



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ



**Π.Μ.Σ.: ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

**Η Επαγγελματική Εξουθένωση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και
Μετανάστευσης της Μακεδονίας και της Θράκης**

της

Ανδρονίκης Τσιφλιτζή ΑΕΜ.: 995

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Δόμνα Μιχαήλ, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια ΠΔΜ

ΕΞΕΤΑΣΤΕΣ: Ελένη Τσακίριδου, Καθηγήτρια ΠΔΜ

Ευαγγελία Καλεράντε, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια ΠΔΜ

Φλώρινα, 2019

Αφιερώνεται στην οικογένειά μου

Ειλικρινείς ευχαριστίες στην Επιβλέπουσα Καθηγήτριά μου, κ.Δόμνα Μιχαήλ για την κατανόηση και την υποστήριξή της

Copyright © Ονοματεπώνυμο, 2017.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και μόνο.

Όνοματεπώνυμο: Ανδρονίκη Τσιφλιτζή

A.E.M.: 995

Ηλεκτρονική διεύθυνση: andtsif@gmail.com

Έτος εισαγωγής: 2017

Τίτλος διπλωματικής εργασίας: .Η Επαγγελματική Εξουθένωση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Μακεδονίας και της Θράκης

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής, είναι προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας, η βιβλιογραφία και οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα με παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή. Επισημαίνεται πως η συγκεκριμένη επιλογή βοηθά στον περιορισμό της λογοκλοπής διασφαλίζοντας έτσι το/τη συγγραφέα.

Ημερομηνία 08 - 06 - 2019

Ο/Η δηλών/ουσα

Τσιφλιτζή Ανδρονίκη

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Η Επαγγελματική Εξουθένωση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Μακεδονίας και της Θράκης	1
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	8
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	9
ABSTRACT.....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	13
1. Ιστορική αναδρομή	13
1.1. Η φάση της Καινοτομίας (the Pioneering Phase)	14
1.2. Η Εμπειρική φάση (the Empirical phase)	16
1.3. Η επαγγελματική εξουθένωση στον 21ο αιώνα.....	17
2. Ορισμός- Εννοιολόγηση.....	19
3. Μέτρηση-Αξιολόγηση (Measurement)	22
3.1. Burnout Measure-BM	23
3.2. Oldenburg Burnout Inventory (OLBI).....	23
3.3. MBI-Maslach Burnout Inventory.....	24
4. Μοντέλο Εργασιακών Απαιτήσεων-Εργασιακών Πόρων	26
(Job Demands–Resources Model).....	26
5. Προβλεπτικοί Παράγοντες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης-Αιτίες	28
5.1. Ατομικοί παράγοντες	29
5.1.1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά.....	29
• Φύλο.....	29
• Οικογενειακή κατάσταση.....	30
• Ηλικία, Εμπειρία, Μορφωτικό επίπεδο και επίπεδο ιεραρχίας.....	31
5.1.2. Χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.....	32
5.2. Επαγγελματικοί και οργανωσιακοί παράγοντες	34
Έρευνα περιοχών εργασίας-Areas of Work life Survey (AWS).....	34
5.2.1. Φόρτος εργασίας-Workload.....	35
5.2.2. Έλεγχος-Control	36

5.2.3.Ανταμοιβές-Rewards	37
5.2.4.Κοινότητα-Community	38
5.2.5.Δικαιοσύνη-Fairness	39
5.2.6.Αξίες-Values	40
6.Επιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης	41
7. Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης.....	44
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	48
8. Μεθοδολογία έρευνας	48
8.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας.....	48
8.2. Το δείγμα της έρευνας	48
8.3. Μέθοδος.....	49
8.4. Περιγραφή δείγματος.....	51
8.5. Καταγραφή επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης.....	57
8.6. Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και δημογραφικών χαρακτηριστικών	59
9. Αποτελέσματα-Συζήτηση	65
10.Συμπεράσματα-Προτάσεις	68
10.1.Περιορισμοί της έρευνας	69
10.2. Προτάσεις για μελλοντικές μελέτες.....	70
ΠΗΓΕΣ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	72
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	80

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Οριακές τιμές που αντιστοιχούν σε χαμηλά μέτρια και υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης	51
Πίνακας 2. Φύλο	51
Πίνακας 3. Ηλικία	52
Πίνακας 4. Εκπαίδευση.....	53
Πίνακας 5. Οικογενειακή κατάσταση	55
Πίνακας 6. Υπηρεσιακή κατάσταση	55
Πίνακας 7. Έτη προϋπηρεσίας.....	56
Πίνακας 8. Οριακές τιμές που αντιστοιχούν σε χαμηλά μέτρια και υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης	58
Πίνακας 9. Μέσες τιμές επαγγελματικής εξουθένωσης.....	59

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1. Φύλο.....	52
Γράφημα 2. Ηλικία	53
Γράφημα 3. Εκπαίδευση	54
Γράφημα 4. Οικογενειακή κατάσταση	55
Γράφημα 5. Υπηρεσιακή κατάσταση.....	56
Γράφημα 6. Έτη προϋπηρεσίας	57

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κεντρικής και Ανατολικής Μακεδονίας και της Θράκης. Δεδομένου ότι αυτή ορίζεται ως ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, το ερευνητικό ενδιαφέρον εστιάζεται στη μέτρηση καθεμιάς από τις τρεις διαστάσεις, οι οποίες συνθέτουν το φαινόμενο. Παράλληλος στόχος της εργασίας αποτελεί η αξιολόγηση της επίδρασης των δημογραφικών στοιχείων στο βαθμό της εξουθένωσης των συγκεκριμένων εργαζομένων.

Η έρευνα επιχείρησε την απογραφή του πληθυσμού-στόχου, απευθυνόμενη στο σύνολο των εργαζομένων (N=183). Οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο καταγραφής επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory-MBI, 1986), το οποίο αποτελείται από 22 ερωτήσεις και μετρά τις τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Οι απαντήσεις δόθηκαν από τον ερωτώμενο βάσει μιας επταβάθμιας κλίμακας Likert. Στην έρευνα πήραν μέρος 103 εργαζόμενοι με το ποσοστό συμμετοχής να αντιστοιχεί στο 56,28 % του δείγματος.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζομένους των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ. και Α. Μακεδονίας και της Θράκης. Η συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών ανέδειξε σημαντικές στατιστικά σχέσεις των πτυχών της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις δημογραφικές μεταβλητές του φύλου, της οικογενειακής κατάστασης, της ηλικίας και της προϋπηρεσίας.

Λέξεις κλειδιά: Επαγγελματική Εξουθένωση, Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης, Παράγοντες Κινδύνου, Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the job burnout level among employees of Aliens and Immigration Departments of Central and Eastern Macedonia and Thrace. Since this is defined as a multidimensional phenomenon, the research interest focuses on measuring each of the three dimensions that constitute the phenomenon. Parallel goal of the work is to evaluate the impact of demographic data on the level of burnout of these workers.

The survey attempted to census the whole target population (N = 183). The participants in the survey were asked to fill in the Maslach Burnout Inventory - MBI, 1986, which is consisted of 22 questions and measures the three characteristic dimensions of job burnout: emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal achievement. Responses were provided by the respondents on a Likert 7-level scale. The sample consisted of 103 employees with a participation rate of 56.28% .

The results show that there is a high level of job burnout among employees of the Aliens and Immigration Departments of K. and E. Macedonia and Thrace. The correlation of job burnout and demographic characteristics has highlighted important statistical relationships between the aspects of burnout and the demographic variables of gender, marital status, age and experience.

Key words: Job Burnout, Aliens and Immigration Departments, Risk Factors, Demographic Characteristics

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μία επίμονη, σχετιζόμενη με την εργασία αρνητική κατάσταση που χαρακτηρίζεται από εξάντληση, δυσφορία, αίσθηση μειωμένης αποτελεσματικότητας και ανάπτυξη δυσλειτουργικών συμπεριφορών και στάσεων στην εργασία. Αυτή η ψυχολογική κατάσταση αναπτύσσεται βαθμιαία και μπορεί να παραμείνει απαρατήρητη για μεγάλο χρονικό διάστημα από το άτομο που εμπλέκεται. Συχνά η εξουθένωση είναι αυτο-διαϊωνιζόμενη λόγω ανεπαρκών στρατηγικών αντιμετώπισης της. Σύμφωνα με την Αμερικανίδα ψυχολόγο Maslach η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο στρες που χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και αίσθηση μειωμένης προσωπικής επίτευξης. Η αναγνώριση της σπουδαιότητας του συνδρόμου προκύπτει από τις σοβαρές δυσλειτουργικές επιπτώσεις του στα άτομα αλλά και στους οργανισμούς όπως το χαμηλό ηθικό, οι αυξήσεις στις παραιτήσεις, οι απουσίες, η μειωμένη παραγωγικότητα καθώς και η αυξημένη ζήτηση υπηρεσιών επαγγελματικής υγείας, ασφάλειας και παροχής συμβουλών.

Αν και αρχικά εντοπίστηκε στους επαγγελματίες του χώρου της υγείας οι έρευνες καταδεικνύουν ότι μια πληθώρα παραγόντων συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε ένα ευρύ φάσμα εργασιακών χώρων (Cordes & Dougherty, 1993) Σήμερα η επαγγελματική εξουθένωση έχει πάρει διαστάσεις επιδημίας στις Δυτικές κοινωνίες εξαιτίας των θεμελιωδών αλλαγών στον εργασιακό χώρο και στη φύση της εργασίας. Ο εργασιακός χώρος είναι ένα κρύο, εχθρικό και απαιτητικό περιβάλλον που εξουθενώνει τους εργαζομένους συναισθηματικά, σωματικά και πνευματικά. Οι καθημερινές απαιτήσεις της εργασίας και της οικογένειας εξαντλούν την ενέργεια και τον ενθουσιασμό τους. Η αφοσίωση και η δέσμευση στην εργασία εξασθενούν με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να γίνονται κυνικοί, απόμακροι χωρίς εργασιακή εμπλοκή.

Η ταχεία αλλαγή της σύγχρονης επαγγελματικής ζωής η οποία συνδέεται με αυξανόμενες απαιτήσεις εκμάθησης νέων δεξιοτήτων, την ανάγκη υιοθέτησης νέων μορφών εργασίας, την πίεση για υψηλότερη παραγωγικότητα και ποιότητα εργασίας, και την πίεση χρόνου αυξάνουν το άγχος του εργατικού δυναμικού. Η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει

κυρίως τους εργαζομένους σε επαγγέλματα παροχής φροντίδας αλλά στο σημερινό παγκόσμιο χωριό κανένα επάγγελμα δεν είναι πραγματικά ανεπηρέαστο από αυτήν. Περίπου το 30% έως 50% του εργατικού δυναμικού είναι εκτεθειμένο σε ψυχολογική επιβάρυνση στην εργασία που έχει ως αποτέλεσμα το επαγγελματικό άγχος ή την επαγγελματική εξουθένωση. Τα ευρωπαϊκά κράτη μέλη έχουν αναφέρει επιπολασμό της εξουθένωσης σε ποσοστό 29% σε σύγκριση με 38% στο Ηνωμένο Βασίλειο επίσης το 75% των Αμερικανών εργαζομένων παραδέχονται ότι οι θέσεις εργασίας τους είναι αγχωτικές και η πίεση εργασίας αυξάνεται συνεχώς. (Kulkarni, 2006)

Η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται σημαντικά με τον φόρτο εργασίας, την πίεση χρόνου και την έλλειψη επαρκών πόρων. Ειδικότερα, για τους εργαζόμενους που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες, οι ποσοτικές εργασιακές απαιτήσεις (ώρες εργασίας, αριθμός εξυπηρετούμενων) και η ανάγκη για ταχεία ολοκλήρωση των εργασιών φαίνεται να αποτελούν ισχυρό προβλεπτικό παράγοντα της εξουθένωσης από την εργασία (Maslach et al., 2001). Σύμφωνα με μία πρόσφατη έκθεση στις δυσκολίες των κοινωνικών επαγγελμάτων, συμπεριλαμβάνονται οι εργασιακές απαιτήσεις, η αυξανόμενη γραφειοκρατία, τα δύσκολα στη διαχείριση περιστατικά η έλλειψη προσωπικού καθώς και η ολοένα μειωμένη παροχή κατάλληλης υποστήριξης. Συγχρόνως, η πολύπλοκη νομοθεσία και οι σχετικές κατευθυντήριες γραμμές αύξησαν τις αντικρουόμενες και ασύμβατες απαιτήσεις σε αυτή την κατηγορία εργαζομένων (Kim & Stoner, 2008).

Οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Ελλάδας, από τη σύστασή τους και μέχρι σήμερα, καλούνται να διεκπεραιώσουν τα αιτήματα πολιτών τρίτων χωρών για τη χορήγηση και ανανέωση των αδειών διαμονής. Ο μεγάλος αριθμός αιτήσεων, η έλλειψη προσωπικού και υλικών πόρων, το πολύπλοκο νομοθετικό πλαίσιο καθώς και οι δυσκολίες στην επικοινωνία με τους πολίτες τρίτων χωρών συνθέτουν ένα εργασιακό περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίζεται από υπέρμετρο φόρτο εργασίας, έλλειψη χρόνου και έντονο εργασιακό άγχος. Οι δυσμενείς αυτές συνθήκες εργασίας αποτελούν τα κύρια αίτια εκδήλωσης συμπτωμάτων επαγγελματικής εξουθένωσης. Ωστόσο, ουδέποτε έχει καταγραφεί ερευνητικά η έκταση του φαινομένου στις εν λόγω Υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό καθιστά τη διερεύνηση της συγκεκριμένης θεματικής ιδιαίτερα σημαντική τόσο σε θεωρητικό όσο και, κυρίως, σε πρακτικό επίπεδο, καθώς η αναγνώριση των οργανωσιακών δυσλειτουργιών και η καταγραφή των

συναισθημάτων και των αντιλήψεων των εργαζομένων μπορούν να συμβάλλουν όχι μόνο στην εύρυθμη λειτουργία των Διευθύνσεων και στην παροχή ποιοτικών κοινωνικών υπηρεσιών στους εξυπηρετούμενους, αλλά και στη ψυχική υγεία και στην εργασιακή ικανοποίηση των ίδιων των εργαζομένων.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. Ιστορική αναδρομή

Ο όρος Burnout είναι μια μεταφορά που χρησιμοποιείται κοινώς για να περιγράψει μια κατάσταση ή διαδικασία συναισθηματικής εξάντλησης παρόμοια με το πνίξιμο μιας φωτιάς ή το σβήσιμο ενός κεριού. Παρόλο που δε συλλαμβάνει την εξουθένωση ως μια δυναμική διαδικασία είναι μια πολύ δυνατή μεταφορά καθώς όχι μόνο διαδόθηκε ταχύτατα σε όλες τις Αγγλόφωνες χώρες αλλά η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται παγκοσμίως ως burnout. (Shaufelli & Enzmann, 1998). Αυτή η δημοφιλής χρήση είχε προαναφερθεί σε ένα μυθιστόρημα του 1961 του Greene, A Burn-Out Case, στο οποίο ένας πνευματικά βασανισμένος και απογοητευμένος αρχιτέκτονας παραιτείται από τη δουλειά του και αποσύρεται στην αφρικανική ζούγκλα. Η χρήση του όρου burnout ξεκίνησε να εμφανίζεται με κάποια κανονικότητα στη δεκαετία του 1970 στις Ηνωμένες Πολιτείες ιδιαίτερα μεταξύ των ανθρώπων που εργάζονταν στα επαγγέλματα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Το αξιοσημείωτο είναι ότι η σημασία της εξουθένωσης ως κοινωνικού προβλήματος εντοπίστηκε τόσο από τους επαγγελματίες όσο και από τους κοινωνικούς σχολιαστές πολύ πριν γίνει αντικείμενο συστηματικής μελέτης από ερευνητές. (Maslach, 2001).

Η έρευνα για το burnout πέρασε δύο διακριτές φάσεις ανάπτυξης την φάση της Καινοτομίας (The Pioneering Phase) και την Εμπειρική φάση (The Empirical Phase)

1.1.Η φάση της Καινοτομίας (the Pioneering Phase)

Στην πρώτη φάση, η εργασία ήταν διερευνητική και είχε στόχο την αποσαφήνιση του φαινομένου της εξουθένωσης. Τα αρχικά άρθρα εμφανίστηκαν στα μέσα της δεκαετίας του 1970 στις Η.Π.Α. και η κύρια συνεισφορά τους ήταν να περιγράψουν το βασικό φαινόμενο, να δώσουν ένα όνομα και να δείξουν ότι δεν ήταν μια ασυνήθιστη αντίδραση. Αυτή η πρώιμη καταγραφή έγινε με βάση τις εμπειρίες των ανθρώπων που εργάζονται στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών υγείας - επαγγέλματα στα οποία ο στόχος είναι η παροχή βοήθειας και εξυπηρέτησης σε άτομα που έχουν ανάγκη- και ο οποίος χαρακτηρίζεται από συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες. Ο όρος staff-burnout αναφέρθηκε για πρώτη φορά από τον Bradley (1969) σε ένα άρθρο του για αστυνομικούς λειτουργούς οι οποίοι εργαζόταν σε ένα πρόγραμμα για νεαρούς παραβάτες ωστόσο ο ψυχίατρος Freudenberg (1974) θεωρείται ο πατέρας του συνδρόμου του burnout ο οποίος χρησιμοποίησε τον όρο για να περιγράψει την κατάσταση εξαντλημένων εθελοντών σε μια κλινική απεξάρτησης. Ο Freudenberger παρείχε απευθείας αναφορές της διαδικασίας με την οποία ο ίδιος και οι εθελοντές βίωναν συναισθηματική εξάντληση, απώλεια κινήτρων και δέσμευσης τα οποία συνοδευόταν από μια σειρά συναισθηματικών και σωματικών συμπτωμάτων. Αυτή η ιδιαίτερη κατάσταση εξάντλησης συνήθως εμφανιζόταν μετά από ένα χρόνο εργασίας στην κλινική και για να την ονοματίσει χρησιμοποίησε έναν όρο που αναφερόταν κοινώς στις συνέπειες της χρόνιας κατάχρησης ναρκωτικών: το burnout.

Το 1976 η Maslach και οι συνεργάτες της υιοθέτησαν τον όρο burnout στις μελέτες τους για τους εργαζόμενους στα επαγγέλματα παροχής φροντίδας σε ανθρώπους (human services). Συνέδεσαν το ψυχολογικό burnout με τα συναισθήματα που βιώνουν τα άτομα των οποίων η εργασία απαιτεί επαναλαμβανόμενη έκθεση σε συναισθηματικά φορτισμένες διαπροσωπικές καταστάσεις (Maslach, 1978). Η Maslach πήρε συνεντεύξεις από ένα ευρύ φάσμα εργαζομένων στον τομέα των ανθρωπιστικών υπηρεσιών σχετικά με το συναισθηματικό άγχος της εργασίας τους και ανακάλυψε ότι οι στρατηγικές αντιμετώπισης του είχαν σημαντικές επιπτώσεις στην επαγγελματική τους ταυτότητα και στην εργασιακή συμπεριφορά τους.

Μετά την εισαγωγή του όρου από τους Freudenberger (1974) και από τη Maslach και τους συναδέλφους της (Maslach 1976, 1978) το burnout σύντομα έγινε ένα ιδιαίτερα δημοφιλές θέμα. Το ενδιαφέρον του κοινού ήταν τεράστιο και τα ΜΜΕ πρόθυμα ανέλαβαν την εννοιολόγηση της εξουθένωσης στα τέλη του 1970 έως τις αρχές του 1980. Εξαιτίας του ενδιαφέροντος των επαγγελματιών και του κοινού για την επαγγελματική εξουθένωση η εννοιολογική ανάπτυξη της επηρεάστηκε από πρακτικό και όχι από ακαδημαϊκό ενδιαφέρον. Αρχικά, η επαγγελματική εξουθένωση θεωρήθηκε ότι συναντάται αποκλειστικά σε θέσεις εργασίας προσανατολισμένες στον άνθρωπο, όπως η εργασία στις κοινωνικές υπηρεσίες, η νοσηλευτική και η εκπαίδευση κλπ όπου ο εργαζόμενος βρίσκεται σε άμεση και έντονη επαφή με πελάτες, ασθενείς και φοιτητές.

Έτσι, η έρευνα για την εξουθένωση είχε τις ρίζες της στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών φροντίδας, στα οποία ο πυρήνας της εργασίας ήταν η σχέση μεταξύ του παροχέα (provider) και του παραλήπτη (recipient). Αυτό το διαπροσωπικό πλαίσιο της εργασίας σήμαινε ότι στην αρχή η εξουθένωση δεν μελετήθηκε ως ατομική ανταπόκριση στο στρες, αλλά ως απόρροια των διαπροσωπικών σχέσεων του ατόμου στον χώρο εργασίας του. Το μεγαλύτερο μέρος αυτής της αρχικής έρευνας ήταν περιγραφικού και ποιοτικού χαρακτήρα, χρησιμοποιώντας τεχνικές όπως οι συνεντεύξεις, οι μελέτες περίπτωσης και οι επιτόπιες παρατηρήσεις. (Maslach et al., 2001)

Αρκετά θέματα προέκυψαν από αυτές τις πρώτες συνεντεύξεις στις υπηρεσίες του ανθρώπου, υποδηλώνοντας ότι το φαινόμενο της εξάντλησης είχε κάποιες αναγνωρίσιμες κανονικότητες. Πρώτα, ήταν σαφές ότι η παροχή υπηρεσιών φροντίδας είναι μια πολύ απαιτητική εργασία με εμπλοκή του εργαζομένου και μεγάλο φόρτο εργασίας με επακόλουθη αντίδραση τη συναισθηματική εξάντληση. Το δεύτερο στοιχείο της αποπροσωποποίησης (κυνισμός) επίσης προέκυψε από αυτές τις συνεντεύξεις, καθώς οι άνθρωποι περιέγραφαν τον τρόπο με τον οποίο προσπαθούσαν να αντιμετωπίσουν τις συναισθηματικές πιέσεις της δουλειάς τους. Η συναισθηματική απόσταση από τους πελάτες τους ή το αποστασιοποιημένο ενδιαφέρον (“detached concern”) θεωρήθηκε ως ένας τρόπος για να προστατεύσουν τον εαυτό τους από την έντονη συναισθηματική αναστάτωση. Ωστόσο, μια ανισορροπία της υπερβολικής

αποστασιοποίησης και του περιορισμένου ενδιαφέροντος φαινόταν να οδηγεί το προσωπικό στη μεταχείριση των πελατών με αρνητικούς, σκληρούς και απάνθρωπους τρόπους.

Η αυξανόμενη δημοφιλία του όρου εμπόδισε τη σοβαρή επιστημονική μελέτη του φαινομένου. Είναι χαρακτηριστική η απόρριψη της δημοσίευσης του εργαλείου καταγραφής της Maslach το οποίο αργότερα θα ήταν το πιο διαδεδομένο και καλύτερα σταθμισμένο εργαλείο μέτρησης. Η έρευνα σε αυτή τη φάση ήταν ποιοτική και τα περισσότερα περιοδικά τοποθετούσαν την "εξουθένωση" στην "ποπ ψυχολογία" ως ανάξια σοβαρής προσοχής. (Maslach, et al., 2008).

