

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας



**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση
Ανθρώπινου Δυναμικού, Επικοινωνία και
Υγεία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**Σύνδρομο mobbing και burnout σε ιδιωτικές
επιχειρήσεις και οργανισμούς**

Πεχλιβανίδου Σταυρούλα Α.Μ.: ΕΡ 0077

**(υποβλήθηκε στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας –
Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας)**

ΚΟΖΑΝΗ 2022

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση
Ανθρώπινου Δυναμικού, Επικοινωνία και
Υγεία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**Σύνδρομα mobbing και burnout σε ιδιωτικές
επιχειρήσεις και οργανισμούς**

Πεχλιβανίδου Σταυρούλα Α.Μ.: ΕΡ 0077

Επιβλέπων Καθηγητής:

Κωτσαλίδου Ευδοξία

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή :

Παντσίδης Κωνσταντίνος

Βέζου Μαρίνα

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική Εργασία μου και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η εργασία μου προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία):

ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή):

ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος):

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	3
Περίληψη.....	4
Εισαγωγή.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο	6
1.1 Περίληψη.....	6
1.2 Εννοιολογικοί προσδιορισμοί και Ιστορική Αναδρομή.....	6
1.2.1 Ορισμοί των όρων «ηθική παρενόχληση» και «εργασιακός εκφοβισμός» ..	6
1.2.2 «Mobbing Syndrome».....	7
1.2.3 Ιστορική αναδρομή και προέλευση του όρου.....	8
1.2: Διερεύνηση φαινομένου Mobbing.....	9
1.2.1 Παράγοντες εκδήλωσης του φαινομένου	9
1.2.2 Τύποι και εξελικτικά στάδια του Mobbing	10
1.2.3 Προβλήματα και συμπτώματα του Mobbing	11
1.3: Αιτιολογική προσέγγιση Mobbing.....	12
1.3.1 Σχετικά με τον θύτη	12
1.3.2 Σχετικά με το θύμα	13
1.3.3 Σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον	13
1.4: Συνέπειες του φαινομένου.....	14
1.4.1 Συνέπειες για το θύμα	14
1.4.2 Συνέπειες για το εργασιακό περιβάλλον	14
1.4.3 Συνέπειες για το κοινωνικό σύνολο	15
1.5: Πρόληψη και Μέτρα Αντιμετώπισης.....	15
1.5.1 Σε ατομικό και κοινωνικό επίπεδο	15
1.5.2 Σε εργασιακό επίπεδο	15
1.6: Νομοθεσία για το φαινόμενο Mobbing.....	16
1.6.1 Εθνική Νομοθεσία	16
1.6.2 Διεθνής Νομοθεσία	17
1.7: Συμπεράσματα.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	20
Περίληψη.....	20
2.1.1 Ορισμός του όρου	20

2.1.2 Εξάντληση και άγχος.....	22
2.1.3 Διαγνωστικά κριτήρια	24
2.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout)	25
2.3 Εξουθένωση στην εργασία	30
2.3.1 Δεξιότητες κρίσιμης φροντίδας.....	30
2.3.2 Σημεία και συμπτώματα	31
2.3.3 Αντίκτυπος στην ποιότητα της περίθαλψης και δυνητικοί κίνδυνοι.....	34
2.4 Θεραπεία και πρόληψη	36
2.5. Συμπεράσματα	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	43
3.1 Περιγραφή δείγματος.....	43
3.2 Αποτελέσματα δημογραφικών στοιχείων και εργασιακών χαρακτηριστικών	43
3.2 Αποτελέσματα αρνητικών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο	47
3.3 Αποτελέσματα του επιπέδου εξουθένωσης.....	69
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	101
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	106
Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....	106

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το επάγγελμα που θα επιλέξει να κάνει ένα άτομο θεωρείται υψίστης σημασίας, διότι η εργασία του θα απορροφά ένα σημαντικό μέρος της ημέρας του και μακροπρόθεσμα της ζωής του. Ακριβώς, όμως, επειδή το άτομο περνά πολλές ώρες στον χώρο της εργασίας του και παράλληλα συναναστρέφεται και με έναν μεγάλο αριθμό ανθρώπων είναι πολύ πιθανό να εκδηλώσει κάποιου είδους ανήθικη συμπεριφορά απέναντι σε κάποιο άλλο άτομο, με το οποίο εργάζεται μαζί. Η παρενόχληση αυτή που λαμβάνει χώρα στο εργασιακό περιβάλλον του ατόμου είναι ευρέως γνωστή με τον όρο mobbing και εκδηλώνεται με πλήθος συμπεριφορών, παραδείγματος χάριν με υβριστικά σχόλια, διάδοση διάφορων φημών, λεκτικές επιθέσεις κ.λπ..

