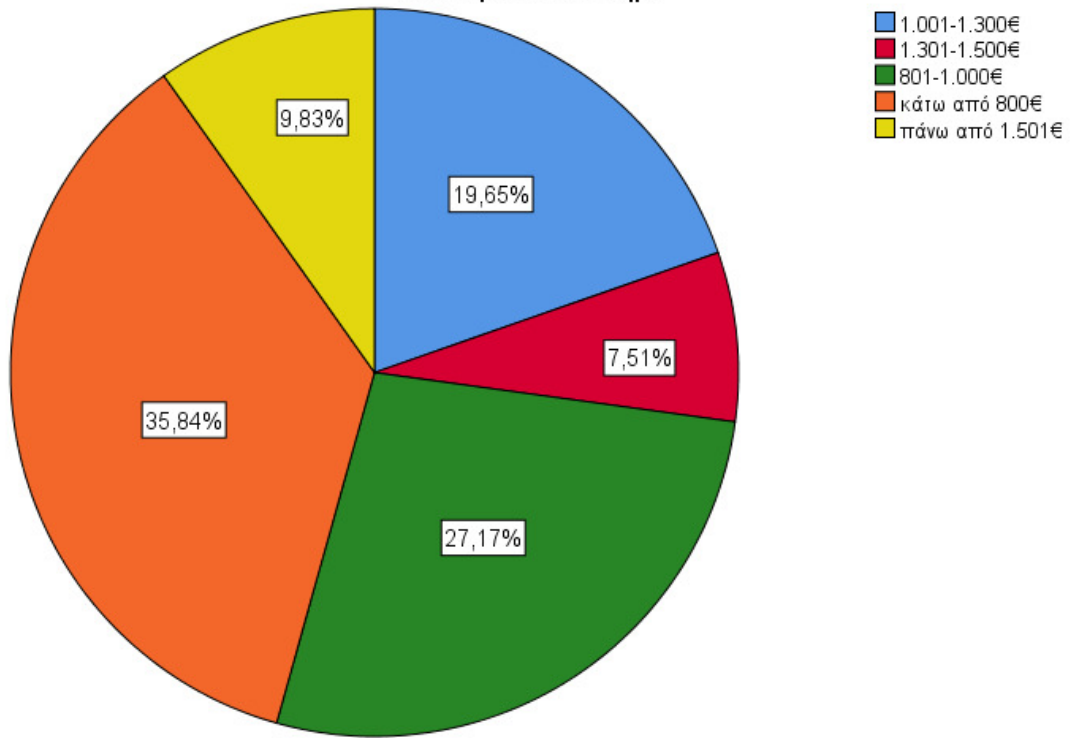
Η οικογενειακή κατάσταση ωστόσο των συμμετεχόντων είναι ένα άλλο ζήτημα καθώς όπως φαίνεται και στο αντίστοιχο γράφημα πολύ λίγοι ήταν εκείνοι που επέλεξαν να μη δώσουν καμία απάντηση, το ποσοστό των οποίων φτάνει στο 1,16% και είναι ίδιο με εκείνο που συγκέντρωσαν όσοι δήλωσαν πως είναι χήροι/ες. Το μεγαλύτερο ωστόσο ποσοστό απαντήσεων συγκεντρώνει η ομάδα εκείνων που είναι άγαμοι με το ποσοστό τους να φτάνει στο 52,60%, στη συνέχεια το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνουν εκείνοι που είναι έγγαμοι με παιδιά με ποσοστό 30,64%. Το 10,40% συγκέντρωσαν εκείνοι που δήλωσαν πως είναι απλώς έγγαμοι, δίχως να έχουν κάνει παιδιά, ωστόσο ενδιαφέρον έχει το γεγονός πως ένα μικρό

κομμάτι δήλωσε πως ανήκει στην κατηγορία εκείνων των εργαζομένων που ενώ είναι άγαμοι έχουν παιδιά (4,05%)λ



Στην τελευταία ερώτηση, που αναφέρεται στο μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων, η πλειοψηφία δήλωσε πως αυτό είναι κάτω των 800€ με το ποσοστό αυτής της ομάδας να φτάνει στο 35,84%. Επίσης σημαντικό είναι το γεγονός πως όσοι έχουν εισοδήματα από 801€ μέχρι και 1.000€ αποτελούν τη δεύτερη μεγαλύτερη ομάδα με ποσοστό 27,17%. Από 1.001€ μέχρι και 1.300€ μηνιαίο εισόδημα έχει το 19,65% του δείγματος που κατέχει την τρίτη θέση, τέταρτη στη σειρά είναι εκείνοι των οποίων το μηνιαίο εισόδημα ξεκινάει από 1.301€ μέχρι και 1.500€ και οι οποίοι αποτελούν το 7,51% του δείγματος. Πάνω από 1.501€ μηνιαίο εισόδημα λαμβάνει το 9,83% του δείγματος. Από τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου γραφήματος φαίνεται πως όσο μεγαλύτερο είναι το μηνιαίο εισόδημα που λαμβάνουν, τόσο μικρότερο είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων με μοναδική εξαίρεση το σύνολο εκείνων που λαμβάνουν πάνω από 1.501€ οι οποίοι δεν κατέχουν την τελευταία, αλλά την προτελευταία θέση στην κατάταξη.