1.2.Η Εμπειρική φάση (the Empirical phase)

Κατά την εμπειρική φάση (Empirical phase) στη δεκαετία του '80, η μελέτη για την εξουθένωση μετατοπίστηκε σε πιο συστηματική εμπειρική έρευνα. Το έργο αυτό ήταν ποσοτικής φύσης, χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια, μεθοδολογία έρευνας και μελέτη μεγάλων πληθυσμών. Μια μεγάλη ώθηση δόθηκε από την εισαγωγή μικρών και εύκολων στη διαχείριση ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εξουθένωσης. Η κλίμακα με τις ισχυρότερες ψυχομετρικές ιδιότητες και συνεχίζει να χρησιμοποιείται ευρέως από τους ερευνητές είναι το Maslach Burnout Inventory (MBI) που αναπτύχθηκε από τις Maslach & Jackson (1981). Το MBI σχεδιάστηκε αρχικά για χρήση σε επαγγέλματα ανθρωπιστικών υπηρεσιών. Ωστόσο, μια δεύτερη έκδοση του MBI αναπτύχθηκε σύντομα για χρήση από επαγγέλματα της εκπαίδευσης. Η στροφή προς μεγαλύτερο εμπειρισμό συνοδεύτηκε από θεωρητική και μεθοδολογική συνεισφορά από τη βιομηχανική-οργανωσιακή ψυχολογία. Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρήθηκε ως μια μορφή άγχους στην εργασία, με διασυνδέσεις με έννοιες όπως η εργασιακή ικανοποίηση, η οργανωτική δέσμευση και η αποχώρηση από την εργασία.

Οι Schaufeli και Buunk (2003) διέκριναν νέες τάσεις στην αποκαλούμενη εμπειρική φάση η οποία ξεκίνησε στα μέσα της δεκαετίας του 1980. Η πρώτη ήταν η σχεδόν παγκόσμια χρήση τυποποιημένων ερωτηματολογίων - κυρίως του MBI. Η δεύτερη ήταν ότι η εξουθένωση άρχισε να αποτελεί αντικείμενο μελέτης και σε άλλες χώρες πέρα από τις Η.Π.Α. αρχικά των αγγλόφωνων και στη συνέχεια σε χώρες της ευρωπαϊκής ενδοχώρας και σε χώρες της Ασίας. Εμφανίστηκαν οι πρώτες διεθνείς έρευνες. Τρίτον οι περισσότερες έρευνες συνεχίστηκαν σε

προσανατολισμένα στον άνθρωπο επαγγέλματα αλλά περιστασιακά επεκτάθηκαν και σε άλλους επαγγελματικούς πληθυσμούς καθώς και σε μη επαγγελματικούς τομείς όπως ο αθλητισμός και η πολιτική. Τέταρτον η έρευνα όπως και τα θεωρητικά μοντέλα εστίασαν περισσότερο σε εργασιακούς και οργανωσιακούς παράγοντες παρά σε ατομικούς. Τέλος βελτιώθηκε η μεθοδολογική ακαμψία της έρευνας της εξουθένωσης.

1.3. Η επαγγελματική εξουθένωση στον 21ο αιώνα

Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρήθηκε αρχικά σαν ένας ιδιαίτερος επαγγελματικός κίνδυνος για νέους και ιδεαλιστές επαγγελματίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Μπορεί ο ιδεαλισμός να μεγεθύνει την ευπάθεια του ατόμου στην εξουθένωση αλλά δεν είναι απαραίτητο προαπαιτούμενο. Ο αποφασιστικός παράγοντας είναι η φύση της εργασιακής ζωής και το ευρύ πολιτισμικό πλαίσιο της εργασίας στον εικοστό πρώτο αιώνα. Δύο ξεχωριστοί παράγοντες της σύγχρονης εργασιακής ζωής συνδέονται με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και την εστίαση σ' αυτήν της επιστημονικής έρευνας. (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009)

Ο πρώτος παράγοντας είναι μια επίμονη ανισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων και των πόρων. Όταν οι απαιτήσεις αυξάνονται - π.χ. περισσότεροι αποδέκτες υπηρεσιών με πιο μεγάλες απαιτήσεις - οι πόροι αποτυγχάνουν να τις αντιμετωπίσουν. Ανισορροπία προκύπτει επίσης όταν οι ανεπαρκείς πόροι σε προσωπικό, εξοπλισμό, προμήθειες δεν μπορούν να καλύψουν τις απαιτήσεις. Οι περιορισμένες δυνατότητες αποκατάστασης της εξαντλημένης ενέργειας επιδεινώνουν την εξοντωτική επίδραση της ανισορροπίας απαιτήσεων-πόρων (Bakker & Demerouti, 2007).

Ο δεύτερος παράγοντας αφορά τα κίνητρα και όχι την ενέργεια. Οι υπάλληλοι του εικοστού πρώτου αιώνα βλέπουν την αποστολή, τα οράματα και τις αξίες του οργανισμού με σκεπτικισμό. Οι εργαζόμενοι μπορεί να έχουν προσωπικές αξίες που διαφέρουν από αυτές του οργανισμού για τον οποίο εργάζονται. Για παράδειγμα, ένας πωλητής λιανικής μπορεί να ενδιαφέρεται περισσότερο για την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών από την επίτευξη των στόχων των πωλήσεων. Η δυναμική της σύγκρουσης αξιών αυξάνεται καθώς μειώνεται η δέσμευση ανάμεσα στον οργανισμό και στους εργαζομένους. Μια άλλη μορφή σύγκρουσης

αξιών συμβαίνει μεταξύ των δηλωμένων αξιών του οργανισμού και των αξιών του στην πράξη. Οι εργαζόμενοι ασκούν σοβαρή κριτική όταν διαπιστώνουν ένα χάσμα μεταξύ των οργανωσιακών προθέσεων και της πραγματικότητας (Leiter & Maslach, 2003). Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα στον εικοστό πρώτο αιώνα συχνά εκφράζουν ιδανικά που υπερβαίνουν κατά πολύ τους πόρους τους.

Επιπρόσθετα οι βασικές αρχές της παγκοσμιοποίησης προωθούν την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το σύγχρονο management σε μια παγκοσμιοποιημένη οικονομία διακηρύσσει υψηλά ιδεώδη τα οποία αποτυγχάνει να υποστηρίξει, ενώ επικεντρώνεται στα δημοσιονομικά και πολιτικά ζητήματα που απαιτούνται για τη διατήρηση των μεγάλων οργανισμών ή εταιριών. Καθώς τα άτομα αγωνίζονται να διαγράψουν μια πορεία μέσω πολύπλοκων, αντιφατικών και μερικές φορές εχθρικών θεσμικά χώρων εργασίας, είναι ευάλωτα στην εξάντληση, τον κυνισμό και την αναποτελεσματικότητα.

Οι επαγγελματίες παροχής υπηρεσιών ή τα διευθυντικά στελέχη που εισέρχονται στον εικοστό πρώτο αιώνα αναμένουν μια ευρεία και πολυδιάστατη σταδιοδρομία. Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει εξελιχθεί από ένα εξειδικευμένο σε ένα διαδεδομένο κίνδυνο του χώρου εργασίας. Κατά τα τελευταία 35 χρόνια, η επαγγελματική εξουθένωση έχει προσελκύσει την προσοχή των ερευνητών, των επαγγελματιών και του ευρύ κοινού σχεδόν σε όλο τον κόσμο. Μετά την αρχική του εμφάνιση στις ΗΠΑ στη δεκαετία του 1970, η έννοια εισήχθη στη δεκαετία του 1980 στη Δυτική Ευρώπη, ιδιαίτερα στο Ηνωμένο Βασίλειο, στις Κάτω Χώρες (Ολλανδία και Βέλγιο), στη Γερμανία και στις Σκανδιναβικές χώρες καθώς και στο Ισραήλ. Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 η εξουθένωση μελετήθηκε και στην υπόλοιπη Δυτική και Ανατολική Ευρώπη, στην Ασία, τη Μέση Ανατολή, τη Λατινική Αμερική, την Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία. Τέλος, στις αρχές του εικοστού πρώτου αιώνα, η έρευνα για την εξουθένωση εξαπλώθηκε στην Αφρική, την Κίνα και στην Ινδία. Αξιοσημείωτη είναι η περίπτωση της Σουηδίας και της Ολλανδίας στις οποίες η επαγγελματική εξουθένωση εξελίχθηκε σε επίσημη ιατρική διάγνωση. (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009)

Σύμφωνα με τον Kulkarni, (2006) η παγκοσμιοποίηση, η ιδιωτικοποίηση και η φιλελευθεροποίηση προκαλούν γρήγορες αλλαγές στη σύγχρονη επαγγελματική ζωή, όπως

αυξανόμενες απαιτήσεις εκμάθησης νέων δεξιοτήτων, ανάγκη υιοθέτησης νέων τύπων εργασίας, πίεση για υψηλότερη παραγωγικότητα και ποιότητα εργασίας, πίεση χρόνου και οι οποίες, με τη σειρά τους, μπορεί να προκαλέσουν επαγγελματική εξουθένωση, ιδιαίτερα σε ταχύτατα αναπτυσσόμενες χώρες όπως η Ινδία.

2.Ορισμός- Εννοιολόγηση

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση -όπως προαναφέρθηκε- εμφανίστηκε στη βιβλιογραφία από τον ψυχίατρο Freudenberger το 1974 ο οποίος την όρισε ως την προοδευτική απώλεια ιδεαλισμού, ενέργειας και στόχου που συνοδεύεται από ένα σύνολο ψυχοσωματικών συμπτωμάτων. Την συγκεκριμένη κατάσταση την περιέγραψε ως "επαγγελματική εξουθένωση" (staff-burnout) και την χαρακτήρισε ως "εξαφάνιση παρότρυνσης ή κινήτρων, ειδικά όταν η αφοσίωση ενός ατόμου σε μια αιτία ή σχέση δεν παράγει τα επιθυμητά αποτελέσματα" (Freudenberger, 1974).

Οι Edelwich, & Brodsky έδωσαν έμφαση στη βαθμιαία ανάπτυξη της εξουθένωσης. Περιέγραψαν την εξουθένωση στα επαγγέλματα παροχής φροντίδας ως μια διαδικασία αυξανόμενης απογοήτευσης και ματαίωσης και την όρισαν ως την σταδιακή απώλεια ενθουσιασμού και ιδανικών που βιώνουν οι εργαζόμενοι στα επαγγέλματα φροντίδας ως αποτέλεσμα των συνθηκών εργασίας τους (Edelwich et al. 1980).

Ο Cherniss (1980) όρισε το burnout ως μια εξελικτική διαδικασία στην οποία ένας προηγούμενα δεσμευμένος επαγγελματίας απεμπλέκεται από την εργασία του σε αντίδραση στο στρες και στη πίεση που βιώνει. Σ' αυτή τη διαδικασία το στρες υπάρχει σαν αποτέλεσμα μιας ανισορροπίας μεταξύ των απαιτήσεων και των πόρων. Ακολουθεί η εξάντληση σαν συναισθηματική απάντηση του ατόμου η οποία χαρακτηρίζεται από συναισθήματα αγωνίας, έντασης, κούρασης και εξουθένωσης. Στο τρίτο στάδιο του burnout το άτομο υιοθετεί ένα σχέδιο αμυντικής κατάληξης σύμφωνα με το οποίο το άτομο αποσύρεται από τους πελάτες και γίνεται συναισθηματικά αποστασιοποιημένο, κυνικό και αδιάλλακτο να ασχοληθεί μαζί τους. Έτσι ο Cherniss θεωρούσε τις εργασιακές απαιτήσεις ως τη γενεσιουργό αιτία της

επαγγελματικής εξουθένωσης η οποία καλλιεργείται από μια στρατηγική αμυντικής αντιμετώπισης που χαρακτηρίζεται από αποφυγή και απόσυρση.

Σύμφωνα με τους Pines & Aronson η επαγγελματική εξουθένωση αντιπροσωπεύει μια σταδιακή διαδικασία συναισθηματικής εξάντλησης η οποία τείνει να επηρεάζει αυτούς που είναι περισσότερο ιδεαλιστές και ανιδιοτελείς. Σύμφωνα με ίδιους η επαγγελματική εξουθένωση ορίστηκε ως «μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και νοητικής εξάντλησης που προκαλείται από τη μακροπερίοδη έκθεση ενός εργαζόμενου σε καταστάσεις που είναι συναισθηματικά απαιτητικές» (Pines & Aronson, 1983). Σημειώνουν επίσης ότι η επαγγελματική εξουθένωση χαρακτηρίζεται από σωματική εξάντληση, κούραση καθώς και από αισθήματα απελπισίας και ανικανότητας. Τα άτομα εμφανίζουν χαμηλή αυτοεκτίμηση και αναπτύσσουν αρνητικές στάσεις απέναντι στη δουλειά, στη ζωή και στους άλλους ανθρώπους. Με μεταγενέστερη εργασία τους το 1988 δεν περιορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση στις υπηρεσίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών αλλά την εντοπίζουν σε διάφορους επαγγελματικούς χώρους όπως σε επιχειρήσεις, σε γραφειοκρατικούς οργανισμούς καθώς και στις προσωπικές σχέσεις.

Ο Brill (1984) όρισε την επαγγελματική εξουθένωση ως «μια κατάσταση -σχετιζόμενη με την εργασία και συνδεδεμένη με τις προσδοκίες- δυσφορίας και δυσλειτουργίας ενός ατόμου χωρίς σοβαρή ψυχοπαθολογία, το οποίο (α) έχει λειτουργήσει για ένα διάστημα σε ικανοποιητικά επίπεδα απόδοσης στην ίδια θέση εργασίας και (β) δεν θα επιστρέψει στο προηγούμενα επίπεδα λειτουργίας χωρίς εξωτερική βοήθεια ή χωρίς αναπροσαρμογή του εργασιακού του περιβάλλοντος». Ο Brill συνδέει την έννοια των προσδοκιών των εργαζομένων με την εξουθένωση. Σύμφωνα με τον ίδιο η επαγγελματική εξουθένωση δεν πρέπει να συγχέεται με την κατάθλιψη ή την ψυχοπαθολογία. Επισημαίνει ότι το στρες οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση αλλά όλοι οι εργαζόμενοι σε κατάσταση στρες δεν είναι εργασιακά εξουθενωμένοι.

Η εμπειρική εργασία πάνω στην έννοια του burnout σε συνδυασμό με την παγκόσμια χρήση τυποποιημένων εργαλείων μέτρησης όπως το Maslach Burnout Inventory (MBI) οδήγησαν σε ένα πιο ενοποιημένο πεδίο ορισμού του burnout.(Maslach & Schaufelli,1993)

Σήμερα οι περισσότεροι ερευνητές υιοθετούν τον τρισδιάστατο ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach σύμφωνα με το οποίο η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα ψυχολογικό σύνδρομο απόκρισης σε χρόνιους στρεσογόνους παράγοντες της εργασίας και το οποίο περιλαμβάνει τρεις επιμέρους διαστάσεις:

α) την συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion), η οποία αποτελεί το χαρακτηριστικό γνώρισμα της εξουθένωσης και η πιο προφανής εκδήλωση αυτού του σύνθετου συνδρόμου. Αναφέρεται στη ψυχική κόπωση του εργαζομένου ο οποίος αισθάνεται ότι δε διαθέτει την απαραίτητη ενέργεια για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εργασίας του (Cordes & Dougherty 1993). Όταν οι άνθρωποι περιγράφουν τον εαυτό τους ή τους άλλους που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση τις περισσότερες φορές αναφέρονται στον παράγοντα της εξάντλησης. Από τις τρεις πτυχές της εξουθένωσης, η εξάντληση είναι αυτή που έχει ευρύτερα αναφερθεί και διεξοδικότερα αναλυθεί. Είναι χαρακτηριστική η έντονη ταυτοποίηση της συναισθηματικής εξάντλησης με την εξουθένωση από ορισμένους ερευνητές υποβαθμίζοντας τις άλλες δύο πτυχές του συνδρόμου (Shirom 2009). Ωστόσο, το γεγονός ότι η εξάντληση είναι απαραίτητο κριτήριο για την εξουθένωση δεν σημαίνει ότι είναι αρκετό. Εστιάζοντας στη συναισθηματική εξάντληση χάνεται η συνολική άποψη του φαινομένου. Παρόλο που η εξάντληση αντικατοπτρίζει τη διάσταση του στρες της εξουθένωσης, αποτυγχάνει να συλλάβει τις κρίσιμες πτυχές της σχέσης που έχουν οι άνθρωποι με την εργασία τους. Η εξάντληση δεν είναι κάτι που απλά βιώνεται, παρακινεί σε ενέργειες να αποστασιοποιηθεί ο ίδιος συναισθηματικά και γνωστικά από την εργασία του, πιθανώς ως ένας τρόπος αντιμετώπισης του φόρτου εργασίας (Maslach et al., 2001)

β) την αποπροσωποποίηση (depersonalization) ή τον κυνισμό (cynism) η οποία είναι μια διαδικασία απομάκρυνσης ή αδιαφορίας του εργαζόμενου που συνοδεύεται από την ανάπτυξη αρνητικών ή κυνικών στάσεων απέναντι στους αποδέκτες των υπηρεσιών του ή στην εργασία. Η αποπροσωποποίηση είναι μια προσπάθεια να τεθεί απόσταση μεταξύ του ατόμου και των αποδεκτών των υπηρεσιών του προκειμένου οι απαιτήσεις τους να είναι πιο διαχειρίσιμες. Ορατά συμπτώματα αυτής της διάστασης είναι η αρνητική και αγενής συμπεριφορά, η σκληρή υποτιμητική στάση απέναντι στους αποδέκτες των υπηρεσιών του καθώς και η απόσυρση. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση ενός τυπολάτρη γραφειοκράτη που πάει με το γράμμα του

νόμου από το να εμπλακεί προσωπικά και να προσεγγίσει τις ανάγκες των πελατών του (Cordes & Dougherty 1993). Πέρα από τις ανθρωπιστικές υπηρεσίες, οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τη γνωστική αποστασιοποίηση αναπτύσσοντας μια αδιαφορία ή κυνική στάση απέναντι στην εργασία τους όταν εξαντλούνται και αποθαρρύνονται. Η απομάκρυνση/αποπροσωποποίηση είναι μια άμεση αντίδραση στην εξάντληση και μια ισχυρή σχέση ανάμεσα τους έχει σταθερά βρεθεί στην έρευνα σε ένα ευρύ φάσμα οργανωτικών και επαγγελματικών χώρων. (Maslach et al., 2001)

γ) Το αίσθημα αναποτελεσματικότητας (inefficacy) ή μειωμένης προσωπικής επίτευξης (reduced personal accomplishment) αναφέρεται στην εξασθένηση της αίσθησης απόδοσης και επιτυχούς επίτευξης της εργασίας του εργαζομένου. (Maslach, 2008) Μια επαγγελματική κατάσταση με χρόνιες και τεράστιες απαιτήσεις που συμβάλλει στην εξάντληση ή τον κυνισμό είναι πιθανόν να μειώσει την αίσθηση αποτελεσματικότητας των εργαζομένων. Το άτομο διακατέχεται από χαμηλή αυτοεκτίμηση και δυσαρέσκεια σε σχέση με τα αποτελέσματα της εργασίας του. Είναι δύσκολο να αποκτηθεί μια αίσθηση ολοκλήρωσης όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται εξαντλημένος ή βοηθώντας ανθρώπους απέναντι στους οποίους είναι αδιάφορος. Ωστόσο, σε άλλα επαγγέλματα, η αναποτελεσματικότητα φαίνεται να αναπτύσσεται παράλληλα με τις άλλες δύο όψεις της εξουθένωσης παρά διαδοχικά. Η έλλειψη αποτελεσματικότητας φαίνεται να προκύπτει σαφέστερα από την έλλειψη σχετικών πόρων, ενώ η εξάντληση και ο κυνισμός εμφανίζονται από την παρουσία φόρτου εργασίας και κοινωνικής σύγκρουσης. (Maslach et al., 2001)

3. Μέτρηση-Αξιολόγηση (Measurement)

Για την αξιολόγηση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν προταθεί πολλά διαφορετικά εργαλεία τα περισσότερα από τα οποία είναι μέτρα αυτο-αναφοράς ειδικά σχεδιασμένα να αξιολογούν το επίπεδο της εξουθένωσης κυρίως σε επαγγέλματα ανθρωπιστικών υπηρεσιών. Αν και όλα εστιάζουν με τον ένα ή τον άλλο τρόπο στην εξάντληση των συναισθηματικών πόρων ως την κεντρική έννοια της εξουθένωσης λιγότερη συμφωνία υπάρχει για τον αριθμό και τη φύση των άλλων διαστάσεων. Μεταξύ αυτών των ερωτηματολογίων τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα εργαλεία μέτρησης είναι τα Burnout Measure (BM), το Oldenburg Burnout

Inventory (OLBI) και το Maslach Burnout Inventory (MBI). Αυτά τα ερωτηματολόγια θα αναλυθούν παρακάτω.

3.1. Burnout Measure-BM

Το Tedium Burnout Measure (TBM) είναι ένα από πρώτα εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης το οποίο εξελίχτηκε στο Burnout Measure (BM) το 1998. Οι Pines και Aronson (1988) δημιούργησαν αυτή την κλίμακα. Το BM είναι ένα μονο-διάστατο εργαλείο μέτρησης που περιέχει είκοσι ένα στοιχεία τα οποία βαθμολογήθηκαν σε 7-βαθμη κλίμακα Likert που κυμαίνεται από ποτέ σε πάντα. Το BM όρισε την εξουθένωση ως "κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξάντλησης που προκαλείται από μακροχρόνια συμμετοχή-εμπλοκή σε καταστάσεις που είναι συναισθηματικά απαιτητικές" (Pines & Aronson, 1988). Αυτό το μέτρο είναι διαφορετικό από το MBI στον τρόπο που όχι μόνο τροφοδοτείται από παράγοντες της εργασίας ή του οργανισμού αλλά και από προσωπικούς παράγοντες όπως οι οικογενειακές σχέσεις και πολιτικές συγκρούσεις. Το BM δοκιμάστηκε μεταξύ διάφορων επαγγελμάτων όπως η εκπαίδευση, η τέχνη, η διοίκηση, οι επιστήμες, της διοίκησης, κλπ. Έχει επίσης δοκιμαστεί για την αξιοπιστία της εσωτερικής συνοχής του. Όπως και το MBI, το BM δημιουργήθηκε αφού πρώτα έγινε η σύλληψη του κλινικά και βασίστηκε σε μελέτες περιπτώσεων. Μία μελέτη των Stout & Williams (1983) που σύγκρινε τα δύο μέτρα έδειξε ισχυρή σχέση του BM με την εξάντληση και την αποπροσωποποίηση του MBI ενώ σχετιζόταν λιγότερο με την προσωπική επίτευξη. Επίσης η εσωτερική συνοχή βρέθηκε υψηλή και για τα δύο εργαλεία μέτρησης.