Εκτός από το mobbing, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ότι αυξάνεται όλο και περισσότερο ο αριθμός των εργαζομένων που έρχονται αντιμέτωποι με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ή διαφορετικά όπως αλλιώς λέγεται με το burnout. Ο εργαζόμενος αισθάνεται έντονο άγχος εξαιτίας της εργασίας του, απομονώνεται και αποστασιοποιείται από τους γύρω του εξαιτίας των συναισθημάτων της ψυχρότητάς και της απέχθειας που του προκαλεί το εν λόγω σύνδρομο.

Περίληψη

Στην παρούσα διπλωματική εργασία επιχειρείται η μελέτη δυο φαινομένων που συνδέονται άρρηκτα με την επαγγελματική ζωή του ατόμου. Το πρώτο είναι το λεγόμενο mobbing, δηλαδή η παρενόχληση στο χώρο εργασίας από συναδέλφους και το δεύτερο το σύνδρομο burnout, δηλαδή η επαγγελματική εξουθένωση. Αρχικά, παρουσιάζονται αναλυτικά τα βασικά στοιχεία που συνθέτουν τις δύο αυτές έννοιες, ενώ παράλληλα μελετώνται οι αιτίες που οδηγούν στην εκδήλωσή τους αλλά και οι άμεσες και έμμεσες συνέπειες που επιφέρουν στους εργαζομένους. Επιπλέον, για την πληρέστερη διερεύνηση των δύο αυτών συνδρόμων διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα σε 100 ιδιωτικούς υπαλλήλους της ΔΕΗ. Με τη βοήθεια ερωτηματολογίων συλλέχθηκαν οι αναγκαίες πληροφορίες που καταδεικνύουν το μέγεθος και την σοβαρότητα του προβλήματος. Πράγματι, η εργασιακή παρενόχληση είναι ένα υπαρκτό φαινόμενο που εκδηλώνεται κυρίως από ανώτερους ιεραρχικά εργαζόμενους προς τους υφιστάμενούς τους, ενώ παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία των θυμάτων εμφανίζουν κοινά χαρακτηριστικά, όπως η χαμηλή αυτοπεποίθηση. Τέλος, ολοένα και περισσότεροι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι νιώθουν εξάντληση ψυχική και σωματική που αποδίδεται στην εργασία τους, οδηγώντας στο συμπέρασμα ότι είναι αναγκαία η λήψη μέτρων για τον περιορισμό των περιπτώσεων τόσο του mobbing όσο και του burnout.

Λέξεις-κλειδιά: εργασιακή παρενόχληση, επαγγελματική εξουθένωση, ψυχολογική βία, εργασιακή ιεραρχία, συνθήκες εργασίας

Abstract

In the present thesis the study of two phenomena is attempted that inextricably linked to the professional life of the individual. The first is the so-called mobbing, i.e. harassment in the workplace by colleagues and the second is the burnout syndrome, i.e. burnout. Initially, the basic elements that make up these two concepts are presented in detail, the causes that lead to the manifestation of these syndromes and their direct and indirect consequences for workers. In addition, a quantitative survey was carried out to investigate these two syndromes more fully in 100 private employees of the DEI. With the help of questionnaires the necessary information was collected to demonstrate the extent and seriousness of the problem. Indeed, workplace harassment is a real phenomenon that is mainly manifested by senior employees to their subordinates, and it has been observed that the majority of victims display common characteristics such as low self-confidence. Finally, increasingly more and more workers report feeling mentally and physically exhausted attributed to their work, leading to the conclusion that there is a need for measures to reduce the incidence of both mobbing and burnout.

Key words: mobbing, burnout, psychological violence, work structure, working conditions

Εισαγωγή

Στην παρούσα διπλωματική εργασία θα εξεταστούν αναλυτικά τα δύο αυτά φαινόμενα, το mobbing και το burnout στους εργαζομένους. Στο πρώτο κεφάλαιο θα μελετηθούν: η έννοια του mobbing, οι αιτίες, οι οποίες ευθύνονται για την εμφάνισή του mobbing, οι διάφοροι τύποι στους οποίους μπορεί αυτό να διακριθεί, οι συνέπειες του στους εργαζόμενους, στο εργασιακό περιβάλλον αλλά και το κοινωνικό σύνολο και διάφορα μέτρα που μπορούν να ληφθούν για την αντιμετώπισή του. Κατόπιν, στο δεύτερο κεφάλαιο θα διερευνηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και ειδικότερα τα αίτια της εκδήλωσής του, τα συμπτώματα, οι τρόποι διάγνωσής του, οι θεραπευτικές μέθοδοι και τα μέτρα πρόληψης που μπορούν να ληφθούν. Τέλος, θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που διεξήχθη σε 100 εργαζομένους της ΔΕΗ από τους δήμους Κοζάνης και Εορδαίας, με σκοπό να μελετηθούν οι απόψεις αλλά και οι εμπειρίες τους αναφορικά με την ηθική παρενόχληση στον χώρο της εργασίας τους και με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 Περίληψη