27. Μηνιαίο εισόδημα



Συμπεράσματα

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν φάνηκε πως στην πλειοψηφία η δουλειά τους προκαλεί συναισθηματική εξάντληση, αλλά και εξουθένωση στο τέλος της ημέρας, αισθάνονται κουρασμένοι όταν σηκώνονται το πρωί και έχουν να αντιμετωπίσουν άλλη μια μέρα στη δουλειά κι επίσης αισθάνονται πως οι ίδιοι μπορούν εύκολα να καταλάβουν πώς νοιώθουν οι συνεργάτες ή οι πελάτες τους. Όμως την ίδια στιγμή θεωρούν πως δεν αντιμετωπίζουν μερικούς από τους συνεργάτες ή τους πελάτες τους σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα κι αυτό ίσως αποτελεί λόγο για τον οποίο το να δουλεύουν με ανθρώπους όλη μέρα πραγματικά δεν τους προκαλεί ένταση και τους κάνει να νοιώθουν πως αντιμετωπίζουν πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα που εκείνοι έχουν. Ωστόσο η εξουθένωση για την πλειοψηφία είναι κάτι υπαρκτό που αρκετοί μάλιστα το νοιώθουν σε μεγάλο βαθμό. Παρά το γεγονός πως νοιώθουν επαγγελματική εξουθένωση ταυτοχρόνως η πλειοψηφία αισθάνεται πως η δουλειά επιδρά θετικά στη ζωή των άλλων ανθρώπων.

Καθόλου αντιπαθητικοί δε νοιώθει η πλειοψηφία πως είναι από τότε που ξεκίνησε αυτή τη δουλειά, όπως επίσης δεν ανησυχούν πως η δουλειά τους είναι κάτι που τους κάνει όλο και πιο σκληρούς συναισθηματικά, ενώ παράλληλα αισθάνονται μέτρια πως είναι γεμάτοι ενέργεια. Η δουλειά τους είναι κάτι που την πλειοψηφία την απογοητεύει σε μέτριο βαθμό, ενώ παράλληλα νοιώθουν πως εργάζονται πολύ σκληρά στη δουλειά τους. Όποιες κι αν είναι οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες στη δουλειά τους τόσο λιγότερο αδιαφορούν για το τί συμβαίνει σε μερικούς από τους συνεργάτες ή τους πελάτες τους. Η επαφή με τους υπόλοιπους ανθρώπους όταν είναι άμεση δεν προκαλεί υπερβολικό στρες στην πλειοψηφία κι αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός πως αισθάνονται ότι μπορούν να δημιουργήσουν εύκολα άνετη ατμόσφαιρα με τους συνεργάτες ή τους πελάτες τους, αλλά και στο ότι αισθάνονται ενθουσιασμό έχοντας συνεργαστεί στενά με τους συνεργάτες ή τους πελάτες τους.

Στο επάγγελμα που εξασκούν η πλειοψηφία θεωρεί πως έχει πετύχει αξιόλογα πράγματα και την ίδια στιγμή αισθάνεται πως δεν έχει φτάσει στα όριά της, ενώ παράλληλα φαίνεται από τα αποτελέσματα πως κατά μέσο όρο αντιμετωπίζουν με ηρεμία τα προβλήματα συναισθηματικής φύσεως που προκύπτουν, όπως επίσης και το ότι αισθάνονται πως οι συνεργάτες ή οι πελάτες τους δεν τους κατηγορούν για μερικά

προβλήματα που οι ίδιοι αντιμετωπίζουν. Από δημογραφικής απόψεως φαίνεται πως κατά μέσο όρο οι συμμετέχοντες στην πλειοψηφία τους ήταν γυναίκες ηλικίας 26-30 με επαγγελματική θέση αυτή του Προϊστάμενου τμήματος και είναι άγαμοι με εισόδημα που δεν ξεπερνάει τα 800€.

Συνεπώς ως εκ τούτου φαίνεται πως η επαγγελματική εξουθένωση που νοιώθουν οι λογιστές κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα, όμως η ευτυχία που απολαμβάνουν είναι μεγάλη, όπως επίσης και τα θετικά αισθήματα που αντλούν από την εργασία τους. Η σχέση που έχουν με τους συνεργάτες τους είναι καλή, έχει αμοιβαίο ενδιαφέρον και οι λογιστές χαίρουν σεβασμού από τους συνεργάτες τους καθώς εκείνοι δεν τους κατηγορούν για τα προβλήματα που έχουν.