3.2. Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

Το Burnout Inventory του Oldenburg είναι ένα ερωτηματολόγιο που προτάθηκε το 2003 και ελέγχθηκε η εγκυρότητά του μεταξύ διάφορων επαγγελματικών ομάδων στη Γερμανία (Demerouti et al. 2003). Αναπτύχθηκε για να αμβλύνει τις πιθανές μεροληπτικές διατυπώσεις του MBI. Το OLBI βασίζεται σε ένα παρόμοιο εννοιολογικό μοντέλο με αυτό του MBI. Το όργανο περιέχει δεκαέξι στοιχεία που είναι θετικά και αρνητικά πλαισιωμένα και μετρά την εξουθένωση σε δύο διαστάσεις.

Η πρώτη διάσταση είναι η εξάντληση. Αυτή έχει οκτώ στοιχεία ενώ η δεύτερη διάσταση είναι η απεμπλοκή ή αποσύνδεση από την εργασία έχει επίσης οκτώ στοιχεία. Η εξουθένωση ορίζεται ως αποτέλεσμα μιας έντονης σωματικής, συναισθηματικής και γνωστικής καταπόνησης που προκαλείται από παρατεταμένη έκθεση στις απαιτήσεις της εργασίας. Το MBI αποτελείται μόνο από τη συναισθηματική εξάντληση ενώ δύο ακόμα πτυχές της εξάντλησης, και συγκεκριμένα η γνωστική και η σωματική περιλαμβάνονται στο OLBI. Ως εκ τούτου, αυτό βοηθά στην κατανόηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε υπαλλήλους που κάνουν σωματική εργασία καθώς και σε υπαλλήλους που εμπλέκονται στην επεξεργασία των πληροφοριών (Baker et al., 2003).

Η δεύτερη διάσταση του MBI αναφέρεται στην αποπροσωποποίηση ή τον κυνισμό, ενώ το OLBI περιέχει τον παράγοντα απεμπλοκής (disengagement) ο οποίος είναι συνώνυμος της αποστασιοποίησης από την εργασία ή από το περιεχόμενο της εργασίας. Η τελευταία διάσταση η προσωπική αποτελεσματικότητα αποκλείεται από το OLBI γιατί θεωρεί ότι η προσωπική αποτελεσματικότητα σχετίζεται ελάχιστα με την επαγγελματική εξουθένωση. Οι Demerouti και Bakker (2001) επιβεβαίωσαν τη δομή των δύο παραγόντων του OLBI σε δείγμα εργαζομένων στη βιομηχανία, στις μεταφορές και σε επαγγέλματα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Η εγκυρότητα του OLBI επιβεβαιώθηκε σε χώρες όπως η Γερμανία, οι Ηνωμένες Πολιτείες και Ελλάδα. Εντούτοις, απαιτείται περισσότερη απόδειξη για την εγκυρότητα του OLBI επομένως είναι πρόωρο να προταθεί ότι υποκαθιστά το MBI. Το OLBI μπορεί να προσφέρει μια εναλλακτική λύση γιατί όχι μόνο αντιμετωπίζει τα προβλήματα διατύπωσης του MBI, αλλά επεκτείνει το πεδίο της εξουθένωσης πέρα από το συναισθηματικό στοιχείο της εξάντλησης (Halbesleben & Buckley, 2004).

3.3. MBI-Maslach Burnout Inventory

Το Maslach Burnout Inventory (MBI) είναι το πρώτο ερωτηματολόγιο που αναπτύχθηκε για τη μέτρηση της εξουθένωσης και έχει γίνει ένα «χρυσό πρότυπο» (gold standard) καθώς έχει χρησιμοποιηθεί σε περισσότερο από το 93% των ερευνητικών μελετών που σχετίζονται με την εξουθένωση (Schaufeli & Enzmann, 1998). Εκτιμήθηκε ότι περισσότερα από 6.000 βιβλία, διατριβές και περιοδικά έγιναν με τη χρήση MBI ως ερωτηματολογίου για τη μέτρηση της εξουθένωσης στις τρεις διαστάσεις. (Halbesleben & Buckley, 2004).

Το αρχικό MBI δημιουργήθηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1970 βασισμένο σε ένα πρόγραμμα έρευνας πεδίου σε υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών υγείας και φροντίδας. Ήταν το γνωστό MBI-Human Services Survey (MBI-HSS). Αρχικά το MBI είχε είκοσι πέντε στοιχεία, τα οποία χωριζόταν σε τέσσερις υποκλίμακες: τη συναισθηματική εξάντληση (9 στοιχεία), την αποπροσωποποίηση (5 στοιχεία), την προσωπική ολοκλήρωση (8 στοιχεία) και την εμπλοκή (3 στοιχεία) (Maslach & Jackson, 1981). Το 1986 η υποκλίμακα της εμπλοκής αφαιρέθηκε. Είναι το μόνο εργαλείο που αξιολογεί και τις τρεις βασικές διαστάσεις της εξουθένωσης. Το MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) σχεδιάστηκε για χρήση από άτομα που εργάζονται στις υπηρεσίες παροχής φροντίδας και υγείας. Μια δεύτερη έκδοση αναπτύχθηκε για χρήση από άτομα που εργάζονται στην εκπαίδευση. (MBI-Educators Survey ή MBI-ES). Τόσο στο MBI HSS όσο και στο MBI-ES οι ονομασίες για τις τρεις διαστάσεις αντανακλούσαν την εστίαση στα επαγγέλματα όπου οι εργαζόμενοι αλληλοεπιδρούσαν εκτενώς με άλλους ανθρώπους (πελάτες, ασθενείς, φοιτητές κ.λπ.): συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένη προσωπική επίτευξη.

Δεδομένου του αυξανόμενου ενδιαφέροντος για την εξουθένωση σε επαγγέλματα που δεν είναι σαφώς προσανατολισμένα στον άνθρωπο, αναπτύχθηκε μια τρίτη γενική έκδοση του MBI το MBI-General Survey ή MBI-GS. Εδώ οι τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης έχουν εννοιολογηθεί με ευρύτερους όρους σε σχέση με την εργασία και όχι εστιάζοντας στις προσωπικές σχέσεις που μπορεί να αποτελούν μέρος της εργασίας. Έτσι, οι ονομασίες για τα τρία στοιχεία είναι: εξάντληση, κυνισμός (μια απόμακρη στάση απέναντι στη δουλειά) και μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Το MBI-GS εκτιμά τις ίδιες τρεις διαστάσεις ως προς το αρχικό μέτρο, χρησιμοποιώντας ελαφρώς αναθεωρημένα στοιχεία και διατηρώντας μια ομοιόμορφη δομή σε ποικιλία επαγγελμάτων. Και στις τρεις μορφές το MBI κρίνεται αξιόπιστο, έγκυρο και εύκολα διαχειρίσιμο. (Maslach et al.,2008)

4. Μοντέλο Εργασιακών Απαιτήσεων-Εργασιακών Πόρων

Job Demands–Resources Model

Τις τελευταίες δεκαετίες, πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι τα δυσμενή χαρακτηριστικά της εργασίας μπορεί να έχουν τεράστια επίδραση στο εργασιακό άγχος και την εξουθένωση. Για παράδειγμα, η έρευνα αποκάλυψε ότι ο φόρτος της εργασίας, η έλλειψη αυτονομίας, οι συναισθηματικές απαιτήσεις, η χαμηλή υποστήριξη και η ασάφεια του ρόλου μπορούν να οδηγήσουν σε συναισθηματική εξάντληση και σε αρνητικές, σκληρές στάσεις απέναντι στην εργασία. Κάθε επάγγελμα μπορεί να έχει τους δικούς του ειδικούς παράγοντες κινδύνου που συνδέονται με το εργασιακό άγχος ή την εξουθένωση (Bakker et al. 2005).

Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να ταξινομηθούν σε δύο γενικές κατηγορίες: τις απαιτήσεις εργασίας και τους πόρους εργασίας συνιστώντας έτσι ένα κυρίαρχο μοντέλο το μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων - εργασιακών πόρων το Job Demands–Resources Model (JD-R model) το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορα επαγγέλματα ανεξάρτητα από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις και τους πόρους τους (Bakker et al., 2003; Demerouti et al.,2001). Το μοντέλο JD-R αναπτύχθηκε σε μια προσπάθεια να ξεπεραστούν ορισμένοι περιορισμοί οι οποίοι χαρακτήριζαν παλαιότερα μοντέλα έρευνας στον τομέα της ψυχολογίας εργασίας συμπεριλαμβανομένου του Μοντέλου Εργασιακών Απαιτήσεων-Ελέγχου Demand-Control Model-DCM (Karasek, 1979) και του μοντέλου ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής το Effort-Reward Imbalance Model (Siegrist, 1996).

Μια κεντρική υπόθεση στο DCM είναι ότι η εξάντληση είναι υψηλότερη στις θέσεις εργασίας που χαρακτηρίζονται από το συνδυασμό υψηλών απαιτήσεων και χαμηλού ελέγχου της εργασίας. Το DCM είχε αποκτήσει εξέχουσα θέση στη βιβλιογραφία αλλά επικρίθηκε γιατί η προσέγγιση του είναι πολύ απλοϊκή και αποτυγχάνει να καταγράψει την πολυπλοκότητα του εργασιακού περιβάλλοντος καθώς ο εργασιακός έλεγχος δεν είναι ο μόνος διαθέσιμος πόρος για την αντιμετώπιση των εργασιακών απαιτήσεων (Van den Broeck et al.,2008).

Σύμφωνα με τους μελετητές του JD-R, τα εργασιακά χαρακτηριστικά συγκεντρώνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες στις απαιτήσεις εργασίας και στους πόρους

εργασίας. Η εργασιακή εξουθένωση αναπτύσσεται - ανεξάρτητα από τον τύπο της εργασίας ή του επαγγέλματος - όταν οι απαιτήσεις εργασίας είναι υψηλές και οι πόροι εργασίας περιορισμένοι (Demerouti et al., 2001).

Οι απαιτήσεις εργασίας αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά της εργασίας που ενδεχομένως προκαλούν πίεση σε περιπτώσεις που υπερβαίνουν την προσαρμοστική ικανότητα του εργαζομένου. Ειδικότερα οι απαιτήσεις εργασίας αναφέρονται σε αυτές τις οργανικές, κοινωνικές ή οργανωσιακές πτυχές της εργασίας οι οποίες απαιτούν διαρκή σωματική ή πνευματική προσπάθεια και ως εκ τούτου συνδέονται με φυσιολογικό και ψυχολογικό κόστος. Αν και οι απαιτήσεις εργασίας δεν είναι απαραίτητως αρνητικές, αυτοί μπορεί να μετατραπούν σε στρεσογόνους παράγοντες όταν η ικανοποίηση αυτών των απαιτήσεων απαιτεί μεγάλη προσπάθεια από την οποία ο εργαζόμενος δεν μπορεί επαρκώς να ανακάμψει. Ανάλογα με το πλαίσιο εργασίας που μελετάται η κατηγορία των εργασιακών απαιτήσεων μπορεί να περιέχει διαφορετικά χαρακτηριστικά εργασίας όπως ο φόρτος εργασίας, οι παρεμβάσεις στα καθήκοντα και οι οργανωσιακές αλλαγές (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2003).

Οι πόροι εργασίας αναφέρονται σε αυτές τις σωματικές, ψυχολογικές, κοινωνικές ή οργανωσιακές όψεις οι οποίες (α) είναι λειτουργικές για την επίτευξη των εργασιακών στόχων (β) μειώνουν τις εργασιακές απαιτήσεις και το σχετιζόμενο φυσιολογικό και ψυχολογικό κόστος και (γ) προωθούν την προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη. Όπως και οι απαιτήσεις εργασίας, η κατηγορία των εργασιακών πόρων περιλαμβάνει διάφορα χαρακτηριστικά της εργασίας όπως ευκαιρίες για αξιοποίηση δεξιοτήτων, υποστήριξη των προϊσταμένων, οικονομικές ανταμοιβές και δυνατότητες εκμάθησης, αυτονομία, υποστήριξη συναδέλφων, ανατροφοδότηση απόδοσης, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και ευκαιρίες σταδιοδρομίας. (Van den Broeck et al., 2008) Οι πόροι εργασίας θεωρούνται ότι προάγουν την ευημερία των υπαλλήλων, γιατί ενισχύουν την εμπλοκή των εργαζομένων και προλαμβάνουν την εξουθένωση. Σύμφωνα με αυτές τις διαπιστώσεις πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι οι πόροι εργασίας σχετίζονται αρνητικά με την εξάντληση και τον κυνισμό (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004, Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006) και συνδέονται θετικά με την εργασιακή εμπλοκή (Bakker et al., 2005).

Οι Bakker et al. (2004) υποστήριξαν ότι στο JD-R μοντέλο, οι απαιτήσεις εργασίας είναι οι πιο κρίσιμοι προβλεπτικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης ενώ οι πόροι εργασίας είναι οι πιο κρίσιμοι προβλεπτικοί παράγοντες της παρακίνησης, της δέσμευσης και της εργασιακής εμπλοκής. Οι υψηλές απαιτήσεις και οι χαμηλοί πόροι προκαλούν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής εξουθένωσης και καταπόνησης, ενώ οι υψηλές απαιτήσεις και οι υψηλοί πόροι οδηγούν στην παρακίνηση των εργαζομένων.

Συγκεκριμένα οι απαιτήσεις εργασίας και οι πόροι εργασίας θεωρούνται ότι συνδέονται με την εξουθένωση των εργαζομένων και την εμπλοκή μέσω δύο διαφορετικών διαδικασιών (Schaufeli & Bakker, 2004). Πρώτον οι κακώς σχεδιασμένες θέσεις εργασίας ή οι υψηλές απαιτήσεις εξαντλούν τους ψυχικούς και σωματικούς πόρους των εργαζομένων και ως εκ τούτου οδηγούν στην εξάντληση της ενέργειας και σε προβλήματα υγείας ενώ η απουσία εργασιακών πόρων υπονομεύει την παρακίνηση και οδηγεί σε κυνισμό και μειωμένη απόδοση. Δεύτερον η παρουσία επαρκών πόρων εργασίας μειώνει τις εργασιακές απαιτήσεις προάγει την επίτευξη του στόχου και διεγείρει την προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη. Με τη σειρά του, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη εργασιακή εμπλοκή και οργανωσιακή δέσμευση και έτσι σε χαμηλότερη πρόθεση αποχώρησης από τον οργανισμό. Στην πραγματικότητα οι πόροι ενισχύουν την παρακίνηση των εργαζομένων (Bakker et al. 2003).

5. Προβλεπτικοί Παράγοντες της Επαγγελματικής Εξουθένωσης-Αιτίες

Οι αιτίες της εξουθένωσης είναι κάπως περίπλοκες και συνδέονται με δύο ξεχωριστές κατηγορίες παραγόντων: τους παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον εργασίας - επαγγελματικοί και οργανωσιακοί παράγοντες- και τους παράγοντες που σχετίζονται με το άτομο (Cordes & Dougherty, 1993). Ένα αγχωτικό εργασιακό περιβάλλον που προσφέρει ελάχιστες ή καθόλου ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη, έχει τεράστιο φόρτο εργασίας και προσφέρει ελάχιστη ή καμία υποστήριξη, μπορεί να οδηγήσει στην επαγγελματική εξουθένωση (Maslach et al., 2001). Άλλοι παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον εργασίας και οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση περιλαμβάνουν τη σύγκρουση ρόλων, την αυτονομία,

την ασάφεια ρόλων, την έλλειψη ευκαιριών στη λήψη αποφάσεων και την απουσία ελέγχου στην εργασία.

5.1. Ατομικοί παράγοντες

Αν και οι οργανωσιακοί και οι επαγγελματικοί παράγοντες θεωρούνται οι κύριοι προβλεπτικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης ωστόσο αποτυγχάνουν να εξηγήσουν γιατί ορισμένα άτομα βιώνουν εξάντληση, ενώ άλλα αντιμετωπίζουν με επιτυχία την ίδια εργασιακή κατάσταση. (Maslach et al., 2001) Παράγοντες όπως οι ατομικές αντιδράσεις και η προσωπικότητα είχαν αγνοηθεί σε μεγάλο βαθμό ως πιθανή αιτιολογία της επαγγελματικής εξουθένωσης. Διαφορετικές προσωπικές μεταβλητές που έχουν αντίκτυπο στην επαγγελματική εξουθένωση προσδιορίστηκαν σε μια σειρά μεταγενέστερων μελετών. (Buhler & Land, 2003).

Οι ατομικοί παράγοντες επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων στην εργασία καθώς και την ευαισθησία των εργαζομένων στο στρες. Η ανεπιτυχής αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους μπορεί να προκύψει και από τις προσωπικές διαφορές που σχετίζονται με τα δημογραφικά στοιχεία.

5.1.1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Οι κοινωνικο-δημογραφικοί παράγοντες έχουν επίσης μελετηθεί καθώς διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η ηλικία, το φύλο, η εκπαίδευση, τα χρόνια εμπειρίας, το οργανωτικό επίπεδο ιεραρχίας, το τμήμα και το επάγγελμα έχουν διερευνηθεί ως προβλεπτικοί παράγοντες της εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001).

- **Φύλο**

Η σχέση της εξουθένωσης με το φύλο δεν είναι τόσο ξεκάθαρη. Αναλυτικότερα, το φύλο επηρεάζει την εξουθένωση των εργαζομένων, τα εμπειρικά δεδομένα όμως, παρουσιάζουν

μεικτά αποτελέσματα ως προς το μοτίβο και την περιπλοκότητα των σχέσεων. (Cordes & Dougherty, 1993) Μερικές μελέτες έχουν δείξει ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι πιο συχνή στις γυναίκες από ό, τι στους άντρες (Bakker et al., 2002; Maslach & Jackson, 1981; Poulin & Walter, 1993), ενώ βρέθηκαν επίσης αντίθετα αποτελέσματα (van Horn et al., 1997; Price & Spence, 1994). Ωστόσο, υπάρχουν κάποια σταθερά αποτελέσματα για το φύλο και την επαγγελματική εξουθένωση που δείχνουν ότι οι γυναίκες επιδεικνύουν υψηλότερες βαθμολογίες στη συναισθηματική εξάντληση ενώ οι άντρες στην αποπροσωποποίηση. (Bakker et al, 2002; Schaufeli & Enzmann, 1998). Μια πιθανή εξήγηση δίνεται από τον μεγαλύτερο συνολικό φόρτο των εργαζόμενων γυναικών έναντι των εργαζόμενων αντρών λόγω των πρόσθετων ευθυνών στο σπίτι. Ο φόρτος εργασίας σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση ιδιαίτερα με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. (Bakker et al, 2002) Η Maslach (2001) προειδοποίησε ότι αυτά τα αποτελέσματα θα μπορούσαν να σχετίζονται με τα στερεότυπα των ρόλων των φύλων αλλά και με την επιλογή του επαγγέλματος με βάση το φύλο (π.χ. οι αστυνομικοί είναι πιθανότερο να είναι άνδρες ενώ οι νοσοκόμες είναι πιθανότερο να είναι γυναίκες). Σε μελέτη των Pretty, McCarthy & Catano το 1992 διαπιστώθηκε ότι οι άνδρες σημειώνουν περισσότερη συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση όταν κατέχουν διευθυντικές θέσεις ενώ οι γυναίκες εμφανίζουν μεγαλύτερη εξάντληση και αποπροσωποποίηση όταν δεν βρίσκονται σε θέσεις ευθύνης.

- **Οικογενειακή κατάσταση**

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση, οι άγαμοι (ιδίως οι άνδρες) φαίνεται να είναι πιο ευάλωτοι στην επαγγελματική εξουθένωση σε σύγκριση με τους παντρεμένους. Ανάμεσα στους έγγαμους, οι άτεκνοι υπάλληλοι είναι πιο ευάλωτοι στην εξουθένωση (Maslach & Jackson, 1985). Οι ανύπαντροι εργαζόμενοι σημειώνουν περισσότερη εξουθένωση από τους διαζευγμένους υπαλλήλους (Maslach et al., 2001). Προφανώς η υποστήριξη από την οικογένεια, η εμπειρία στην αντιμετώπιση των οικογενειακών προβλημάτων και στον χειρισμό των διαπροσωπικών σχέσεων μέσα αυτή βοηθούν τους εργαζομένους να αντιμετωπίζουν με επιτυχία τις δυσκολίες της εργασίας τους. Ακόμη και στους έγγαμους, η ανισοροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της οικογενειακής ζωής και μπορεί να προκαλέσει εξάντληση (Cherniss, 1980). Αρκετοί άλλοι συγγραφείς (Soares et al., 2007; Schaufeli και Enzmann, 1998) αναφέρουν υψηλά επίπεδα εξουθένωσης στους ανύπαντρους εργαζομένους.

- **Ηλικία, Εμπειρία, Μορφωτικό επίπεδο και επίπεδο ιεραρχίας**

Από όλες τις δημογραφικές μεταβλητές που έχουν μελετηθεί, η ηλικία είναι αυτή που έχει συσχετιστεί περισσότερο με την επαγγελματική εξουθένωση. Οι νεότεροι επαγγελματίες τείνουν να βιώνουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και κούρασης. Στα επαγγέλματα με επαφή με το κοινό υπήρχε ένα σταθερό μοτίβο χαμηλότερης εξουθένωσης στους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους (Burke & Richardsen, 2000) Η ηλικία συνδέεται με την εργασιακή εμπειρία, οπότε και η εξουθένωση φαίνεται να είναι πιο πιθανή στην αρχή της σταδιοδρομίας του εργαζόμενου. Άλλες ερευνητικές μελέτες υποδεικνύουν επίσης ότι η επαγγελματική εξουθένωση υπάρχει σε νεότερους υπαλλήλους η οποία χαρακτηρίζεται ως «εξουθένωση της πρώιμης σταδιοδρομίας» που προκαλείται από το "σοκ της πραγματικότητας" στον χώρο εργασίας και αντανakλά μια κρίση ταυτότητας εξαιτίας μιας ανεπιτυχούς επαγγελματικής προσαρμογής. (Bakker et al., 2002)

Σύμφωνα με τους Cordes & Dougherty, 1993 οι μεγαλύτεροι και πιο έμπειροι εργαζόμενοι τείνουν να βιώνουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από ότι οι νεότεροι. Η εξήγηση αυτής της διαφοράς είναι ότι οι μεγαλύτεροι προσαρμόζουν τις προσδοκίες τους στην πραγματικότητα του εργασιακού χώρου. Για παράδειγμα οι παλιότεροι εργαζόμενοι χαμηλώνουν τις προσδοκίες τους στα επίπεδα των οργανωσιακών πόρων και της εξυπηρέτησης του πελάτη. Πολλές μελέτες επιβεβαίωσαν την αρνητική σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την εργασιακή εμπειρία (Maslach et al., 2001, Schaufeli & Enzman, 1998, Bakker et al.,2002). Το εργαλείο MBI δείχνει μείωση των επιπέδων της επαγγελματική εξουθένωση με την πάροδο της ηλικίας ή την αυξημένη εργασιακή εμπειρία και για τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης (Maslach et al., 1996).