Το «σύνδρομο Mobbing» ή αλλιώς το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης και εκφοβισμού, συναντάται συχνά τα τελευταία χρόνια σε ποικίλα εργασιακά περιβάλλοντα. Έρευνες γίνονται συνεχώς προκειμένου να εντοπισθούν οι ελλείψεις του εργασιακού οργανισμού αλλά και οι αδυναμίες σε προσωπικό επίπεδο που προσφέρουν έδαφος στην διαιώνιση της εν λόγω, κατάστασης. Υπάρχει πλήθος ορισμών για την περιγραφή του φαινομένου όπως «εργασιακός εκφοβισμός» ή «εργασιακή κακοποίηση» τα οποία συγκαταλέγονται με λεγόμενο «σύνδρομο Mobbing» και αφορούν τη πολυδιάστατη βία που δέχεται το άτομο στο εργασιακό του περιβάλλον.

1.2 Εννοιολογικοί προσδιορισμοί και Ιστορική Αναδρομή

1.2.1 Ορισμοί των όρων «ηθική παρενόχληση» και «εργασιακός εκφοβισμός»

Η «ηθική παρενόχληση» αποτελεί μία κατηγορία παρενόχλησης που δεν περιορίζεται σε έναν κοινό ορισμό, καθώς διαφοροποιείται αναλόγως της κουλτούρας, της μορφής και της διάστασης που μπορεί να πάρει. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, ως «ηθική παρενόχληση» εντοπίζεται η συστηματική και μη αιτιολογημένη, εχθρική επικοινωνία ενός ατόμου απέναντι σε ένα άλλο ή σε μία ομάδα ατόμων για μεγάλο χρονικό διάστημα (Leymann, 1992). Πιο αναλυτικά, μελετώντας απόψεις επιστημόνων η «ηθική παρενόχληση» αφορά κοινωνικό αποκλεισμό, προσβολές, ψυχολογικό πόλεμο στη διάρκεια της εργασίας, ταπείνωση, συναισθηματική κακοποίηση με απώτερο σκοπό να προκαλέσει βλάβες στην υγεία του εργαζόμενου και τον κοινωνικό-επαγγελματικό του αποκλεισμό (Τζιβένη, 2020).

Ομοίως ο εκφοβισμός, αφορά την επιθετική λεκτική ή και μη επικοινωνία του ατόμου απέναντι σε ένα ή περισσότερα άτομα για παρατεταμένο χρονικό διάστημα με σκοπό τη μείωση της αυτοεκτίμησης και τη δημιουργία του συναισθήματος του φόβου (Agerwold & Mikkelsen, 2004).

Πιο συγκεκριμένα, όταν ο εκφοβισμός εμφανίζεται σε εργασιακό περιβάλλον απειλεί εκτός των άλλων και την επαγγελματική επάρκεια του ατόμου. Μπορεί να πάρει πολλές μορφές, όπως διαδικτυακός εκφοβισμός απέναντι στο άλλο πρόσωπο,

τρομοκρατία και βίαιη συμπεριφορά, ακόμα και υλικές καταστροφές στον χώρο του δέκτη.

Ο όρος «εκφοβισμός» είναι συνυφασμένος με την ορολογία του «bullying», περιγράφοντας την κακομεταχείριση, την ταπείνωση, τις απειλές, την υπονόμηση, την απόκλιση, την βλαβερή παρέμβαση στην επαγγελματική δραστηριότητα και το σαμποτάζ καθώς επίσης σωματική και λεκτική βία (Zapf, 2004). Ως «εργασιακός εκφοβισμός» ορίζεται η διαδικασία κατά την οποία το άτομο που την δέχεται, βρίσκεται σε μειονεκτική θέση και γίνεται στόχος συστηματικών αρνητικών πράξεων και συμπεριφορών.

1.2.2 «Mobbing Syndrome»

Η ηθική παρενόχληση μπορεί να ειπωθεί και με τη χρήση του όρου “mobbing”, ο οποίος χρησιμοποιείται διεθνώς και προέρχεται από το αγγλικό ρήμα “to mob” που σαν ουσιαστικό μεταφράζεται ως «μάζα» ή «πλήθος» ενώ σαν ρήμα μεταφράζεται ως «περικυκλώνω» και σηματοδοτεί την κακομεταχείριση κάποιου ή πιο στοχευμένα κατά Δρίβα (2002), σημαίνει επιτίθεμαι και ενοχλώ κάποιον.

Ο Leymann (1990) ορίζει το «mobbing» ως «τη συστηματική εχθρική και ανήθικη συμπεριφορά ενός ή περισσοτέρων ατόμων προς ένα άλλο άτομο. Η συμπεριφορά είναι συχνή (σχεδόν καθημερινή), διαρκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα (το λιγότερο 6 μήνες) και εξαιτίας της συχνότητας και της διάρκειάς της, έχει σοβαρό αντίκτυπο στην ψυχική, ψυχοσωματική και κοινωνική κατάσταση του ατόμου» (σελ. 120).