Βιβλιογραφία

1. AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36, 73-78.
2. Ackfeldt, A. & Malhotra, N. (2013). Revisiting the role stress-commitment relationship: can managerial interventions help? *European Journal of Marketing*, 47 (3), 1-37.
3. Aditya, S., Elloy, D. F., & Huang, H. C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 52(3), 482-504.
4. Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. *Journal of Nursing Management*, 23, 346-358.
5. Ahola, K., and Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: a prospective study among dentists. *J. Affect. Disord*, 104, 103–110.
6. Ahola, K., Hakanen, J., Perhoniemi, R., and Mutanen, P. (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: a study using the person-centred approach. *Burnout Res. 1*, 29–37.
7. Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC public health*, 17(1), 264.
8. Assadi, T., Sadeghi, F., Noyani, A., SeidAbadi, A. M., & Yekesadat, S. M. (2019). Occupational Burnout and Its Related Factors Among Iranian Nurses: A Cross-Sectional Study in Shahroud, Northeast of Iran. *Open access Macedonian journal of medical sciences*, 7(17), 2902–2907.
9. Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78, 184-190.
10. Bakusic, J., Schaufeli, W., Claes, S., and Godderis, L. (2017). Stress, burnout and depression: A systematic review on DNA methylation mechanisms. *J. Psychosom. Res*, 92, 34–44.

11. Bernier, D., & Gaston, L. (1989) Stress management: A review. *Canada's Mental Health, 37*, 15-19.
12. Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout- depression overlap: a review. *Clinical Psychology Review, 36*, 28-41.
13. Bono, J. E. Folders, H. J. Vinson, G., & Muros, J. P. (2007). Workplace emotions: the role of supervision and leadership. *Journal of Applied psychology, 92*(5), 1357- 1367.
14. Cieslak, R., Shoji, K., Douglas, A., Melville, E., Luszczynska, A., & Benight, C. C. (2014). A Meta-Analysis of the Relationship Between Job Burnout and Secondary Traumatic Stress Among Workers With Indirect Exposure to Trauma. *Psychological Services, 11*(1), 75-86.
15. Cooper, C. L., Dewe, J. & O'driscoll, M. 2001. *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*, SAGE Publications.
16. DAENZER, B. E. & PHOENIX, U. O. 2009. *Quantitative Correlation of Leadership Styles and Job Stress in a Midwest United States Auto Company*, University of Phoenix.
17. George, E. & Zakkariya, K. A. (2015). Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees, *Journal of Management Development, 34* (3), 316-329.
18. Helvacı, I. & Turhan, M., (2013). Investigation of Burnout Levels: A Survey on Health Workers in Silifke. *Periodical of Managerial and Economical Studies, 1* (4), 58-68.
19. Hertel, G., van der Heijden, B.I.J.M., de Lange, A.H. and Deller, J. (2013), Facilitating age diversity in organizations – part II: managing perceptions and interactions, *Journal of Managerial Psychology, 28*, 857-866.
20. Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in psychology, 10*, 284.
21. Lamontagne, A. D., Keegel, T., Louie, A. M., Ostry, A., Landsbergis, P. A. (2007). A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature 1990-2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health, 13*, 268-80.
22. Leung, M., Chan, I. Y. S. & Cooper, C. L. 2014. *Stress Management in the Construction Industry*, Wiley.

23. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry : official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111.
24. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, 93(3), 498.
25. Maslach, C. & Jackson, E. (1981). The measurement of experienced burnout. *J Occupat Beha*, 2, 99-113.
26. Mosadeghrad A. M. (2013). Occupational stress and turnover intention: implications for nursing management. *International journal of health policy and management*, 1(2), 169–176.
27. Μπαλτζή, Ε., Χαρή, Παπαϊωάννου, Φ., Πολυκανδριώτη, Μ., Γουρνή., Μ., Χαραλάμπους, Γ., 2012. Διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των νοσηλευτών του γενικού νοσοκομείου Λάρνακας Κύπρου. *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 11 (4).
28. Patching, A. & Best, R (2014). An Investigation into Psychological Stress Detection and Management in Organisations Operating in Project and Construction Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 119, 682-691.
29. Pereira SM, Fonseca AM, Carvalho AS (2011) Burnout in palliative care: literature review. *Nursing Ethics*, 18(3), 317–26
30. Raftopoulos, V., Charalambous, A. & Talias, M., 2012. The factors associated with the burnout syndrome and fatigue in Cypriot nurses: a census report. *BMC Public Health*, 12, 457.
31. Salvagioni, D., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781.