Όσον αφορά την παράμετρο της εκπαίδευσης οι έρευνες αναδεικνύουν τη θετική συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το επίπεδο εκπαίδευσης. Το επίπεδο εκπαίδευσης συνδέεται με μεταβλητές όπως το επάγγελμα και η κοινωνική θέση επομένως το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης σχετίζεται με υψηλότερες ευθύνες και μεγαλύτερο στρες. Επίσης οι εργαζόμενοι με υψηλό μορφωτικό επίπεδο έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες και είναι περισσότερο απογοητευμένοι εάν αυτές δεν πραγματοποιηθούν. (Maslach et al., 2001).

Τέλος, σύμφωνα με τη σχετική βιβλιογραφία καθώς οι υπάλληλοι ανεβαίνουν στην οργανωσιακή ιεραρχία η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται. Οι Cordes & Dougherty (1993) έχουν διαπιστώσει ότι όταν οι εργαζόμενοι μεταβαίνουν σε ανώτερα επίπεδα διοίκησης, οι αυξανόμενες ευθύνες και η εμπειρία τους οδηγεί στην εξουθένωση. Στην ίδια κατεύθυνση οι Anand et al. (2009) μελέτησαν ανώτερα διοικητικά στελέχη και βρήκαν υψηλότερο βαθμό εξουθένωσης.

5.1.2. Χαρακτηριστικά της προσωπικότητας

Αρκετά χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας έχουν μελετηθεί σε μια προσπάθεια να διαπιστωθεί ποιοι τύποι εργαζομένων διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης. Άτομα που επιδεικνύουν χαμηλά επίπεδα ανθεκτικότητας στο άγχος έχουν υψηλότερη επαγγελματική εξουθένωση, ειδικότερα στην διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Ο Lazarus (1990) αναγνώρισε την αρνητική σχέση της ανθεκτικότητας στο άγχος με την επαγγελματική εξουθένωση. Η χαμηλή ανθεκτικότητα στο άγχος καθιστά το άτομο πιο ευάλωτο στην επαγγελματική εξουθένωση. Εκείνοι που εμφανίζουν επαγγελματική εξουθένωση αντιμετωπίζουν τα αγχωτικά γεγονότα με έναν μάλλον παθητικό, αμυντικό τρόπο, ενώ η ενεργητική και δυναμική αντιμετώπιση αυτών σχετίζεται με λιγότερη εξουθένωση καθώς συνδέεται με τη διάσταση της αποτελεσματικότητας.

Επίσης έχει αποδειχθεί ότι η εξουθένωση είναι υψηλότερη στα άτομα που έχουν εξωτερική έδρα ελέγχου δηλαδή σε αυτούς που αποδίδουν τα γεγονότα και επιτεύγματα σε εξωτερικούς παράγοντες σε τρίτους ή στην τύχη από ότι σε αυτούς που έχουν εσωτερική έδρα ελέγχου και τα αποδίδουν στις δικές τους ικανότητες και προσπάθειες. Επιπρόσθετα αποδείχθηκε ότι και οι τρεις οι διαστάσεις σχετίζονται με τη μειωμένη αυτοεκτίμηση. Τα χαμηλά επίπεδα ανθεκτικότητας, η κακή αυτοεκτίμηση, η εξωτερική έδρα ελέγχου και ένα στυλ αποφυγής στην αντιμετώπιση των στρεσογόνων καταστάσεων τυπικά αποτελούν το προφίλ ενός ευάλωτου στην εξουθένωση ατόμου. (Semmer & Meier, 2009).

Σε έρευνα των Zellar et al. (2000) διαπιστώθηκε ότι οι "Πέντε Μεγάλοι" παράγοντες της προσωπικότητας προβλέπουν την εξουθένωση πέραν των επιδράσεων των στρεσογόνων παραγόντων της εργασίας. Ο νευρωτισμός συνδέεται με υψηλότερη συναισθηματική εξάντληση. Ο νευρωτισμός περιλαμβάνει το χαρακτηριστικό του άγχους, της επιθετικότητας της κατάθλιψης, της ανασφάλειας και της ευαισθησίας. Τα νευρωτικά άτομα είναι συναισθηματικά ασταθή και επιρρεπή σε ψυχολογική αναστάτωση. Η εξωστρέφεια, το ανοιχτό πνεύμα στην εμπειρία και η συγκαταβατικότητα σχετίζονται αντιστρόφως ανάλογα με την αποπροσωποποίηση επίσης η εξωστρέφεια, το ανοιχτό πνεύμα και η ευσυνειδησία συνδέονταν αντιστρόφως ανάλογα με την μειωμένη προσωπική επίτευξη. Η μελέτη αυτή υποδηλώνει ότι η χρήση κυρίαρχων τυπολογιών προσωπικότητας μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη μιας πιο ολοκληρωμένης κατανόησης των ιδιαίτερων αντιδράσεων των ατόμων στην εξουθένωση. Διαπιστώνεται ο ενδιάμεσος ρόλος των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας μεταξύ των εργασιακών στρεσογόνων παραγόντων και της εξουθένωσης. Υπάρχουν ενδείξεις ότι τα άτομα που είναι «συναισθηματικοί» παρά «σκεπτόμενοι» τύποι είναι πιο επιρρεπείς στην εξουθένωση, ειδικότερα στη διάσταση του κυνισμού.

Οι προσδοκίες που φέρνουν τα άτομα στην εργασία τους αποτελούν επίσης σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι προσδοκίες είναι πολύ υψηλές, τόσο ως προς τη φύση του έργου όσο και ως την πιθανότητα επίτευξης επιτυχίας. Είτε αυτές οι υψηλές προσδοκίες θεωρούνται ιδεαλιστικές είτε ρεαλιστικές, μία υπόθεση είναι ότι αποτελούν παράγοντα κινδύνου για την εξουθένωση. Πιθανότατα οι υψηλές προσδοκίες οδηγούν τους ανθρώπους να εργάζονται πολύ σκληρά και να κάνουν πάρα πολλά οδηγώντας τους στην εξουθένωση και τελικά στον κυνισμό όταν η υψηλή προσπάθεια δεν αποφέρει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Αυτή η υπόθεση έχει λάβει μεικτή εμπειρική υποστήριξη, περίπου οι μισές από τις μελέτες επιβεβαιώνουν την υποτιθέμενη συσχέτιση, ενώ οι υπόλοιπες όχι (Maslach et al., 2001).

5.2.Επαγγελματικοί και οργανωσιακοί παράγοντες

Έρευνα περιοχών εργασίας-Areas of Work life Survey (AWS)

Οι Schaufeli και Enzmann (1998) διαπίστωσαν ότι οι δυσμενείς οργανωσιακές μεταβλητές είναι πιο σημαντικές στην ανάπτυξη της εξουθένωσης από ότι οι ατομικές. Επίσης οι έρευνες των τελευταίων δεκαετιών προσδιόρισαν μια πληθώρα οργανωσιακών παραγόντων κινδύνου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε πολλά επαγγέλματα διαφόρων χωρών. (Maslach & Schaufelli 2001; Burke & Richardsen, 2000; Schaufeli & Peeters, 2000) καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως στη φύση της εργασίας παρά στα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου. Όμως είναι και οι δύο, οι προσωπικές και οι οργανωσιακές μεταβλητές που προσδιορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση και το ζήτημα κλειδί είναι η σύλληψη του συνδυασμού ή της αλληλεπίδρασης αυτών (Maslach, 2006). Οικοδομώντας πάνω στο προηγούμενο μοντέλο προσαρμογής εργασίας-ατόμου (job-person fit) οι Maslach και Leiter δημιούργησαν ένα μοντέλο επαγγελματικής εξουθένωσης, την Έρευνα Περιοχών Εργασίας, Areas of Work life Survey (AWS) το οποίο εστιάζει στη συμφωνία ή στην ασυμφωνία του ατόμου και βασικών πτυχών του οργανωσιακού περιβάλλοντος.

Η έρευνα Περιοχών Εργασίας (Areas of Work life Survey-AWS) σκιαγραφεί τη σχέση ενός υπαλλήλου με το περιβάλλον εργασίας και περιλαμβάνει όλους τους σημαντικούς οργανωσιακούς παράγοντες κινδύνου επαγγελματικής εξουθένωσης. Η AWS επικεντρώνεται στη σχέση των ατόμων με το εργασιακό περιβάλλον και όχι στην οργανωσιακή παραγωγικότητα ή στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους (Leiter & Maslach, 1999). Οι τομείς-περιοχές του μοντέλου αυτού προέρχονται από το μοντέλο των εργασιακών απαιτήσεων-εργασιακών πόρων (JD-R) και από το μοντέλο προσαρμογής περιβάλλοντος-ατόμου (Job-person fit). Το μοντέλο JD-R όπως προαναφέρθηκε προτάθηκε από τους Demerouti, Bakker, Nachreiner και Schaufeli (2001) σύμφωνα με αυτό οι απαιτήσεις εργασίας είναι οι παράγοντες της εργασίας που απαιτούν προσπάθεια, ενώ οι πόροι είναι πλευρές της εργασίας που βοηθούν στην επίτευξη στόχων και στην προσωπική ανάπτυξη. Το μοντέλο προσαρμογής ατόμου-περιβάλλοντος θεωρεί ότι μέσω της προσαρμογής του ατόμου με τον οργανισμό προκαλείται λιγότερο άγχος στην εργασία (Lauver & Kristof-Brown 2001).

Οι Leiter & Maslach (1999) έδωσαν ιδιαίτερη έμφαση στη σημασία της εναρμόνισης άτομου-οργανισμού . Αν κάποιος από τους έξι παράγοντες που περιλαμβάνονται στη AWS δεν έχει αξιολογηθεί υψηλά από τους υπαλλήλους εντοπίζεται μια δυσαρμονία. Η δυσαρμονία μεταξύ των εργαζομένων και του περιβάλλοντος εργασίας τους μπορεί να οδηγήσει στην επαγγελματική εξουθένωση ενώ ένας καλός συνδυασμός υποδεικνύει απουσία εξουθένωσης και υψηλότερη εμπλοκή στην εργασία (Leiter & Maslach, 1999).

Το μοντέλο AWS προσδιορίζει έξι τομείς της εργασιακής ζωής που μπορεί να επηρεάσουν την εργασιακή εξουθένωση. Αυτοί οι τομείς της εργασίας είναι: ο φόρτος εργασίας, ο έλεγχος, η ανταμοιβή, η κοινότητα, η δικαιοσύνη και οι αξίες όπως διακρίνονται από έναν υπάλληλο. Η ευκαιρία των επιλογών, των αποφάσεων και της επίλυσης των προβλημάτων κατηγοριοποιούνται ως έλεγχος. Οι ανταμοιβές είναι τα οφέλη και η αναγνώριση με οικονομικούς και κοινωνικούς όρους που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι και η κοινότητα περιγράφεται ως το κοινωνικό περιβάλλον του οργανισμού. Η δικαιοσύνη είναι οι συνεπείς σταθεροί κανόνες της οργάνωσης και οι αξίες είναι αυτά που αναγνωρίζονται ως σημαντικά από τους εργαζόμενους και τον οργανισμό (Leiter & Maslach, 2003).

5.2.1.Φόρτος εργασίας-Workload

Ο φόρτος εργασίας ορίζεται ως το σύνολο της εργασίας που πρέπει να έχει γίνει σε έναν δεδομένο χρόνο. Ο φόρτος εργασίας είναι ο σημαντικότερος και ο πιο προφανής τομέας της εργασιακής ζωής. Η αύξηση του φόρτου εργασίας έχει μια σταθερή σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση, ειδικότερα με τη διάσταση της εξάντλησης (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001; Schaufeli&Enzmann, 1998). Η επαγγελματική εξουθένωση αρχικά θεωρήθηκε ότι προκύπτει από τον ποσοτικό και ποιοτικό υπερβολικό φόρτο εργασίας (Maslach & Jackson, 1984). Ποιοτικό υπερβολικό φόρτο εργασίας βιώνουν οι εργαζόμενοι όταν δεν διαθέτουν βασικές δεξιότητες ή ικανότητες που απαιτούνται για να ολοκληρώσουν το έργο τους αποτελεσματικά ενώ ο ποσοτικός υπερβολικός φόρτος εργασίας ορίζεται από την αντίληψη ότι η εργασία δεν μπορεί να διεξαχθεί στον καθορισμένο χρόνο (Pines & Maslach, 1978). Ο φόρτος εργασίας είτε ποιοτικός είτε ποσοτικός οδηγεί σε εξάντληση μειώνοντας την ενέργεια του εργαζόμενου στην προσπάθειά του να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις εργασίας. Οι Cordes and Dougherty (1993) και οι Schaufeli και Enzmann (1998) έχουν καταλήξει ότι ο υπερβολικός

φόρτος εργασίας συνδέεται στενά με τη συναισθηματική εξάντληση. Οι Lee και Ashforth (1996) ανέφεραν ότι η εξάντληση στη συνέχεια προκαλεί κυνισμό και χαμηλή αυτο-αποτελεσματικότητα. Ένας διαχειρίσιμος ή ανεκτός φόρτος εργασίας, από την άλλη πλευρά, θεωρήθηκε χρήσιμος για τους εργαζόμενους για τη βελτίωση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον. Αναφέρθηκε επίσης ότι ο διαχειρίσιμος φόρτος εργασίας προωθεί νέες ευκαιρίες, εξαλείφει τις ανησυχίες και την εξάντληση των εργαζομένων και, ως εκ τούτου, βοηθάει τους εργαζόμενους να αποφύγουν την εξουθένωση (Landsbergis, 1988).

5.2.2. Έλεγχος-Control

Αυτός ο τομέας περιλαμβάνει την εκλαμβανόμενη ικανότητα των εργαζομένων να επηρεάζουν τις αποφάσεις στην εργασία τους, να ασκούν επαγγελματική αυτονομία και να αποκτούν πρόσβαση στους πόρους που απαιτούνται για αποτελεσματική εργασία (Leiter & Maslach, 2003). Η έρευνα έχει αναγνωρίσει μια καθαρή διασύνδεση της απουσίας ελέγχου και των υψηλών επιπέδων άγχους. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι δεν τους επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τις γνώσεις τους ή τις εμπειρίες τους για τη λήψη αποφάσεων νιώθουν ότι δεν έχουν κρίση και αυτονομία στην εργασία τους. Σήμερα οι εργαζόμενοι νιώθουν απουσία ελέγχου γιατί η εργασιακή ζωή τους έχει γίνει χαοτική και ασαφής σαν αποτέλεσμα της οικονομικής ύφεσης. Οι συγχωνεύσεις, οι διαθεσιμότητες, οι απολύσεις και οι αλλαγές στη διοίκηση εξαντλούν συναισθηματικά τους εργαζομένους. (Maslach, 2006).

Τα προβλήματα ελέγχου εμφανίζονται όταν οι εργαζόμενοι έχουν ανεπαρκή εξουσία στην εργασία τους ή δεν είναι σε θέση να διαμορφώσουν το εργασιακό περιβάλλον σύμφωνα με τις αξίες τους. Ένα σημαντικό πρόβλημα ελέγχου εμφανίζεται όταν οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν μια σύγκρουση ρόλων. (role conflict) Η σύγκρουση ρόλων προκύπτει όταν διαφορετικές αρχές εξουσίας στον χώρο εργασίας έχουν αντικρουόμενες απαιτήσεις ή ασυμβίβαστες αξίες. Οι αντιφατικές απαιτήσεις παρεμποδίζουν την ικανότητα των εργαζομένων να τεθούν προτεραιότητες ή να δεσμευθούν πλήρως για το έργο τους. Πολλές μελέτες έχουν διαπιστώσει ότι η σύγκρουση ρόλων σχετίζεται θετικά με την εξάντληση (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al.,1996). Οι Lee και Ashforth (1993) διαπίστωσαν ότι το χαμηλό επίπεδο

αυτονομίας οδηγεί σε μεγαλύτερη ασάφεια ρόλων. Οι μελέτες που εξετάζουν τη σύγκρουση ρόλων συνήθως εξετάζουν και την ασάφεια ρόλων (role ambiguity) δηλαδή την απουσία κατεύθυνσης στην εργασία. Γενικά, η ασάφεια των ρόλων σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση αλλά η σχέση δεν είναι σχεδόν τόσο συνεπής όσο αυτή της σύγκρουσης ρόλων (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 1996).

Ο Leiter και η Maslach (2009) διαπίστωσαν ότι ο μεγαλύτερος έλεγχος στην εργασία παρέχει τη δυνατότητα στους εργαζομένους να εξελιχθούν και να αναπτύξουν επαγγελματική τεχνογνωσία επίσης τους βοηθάει στη λήψη αποφάσεων και στην ανάληψη των ευθυνών των ενεργειών τους. Η συμμετοχική λήψη αποφάσεων διαπιστώθηκε ότι επιτρέπει στους υπαλλήλους να κάνουν καλή χρήση της τεχνογνωσίας και της εμπειρίας τους και ενισχύει την εμπλοκή τους στην εργασία. Οι εργαζόμενοι που είχαν μεγαλύτερο έλεγχο στην εργασία τους ανέφεραν μεγαλύτερη ικανοποίηση και αυξημένη δέσμευση στη δουλειά τους (Leiter & Maslach, 2009).

Αντίθετα οι εργαζόμενοι που έχουν ανεπαρκή έλεγχο στην εργασία τους δεν είναι σε θέση να επιλύουν αποτελεσματικά τα εργασιακά τους προβλήματα. Σε μελέτη των Lasalvia et al. (2009) βρέθηκε ότι ο χαμηλότερος έλεγχος προκαλεί χαμηλότερη προσωπική αποτελεσματικότητα. Σε έρευνα των Rafferty et al. (2001) μεγαλύτερη εξάντληση και κυνισμός διαπιστώθηκαν μεταξύ εργαζομένων με χαμηλότερο επίπεδο ελέγχου ενώ χαμηλότερη προσωπική επίτευξη αναφέρθηκε από υπαλλήλους που είχαν χαμηλό επίπεδο ελέγχου.

5.2.3.Ανταμοιβές-Rewards

Οι ανταμοιβές αποτελούνται από τις εξωτερικές ανταμοιβές -δηλαδή τις κοινωνικές και τις χρηματικές ανταμοιβές- και τις εσωτερικές ανταμοιβές. Οι καθιερωμένες ανταμοιβές είναι οικονομικά προνόμια και κέρδη όμως στις περισσότερες περιπτώσεις οι πιο σημαντικές αμοιβές περιλαμβάνουν την αναγνώριση. Όταν οι άνθρωποι εργάζονται σκληρά και νιώθουν ότι κάνουν το καλύτερο θέλουν να έχουν ανατροφοδότηση για τις προσπάθειες τους. (Maslach, 2006) Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται παραμελημένοι από το σύστημα υλικής και κοινωνικής ανταμοιβής ενός οργανισμού, αισθάνονται ότι δεν είναι συγχρονισμένοι με τις αξίες του. Οι

Siefert et al. (1991) διαπίστωσαν ότι οι ανεπαρκείς ανταμοιβές (οικονομικές, θεσμικές ή κοινωνικές) αυξάνουν την ευαισθησία των ανθρώπων στην εξουθένωση. Η αναντιστοιχία ανταμοιβής και εργασίας συνδέεται με ένα συναίσθημα απώλειας και βρέθηκε προβλεπτικός παράγοντας της εξουθένωσης. Όταν οι εργαζόμενοι δεν λαμβάνουν αυτό που θεωρούν σημαντικό από την επαγγελματική ζωή τους εμφανίζουν εξουθένωση (Lieter & Maslach, 2003)

Το ηθικό του εργαζομένου εξαρτάται υπερβολικά από τις ανταμοιβές και την αναγνώριση. Οι εργαζόμενοι που εργάζονται σκληρά αναμένουν ότι η δουλειά τους θα εκτιμηθεί ανάλογα. Ωστόσο, όταν υποτιμάται, δημιουργείται άγχος οι υπάλληλοι αμφισβητούν τις δεξιότητες τους και αναπτύσσουν αρνητικές αντιλήψεις που τους οδηγούν στην εξουθένωση (Maslach & Leiter, 1997). Σε μια μελέτη των Lasalvia et al., (2009) αναφέρθηκε ότι οι χαμηλότερες αμοιβές προκαλούν υψηλότερο κυνισμό. Επίσης οι Leiter & Maslach με μελέτες τους το 2003 και το 2009 έδειξαν ότι οι αμοιβές συνδέονται αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και τον κυνισμό ενώ σχετίζονται θετικά με την αίσθηση προσωπικής επίτευξης.

5.2.4. Κοινότητα-Community

Η Κοινότητα είναι το συνολικό χαρακτηριστικό της κοινωνικής αλληλεπίδρασης στην εργασία συμπεριλαμβανομένων των συγκρούσεων, της αμοιβαίας υποστήριξης, της εγγύτητας και της ικανότητας των ατόμων να εργάζονται ως ομάδα. Εκτός από τις συναισθηματικές ανταλλαγές και τη βοήθεια, αυτό το είδος κοινωνικής υποστήριξης επιβεβαιώνει τη συμμετοχή σε μια ομάδα με κοινή αίσθηση αξιών (Leiter & Maslach, 2003). Οι εργασιακές σχέσεις περιλαμβάνουν όλο το φάσμα ανθρώπων με το οποίο οι εργαζόμενοι συναναστρέφονται σε τακτική βάση όπως οι δέκτες των υπηρεσιών τους οι συνάδελφοι τους, τα αφεντικά τους, οι υπεύθυνοι , οι πωλητές ή οι άνθρωποι σε μια μεγαλύτερη κοινότητα έξω από τον οργανισμό. Όταν αυτές οι σχέσεις χαρακτηρίζονται από απουσία υποστήριξης και εμπιστοσύνης και από ανεπίλυτες συγκρούσεις τότε υπάρχει μία κατάρρευση στην αίσθηση της κοινότητας. Υπό αυτές τις συνθήκες το άγχος και η εξουθένωση είναι υψηλά και η εργασία γίνεται δύσκολη (Maslach, 2006).