Κατά τους Davenport et al (1999), το mobbing αφορά την συνένωση των πολλών, ιεραρχικά ανώτερων μελών μίας ομάδας να εμφανίζουν και να παρακινούν τα υπόλοιπα μέλη για συστηματική κακοποίηση, παρενόχληση, απομόνωση, ταπείνωση και τρομοκρατία εναντίων ενός μέλους χωρίς κάποια συγκεκριμένη αιτία.

Οι Duffy & Sperry (2012) αναφέρονται σε στοχοποίηση του ατόμου και η καταναγκαστική υποβολή του σε μια σειρά ταπεινωτικών συμπεριφορών εκ μέρους *άλλων, με σκοπό τον αποσυντονισμό του ώστε να αμφισβητηθεί η αξία του και τελικά να απομακρυνθεί.

Το «mobbing syndrome» περιλαμβάνει ψυχολογική βία, εχθρικό κλίμα στον εργασιακό χώρο περιθωριοποίηση του θύματος με αποτέλεσμα την παραίτηση και απομάκρυνση του από την εργασία (Τούκας και συν, 2012). Το άτομο που κάνει «mobbing», στοχεύει να πλήξει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια και την ακεραιότητα του ατόμου. Πολλές φορές δεν στοχεύεται αποκλειστικά σε ένα πρόσωπο αλλά σε περισσότερα, με αποτέλεσμα οι εργασιακές σχέσεις των ατόμων να διέπονται από εκφοβισμό, τρομοκρατία, εχθρότητα και υποτίμηση (Hirigoyen, 2002).

Συνοψίζοντας, το «mobbing syndrome» μεταφράζεται στα ελληνικά ως «παρενόχληση στον χώρο εργασίας» και εννοεί κάθε εκδήλωση συμπεριφοράς με λόγια, πράξεις, μηνύματα, που μπορεί να βλάψει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή τη σωματική ή ψυχική υπόσταση του ατόμου, να θέσει σε κίνδυνο την εργασιακή του κατάσταση αλλά και να διαταράξει το γενικότερο εργασιακό κλίμα (Namie,2003). Οι Shallcross et al. (2008) υπογραμμίζουν πως «η απασχόληση βιώνεται ως απάνθρωπη, και οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι είναι αποκλεισμένοι από το κοινωνικό περιβάλλον στους χώρους και αντιμετωπίζουν απαιτήσεις ασυμβίβαστες με την εργασία χωρίς να έχουν τις φυσιολογικές δυνατότητες για να τις αντιμετωπίσουν» (Shallcross, L., Sheehan, M., & Ramsay, S., 2008).

1.2.3 Ιστορική αναδρομή και προέλευση του όρου

Το mobbing, περιγράφηκε για πρώτη φορά από τον Leymann, τη δεκαετία του '80 καθ.ώς ήταν ο πρώτος που ασχολήθηκε και εμβάθυνε σε αυτό. Δανείστηκε τον όρο το 1963, από τον Konrad Lorenz που τον χρησιμοποιούσε στις μελέτες του στο ζωικό βασίλειο και εννοούσε τον αποκλεισμό ενός ζώου από την αγέλη επιδεικνύοντας επιθετική συμπεριφορά από τα υπόλοιπα μέλη προς εκείνο.

Αργότερα, το 1972, ο Peter-Paul Heinemann χρησιμοποίησε τον όρο για να περιγράψει την επιθετικότητα ανάμεσα στα παιδιά. Λίγο μετά υιοθετήθηκε ο όρος «bullying» προκειμένου να δοθεί έμφαση στην απομόνωση και απόγνωση του θύματος που πιθανόν να οδηγήσει σε μοιραία εξέλιξη (Davenport, Distler-Schwartz, & Pursell-Elliot, 1999; Duffy & Sperry, 2012).

Ο Heinz Leymann, ψυχίατρος και βιομηχανικός ψυχολόγος, μελετώντας το εργασιακό περιβάλλον και την παρενόχληση μέσα σε αυτό, προτίμησε τον όρο mobbing , αντί του bullying το οποίο συνδέθηκε με το φαινόμενο της σχολικής βίας και επιθετικών συμπεριφορών μεταξύ παιδιών (Olweus, 1993).

Η Lutgen-Sandvik(2008) συμπληρώνοντας τα λεγόμενα του Leymann, υπογραμμίζει τον επίμονο χαρακτήρα της επιθετικής στάσης, εντάσσοντας τη λεκτική και μη βία σε αυτή. Προσθέτει επίσης πως αυτή η επιθετικότητα, συχνά εκδηλώνεται ύπουλα, καθώς ενώ επιχειρείται η κοινωνική απομόνωση του θύματος επιτυγχάνεται ταυτόχρονα και ο συναισθηματικός τραυματισμός του (Lutgen-Sandvik, 2008).

Στο πέρασμα των χρόνων, το φαινόμενο του «συνδρόμου mobbing» στο χώρο εργασίας έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές σε διεθνές επίπεδο αναλόγως των πολιτισμικών χαρακτηριστικών της κάθε χώρας και τον επιστημονικό κλάδο που το επεξεργάζεται.