Η έρευνα της εξουθένωσης έχει επικεντρωθεί κυρίως στην κοινωνική υποστήριξη των υπευθύνων και στην υποστήριξη των συναδέλφων. Η θεωρία και η εμπειρική εργασία στον τομέα της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν αποδείξει ότι αυτοί οι τύποι υποστήριξης μπορούν να περιορίσουν την επαγγελματική εξουθένωση επειδή παρέχουν πρακτικά και συναισθηματικά οφέλη για τους εργαζομένους. (Schaufeli & Greenglass, 2001) Η έρευνα της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει δείξει ότι η μεγαλύτερη κοινωνική στήριξη οδηγεί σε μειωμένη επαγγελματική εξουθένωση (Cordes and Dougherty 1993; Greenglass et al., 1998) Το σταθερό εύρημα των ερευνών είναι ότι μια ζωντανή, προσεκτική, ευαισθητοποιημένη κοινότητα είναι ασυμβίβαστη με την εξουθένωση. (Leiter & Maslach, 2003)

5.2.5.Δικαιοσύνη-Fairness

Η δικαιοσύνη είναι ο βαθμός στον οποίο η οργάνωση έχει συνεπείς και δίκαιους κανόνες για όλους. Η αδικία μπορεί να συμβεί με την μεροληψία στον φόρτο εργασίας ή την αμοιβή, την εξαπάτηση ή τις προαγωγές που χειρίζονται ακατάλληλα και δείχνει σύγχυση στο σύστημα αξιών του οργανισμού (Leiter, 2005). Η δικαιοσύνη αντανακλά μερικές ιδιότητες της κοινότητας και των ανταμοιβών και εκφράζει το σεβασμό για τους εργαζομένους και επιβεβαιώνει την αξία τους. Σε έναν οργανισμό όπου οι άνθρωποι μπορούν να εκφράσουν τη διαφωνία τους και ακολούθως αντιμετωπίζονται με σεβασμό και ευγένεια αυτό αποτελεί ένδειξη μιας δίκαιης οργάνωσης. Η δικαιοσύνη είναι επίσης κεντρική ιδέα στη θεωρία της ισότητας σύμφωνα με την οποία η αντίληψη για την ισότητα ή την ανισότητα βασίζεται στην εκλαμβανόμενη από το άτομο ισορροπία μεταξύ των εισροών (δηλαδή του χρόνου, της προσπάθειας και της τεχνογνωσίας) και των εξροών (δηλαδή των ανταμοιβών και της αναγνώρισης).

Οι άνθρωποι με εξουσία έχουν την ευθύνη για τη λήψη αποφάσεων και κρίσεων που επηρεάζουν τους υπαλλήλους, καθώς αυτοί καθορίζουν την κουλτούρα του οργανισμού. Σε ένα δίκαιο περιβάλλον οι άνθρωποι εκφράζουν τις ανησυχίες και τις προθέσεις τους και ακολουθούν σαφείς αντιλήψεις. Οι πόροι και οι ευκαιρίες που διατίθενται ισότιμα σύμφωνα με τους οργανωτικούς στόχους και όχι σύμφωνα με τα προσωπικά συμφέροντα, προωθούν το πραγματικό ενδιαφέρον του υπαλλήλου για το μακροπρόθεσμο καλό του οργανισμού (Leiter & Maslach, 2003). Οι εργαζόμενοι που αντιλαμβάνονται τους προϊσταμένους τους ως δίκαιους και

υποστηρικτικούς είναι λιγότερο ευάλωτοι στην εξουθένωση και είναι περισσότερο δεκτικοί στις μεγάλες οργανωσιακές αλλαγές (Leiter & Harvie, 1998). Επίσης σε έρευνα των Riolli & Savicki (2006) διαπιστώθηκε ότι η έλλειψη δικαιοσύνης στην οργάνωση αποτελεί ισχυρό προβλεπτικό παράγοντα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στην ίδια κατεύθυνση οι Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld και Van Dierendonck (2000) κατέληξαν ότι η έλλειψη ανταποδοτικότητας και η ανισορροπία στη διαδικασία κοινωνικής ανταλλαγής οδηγούν σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

5.2.6.Αξίες-Values

Ο τομέα των αξιών βρίσκεται στο επίκεντρο της σχέσης των ανθρώπων με τη δουλειά τους. Οι αξίες είναι τα ιδανικά και οι στόχοι τα οποία αρχικά προσελκύουν τα άτομα στην εργασία τους και έτσι είναι η κινητήρια σύνδεση του εργαζομένου με τον χώρο εργασίας του πέρα από την ωφελμιστικό αντάλλαγμα του χρόνου και του έργου από τον μισθό (Lieter & Maslach, 2003). Η ευθυγράμμιση της προτεραιότητας και των αξιών μεταξύ του ατόμου και του οργανισμού προάγουν την εργασιακή εμπλοκή και την εργασιακή δέσμευση. Μια αμοιβαία ισορροπία των αξιών είναι σαν μια ψυχολογική σύμβαση που λειτουργεί ως βάση μιας μακροπρόθεσμης σχέσης μεταξύ ενός εργαζομένου και του οργανισμού για τον οποίο εργάζεται. Ο Lieter και η Maslach (1999) διαπίστωσαν ότι όσο μεγαλύτερη είναι η επικάλυψη των αξιών μεταξύ του εργαζομένου και του οργανισμού τόσο μεγαλύτερη είναι η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή απόδοση.

Οι συγκρούσεις αξιών προκύπτουν όταν τα άτομα εργάζονται σε περιβάλλον όπου υπάρχει σύγκρουση μεταξύ των προσωπικών και των οργανωσιακών αξιών. Η σύγκρουση αξιών στην εργασία υπονομεύει την εργασιακή δέσμευση των ατόμων. Όσο μεγαλύτερο είναι το κενό μεταξύ ατομικών και οργανωσιακών αξιών, τόσο πιο συχνά το προσωπικό θα βρεθεί να συμβιβάζεται ανάμεσα στην εργασία που θέλει να κάνει και στην εργασία που πρέπει να κάνει. Η σύγκρουση αξιών προκαλεί την αποσύνδεση των εργαζομένων από την εργασία και τον οργανισμό και ενθαρρύνει την αδιαφορία, τον κυνισμό και την αποπροσωποποίηση. (Lieter & Maslach, 1999) Αυτές οι προστριβές που προκαλούνται από την ασυμφωνία των αξιών αναφέρεται ότι εξαντλούν την ενέργεια των εργαζομένων, μειώνουν τη συμμετοχή τους και

υπονομεύουν την προσωπική αποτελεσματικότητα (Leiter & Maslach, 2009). Οι εργαζόμενοι νοιώθουν πιεσμένοι από τη δουλειά όταν ενεργούν αντιδεοντολογικά και όχι σε συμφωνία με τις προσωπικές τους αξίες. Σε έρευνα των Siegall & McDonald (2004) στο ακαδημαϊκό προσωπικό 135 πανεπιστημιακών σχολών στην Αμερική διαπιστώθηκε ότι η ασυμφωνία μεταξύ των αξιών του ατόμου και του οργανισμού οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζοντας αρνητικά και τις τρεις διαστάσεις της.

6.Επιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης

Αυτό το πλαίσιο των έξι περιοχών της εργασιακής ζωής και της συμφωνίας ή ασυμφωνίας του ατόμου και της εργασίας του έχουν αναγνωριστεί ως οι προσδιοριστικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης. Με δεδομένο ότι η εξουθένωση επίσης συνδέεται με σημαντικές προσωπικές και οργανωσιακές επιπτώσεις υποδεικνύεται ότι η εξουθένωση διαμεσολαβεί ανάμεσα στους στρεσογόνους οργανωσιακούς παράγοντες και τις συνέπειες της εξουθένωσης. Με άλλα λόγια οι ασυμφωνίες-δυσαρμονίες στις έξι περιοχές δεν προκαλούν το αποτέλεσμα (όπως π.χ. την κακή απόδοση) αλλά προκαλούν την εμπειρία της εξουθένωσης και αυτή με τη σειρά της οδηγεί σε σοβαρές προσωπικές και οργανωσιακές συνέπειες. Με έρευνα τους οι Leiter & Shaughnessy (2006) δοκίμασαν αυτό το μοντέλο διαμεσολάβησης και διαπίστωσαν ότι οι έξι τομείς της επαγγελματικής ζωής είναι πράγματι προβλεπτικοί παράγοντες για την επαγγελματική εξουθένωση (ή για την εργασιακή εμπλοκή), οι οποίες με τη σειρά τους είναι προβλεπτικοί παράγοντες για το αποτέλεσμα της οργανωσιακής αλλαγής.

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει σοβαρές επιπτώσεις στο άτομο αλλά και στον οργανισμό. Οι προσωπικές επιπτώσεις αφορούν τη φυσική-σωματική αλλά και την ψυχική υγεία του επαγγελματία, καθώς και τη συμπεριφορά του στην εργασία όσο και στην κοινωνική-προσωπική του ζωή. Σύμφωνα με τον Kahill (1988) σε ψυχοσυναισθηματικό επίπεδο η εξουθένωση συνδέεται με μια ποικιλία σωματικών και νοητικών προβλημάτων όπως χαμηλή αυτοεκτίμηση, απελπισία, άγχος, μελαγχολία και ευερεθιστότητα. Σε έρευνα των Greenglass και Burke (1990) σε εκπαιδευτικούς διαπιστώθηκε ότι η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συνεισφέρει σημαντικά σε πληθώρα ψυχοσωματικών προβλημάτων όπως είναι οι

πονοκέφαλοι και τα καρδιοαγγειακά προβλήματα. Η έρευνα των Maslach & Jackson (1982) επίσης υποδεικνύει ότι η εξουθένωση επηρεάζει αρνητικά την προσωπική ζωή των εργαζομένων καθώς μεταφέρουν τα προβλήματα και τα αρνητικά συναισθήματα του εργασιακού τους χώρου στο σπίτι. Διαπιστώθηκε υποβάθμιση της κοινωνικής τους ζωής, προβλήματα στον γάμο και απόσυρση από το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον.

Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στον οργανισμό περιλαμβάνουν μείωση της απόδοσης των εργαζομένων και της εργασιακής ικανοποίησης, μειωμένη οργανωσιακή δέσμευση, αύξηση στις βραχυχρόνιες απουσίες των υπαλλήλων και αποχώρηση από την εργασία δηλαδή την οριστική παραίτηση από τον οργανισμό (Cordes & Dougherty, 1993). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι η ενθαρρυντική και θετική προδιάθεση που ο εργαζόμενος έχει για τη δουλειά του. Ωστόσο μια δυσμενής αλλαγή στην εργασιακή ικανοποίηση είναι μια δυσδιάκριτη ψυχική κατάσταση και μπορεί να προκληθεί από κάποιον παράγοντα που δεν ευθυγραμμίζεται με τις αντιλήψεις του εργαζομένου. Οι Wolpin J. et al. με την έρευνα τους κατέληξαν ότι η εξουθένωση αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης και όχι το αντίστροφο. Η Piko (2006) έχει επίσης μελετήσει τη σχέση της εργασιακής ικανοποίησης με την επαγγελματική εξουθένωση και διαπίστωσε ότι η εξουθένωση σχετίζεται θετικά με τη δυσαρέσκεια (dissatisfaction) στην εργασία. Από τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης, η συναισθηματική εξάντληση διαπιστώθηκε ότι είναι σημαντικότερη αιτία της μειωμένης εργασιακής ικανοποίησης ή της δυσαρέσκειας στην εργασία.

Η οργανωσιακή δέσμευση μπορεί να οριστεί ως η δύναμη της ταύτισης των εργαζομένων με τον οργανισμό, τους στόχους, τις αξίες και την κουλτούρα του. Περιλαμβάνει τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι ενσωματώνουν τις αξίες του οργανισμού καθώς και την πρόθεση τους να παραμείνουν μέρος αυτού. Οι Meyer και Allen (1991) έχουν προσδιορίσει τρεις διακριτές συνιστώσες της οργανωσιακής δέσμευσης που αντανακλούν την επιθυμία, (συναισθηματική δέσμευση-affective commitment), την ανάγκη (δέσμευση συνέχειας-continuance commitment) και την υποχρέωση (κανονιστική δέσμευση-normative commitment). Η συναισθηματική δέσμευση είναι η συναισθηματική σύνδεση και ταύτιση των εργαζομένων με τον οργανισμό τους. Η δέσμευση συνέχειας περιλαμβάνει το κόστος εγκατάλειψης του

οργανισμού ενώ η κανονιστική δέσμευση είναι η αίσθηση της υποχρέωσης των εργαζομένων να παραμείνουν στον οργανισμό. Αρκετές έρευνες έχουν αναφέρει ότι η επαγγελματική εξουθένωση μειώνει την οργανωσιακή δέσμευση των εργαζομένων. (Maslach et al, 2001; Cordes & Dougherty, 1993) Εντός των τριών διαστάσεων της εξουθένωσης, η συναισθηματική εξάντληση και ο κυνισμός βρέθηκαν έντονα συνδεδεμένες με μειωμένη οργανωσιακή δέσμευση.

Σύμφωνα με τον Alarcon (2011) η εξάντληση και ο κυνισμός έχουν ισχυρές συσχετίσεις με την εργασιακή ικανοποίηση και την οργανωσιακή δέσμευση και μια μέτρια σχέση με την πρόθεση αποχώρησης. Η δυναμική αυτών των σχέσεων μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός ότι όλες αυτές οι μεταβλητές είναι συναισθηματικά προσανατολισμένες. Η πρόθεση αποχώρησης μπορεί να οριστεί ως η συνειδητή και σκόπιμη απόφαση που λαμβάνεται από έναν υπάλληλο να εγκαταλείψει τον οργανισμό για τον οποίο εργάζεται. Όταν οι εργαζόμενοι εξαντλούνται, δυσαρεστημένοι και αποθαρρυνμένοι από τη δουλειά τους σκέφτονται να μετακινηθούν σε άλλη εργασία που μπορεί να τους παρακινήσει. Σε έρευνα των Schaufeli & Bakker (2004) εδραιώνεται εμπειρικά η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή εμπλοκή, στην εξουθένωση και στην πρόθεση αποχώρησης και επιβεβαιώνεται η θετική σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της πρόθεσης αποχώρησης. Επίσης προέκυψε ότι η μειωμένη εργασιακή δέσμευση οδηγεί σε αυξημένη πρόθεση αποχώρησης.

Σε έρευνα των Leiter & Maslach (2009) σε Καναδές νοσοκόμες τα ευρήματα ήταν συνεπή με το μοντέλο διαμεσολάβησης της εξουθένωσης σύμφωνα με το οποίο οι περιοχές της εργασιακής ζωής αποτελούν τους προβλεπτικούς παράγοντες για την εξουθένωση η οποία με τη σειρά της αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα για την πρόθεση αποχώρησης. Ο κυνισμός ήταν η σημαντικότερη διάσταση της εξουθένωσης για την πρόθεση αποχώρησης ενώ οι πιο κρίσιμες περιοχές της εργασιακής ζωής για την αποχώρηση ήταν οι συγκρούσεις αξιών και οι ανεπαρκείς ανταμοιβές. Μια μελέτη σε υπαλλήλους του υπουργείου οικονομικών της Ταϊβάν (Huang, Chuang & Lin, 2003) εξέτασε την υπόθεση ότι η εξουθένωση διαμεσολαβεί μεταξύ των οργανωσιακών πολιτικών και της πρόθεσης αποχώρησης και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η συναισθηματική εξάντληση και ο κυνισμός διαμεσολαβούν αυτών και οδηγούν στην πρόθεση αποχώρησης. Ωστόσο, η σχέση της συναισθηματικής εξάντλησης με την πρόθεση αποχώρησης ήταν πολύ ισχυρότερη από την αντίστοιχη του κυνισμού.

7. Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης

Το 2011, η Ελληνική Πολιτεία, ενεργώντας προς την κατεύθυνση της ευθυγράμμισης σε επίπεδο κανονισμών και διαδικασιών με την Ευρωπαϊκή Ένωση, ψήφισε τον Ν.4018/2011 «Αναδιοργάνωση του συστήματος αδειοδότησης για τη διαμονή αλλοδαπών στη χώρα υπό όρους αυξημένης ασφάλειας» και θεσμοθέτησε την ίδρυση υπηρεσιών μιας στάσης για τη διεκπεραίωση όλων των υποθέσεων που σχετίζονται με τη διαδικασία έκδοσης των τίτλων νόμιμης διαμονής των πολιτών τρίτων χωρών στη Χώρα. Η «Υπηρεσία Μιας Στάσης» (ΥΜΣ), όπως κατά τον σχεδιασμό της αποκλήθηκε με τον Ν. 4018/2011, σύμφωνα με το άρθρο 2 του οποίου, «Η αρμοδιότητα των Δήμων της Χώρας για την παραλαβή των αιτήσεων πολιτών τρίτων χωρών για τη χορήγηση ή την ανανέωση άδειας διαμονής, καθώς και την επίδοση σε αυτούς των αποφάσεων, που εκδίδονται σε συνέχεια των σχετικών αιτήσεων, μεταφέρθηκε στις Υπηρεσίες Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, στη χωρική αρμοδιότητα των οποίων αυτοί υπάγονται».

Η σύσταση των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης στις έδρες των ανά τη Χώρα Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, αποσκοπούσε στην καλύτερη οργάνωση και λειτουργία των εν λόγω υπηρεσιών. Η νομοθετική πρόβλεψη των ΥΜΣ με τη μεταφορά όλων των αρμοδιοτήτων που συνδέονται με τη διαδικασία έκδοσης των τίτλων νόμιμης διαμονής των πολιτών τρίτων χωρών σε μία υπηρεσία, οπωσδήποτε αποτελεί μια θετική εξέλιξη στη μεταναστευτική πολιτική. Η μέχρι πρότινος δηλαδή εμπλοκή δύο διαφορετικών υπηρεσιών (Δήμος και Αποκεντρωμένη Διοίκηση) στη διαδικασία χορήγησης αδειών διαμονής και η υποχρέωση συναλλαγής των ενδιαφερομένων με αμφότερες τις ανωτέρω υπηρεσίες αποτελούσε σοβαρό παράγοντα καθυστέρησης στον χρόνο έκδοσης των αδειών διαμονής και πρόκλησης ποικίλων ζητημάτων ως προς τη χρηστή λειτουργία τη διοίκησης. (Συνήγορος του Πολίτη, 2014) Στην αιτιολογική έκθεση που συνόδευε το σχετικό σχέδιο νόμου γίνεται λόγος για δυσλειτουργίες και καθυστερήσεις στις διαδικασίες χορήγησης αδειών διαμονής σε πολίτες τρίτων χωρών καθώς και για έλλειψη υποδομών και επαρκούς προσωπικού για την εξυπηρέτηση του πολυπληθούς κοινού.

Στην από 27-6-2014 έκθεση του Συνήγορου του Πολίτη αναφέρεται: «Το μεγαλύτερο μέρος των προβλημάτων που έχουν δημιουργηθεί εξ αιτίας της ίδρυσης των ΥΜΣ απορρέει από την δυσκολία του υπάρχοντος προσωπικού, αφενός να διαχειριστεί τον μεγάλο αριθμό υπηκόων τρίτων χωρών που συρρέουν καθημερινά προκειμένου να εξυπηρετηθούν και αφετέρου να ανταποκριθεί στις αυξημένες ανάγκες που έχουν προκύψει εκ του λόγου αυτού, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται εντάσεις και προστριβές στους χώρους υποδοχής και μεγάλες καθυστερήσεις στην εξέταση των εκκρεμών φακέλων αντίστοιχα. Πλέον αυτών η κόπωση, σωματική και ψυχική, που υφίστανται τόσο οι υπήκοοι τρίτων χωρών, όσο και οι υπάλληλοι στην προσπάθειά τους να εξυπηρετηθούν και να εξυπηρετήσουν αντίστοιχα, είναι ένα θέμα το οποίο δεν πρέπει να θεωρηθεί ήσσονος σημασίας» .

Η μετανάστευση στην Ελλάδα βρίσκεται σε ένα κομβικό σημείο. Από τη μία, οι οικονομικοί μετανάστες από την Αλβανία τελούν σε ένα καθεστώς αναπροσαρμογής του καθεστώτος διαμονής τους, καθώς η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει όχι μόνο το νομικό πλαίσιο αλλά και τα κοινωνικά ερείσματα και τις επιδιώξεις τους (Michail, 2013). Ο Streeck (2017) σημειώνει σχετικά ότι η μετανάστευση επηρεάζει τα πρότυπα κοινωνικής ένταξης της εκάστοτε χώρας, ιδιαίτερα δε όταν οι μετανάστες συγκροτούν κλειστούς θύλακες εντός των οποίων διατηρούνται αναλλοίωτα τα κοινωνικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά των χωρών καταγωγής τους. Ακόμα, όμως, και όσοι πληρούν τις νομικές προϋποθέσεις και έχουν τη δυνατότητα να ανανεώσουν τις άδειες διαμονής τους αμφιταλαντεύονται μεταξύ της ενσωμάτωσης στην ελληνική κοινωνία, υπό τους κραδασμούς της επιδεινούμενης οικονομικής κρίσης, και της επιστροφής στην πατρίδα, από την οποία, όμως, πολλοί έχουν διακόψει τους βιοτικούς δεσμούς εδώ και δεκαετίες (Michail, 2013).

Από την άλλη, η Ελλάδα βρίσκεται στο επίκεντρο της ευρωπαϊκής πολιτικής για τη μετανάστευση, δεδομένου ότι αποτελεί ένα από τα πρώτα σημεία εισόδου στην ευρωπαϊκή επικράτεια για τον μεγάλο αριθμό προσφύγων από τη Μέση Ανατολή που καταφθάνουν στην ήπειρο από το 2015 και έπειτα (Andreouli et al., 2017). Οι γεωπολιτικές αυτές εξελίξεις έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις αντιλήψεις των Ελλήνων, οι οποίοι σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες, επιζητούν την εφαρμογή μιας περισσότερο περιοριστικής πολιτικής σχετικά με τη

μετανάστευση. Αν και οι οικονομικές αναλύσεις αποδεικνύουν ότι οι αθρόες μεταναστεύσεις έχουν, συνήθως, θετική επίδραση στις οικονομίες των χωρών, οι σκεπτικιστές επισημαίνουν την επίδραση της μετανάστευσης στην αγορά εργασίας και στην κοινωνική πρόνοια, λόγω της σχετικής δυσκολίας ανακατανομής των οικονομικών ωφελειών από τους εργοδότες στο κοινωνικό σύνολο (Bisin & Zanella, 2017).

Στο ιδιαίτερο αυτό κοινωνικό-οικονομικό κλίμα οι εργαζόμενοι στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης καλούνται να διαχειριστούν τα πολυπληθή αιτήματα των αλλοδαπών, ενεργώντας στα πλαίσια ενός πολύπλοκου νομικού και διοικητικού καθεστώτος που διέπει τη χορήγηση και ανανέωση των αδειών διαμονής των πολιτών τρίτων χωρών. Σύμφωνα με τον Τερζή (2018) οι εργαζόμενοι στις ΔΑΜ της Ελλάδας αποτελούν μία *sui generis* κατηγορία εργαζομένων. Η διακρίνουσα ιδιαιτερότητά τους αντικατοπτρίζεται, μεταξύ άλλων, και στην απροθυμία των δημοσίων υπαλλήλων να υπηρετήσουν σε αυτές τις Διευθύνσεις. Είναι ενδεικτικό το γεγονός ότι για τη στελέχωση των ΔΑΜ ο Ν.4018/2011 έδινε τη δυνατότητα μετάταξης ή μεταφοράς προσωπικού από άλλες Υπηρεσίες κατά παρέκκλιση των γενικών-οριζόντιων διατάξεων για την κινητικότητα των υπαλλήλων.

Επιπρόσθετα με τους τελευταίους νόμους και τις σχετικές εγκυκλίους, το Υπουργείο Εσωτερικών έρχεται να καλύψει την ανάγκη εκσυγχρονισμού και απλοποίησης του υφιστάμενου συστήματος αδειοδότησης των Πολιτών Τρίτων Χωρών. Σε εφαρμογή του υφιστάμενου Νομοθετικού Πλαισίου στις ΔΑΜ μεταβιβάζονται αδιαλείπτως νέες αρμοδιότητες από το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής. Αυτές συνοδεύονται από την ανάληψη της υποχρέωσης εξέτασης φακέλων και διεκπεραίωσης, χρονιζόντων επί σειρά ετών, υποθέσεων που παραλήφθηκαν από τις κεντρικές Υπηρεσίες του Υπουργείου.

Το γεγονός αυτό έχει προκαλέσει σοβαρές δυσχέρειες στην εύρυθμη λειτουργία των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης. Οι δυσμενείς επιπτώσεις του φαινομένου της αθρόας προσέλευσης των Πολιτών τρίτων Χωρών (ΠτΧ) και των πληρεξουσίων τους στα κτίρια των Διευθύνσεων καθίστανται εμφανείς τόσο στους εργαζόμενους όσο και στους ίδιους τους εξυπηρετούμενους από τις ΔΑΜ. Η εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ασφάλειας και αποτελεσματικότητάς έγκειται, μεταξύ άλλων, και στην εξασφάλιση των απαιτούμενων πόρων

-ανθρώπων, υλικοτεχνικών, παροχή υποστήριξης- δεδομένου ότι μέρος των δυσλειτουργιών που έχουν έως σήμερα καταγραφεί αποδίδεται στην έλλειψη υποδομών και επαρκούς προσωπικού των υπηρεσιών που ασκούν την αρμοδιότητα έκδοσης των αδειών διαμονής για πολίτες τρίτων χωρών. Η ορθολογικότερη αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών και η καταγραφή των στάσεων και συναισθημάτων των εργαζομένων στις ΔΑΜ μπορούν να συμβάλλουν στην ψυχική υγεία και στην εργασιακή ικανοποίηση των ίδιων των εργαζομένων και μέσω αυτών στη διασφάλιση των δικαιωμάτων μιας ευάλωτης ομάδας του ελληνικού πληθυσμού, των Πολιτών Τρίτων Χωρών και στην ομαλότερη ένταξή τους στην ελληνική κοινωνία .

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

8. Μεθοδολογία έρευνας

8.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Αντικειμενικός σκοπός της παρούσας μελέτης αποτελεί η μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ. & Α. Μακεδονίας & Θράκης. Δεδομένου ότι αυτή ορίζεται ως ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, το ερευνητικό ενδιαφέρον εστιάζεται στη μέτρηση καθεμιάς από τις τρεις διαστάσεις, οι οποίες συνθέτουν το φαινόμενο.

Παράλληλος στόχος της εργασίας αποτελεί η αξιολόγηση της επίδρασης των δημογραφικών στοιχείων στο βαθμό της εξουθένωσης των συγκεκριμένων εργαζομένων Τα ερευνητικά ερωτήματα διαμορφώνονται ως εξής:

- 1) Ποιο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Κ.& Α. Μακεδονίας & Θράκης;
- 2) Ποια είναι η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στην επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ.& Α. Μακεδονίας & Θράκης;

8.2. Το δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι εργαζόμενοι των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης (ΔΑΜ) Κ.&Α. Μακεδονίας και Θράκης οι οποίες ανήκουν διοικητικά στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης. Τον πληθυσμό-στόχο της έρευνας αποτέλεσαν οι εργαζόμενοι στις έδρες αυτών. (Αλεξανδρούπολη, Βέροια, Δράμα, Έδεσσα, Θεσσαλονίκη, Καβάλα, Κατερίνη, Κιλκίς, Κομοτηνή, Ξάνθη, Πολύγυρος, Σέρρες). Στην έρευνα πήραν μέρος 103 εργαζόμενοι από τους 183 εργαζόμενους στις συγκεκριμένες μονάδες (Μητρώο Εργαζομένων Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας- Θράκης) με το ποσοστό συμμετοχής να αντιστοιχεί στο 56,28 % του δείγματος.

8.3. Μέθοδος

Η μελέτη αυτή βασίστηκε σε μια ερευνητική προσέγγιση η οποία χρησιμοποιεί το ανώνυμο γραπτό ερωτηματολόγιο ως εργαλείο για τη συλλογή των ποσοτικών δεδομένων. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω του GoogleForms, το πλεονέκτημα των φορμών αυτών, είναι ότι διαμοιράζονται και συμπληρώνονται online από τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Αναλυτικότερα, ως προς τη διαδικασία, είχε αποσταλεί ένα ενημερωτικό e-mail στη Διεύθυνση Πληροφορικής της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης προκειμένου να εγκριθεί το αίτημα για τη διαβίβαση του υπερ-συνδέσμου του ερωτηματολογίου στο σύνολο των εργαζομένων των συγκεκριμένων ΔΑΜ. Στη συνέχεια το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά στο σύνολο του πληθυσμού, επιχειρώντας την πλήρη απογραφή των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ. &Α. Μακεδονίας-Θράκης (N=183).

Στους ερωτώμενους τονίστηκε πως τα δεδομένα που θα συλλεχθούν δεν είναι προσωποποιημένα ώστε να επιτευχθεί η αύξηση του ποσοστού συμμετοχής, αλλά και ειλικρίνειας στις απαντήσεις. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο χρονικό διάστημα από 16/10/2018 έως 11/1/2019.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τα εξής τμήματα :

Α' Τμήμα: Περιλαμβάνει πληροφορίες που αφορούν τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά-στοιχεία του δείγματος όπως φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, οικογενειακή κατάσταση, έτη προϋπηρεσίας και υπηρεσιακή κατάσταση.

Β' Τμήμα: Περιλαμβάνει το σταθμισμένο στα ελληνικά δεδομένα από τους Αναγνωστόπουλο & Παπαδάτου (1992) ερωτηματολόγιο καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory- MBI, 1986) Η ελληνική εκδοχή του ερωτηματολογίου αποτελεί ένα σύντομο, εύχρηστο, δομικά έγκυρο και εσωτερικά αξιόπιστο όργανο μέτρησης των στάσεων και των συναισθημάτων του επαγγελματία απέναντι σε όσους παρέχει υπηρεσίες και απέναντι στην εργασία του.(Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 22 ερωτήσεις και μετρά τις τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης:

α) τη συναισθηματική εξάντληση

β) την αποπροσωποποίηση

γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων

Στην υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης αντιστοιχούν 9 ερωτήσεις οι 1,2,3,6,8,13,14,16 και 20,στην αποπροσωποποίηση 5 ερωτήσεις οι 5,10,11,15 και 22 και στην έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων αντιστοιχούν 8 ερωτήσεις οι 4,7,9,12,17,18,19 και 21.

Οι απαντήσεις δίνονται από τον ερωτώμενο βάσει μιας επταβάθμιας κλίμακας Likert που εκτείνεται από το 0 («ποτέ») έως το 6 («κάθε μέρα»).

Στην κλίμακα μέτρησης παριστάνεται η συχνότητα με την οποία το άτομο έχει βιώσει στο χώρο εργασίας τις συναισθηματικές καταστάσεις ή τις αντιδράσεις που περιγράφονται στο κάθε θέμα.

Η αντιστοιχία της επταβάθμιας κλίμακας:

0 = Ποτέ

1 = Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο

2 = Μία φορά τον μήνα ή λιγότερο

3 = Μερικές φορές τον μήνα

4 = Μία φορά την εβδομάδα

5 = Μερικές φορές την εβδομάδα

6 = Κάθε μέρα

Υψηλές τιμές στις υποκλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και χαμηλές τιμές στην υποκλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων δηλώνουν αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η κατάταξη της εξουθένωσης σε χαμηλή, μέτρια και υψηλή σε σχέση με τις τιμές στις τρεις υποκλίμακες δίνεται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 1. *Οριακές τιμές που αντιστοιχούν σε χαμηλά μέτρια και υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης*

Υποκλίμακα	Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Συναισθηματική εξάντληση	< 20	21-30	≥31
Προσωπικά επιτεύγματα	≥42	41-36	≤35
Αποπροσωποποίηση	≤5	6-10	≥11

Πηγή: Αναγνωστόπουλος- Παπαδάτου, 1992

Η καταγραφή των δεδομένων της έρευνας έγινε στο περιβάλλον του Microsoft Excel 2007. Οι πληροφορίες που συλλέχτηκαν, κωδικοποιήθηκαν και αναλύθηκαν με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 20.0. Οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκαν ως εξαρτημένες μεταβλητές και εξετάστηκαν σε σχέση με τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά ως ανεξάρτητες μεταβλητές.

8.4. Περιγραφή δείγματος

Δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν με πίνακες και διαγράμματα τα δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία του δείγματος το οποίο αποτελείται από 103 εργαζόμενους.

ΦΥΛΟ

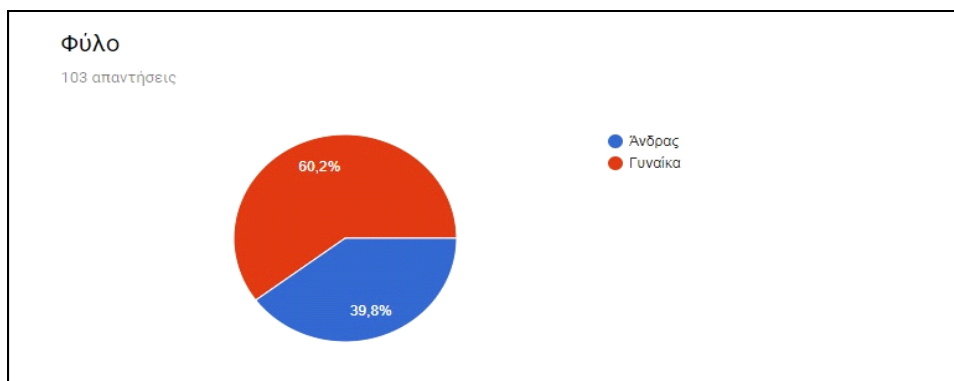
Τα στοιχεία που αφορούν τη μεταβλητή του φύλου παρουσιάζονται στον ακόλουθο Πίνακα 2 και Γράφημα 1.

Πίνακας 2. *Φύλο*

Ερωτήσεις	Κατηγορίες	N	f%
Φύλο	Άνδρας	41	39,80%
	Γυναίκα	62	60,20%

N :Συχνότητα

f% : Σχετική συχνότητα



Γράφημα 1. Φύλο

Παρατηρούμε ότι το δείγμα αποτελείται από 62 γυναίκες και από 41 άντρες με τα αντίστοιχα ποσοστά να είναι 60,2% (γυναίκες) και 39,8% (άνδρες) σε αντίθεση με τα στοιχεία της ΑΔΕΔΥ (2016) σύμφωνα με τα οποία αναφορικά με το φύλο των απασχολούμενων στον Δημόσιο τομέα (ως τακτικό προσωπικό) υπερτερεί το ανδρικό φύλο αφού το 53% είναι άνδρες και το 47% γυναίκες.

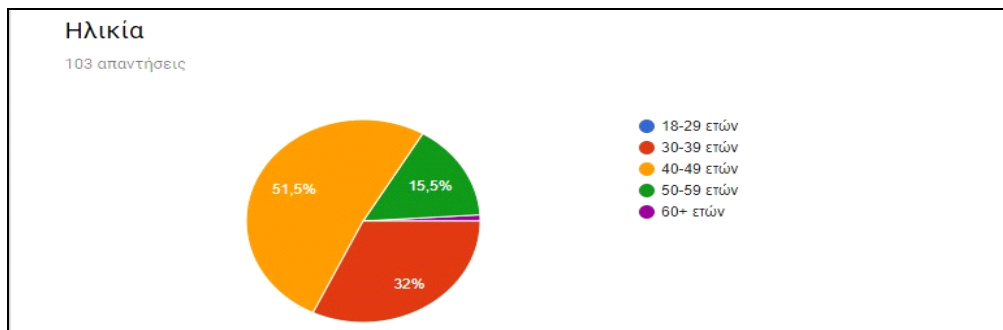
ΗΛΙΚΙΑ

Πίνακας 3. Ηλικία

Ερωτήσεις	Κατηγορίες	N	f%
Ηλικία	30-39	33	32
	40-49	53	51,5
	50-59	16	15,5
	60+	1	1

N : Συχνότητα

f% : Σχετική συχνότητα



Γράφημα 2. Ηλικία

Από τον Πίνακα 4 και Γράφημα 3 συμπεραίνουμε ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 40-49 ετών με το αντίστοιχο ποσοστό να είναι 51,5% και ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα των 30-39 ετών με ποσοστό 32% και αυτή των 50-59 με 15,5%. Αξιοσημείωτο είναι το μηδενικό ποσοστό υπαλλήλων νεότερης ηλικίας 18-29 ετών γεγονός που αντανακλά τις ελάχιστες προσλήψεις μόνιμου προσωπικού στο Δημόσιο τομέα κατά την τελευταία οκταετία της κρίσης χρέους. Επίσης στην ηλικιακή ομάδα 60+ καταγράφεται μόνο ένας συμμετέχοντας. Στοιχεία που έρχονται σε συμφωνία με τα στοιχεία της ΑΔΕΔΥ (2016) σύμφωνα με τα οποία οι δύο ηλικιακοί πόλοι των κάτω των 30 και άνω των 55 ετών παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά 6,4% και 14,6% αντίστοιχα.

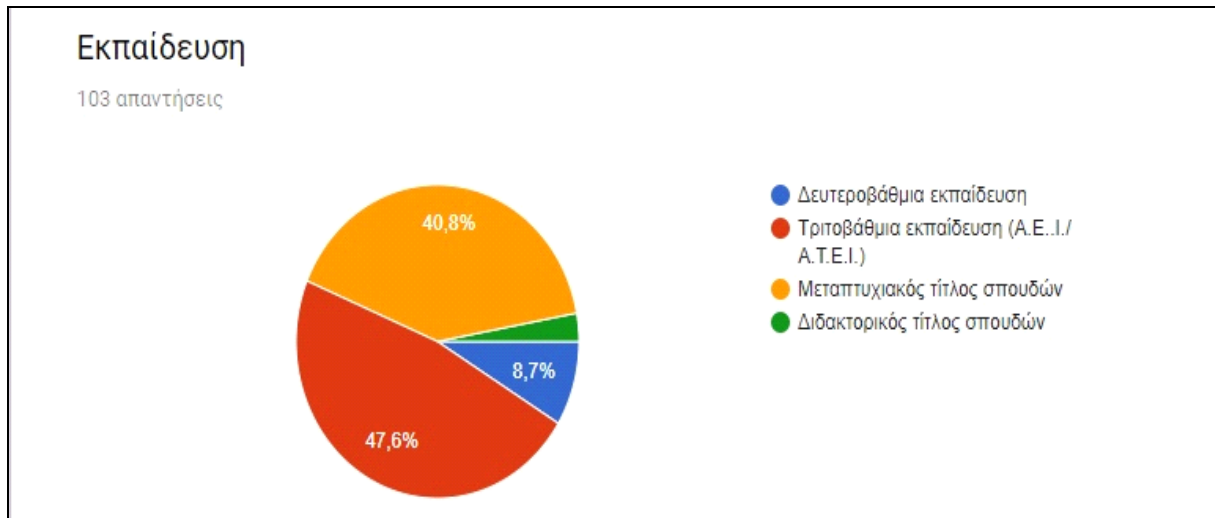
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Πίνακας 4. Εκπαίδευση

Ερωτήσεις	Κατηγορίες	N	f%
Ηλικία	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	9	8,7
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση (Α.Ε..Ι./Α.Τ.Ε.Ι.)	49	47,6
	Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών	42	40,8
	Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3	2,9

N : Συχνότητα

f% : Σχετική συχνότητα



Γράφημα 3. Εκπαίδευση

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα ευρήματα ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος το οποίο καταγράφεται ιδιαίτερα υψηλό. Από τον Πίνακα 5 και Γράφημα 4 προκύπτει ότι το 47,6% (49 υπάλληλοι) είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 40,8% (42 υπάλληλοι) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και το 2,9% (3 υπάλληλοι) είναι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος. Μόλις το 8,6% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Η εργασιακή ασφάλεια του Δημοσίου τομέα προσελκύει υψηλού γνωστικού επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό. Επιπρόσθετα ο κίνδυνος των απολύσεων και της διαθεσιμότητας οδηγεί τους υπαλλήλους σε προγράμματα διαρκούς επιμόρφωσης, μετεκπαίδευσης και απόκτησης μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών. Τα αποτελέσματα του δείγματος αντικατοπτρίζουν το γενικότερο επίπεδο μόρφωσης των τακτικών υπαλλήλων του Δημοσίου. Σύμφωνα με στοιχεία της ΑΔΕΔΥ (2016) το εκπαιδευτικό επίπεδο του τακτικού προσωπικού θεωρείται ιδιαίτερα υψηλό αφού την σχετικά μεγαλύτερη κατηγορία εκπροσωπούν οι εργαζόμενοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (39,86%) ενώ τα $\frac{3}{4}$ περίπου του προσωπικού (73,48%) που απαρτίζουν τον κύριο όγκο του είναι πανεπιστημιακής και τεχνολογικής εκπαίδευσης καθώς και προσωπικό ειδικών θέσεων (ένστολοι) περιορίζοντας τους κατόχους της υποχρεωτικής και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 25,2%.

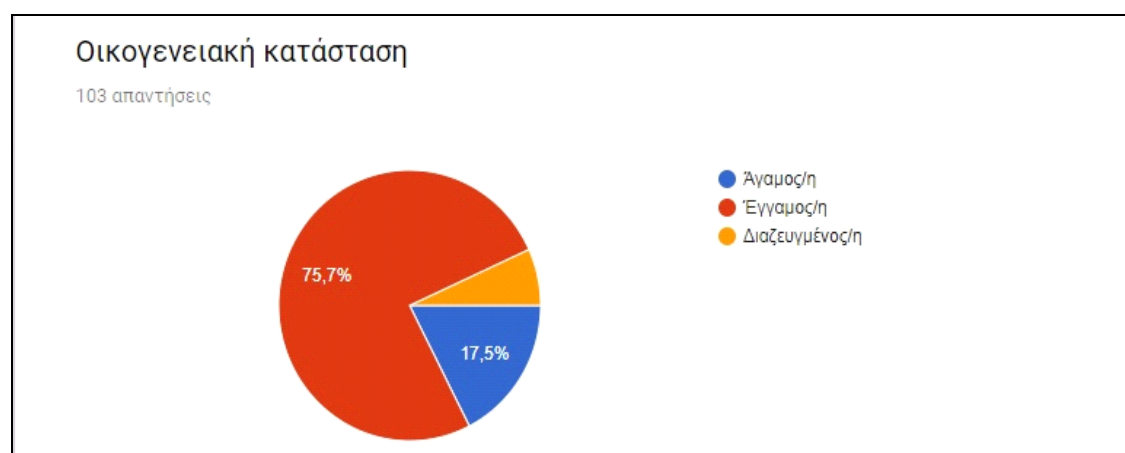
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Πίνακας 5. Οικογενειακή κατάσταση

Ερωτήσεις	Κατηγορίες	N	f%
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	18	17,5
	Έγγαμος/η	78	75,7
	Διαζευγμένος/η	7	6,8

N : Συχνότητα

f% : Σχετική συχνότητα



Γράφημα 4. Οικογενειακή κατάσταση

Ως προς τη μεταβλητή οικογενειακή κατάσταση η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι με ποσοστό 75,7% (78 υπάλληλοι). Οι άγαμοι αποτελούν το 17,5% του δείγματος με 18 υπαλλήλους και οι διαζευγμένοι το 6,8% με 7 υπαλλήλους.

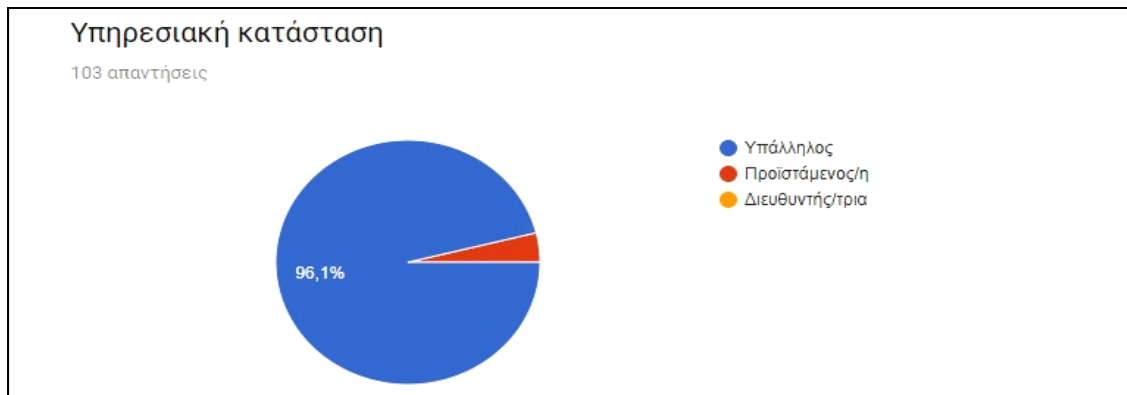
ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Πίνακας 6. Υπηρεσιακή κατάσταση

Ερωτήσεις	Κατηγορίες	N	f%
Φύλο	Υπάλληλος	99	96,1%
	Προϊστάμενος/η	4	3,9%

N : Συχνότητα

f% : Σχετική συχνότητα



Γράφημα 5. Υπηρεσιακή κατάσταση

Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων δεν κατέχουν θέση ευθύνης ποσοστό 96,1% (99 υπάλληλοι) ενώ μόλις το 3,9% του δείγματος (4 υπάλληλοι) είναι προϊστάμενοι. Δεν συμμετείχαν στην έρευνα οι Διευθυντές των υπηρεσιών.