Ωστόσο είναι γενικότερα αποδεκτό, πως το περιεχόμενο είναι κοινό και αφορά κακόβουλο και υποτιμητικό χαρακτήρα με σκοπό την δημιουργία αρνητικών συνεπειών στο θύμα τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο, καθώς παραβιάζουν το ανθρώπινο δικαίωμα του σεβασμού στη ανθρώπινη αξιοπρέπεια (Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2007, Salin 2009).

1.2: Διερεύνηση φαινομένου Mobbing

1.2.1 Παράγοντες εκδήλωσης του φαινομένου

Οι παράγοντες που συμβάλλουν στην εκδήλωση του φαινομένου ποικίλουν καθώς ανά περίπτωση μπορεί να οφείλονται ένας ή περισσότεροι λόγοι (Zapf, 1999). Σύμφωνα με τους Di Martino et al (2003) και Einarsen (2000) οι παράγοντες σχετίζονται τόσο με την προσωπικότητα του ατόμου όσο και με τις εργασιακές συνθήκες του οργανισμού στον οποίο διαδραματίζεται το mobbing. Πιο αναλυτικά, στη βιβλιογραφία αναφέρονται:

- α) η προσωπικότητα θύτη και θύματος(ατομική προσέγγιση)
- β) το κοινωνικό περιβάλλον και (κοινωνιολογική προσέγγιση)
- γ) το εργασιακό περιβάλλον (εργονομική προσέγγιση)

Ενδεικτικά, ως πιο συνηθισμένοι παράγοντες αναγνωρίζονται οι εξής:

- 1) Η διαφορετικότητα του ατόμου που δέχεται το mobbing ως προς τη στάση του, τη συμπεριφορά του, τον τρόπο που εκφράζεται, επικοινωνεί και κινείται στο χώρο (Hauge J et al., 2007)
- 2) Η διαφορά ηλικίας, φύλου και σεξουαλικών προτιμήσεων (Hauge J et al., 2007)
- 3) Ο εργασιακός ανταγωνισμός ή η επαγγελματική ανασφάλεια ως προς τις εργασιακές απαιτήσεις (Hirigoyen, 2002)
- 4) Ο φόβος και το άγχος του θύματος να δράσει αποτελεσματικά στο φαινόμενο που εκδηλώνεται απέναντί του (Hirigoyen F., 2002)
- 5) Το άγχος του εργαζομένου-θύματος να ανταποκριθεί στις στρεσογόνες εργασιακές συνθήκες του επαγγελματικού του χώρου προσφέρει έδαφος στην εκδήλωση επιθετικής συμπεριφοράς εις βάρος του (Hauge J. et al., 2007)
- 6) Η διοίκηση του επαγγελματικού οργανισμού που πιθανόν ωθεί την ταπείνωση και υποτίμηση των εργαζομένων με εκδήλωση αυστηρής και αυταρχικής συμπεριφοράς των ανωτέρων προς τους υφιστάμενους (Nielsen B. et al., 2010)

- 7) Η ασαφής ιεραρχία στους ρόλους μιας επιχείρησης μπορεί να προκαλέσει αρνητικές συμπεριφορές μεταξύ των εργαζομένων (Φουστέρης, 2013).

Σύμφωνα με τους Leymann(1996) & Brodsky(1976) τα αίτια πρόκλησης του φαινομένου είναι:

- Έλλειψη στην οργάνωση της διοίκησης
- Στρεσογόνο και αρνητικό εργασιακό περιβάλλον
- Ασαφής οργάνωση κοινωνικών σχέσεων εντός του οργανισμού
- Οργανωσιακή κουλτούρα και πολιτική της επιχείρησης.

1.2.2 Τύποι και εξελικτικά στάδια του Mobbing

Μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, εντοπίζονται πέντε (5) τύποι «Mobbing»:

1) Εργασιακή παρενόχληση από τους ανώτερους προς τους υφισταμένους με τους πρώτους να εμφανίζουν κατάχρηση της εξουσίας τους (Ferrari, 2004).

2) Εργασιακή παρενόχληση από τους ιεραρχικά κατώτερους προς τους ανωτέρους λόγω προσωπικής ανασφάλειας και αισθήματος ανεπάρκειας (Χονδροπούλου,2017)

3) Εργασιακή παρενόχληση ισότιμων θέσεων , λόγω προσωπικών αντιπαθειών, ανταγωνισμού, αισθήματος ζήλειας (Hirigoyen 2009, Ferrari 2004).

4) «Εταιρικό mobbing» ως μέθοδο διοίκησης του οργανισμού προκειμένου να «ξεφορτωθεί» το ανεπιθύμητο ή πλεονάζον προσωπικό (Ege, 2007)

5) Το «Double Mobbing» το οποίο εντάσσει και την επικριτική στάση της οικογένειας του θύματος στην ανικανότητα του να διαχειριστεί το εργασιακό mobbing που υφίσταται, με αποτέλεσμα να εγκαταλείπει κάθε μορφή υποστηρικτικής στάσης απέναντι του.