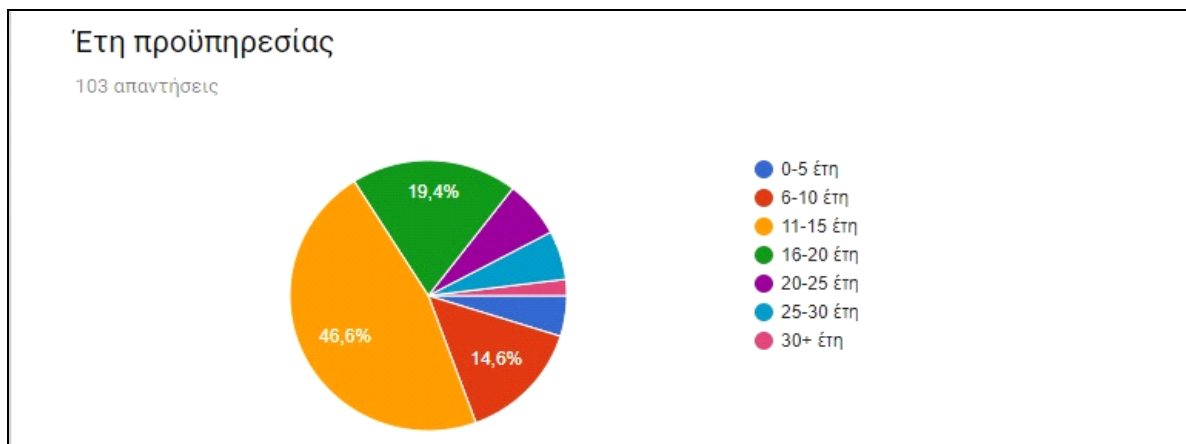
ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Πίνακας 7. Έτη προϋπηρεσίας

Ερωτήσεις	Κατηγορίες	N	f%
Έτη προϋπηρεσίας	0-5 έτη	5	4,9
	6-10 έτη	15	14,6
	11-15 έτη	48	46,6
	16-20 έτη	20	19,4
	20-25 έτη	7	6,8
	25-30 έτη	6	5,8
	30+ έτη	2	1,9

N : Συχνότητα

f% : Σχετική συχνότητα



Γράφημα 6. Έτη προϋπηρεσίας

Είναι εμφανές ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος έχει προϋπηρεσία 11-15 έτη (46,6%, 48 εργαζόμενοι) και ακολουθούν οι υπάλληλοι προϋπηρεσίας 16-20 ετών με ποσοστό 19,4% (20 υπάλληλοι) δηλαδή προϋπηρεσία από 11-20 έτη κατέχει το 66 % του δείγματος. Οι εργαζόμενοι με 6-10 έτη προϋπηρεσίας εμφανίζουν ποσοστό 14,6%, οι υπάλληλοι με 20-25 έτη 6,8% και ακολουθεί με 5,8% η τάξη προϋπηρεσίας 25-30 ετών. Τέλος, προϋπηρεσία 30+ κατέχει μόνο το 1,9% του δείγματος σε απόλυτο αριθμό 2 υπάλληλοι.

8.5. Καταγραφή επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης

Στο μέρος αυτό της εργασίας θα καταγραφεί το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Κ.& Α. Μακεδονίας & Θράκης. Για την πραγματοποίηση αυτού του στόχου αξιοποιήθηκε το Β΄ Τμήμα του ερωτηματολογίου το οποίο περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach. Το συγκεκριμένο εργαλείο αποτελείται από 22 ερωτήσεις και μετρά τις τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης:

- α) τη συναισθηματική εξάντληση
- β) την αποπροσωποποίηση
- γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων

Όπως προαναφέρθηκε στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης αντιστοιχούν 9 ερωτήσεις, στη διάσταση της αποπροσωποποίησης 5 και σε αυτή των προσωπικών επιτευγμάτων 8 ερωτήσεις. Οι απαντήσεις δόθηκαν μέσω μιας επταβάθμιας κλίμακας Likert που εκτείνεται από το 0 («ποτέ») έως το 6 («κάθε μέρα»). Η κατάταξη της εξουθένωσης σε χαμηλή, μέτρια και υψηλή σε σχέση με τις τιμές στις τρεις υποκλίμακες δίνεται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 8. *Οριακές τιμές που αντιστοιχούν σε χαμηλά μέτρια και υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης*

Υποκλίμακα	Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Συναισθηματική εξάντληση	< 20	21-30	≥31
Προσωπικά επιτεύγματα	≥42	41-36	≤35
Αποπροσωποποίηση	≤5	6-10	≥11

Πηγή: Αναγνωστόπουλος- Παπαδάτου, 1992

Υψηλές τιμές στις υποκλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και χαμηλές τιμές στην υποκλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων δηλώνουν αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Μέτριες τιμές και στις τρεις διαστάσεις αντιστοιχούν σε μέτρια εξουθένωση. Τέλος χαμηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και υψηλές τιμές σε αυτή των προσωπικών επιτευγμάτων αντιστοιχούν σε χαμηλού επιπέδου εξουθένωση.

Για τη διαπίστωση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης του δείγματος θα συγκριθούν τα επίπεδα τιμών της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και των προσωπικών επιτευγμάτων με τις αντίστοιχες οριακές τιμές του Πίνακα. Αρχικά υπολογίστηκαν οι μέσες τιμές για κάθε μία από τις 22 ερωτήσεις και στη συνέχεια αθροίστηκαν οι μέσες τιμές των ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε μία από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα δίνονται στον Πίνακα 9:

Πίνακας 9. Μέσες τιμές επαγγελματικής εξουθένωσης

Κατηγορίες	M.T.
Συναισθηματική εξάντληση	30.3
Αποπροσωποποίηση	13
Προσωπικά επιτεύγματα	30

M.T.=Μέση τιμή

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα του Πίνακα με τις οριακές τιμές του Πίνακα προκύπτει ότι η μέση τιμή της συναισθηματικής εξάντλησης είναι 30.3 ξεπερνά το ανώτατο όριο της μέτριας εξουθένωσης και χαρακτηρίζεται υψηλή, η μέση τιμή των προσωπικών επιτευγμάτων είναι 30 δηλαδή ≤ 35 άρα χαμηλή και αντιστοιχεί σε υψηλή εξουθένωση και η μέση τιμή της αποπροσωποποίησης είναι 13 στη βαθμίδα ≥ 11 δηλαδή είναι υψηλή και καταδεικνύει υψηλή εξουθένωση. Συνεπώς οι μέσες τιμές και στις τρεις υποκλίμακες αντιστοιχούν σε υψηλού επιπέδου επαγγελματική εξουθένωση.

8.6. Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και δημογραφικών χαρακτηριστικών

Για την ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στην έρευνα, χρησιμοποιήθηκε η απλή μη συσχετισμένη Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA). Το συγκεκριμένο εργαλείο, διευκρινίζει εάν δύο ή περισσότερες ομάδες τιμών έχουν πολύ διαφορετικούς μέσους όρους. Οι απαντήσεις προέρχονται από διαφορετικά άτομα και τα υποσύνολα μπορεί να έχουν διαφορετικό αριθμό ατόμων.

Στην Κωδικοποίηση των απαντήσεων, ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία:

- Το Ποτέ βαθμολογήθηκε με 0
- Το Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο, βαθμολογήθηκε με 1
- Το Μια φορά τον μήνα ή λιγότερο, βαθμολογήθηκε με 2
- Το Μερικές φορές τον μήνα, βαθμολογήθηκε με 3
- Το Μια φορά την εβδομάδα, βαθμολογήθηκε με 4
- Το Μερικές φορές την εβδομάδα, βαθμολογήθηκε με 5
- Το Κάθε μέρα, βαθμολογήθηκε με 6

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν τα δύο διαφορετικά φύλα και καθώς η πιθανότητα του ελέγχου Levene δεν είναι σημαντική (μεγαλύτερη από την τιμή 0,05) οι διακυμάνσεις παρουσιάζουν ομοιογένεια.

Επομένως, φαίνεται ότι υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων, μόνο ως προς το έναν άξονα της επαγγελματικής εξουθένωσης, αυτόν της Προσωπικής ολοκλήρωσης $F_{1.101} = 4,01, p = 0.048$

Αναλυτικότερα, αναφορικά με την προσωπική ολοκλήρωση ο μέσος όρος ανδρών είναι $M.O. = 28,05, SD = 8,35$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των γυναικών $M.O. = 31,37, SD = 8,17$. Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει το όριο ≤ 35 , μπορεί να ειπωθεί ότι και για τα δύο φύλα, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους άνδρες είναι υψηλότερος στον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων.

Αναφορικά με την ηλικία, οι συμμετέχοντες χωρίστηκαν σε πέντε διαφορετικές ηλικιακές ομάδες:

- Από 18 έως 29 ετών
- Από 30 έως 39 ετών
- Από 40 έως 49 ετών
- Από 50 έως 59 ετών
- 60 ετών και άνω

Δεδομένου ότι δεν συμμετείχε κανένα άτομο με ηλικία από 18 έως 29 ετών και μόνο ένα άτομο με ηλικία άνω των 60 ετών, οι εν λόγω κατηγορίες αποκλείστηκαν από την έρευνα, βάση της υπόδειξης του στατιστικού πακέτου.

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι τέσσερις διαφορετικές ηλικιακές ομάδες και καθώς η πιθανότητα του ελέγχου Levene δεν είναι σημαντική (μεγαλύτερη από την τιμή 0,05) οι διακυμάνσεις παρουσιάζουν ομοιογένεια. Επομένως, φαίνεται ότι υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των τεσσάρων ηλικιακών ομάδων, ως και προς τους τρεις άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης

- Στην συναισθηματική εξάντληση $F_{3.99} = 3.31, p = 0.023$
- Στον άξονα της Αποπροσωποποίησης $F_{3.99} = 3,68, p = 0.015$
- Στον άξονα της Προσωπικής Ολοκλήρωσης $F_{3.99} = 6,11, p = 0.001$

Για να εντοπιστεί ποια ηλικιακή ομάδα απαντάει διαφορετικά από τις υπόλοιπες, χρησιμοποιήθηκε ο μη συσχετισμένος έλεγχος t, ώστε να υπολογιστεί αν οι μέσοι όροι των απαντήσεων των τεσσάρων ομάδων που κατασκευάστηκαν, διαφέρουν σημαντικά ο ένας από τον άλλον.

Συγκρίνοντας τους συμμετέχοντες με ηλικία από 30 έως 39 ετών με όσους έχουν ηλικία από 50 έως 59 ετών, προέκυψε ότι οι μέσοι όροι των απαντήσεων τους και στους τρεις άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν σημαντική στατιστική διαφορά.

Αναλυτικότερα, στην συναισθηματική εξάντληση ο μέσος όρος των ατόμων με ηλικία από 30 έως 39 ετών είναι $M.O. = 32,48, SD = 9,65$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των ατόμων με ηλικία από 50 έως 59 $M.O. = 25,56, SD = 11,75$ ($t = 2.19, df = 47, 2-tailed p = 0.033$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και τα όρια αυτής 21-30 και ≥ 31 , μπορεί να ειπωθεί ότι για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 30 έως 39 ετών, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 50 έως 59 ετών είναι μέτριος, στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης

Ομοίως για τον άξονα της αποπροσωποποίησης, ο μέσος όρος των ατόμων με ηλικία από 30 έως 39 ετών είναι $M.O. = 13,91, SD = 5,22$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των ατόμων με ηλικία από 50 έως 59 $M.O. = 9,25, SD = 7,31$ ($t = 2.56, df = 47, 2-tailed p = 0.014$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει, τα όρια 6-10 και ≥ 11 , μπορεί να ειπωθεί ότι για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 30 έως 39 ετών, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 50 έως 59 ετών είναι μέτριος, στον άξονα της αποπροσωποποίησης.

Τέλος, για τον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων, ο μέσος όρος των ατόμων με ηλικία από 30 έως 39 ετών είναι $M.O. = 27,33, SD = 7,51$ και είναι σημαντικά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο των ατόμων με ηλικία από 50 έως 59 $M.O. = 37, SD = 7,18$ ($t = -4,29, df = 47, 2-tailed p = 0.001$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και το όριο ≤ 35 , μπορεί να ειπωθεί ότι

για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 30 έως 39 ετών, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 50 έως 59 ετών είναι μέτριος, στον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων.

Συγκρίνοντας τους συμμετέχοντες με ηλικία από 40 έως 49 ετών με όσους έχουν ηλικία από 50 έως 59 ετών, προέκυψε ότι οι μέσοι όροι των απαντήσεων τους παρουσιάζουν σημαντική στατιστική διαφορά μόνο σε δύο άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Αναλυτικότερα, για τον άξονα της αποπροσωποποίησης, ο μέσος όρος των ατόμων με ηλικία από 40 έως 49 ετών είναι $M.O. = 13,72$, $SD = 5,77$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των ατόμων με ηλικία από 50 έως 59 $M.O. = 9,25$, $SD = 7,31$ ($t = 2.55$, $df = 67$, 2 -tailed $p = 0.013$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει τα όρια 6-10 και ≥ 11 , μπορεί να ειπωθεί ότι για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 40 έως 49 ετών, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 50 έως 59 ετών είναι μέτριος, στον άξονα της αποπροσωποποίησης.

Τέλος, για τον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων, ο μέσος όρος των ατόμων με ηλικία από 40 έως 49 ετών είναι $M.O. = 29,47$, $SD = 8,13$ και είναι σημαντικά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο των ατόμων με ηλικία από 50 έως 59 $M.O. = 37$, $SD = 7,18$ ($t = -3,33$, $df = 67$, 2 -tailed $p = 0.001$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει και το όριο ≤ 35 , μπορεί να ειπωθεί ότι για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 40 έως 49 ετών, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 50 έως 59 ετών είναι μέτριος, στον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων

Εστιάζοντας στο εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, προέκυψε ότι μπορούν να χωριστούν οι ερωτώμενοι στις εξής κατηγορίες:

- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- Κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου
- Κάτοχοι Διδακτορικού τίτλου

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι τέσσερις διαφορετικές ομάδες και καθώς η πιθανότητα του ελέγχου Levene δεν είναι σημαντική (μεγαλύτερη από την τιμή 0,05) οι διακυμάνσεις παρουσιάζουν ομοιογένεια. Ωστόσο δεν εντοπίστηκε κάποια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τους άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης, μεταξύ των διαφορετικών εκπαιδευτικών επιπέδων

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση, των συμμετεχόντων, προέκυψε ότι μπορούν να χωριστούν οι ερωτώμενοι στις εξής κατηγορίες:

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι τρεις διαφορετικές κατηγορίες και καθώς η πιθανότητα του ελέγχου Levene δεν είναι σημαντική (μεγαλύτερη από την τιμή 0,05) οι διακυμάνσεις παρουσιάζουν ομοιογένεια. Επομένως, φαίνεται ότι υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των τριών κατηγοριών μόνο ως προς τον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης

- Στην συναισθηματική εξάντληση $F_{2,100} = 5,31, p = 0.006$

Για να εντοπιστεί ποια κατηγορία απαντάει διαφορετικά από τις υπόλοιπες, χρησιμοποιήθηκε ο μη συσχετισμένος έλεγχος t, ώστε να υπολογιστεί αν οι μέσοι όροι των απαντήσεων των τριών ομάδων που κατασκευάστηκαν, διαφέρουν σημαντικά ο ένας από τον άλλον

Αναλυτικότερα, στην συναισθηματική εξάντληση ο μέσος όρος των άγαμων είναι $M.O. = 36,28, SD = 11,91$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των έγγαμων $M.O. = 29,74, SD = 10,84$ ($t = 2.26, df = 94, 2-tailed p = 0.026$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει και τα όρια 21-30 και ≥ 31 , μπορεί να ειπωθεί ότι για τους άγαμους ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους έγγαμους είναι μέτριος, στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης

Αντίστοιχα, ο μέσος όρος των άγαμων είναι $M.O. = 36,28$, $SD = 11,91$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των διαζευγμένων $M.O. = 20,43$, $SD = 14,03$ ($t = 2.85$, $df = 23$, $2\text{-tailed } p = 0.009$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει τα όρια 21-30 και ≥ 31 , μπορεί να ειπωθεί ότι για τους άγαμους ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους διαζευγμένους είναι μέτριος, στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης

Τέλος, ο μέσος όρος των έγγαμων είναι $M.O. = 29,74$, $SD = 10,84$ και είναι σημαντικά υψηλότερος από τον αντίστοιχο των διαζευγμένων $M.O. = 20,43$, $SD = 14,03$ ($t = 2.85$, $df = 23$, $2\text{-tailed } p = 0.009$). Άρα βάση της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει τα όρια 21-30 και ≥ 31 , μπορεί να ειπωθεί ότι τόσο για τους έγγαμους, όσο και για τους διαζευγμένους, ο βαθμός εξουθένωσης είναι μέτριος, αλλά για τους έγγαμους είναι υψηλότερος, στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης

Εξετάζοντας τα έτη προϋπηρεσίας που έχουν οι συμμετέχοντες, προέκυψε ότι μπορούν να χωριστούν οι ερωτώμενοι στις εξής κατηγορίες:

- 0 έως 5 έτη
- 6 έως 10 έτη
- 11 έως 15 έτη
- 16 έως 20 έτη
- 20 έως 25 έτη
- 25 έως 30 έτη
- Άνω των 30 ετών

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι επτά διαφορετικές ομάδες και καθώς η πιθανότητα του ελέγχου Levene δεν είναι σημαντική (μεγαλύτερη από την τιμή 0,05) οι διακυμάνσεις παρουσιάζουν ομοιογένεια. Επομένως, φαίνεται ότι υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των τριών κατηγοριών μόνο ως προς τον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης

- Στην συναισθηματική εξάντληση $F_{6,96} = 2,21$, $p = 0.049$

Για να εντοπιστεί ποια κατηγορία απαντάει διαφορετικά από τις υπόλοιπες, χρησιμοποιήθηκε ο μη συσχετισμένος έλεγχος t, ώστε να υπολογιστεί αν οι μέσοι όροι των απαντήσεων των εφτά ομάδων που κατασκευάστηκαν, διαφέρουν σημαντικά ο ένας από τον άλλον

Αναλυτικότερα, με βάση τη συναισθηματική εξάντληση, ο μέσος όρος των ανθρώπων με προϋπηρεσία 6-10 έτη είναι M.O. = 25,33, SD = 8,04 και είναι σημαντικά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο των ανθρώπων με προϋπηρεσία από 16-20 έτη M.O. = 33,30, SD = 8,16 ($t = 2.88$, $df = 33$, 2-tailed $p = 0.007$). Άρα βάσει της κλίμακας που έχει οριστεί και υπάρχει το όριο ≤ 35 , μπορεί να ειπωθεί ότι τόσο για τους εργαζόμενους που έχουν προϋπηρεσία από 6-10 έτη, όσο και για αυτούς που έχουν από 16-20 έτη, ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους πρώτους είναι υψηλότερος, στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης.

Εξετάζοντας τη θέση ευθύνης που κατέχουν οι συμμετέχοντες, προέκυψε ότι μπορούν να χωριστούν οι ερωτώμενοι στις εξής κατηγορίες:

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος/η
- Διευθυντής/ντρια

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι τρεις διαφορετικές ομάδες και καθώς η πιθανότητα του ελέγχου Levene δεν είναι σημαντική (μεγαλύτερη από την τιμή 0,05) οι διακυμάνσεις παρουσιάζουν ομοιογένεια. Ωστόσο δεν εντοπίστηκε κάποια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τους άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης, μεταξύ των διαφορετικών θέσεων ευθύνης στον εργασιακό χώρο

9. Αποτελέσματα-Συζήτηση

Η παρούσα εργασία προσπάθησε να διερευνήσει το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ. και Α. Μακεδονίας και της Θράκης και να μελετήσει τη συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του

δείγματος με την εξουθένωση. Βάσει των αποτελεσμάτων η επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ. και Α. Μακεδονίας και της Θράκης κυμάνθηκε σε υψηλά επίπεδα και για τις τρεις διαστάσεις. Παρόμοια είναι τα ευρήματα της έρευνας του Κυριακίδη Γαβριήλ (2018) η οποία διερεύνησε την επαγγελματική εξουθένωση σε ένα δείγμα 120 υπαλλήλων σε οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης στην περιοχή της Θεσσαλονίκης και κατέγραψε υψηλές τιμές και στις τρεις συνιστώσες της εξουθένωσης. Σε αντίστοιχη έρευνα της Θανασιά και συν. (2018) για τη διερεύνηση του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης των διοικητικών υπαλλήλων στις Διευθύνσεις Εκπαίδευσης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας διαπιστώθηκε μετρίου επιπέδου εξουθένωση. Συγκεκριμένα το δείγμα εμφάνισε μέτρια επίπεδα αποπροσωποποίησης, χαμηλά επίπεδα έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων και μέτρια προς υψηλή συναισθηματική εξάντληση.

Σύμφωνα με την στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε και για τα δύο φύλα ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός αλλά οι άντρες έχουν υψηλότερο βαθμό εξουθένωσης στον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων από ότι οι γυναίκες. Μερικές μελέτες έχουν δείξει ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι πιο συχνή στις γυναίκες από ό, τι στους άντρες (Bakker et al., 2002; Maslach & Jackson, 1981; Poulin & Walter, 1993) ενώ βρέθηκαν και αντίθετα αποτελέσματα (Van Horn et al., 1997; Price & Spence, 1994).

Μεταξύ των διαφορετικών εκπαιδευτικών επιπέδων δεν εντοπίστηκε κάποια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τους άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συνεπώς η μεταβλητή του μορφωτικού επιπέδου δε σχετίζεται με τα διάφορα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πολλές έρευνες ωστόσο αναδεικνύουν τη θετική συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το επίπεδο εκπαίδευσης. Το επίπεδο εκπαίδευσης συνδέεται με μεταβλητές όπως το επάγγελμα και η κοινωνική θέση επομένως το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης σχετίζεται με υψηλότερες ευθύνες και μεγαλύτερο στρες (Maslach et al., 2001).

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση παρατηρείται ότι στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης για τους άγαμους ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός, αλλά για τους έγγαμους και τους διαζευγμένους είναι μέτριος. Τα αποτελέσματα ερευνών δείχνουν ότι οι

άγαμοι εργαζόμενοι σημειώνουν υψηλότερου βαθμού εξουθένωση σε σύγκριση με τους έγγαμους και τους διαζευγμένους υπαλλήλους (Maslach et al., 2001).

Ως προς τη μεταβλητή της ηλικίας στον άξονα της συναισθηματικής εξάντλησης ο βαθμός της εξουθένωσης είναι υψηλός για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 30 έως 39 ετών, σε σχέση με τους συμμετέχοντες ηλικίας 50 έως 59 ετών οι οποίοι εμφανίζουν μετρίου βαθμού εξουθένωση. Στη διάσταση της αποπροσωποποίησης οι συμμετέχοντες ηλικίας 30-39 ετών και ηλικίας από 40 έως 49 ετών εμφανίζουν υψηλού βαθμού εξουθένωση ενώ αυτοί ηλικίας από 50 έως 59 εμφανίζουν μέτρια εξουθένωση. Τέλος, στον άξονα των προσωπικών επιτευγμάτων, στους συμμετέχοντες με ηλικία από 30 έως 39 ετών και από 40 έως 49 ετών ο βαθμός εξουθένωσης είναι υψηλός αλλά για τους συμμετέχοντες με ηλικία από 50 έως 59 ετών είναι μέτριος. Συνεπώς διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική αρνητική σχέση κάποιων διαστάσεων της εξουθένωσης και της ηλικίας καθώς όσο μεγαλύτερη η ηλικία των εργαζομένων τόσο μικρότερα τα επίπεδα αποπροσωποποίησης και υψηλότερο το συναίσθημα των προσωπικών επιτευγμάτων. Σύμφωνα με τους Burke & Richardsen (2000) στα επαγγέλματα με επαφή με το κοινό υπάρχει ένα σταθερό μοτίβο χαμηλότερης εξουθένωσης στους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους.