Σύμφωνα με τους ερευνητές το «mobbing» εξελίσσεται σταδιακά μέσω μιας συνεχούς κλιμάκωσης. Οι απόψεις δίστανται καθώς μερικοί αναφέρουν πως εμφανίζεται ήπια και αυξάνει ένταση συνεχώς ενώ άλλοι υποστηρίζουν πως ξεκινά διακριτικά και εκτυλίσσεται σε στάδια, πολλές φορές αφανή (Notelaers et al..2006) και

συνεπώς υπάρχουν διάφορα μοντέλα σταδιοποίησης του. Κατά τον Leymann (1990), τα εξελικτικά στάδια του «Mobbing» είναι τέσσερα (4) και κατατάσσονται ως εξής:

1^ο στάδιο: Αρχίζουν και εμφανίζονται συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο και κριτική. Το κλίμα αρχίζει να γίνεται αρνητικό με λεκτικές επιθέσεις και διενέξεις προς το θύμα, οι οποίες αν δεν διακοπούν άμεσα, επιτρέπουν στο φαινόμενο να εξελιχθεί.

2^ο στάδιο: Το «mobbing» αρχίζει να παίρνει υπόσταση, οι διενέξεις γίνονται συστηματικά και το άτομο πλέον υφίσταται ψυχολογική κακοποίηση. Σύμφωνα με τον Khoo (2010), στο στάδιο αυτό εντείνονται οι ψίθυροι, οι προσβολές και οι επικρίσεις σε βαθμό που το άτομο απουσιάζει συχνά ή καταλήγει σε αγωγή (Khoo, 2010).

3^ο στάδιο: Σε αυτό το στάδιο, η θέση του θύματος γίνεται πλέον αντιληπτή από τον περίγυρο και τη διοίκηση λόγω των επανειλημμένων απουσιών, καθώς το «σύνδρομο mobbing» ξεφεύγει του στενού εργασιακού χώρου και επηρεάζει δραματικά την εξέλιξη και επίδοση του ατόμου.

4^ο στάδιο: Το τέταρτο στάδιο αφορά την κορύφωση του ψυχολογικού εκβιασμού και εξευτελισμού του ατόμου με συνέπεια την ολική απομάκρυνση από τον χώρο εργασίας είτε εκούσια ή υποχρεωτικά από την διεύθυνση, καθώς τα συμπτώματα έχουν φτάσει σε ακραίο βαθμό. Το άτομο πιθανόν να καταφύγει σε ψυχίατρο και να μη μπορέσει να ξανά βρει δουλειά.

1.2.3 Προβλήματα και συμπτώματα του Mobbing

Το «σύνδρομο Mobbing» μπορεί να προκαλέσει πλήθος ψυχοπαθολογικών και ψυχοσωματικών προβλημάτων. Επηρεάζει καταλυτικά τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων καθώς φέρει επιπτώσεις και στις ίδιες τις επιχειρήσεις εφόσον δεν ληφθούν μέτρα.

Το mobbing χαρακτηρίζεται από συγκεκριμένα κλινικά συμπτώματα ψυχοσωματικού τύπου όπως είναι ο τρόμος, ο πόνος στο στήθος κ. ά, αλλά και ψυχοσυναισθηματικού τύπου προβλήματα όπως άγχος, φόβο μέχρι και τάσεις αυτοκτονίας ενώ συχνά εμφανίζονται και συμπεριφορικού τύπου προβλήματα όπως ανορεξία, καταχρήσεις, ανικανότητα συνεργασίας (Μουρούνα, 2017). Όπως κατατάσσουν οι Κοϊνης & Σαρίδη (2013) τα ψυχοσυναισθηματικά συμπτώματα είναι:

- Έντονο Άγχος και αίσθημα απομόνωσης
- Κρίσεις Πανικού και μειωμένη αυτοεκτίμηση
- Θυμό, απροθυμία και έλλειψη Κινήτρων

Ως προς τα συμπεριφορικά συμπτώματα αναφέρουν:

- Ναυτίες και ημικρανίες
- Εξανθήματα
- Στομαχικά προβλήματα και μεταβολές σωματικού βάρους

Όλες αυτές οι επιπτώσεις επηρεάζουν την συνολική απόδοση του ατόμου καθώς και την πνευματική, ψυχολογική και σωματική του κατάσταση ενώ επηρεάζεται και το οικογενειακό περιβάλλον αλλά και όποιο άλλο πλαίσιο συμμετέχει το άτομο.

1.3: Αιτιολογική προσέγγιση Mobbing

1.3.1 Σχετικά με τον θύτη

Όπως αναφέρει ο Brodsky (1976), το προφίλ των ατόμων που εφαρμόζουν την κακοποιητική συμπεριφορά χαρακτηρίζεται από διάφορες διαταραχές της προσωπικότητας που οφείλονται στην παιδική ηλικία. Το άτομο έχει ανάγκη να επιδείξει εξουσία και ισχύ είτε είναι ιεραρχικά ανώτερο είτε όχι. Οι Davenport et al (1999) επισημαίνουν πως οι πράξεις τους προκύπτουν από την ανικανότητα τους να αντιληφθούν τη διαφορετικότητα, ενώ χαρακτηρίζονται από ανεντιμότητα, ναρκισσισμό και ανάγκη για αυτοπροβολή. Προσθέτουν πως είναι δειλοί και τα συναισθήματα ζήλειας και φθόνου οφείλονται σε ανασφάλεια και φόβο.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία υπάρχουν δύο είδη θυτών. Το πρώτο αφορά τους «ανασφαλείς», ανεπαρκείς, οι οποίοι για ό,τι δεν καταφέρνουν οι ίδιοι κατηγορούν τους άλλους και οι το δεύτερο αφορά τους «κόλακες», τους ύπουλους που προσεγγίζουν θετικά το θύμα προκειμένου να το εξαπατήσουν και να πετύχουν το στόχο τους (Tehrani, 2003).

1.3.2 Σχετικά με το θύμα

Για τον ορισμό του προφίλ του θύματος, οι απόψεις των ερευνητών δίστανται. Κάποια αναφέρονται σε ικανά, επαρκή άτομα, δημιουργικά με αφοσίωση σε αυτό που κάνουν (Davenport et al, 1999) ενώ άλλοι τα περιγράφουν ως ανεπαρκή κοινωνικά άτομα με χαμηλή αποδοτικότητα και μειωμένη αυτοεκτίμηση (Zapf, 1999), θεωρούνται ντροπαλοί (Einarsen et al, 1994b) και νιώθουν απροστάτευτοι (Neuman & Baron, 2005).

Οι ομάδες των θυμάτων όπως διαχωρίζονται στην βιβλιογραφία είναι τρεις:

- 1) «Οι σοβαρά επηρεασμένοι», οι οποίοι φέρουν ψυχολογικά και συναισθηματικά προβλήματα
- 2) «Οι απογοητευμένοι και καταθλιπτικοί» που παρουσιάζουν τάση προς κατάθλιψη και
- 3) «η κοινή ομάδα» που συνεχίζει να συμπεριφέρεται φυσιολογικά παρά τον αριθμό των εκφοβιστικών συμπεριφορών που έχει δεχθεί (Einarsen, 2005).

Σύμφωνα με μελέτες, η προσωπικότητα του θύματος δεν σχετίζεται άμεσα με το mobbing, ωστόσο κάτω από ορισμένες συνθήκες και σε εργασιακά περιβάλλοντα που δείχνουν ανοχή στον εκφοβισμό και στις παρενοχλήσεις, κάποιοι άνθρωποι, πιο ευάλωτοι, μετατρέπονται ευκολότερα σε θύματα (Leymann & Gustafsson, 1996).

1.3.3 Σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον

Το εργασιακό περιβάλλον πολύ συχνά αποτελεί αιτία εμφάνισης και έξαρσης του mobbing. Σε αυτό κατατάσσονται ο τύπος ηγεσίας, οι συνθήκες εργασίας, η εσωτερική οργάνωση, η διοίκηση των υπαλλήλων, οι ενίσχυση δημιουργίας δεσμών και υγιών διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ τους.

Ένα αγχωτικό και ψυχοφθόρο περιβάλλον με μεγάλο φόρτο εργασίας, αόριστα ωράρια και υπερβολικές απαιτήσεις δημιουργεί δυσαρεστημένους υπαλλήλους, εξαντλημένους συναισθηματικά και σωματικά, επιρρεπείς να εμπλακούν σε συγκρούσεις (Keashly & Neuman, 2010).

Οι υπάλληλοι που δέχονται καθημερινά μία συμπεριφορά που διακατέχεται από αυταρχισμό, συνεχή, αυστηρό έλεγχο, ανταγωνιστικότητα και εκμετάλλευση των υπαλλήλων συμβάλλει στην εκδήλωση καταχρηστικών φαινομένων (Zapf et al., 2003 ; Dabu & Draghici, 2013).

Συμπληρωματικά, αναφέρονται και παράγοντες που συνδέονται με την αλλαγή και συμβάλλουν στο αίσθημα αβεβαιότητας των υπαλλήλων όπως είναι η οργανωτική αναδιάρθρωση και αλλαγή ηγεσίας (Eurofound, 2015).

1.4: Συνέπειες του φαινομένου

1.4.1 Συνέπειες για το θύμα

Το «σύνδρομο Mobbing» μπορεί να επιφέρει μακροχρόνιες συνέπειες στην πορεία του ατόμου. Αυτό εξαρτάται από τον βαθμό του φαινομένου, την επένδυση του ατόμου στην εργασία του και το προσωπικό ιστορικό του. Κατά τους Einarsen & Matthiesen (2007) τα αποτελέσματα μπορεί να αποβούν καταστροφικά τόσο σε σωματικό, όσο και σε ψυχολογικό επίπεδο.