Η προϋπηρεσία εμφανίζεται στατιστικά σημαντική στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Οι υπάλληλοι με μικρότερη εργασιακή εμπειρία τείνουν να βιώνουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σ' αυτή τη διάσταση. Πολλές μελέτες επιβεβαιώνουν την αρνητική σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την εργασιακή εμπειρία (Maslach et al., 2001, Schaufeli & Enzman, 1998, Bakker et al.,2002).

Τέλος η μεταβλητή της θέσης ευθύνης δε σχετίζεται στατιστικά σημαντικά με τα διάφορα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς δεν εντοπίστηκε κάποια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τους άξονες της επαγγελματικής εξουθένωσης, μεταξύ των διαφορετικών θέσεων ευθύνης στον εργασιακό χώρο. Σε μελέτη των Cordes & Dougherty (1993) έχει διαπιστωθεί ότι η μετάβαση των εργαζομένων σε ανώτερα επίπεδα διοίκησης και οι αυξανόμενες ευθύνες τους οδηγούν στην εξουθένωση. Στην ίδια κατεύθυνση οι Anand et al. (2009) μελέτησαν ανώτερα διοικητικά στελέχη και διαπίστωσαν υψηλότερο βαθμό εξουθένωσης.

10.Συμπεράσματα-Προτάσεις

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας διερευνήθηκε (α) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους υπαλλήλους των Δ/νσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Κ.& Α. Μακεδονίας και Θράκης στελέχη και (β) η αλληλεπίδραση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των υπαλλήλων και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν ότι οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι εμφανίζουν υψηλού επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωση. Συγκεκριμένα και οι τρεις διαστάσεις αυτής, η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση, καθώς και η προσωπική ολοκλήρωση εμφανίζουν υψηλές τιμές.

Η συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών ανέδειξε σημαντικές στατιστικά σχέσεις των πτυχών της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις δημογραφικές μεταβλητές του φύλου, της οικογενειακής κατάστασης, της ηλικίας και της προϋπηρεσίας. Τα πορίσματα αυτά επιβεβαιώνουν και τα εμπειρικά δεδομένα πολλών μεμονωμένων μελετών σύμφωνα με τα οποία ότι οι εργαζόμενοι σε τομείς με συχνή και απαιτητική επαφή με το κοινό εμφανίζουν υψηλή επαγγελματική εξουθένωση καθώς εξαντλούνται τα ψυχικά και σωματικά τους αποθέματα στην προσπάθειά τους να διαχειριστούν τον εργασιακό τους φόρτο και τη συναισθηματική φόρτιση από τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους.

Η βιβλιογραφική έλλειψη μελετών σε αντίστοιχο δείγμα καθιστά την παρούσα έρευνα μία πρώτη ερευνητική καταγραφή της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στις Υπηρεσίες Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Ελλάδας. Η αναγνώριση του συνδρόμου και οι συσχετίσεις αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τη Διοίκηση στα πλαίσια της σωστής διαχείρισης και αξιοποίησης των υπαλλήλων ανάλογα με τα ιδιαίτερα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους. Οι παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να εστιαστούν σε δύο επίπεδα, σε ατομικό και σε οργανωτικό-διοικητικό.

Σε ατομικό επίπεδο η επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων και προσδοκιών θα βοηθήσει στην αποφυγή του μόνιμου εργασιακού στρες, στην αύξηση της ικανοποίησης από

την εργασία και στον περιορισμό της εξουθένωσης. Επιπρόσθετα η προσωπική επιλογή της θέσης εργασίας μέσα στις Υπηρεσίες Μετανάστευσης θα αυξήσει την αίσθηση ελέγχου και την αποτελεσματικότητα του υπαλλήλου. Σε οργανωτικό-διοικητικό επίπεδο η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου υποστηρικτικού δικτύου θα βοηθάει την έκφραση και την αντιμετώπιση των επερχόμενων εργασιακών προβλημάτων. Σ' αυτό το δίκτυο θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται και το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής με την παροχή άμεσης υποστήριξης και ενημέρωσης στους υπαλλήλους των Διευρύνσεων Αλλοδαπών. Το πολύπλοκο και ασαφές νομοθετικό πλαίσιο καθιστά απαραίτητη την οργάνωση σεμιναρίων για τη διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού. Για τη αποφυγή των συγκρούσεων η Διοίκηση οφείλει να οργανώσει ένα πλαίσιο εργασίας με σαφώς προσδιορισμένους τους ρόλους και τις αρμοδιότητες. Η εφαρμογή της κυκλικής μετακίνησης του προσωπικού θα ενίσχυε την πολυμορφία και το αίσθημα δικαιοσύνης στον εργασιακό χώρο. Η εμπέδωση του αισθήματος δικαιοσύνης στον οργανισμό καθιστά τους εργαζομένους λιγότερο ευάλωτους στην εξουθένωση και περισσότερο δεκτικούς στις οργανωσιακές αλλαγές. Τέλος η ενίσχυση συναντήσεων του προσωπικού βελτιώνει τις διαπροσωπικές σχέσεις και τη συνεργασία και προάγει την επικοινωνία.

10.1.Περιορισμοί της έρευνας

Η συγκεκριμένη μελέτη υπόκειται σε κάποιους περιορισμούς οι οποίοι πρέπει να επισημανθούν και να ληφθούν υπόψη στην εξαγωγή των συμπερασμάτων. Ο πρώτος περιορισμός αφορά το δείγμα της έρευνας το οποίο προέρχεται από τις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Κ. και Α. Μακεδονίας και Θράκης. Το δείγμα αυτό περιορίζει τη δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων της έρευνας στο σύνολο των εργαζομένων στις αντίστοιχες υπηρεσίες. Ο δεύτερος περιορισμός είναι η συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης μόνο με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Δεδομένου ότι τα αίτια της εξουθένωσης αναζητούνται στη δυναμική αλληλεπίδραση του ατόμου με το εργασιακό του περιβάλλον η διερεύνηση της σχέσης της επαγγελματικής εξουθένωσης με τους επαγγελματικούς και οργανωσιακούς παράγοντες θα οδηγούσε στην εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων και στην επιλογή και εφαρμογή των καταλληλότερων μέτρων παρέμβασης.

Ένας τρίτος περιορισμός αφορά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας και τη δυνατότητα γενίκευσης των συμπερασμάτων διαχρονικά. Η έρευνα διεξήχθη σε μια περίοδο ιδιαίτερων οικονομικών (δημοσιονομική κρίση) και πολιτικών συνθηκών (προσφυγικές ροές, παράνομη μετανάστευση). Και τέλος ο τέταρτος περιορισμός είναι η εκπόνηση της έρευνας σε μια ιδιαίτερη κατηγορία δημοσίων υπαλλήλων η οποία χαρακτηρίζεται από ιδιόμορφο αντικείμενο και μεγάλο φόρτο εργασίας γεγονός που δεν επιτρέπει τη γενίκευση των αποτελεσμάτων στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα. Με δεδομένο ότι μεταξύ των ίδιων κλάδων και ειδικοτήτων σε διάφορους φορείς του Δημοσίου Τομέα υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση ως προς τα επιμέρους εργασιακά και οργανωσιακά χαρακτηριστικά η απόπειρα γενίκευσης των πορισμάτων της έρευνας είναι λανθασμένη .

10.2. Προτάσεις για μελλοντικές μελέτες

Μετά από τη συζήτηση των αποτελεσμάτων και την παράθεση των περιορισμών διαπιστώνεται η ανάγκη διεξαγωγής μελλοντικών ερευνών για την πληρέστερη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να καταγράψουν τις στάσεις και τα συναισθήματα των εργαζομένων στις υπόλοιπες Διευθύνσεις Αλλοδαπών και να διερευνήσουν παράλληλα τη σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με ατομικούς και επαγγελματικούς παράγοντες. Οι περαιτέρω έρευνες θα παρέχουν τη δυνατότητα γενίκευσης και σύγκρισης των αποτελεσμάτων σ' αυτή την κατηγορία υπαλλήλων και θα επιτρέπουν την πληρέστερη κατανόηση του φαινομένου.

Μεταγενέστερες έρευνες θα μπορούσαν να διεξαχθούν και σε άλλες ειδικότητες και υπηρεσίες δημοσίων υπαλλήλων ώστε να είναι δυνατή η γενίκευση των αποτελεσμάτων στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα. Για μια πιο ολοκληρωμένη αξιολόγηση του φαινομένου οι μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να χρησιμοποιούν τόσο ποσοτικές (ερωτηματολόγια, μετρήσεις) όσο και ποιοτικές μεθοδολογίες (συνεντεύξεις, μελέτη περιπτώσεων) και να ακολουθηθεί η στρατηγική της τριγωνοποίησης δηλαδή η χρησιμοποίηση τριών τουλάχιστον τεχνικών για τον καθορισμό του ίδιου φαινομένου.

Τέλος η διεξαγωγή ερευνών καθ' όλη την εξέλιξη των πολιτικών γεγονότων θα επιτρέπει τη συγκριτική αποτίμηση των εμπειρικών δεδομένων της παρούσας έρευνας η οποία διενεργήθηκε σε περίοδο κρίσης και ιδιαίτερων κοινωνικών και πολιτικών συνθηκών. Η διενέργεια διαχρονικών ερευνών, με επαρκή δείγματα και με κατάλληλα μεθοδολογικά εργαλεία θα συμβάλλει στην πληρέστερη κατανόηση της επαγγελματικής εξουθένωσης και στη διαμόρφωση των κατάλληλων στρατηγικών για την αποτελεσματική αντιμετώπιση του φαινομένου. Τα μέτρα παρέμβασης θα στοχεύουν στην προαγωγή της ψυχικής υγείας και ευεξίας των εργαζομένων και μέσω αυτής στην παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών σε μια ευαίσθητη ομάδα του ελληνικού πληθυσμού, των Πολιτών Τρίτων Χωρών.

ΠΗΓΕΣ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α.ΠΗΓΕΣ

ΑΔΕΔΥ, Απασχόληση, Αμοιβές στον Δημόσιο Τομέα, Κοινωνικό Πολύκεντρο, 2016

Ν. 4018/2011 Αναδιάρθρωση του συστήματος αδειοδότησης για τη διαμονή αλλοδαπών στη χώρα υπό όρους αυξημένης ασφάλειας

Συνήγορος του Πολίτη, το υπ' αριθμ. πρωτ.: 172338/33236/2014/25-6-2014 έγγραφο της Ανεξάρτητης Αρχής,

Β.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Θανασιά, Ζ. Φιλίππου, Φ. Τσίτσαρη, Μπεμπέτσος, Ε. Ρόκκα, Στ. (2018) Επαγγελματική Εξουθένωση και Φυσική Δραστηριότητα Διοικητικών Υπαλλήλων Διευθύνσεων Εκπαιδευτικής Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας . *Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής, Τεύχος 13 (2018) 49-62*

Κυριακίδης, Γ. (2018), *Επαγγελματική εξουθένωση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*. Διδρυματικό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Δ.ΠΜΣ) με τίτλο: «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση».

Τερζής, Σ. (2018) *Η ικανοποίηση των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Μακεδονίας και της Θράκης*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of vocational behavior, 79(2)*, 549-562.

Anand, M., & Arora, D. (2009). Burnout, life satisfaction and quality of life among executives of multinational companies. *Journal of the Indian Academy of applied Psychology, 35(1)*, 159-164.

Andreouli, E., Figgou, L., Kadianaki, I., Sapountzis, A., & Xenitidou, M. (2017). “Europe” in Greece: Lay constructions of Europe in the context of Greek immigration debates. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 27(2)*, 158-168.

- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of organizational behavior*, *21*(4), 425-441.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory-general survey: an internet study. *Anxiety, Stress & Coping*, *15*(3), 245-260.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior*, *62*(2), 341-356.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of stress management*, *10*(1), 16.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, *43*(1), 83-104.
- 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*(2), 170.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, *22*(3), 309-328.
- Bisin, A., & Zanella, G. (2017). Time-consistent immigration policy under economic and cultural externalities. *Economic Policy*, *32*(91), 415-446.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health: The Journal of Health Promotion & Maintenance*.
- Bühler, K. E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: an empirical study. *Hospital topics*, *81*(4), 5-12.

- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2000). Psychological burnout in organizations: Research and intervention. In *Handbook of Organizational Behavior, Second Edition, Revised and Expanded* (pp. 349-386). Routledge.
- Cherniss, C., & Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services* (p. 21). Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Ondrack, M. (1990). A gender-role perspective of coping and burnout. *Applied psychology*, 39(1), 5-27.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Konarski, R. (1998). Components of Burnout, Resources, and Gender-Related Differences 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(12), 1088-1106.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology*, 43(6), 495-513.
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management*, 30(6), 859-879.
- Huang, I. C., Chuang, C. H. J., & Lin, H. C. (2003). The role of burnout in the relationship between perceptions off organizational politics and turnover intentions. *Public Personnel Management*, 32(4), 519-531.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of organizational behavior*, 3(1), 63-77.

- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 29(3), 284.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.
- Kulkarni, G. K. (2006). Burnout. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 10(1), 3.
- Landsbergis, P. A. (1988). Occupational stress among health care workers: a test of the job demands-control model. *Journal of Organizational behavior*, 9(3), 217-239.
- Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella, G., ... & Marangon, V. (2009). Influence of perceived organisational factors on job burnout: survey of community mental health staff. *The British Journal of Psychiatry*, 195(6), 537-544.
- Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person–job and person–organization fit. *Journal of vocational behavior*, 59(3), 454-470.
- Lazarus, R. S. (2000). Toward better research on stress and coping.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of organizational behavior*, 14(1), 3-20.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, stress, and coping*, 9(3), 229-243.
- Leiter, M. P., & Harvie, P. (1998). Conditions for staff acceptance of organizational change: Burnout as a mediating construct. *Anxiety, Stress, and Coping*, 11(1), 1-25.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of health and Human Services administration*, 472-489.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.
- Leiter, M. P., & Shaughnessy, K. (2006). The areas of worklife model of burnout: tests of mediation relationships. *Ergonomia: An International Journal*, 28, 327-341.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of nursing management*, 17(3), 331-339.
- Maslach, C. (1976). Burned-out, *Human Behavior*, 9,16-22.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*, 34(4), 111-124.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied social psychology annual*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7-8), 837-851.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). History and conceptual specificity of burnout. *Recent Developments in Theory and Research, Hemisphere*, 44-52.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory*. Sunnyvale (CA): CPP, Incorporated.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. 1997. *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. (2006). Understanding job burnout. In A. M. Rossi, P L. Perrewe', & S. L. Sauter (Eds.), *Stress and quality of working life: Current perspectives in occupational health* (pp.37–51). Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. (2008). Measuring burnout. In *The Oxford handbook of organizational well being*.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Michail, D. (2013). Social development and transnational households: resilience and motivation for Albanian immigrants in Greece in the era of economic crisis. *Southeast European and Black Sea Studies*, 13(2), 265-279.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(3), 311-318.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Psychiatric services*, 29(4), 233-237.
- Pines, A., & Aronson, E. (1983). Combatting burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3), 263-275.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Poulin, J. E., & Walter, C. A. (1993). Burnout in gerontological social work. *Social Work*, 38(3), 305-310.
- Pretty, G. M., McCarthy, M. E., & Catano, V. M. (1992). Psychological environments and burnout: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 701-711.
- 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 and Coping*, 7(1), 67-84.
- Rafferty, Y., Friend, R., & Landsbergis, P. A. (2001). The association between job skill discretion, decision authority and burnout. *Work & stress*, 15(1), 73-85.

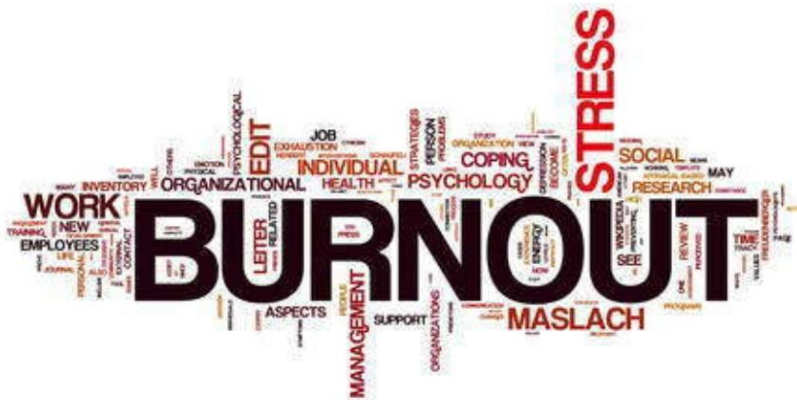
- Riulli, L., & Savicki, V. (2006). Impact of fairness, leadership, and coping on strain, burnout, and turnover in organizational change. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 351.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of stress management*, 7(1), 19-48.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & health*, 16(5), 501-510.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*, 2, 282-424.
- 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: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14(3), 204-220.
- Semmer, N. K., & Meier, L. L. (2009). Individual differences, work stress and health. *International handbook of work and health psychology*, 3, 99-122.
- Shirom, A. (2009). burnout and health: Expanding our knowledge.
- Siefert, K., Jayaratne, S., & Chess, W. A. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health & Social Work*, 16(3), 193-202.
- Siegall, M., & McDonald, T. (2004). Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*, 33(3), 291-301.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Soares, J. J. F., Grossi, G., & Sundin, Ö. (2007). Burnout among women: associations with demographic/socio-economic, work, life-style and health factors. *Archives of women's mental health*, 10(2), 61-71.

- Streek, Wolfgang 2017. Between Charity and Justice: Remark on the Social Construction of Immigration Policy in Rich Democracies. *Danish Centre for Welfare Studies, University of Southern Denmark. Working Paper Series 5*: 1-17.
- Stout, J. K., & Williams, J. M. (1983). Comparison of two measures of burnout. *Psychological Reports*, 53(1), 283-289.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & stress*, 22(3), 277-294.
- Van Horn, J. E., Schaufeli, W. B., Greenglass, E. R., & Burke, R. J. (1997). A Canadian-Dutch comparison of teachers' burnout. *Psychological reports*, 81(2), 371-382.
- Wolpin, J., Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1991). Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout?. *Human relations*, 44(2), 193-209.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of applied social psychology*, 30(8), 1570-1598.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Η εργασιακή εξουθένωση στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Κ.&Α.Μακεδονίας - Θράκης

* Απαιτείται



Εισαγωγικό σημείωμα - Οδηγίες συμπλήρωσης ερωτηματολογίου

Αγαπητοί συμμετέχοντες/ουσες,

ονομάζομαι Τσιφλιτζή Ανδρονίκη και εργάζομαι στη Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Θεσσαλονίκης της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης.

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αποτελεί το ερευνητικό εργαλείο της έρευνας που διεξάγω στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας μου για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών: "Εκπαίδευση στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού" στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας.

Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν δεν είναι προσωποποιημένα, αλλά αποσκοπούν στη εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με το επίπεδο της εργασιακής εξουθένωσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης.

Τα συνολικά αποτελέσματα της έρευνας θα είναι διαθέσιμα στη παρούσα ηλεκτρονική διεύθυνση του ερωτηματολογίου.

Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν ξεπερνά τα 5 λεπτά.

Παρακαλώ, εάν είναι δυνατό, να το συμπληρώσετε σε έναν χώρο που σας εξασφαλίζει συγκέντρωση και ησυχία.

Σας ευχαριστώ πολύ για την πολύτιμη συμμετοχή σας.

Με τιμή,

Ανδρονίκη Τσιφλιτζή

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο *

- Άνδρας
 Γυναίκα

2. Ηλικία *

- 18-29 ετών
 30-39 ετών
 40-49 ετών
 50-59 ετών
 60+ ετών

3. Εκπαίδευση

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
 Τριτοβάθμια εκπαίδευση (Α.Ε..Ι./Α.Τ.Ε.Ι.)
 Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών
 Διδακτορικός τίτλος σπουδών

4. Οικογενειακή κατάσταση *

- Άγαμος/η
 Έγγαμος/η
 Διαζευγμένος/η

5. Έτη προϋπηρεσίας *

- 0-5 έτη
 6-10 έτη
 11-15 έτη
 16-20 έτη
 20-25 έτη
 25-30 έτη
 30+ έτη

6. Υπηρεσιακή κατάσταση *

- Υπάλληλος
 Προϊστάμενος/η
 Διευθυντής/τρια

Ερωτηματολόγιο έρευνας

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν επιχειρούν να καταγράψουν το επίπεδο της εξουθένωσης που αισθάνεστε στην εργασία σας. Παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που αντιπροσωπεύει καλύτερα τα συναισθήματά σας.

Αντιστοιχία επταβάθμιας κλίμακας:

- 0 = Ποτέ
1 = Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο
2 = Μία φορά τον μήνα ή λιγότερο
3 = Μερικές φορές τον μήνα
4 = Μία φορά την εβδομάδα
5 = Μερικές φορές την εβδομάδα
6 = Κάθε μέρα

01. Νιώθω συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

02. Νιώθω άδειος/α, σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου στο τέλος της ημέρας. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

03. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μία ακόμη μέρα στη δουλειά. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

04. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως οι ενδιαφερόμενοι-εξυπηρετούμενοί μου αισθάνονται γενικώς για τα πράγματα. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

05. Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι μερικούς από τους ενδιαφερόμενους-εξυπηρετούμενούς μου σαν να ήταν άψυχα αντικείμενα. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

06. Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

07. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ενδιαφερόμενων-εξυπηρετούμενών μου. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

08. Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η εξαιτίας της δουλειάς μου. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

09. Νιώθω πραγματικά ότι επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

10. Έγινα σκληρότερος/η προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι στη δουλειά αυτή. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

11. Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

12. Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός/η. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

13. Αισθάνομαι απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

14. Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

15. Δε νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους ενδιαφερόμενους-εξυπηρετούμενούς μου. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

16. Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με τους ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος. *

	0	1	2	3	4	5	6	
Ποτέ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Κάθε μέρα

17. Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ενδιαφερόμενους-εξυπηρετούμενούς μου. *

0 1 2 3 4 5 6
Ποτέ Κάθε μέρα

18. Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια στενή συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους-εξυπηρετούμενούς μου. *

0 1 2 3 4 5 6
Ποτέ Κάθε μέρα

19. Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά αυτή. *

0 1 2 3 4 5 6
Ποτέ Κάθε μέρα

20. Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου... νιώθω πως ο κόμπος έφτασε στο χτένι. *

0 1 2 3 4 5 6
Ποτέ Κάθε μέρα

21. Στη δουλειά μου, χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα. *

0 1 2 3 4 5 6
Ποτέ Κάθε μέρα


22. Αισθάνομαι πως οι ενδιαφερόμενοι-εξυπηρετούμενοί μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους. *

0 1 2 3 4 5 6
Ποτέ Κάθε μέρα

Ολοκλήρωση έρευνας

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας!



Με την υποστήριξη της
 Google Forms