Σωματικά το άτομο παρουσιάζει μια σειρά διαταραχών στον εργαζόμενο όπως κεφαλαλγίες, ταχυκαρδία, γαστρεντερικές διαταραχές, αυπνία, πόνο στο στήθος, η εφίδρωση, τάσεις λιποθυμίας, ναυτία, εμετοί, μία γενικότερη αίσθηση του φόβου. Σαν αποτέλεσμα το άτομο γίνεται δυσλειτουργικό καθώς τα συμπτώματα μπορούν να το ταλαιπωρήσουν οργανικά για καιρό (Zapf et al., 1996).

Σε ψυχολογικό επίπεδο εμφανίζονται συμπτώματα άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης όπως ευερεθιστότητα, επιρρέπεια σε λάθη και συχνές απουσίες από την εργασία. Επιπλέον, παρουσιάζεται χαμηλή αυτοεκτίμηση, απάθεια, αδιαφορία, καθώς και διαταραχές αυτοσυγκέντρωσης (Τούκας et al., 2012). Το άτομο αισθάνεται έντονη δυσφορία, αίσθημα ενοχής καθώς ντροπής, δεν μπορεί να επικοινωνήσει και αποκτά συνεχώς φοβίες (Nolfe et al., 2014). Μελετώντας τη βιβλιογραφία, αποφάνθηκε πως μεγαλύτερη συχνότητα εμφανίζει το έντονο άγχος και η κατάθλιψη (Mayhew et al., 2004).

1.4.2 Συνέπειες για το εργασιακό περιβάλλον

Το «σύνδρομο mobbing» επηρεάζει πέρα από τον ίδιο τον εργαζόμενο και τον χώρο εργασίας του. Οι εργασιακές επιπτώσεις αφορούν κυρίως τα οικονομικά κόστη συμπεριλαμβανομένου της αποζημίωσης που παίρνει ο εργαζόμενος με την παραίτηση του και το κόστος για την πρόσληψη και εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων (Κοϊνης & Σαρίδη, 2016).

Τα άμεσα κόστη περιλαμβάνουν την αποζημίωση, περίθαλψης και κόστη απολύσεων. Τα έμμεσα κόστη περιλαμβάνουν χαμηλή ποιότητα, μειωμένη παραγωγικότητα, ασταθές προσωπικό (Tracy et al, 2006).

Τέλος, στα παραπάνω προστίθεται το κόστος ευκαιρίας, για παράδειγμα η εικόνα της επιχείρησης και η απώλεια των πελατών. Συνεπώς, ενέχεται πολύ υψηλό κόστος τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για την κοινωνία στο ευρύτερο σύνολο της (Hoel H & Einarsen, 2009; Yamada, 2000; Spector et al., 1999).

1.4.3 Συνέπειες για το κοινωνικό σύνολο

Τέλος, σε κοινωνικό επίπεδο, στατιστικές αναλύσεις δείχνουν πως τα 3/4 των εργαζομένων που επιζητούν ιατρική υποστήριξη, έχουν συμπτώματα κακοποιητικής συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας τους. Οι εργαζόμενοι που μένουν άνεργοι λόγω του «συνδρόμου Mobbing» επιβαρύνουν τους προϋπολογισμούς του κράτους, διεκδικώντας επιδόματα για την αντιμετώπιση των επίκτητων νόσων. Άλλα έξοδα περιλαμβάνουν νομικές αγωγές εναντίον του οργανισμού από τους εργαζομένους-θύματα. Συνεπώς, το «mobbing» χαρακτηρίζεται από υψηλά κόστη τόσο για τις επιχειρήσεις, όσο και για την κοινωνία στο σύνολο της, που θα μπορούσαν να αποφευχθούν (Sperry, 2009).

1.5: Πρόληψη και Μέτρα Αντιμετώπισης

1.5.1 Σε ατομικό και κοινωνικό επίπεδο

Η άμεση πρόληψη και αντιμετώπιση του φαινομένου κρίνεται αναγκαία προκειμένου να αποφευχθούν περιστατικά που επιφέρουν σημαντικές συνέπειες και βλάβες στην υγεία του ατόμου, στην επιχείρηση αλλά και στη κοινωνία, γενικότερα.

Κρίνεται εξαιρετικά σημαντικό οι άνθρωποι να αναπτύξουν συναισθηματική νοημοσύνη, να μάθουν να σέβονται την ανθρώπινη προσωπικότητα και την μοναδικότητα του άλλου, να παρατηρούν και να παρεμβαίνουν σε περιστατικά “mobbing”, να καταφέρουν να επικοινωνούν αποτελεσματικά χρησιμοποιώντας τον διάλογο για την επίλυση των διαφορών τους.

Από μεριά της κοινωνίας, θα ήταν πολύ σημαντικό να υπήρχε γραμμή υποστήριξης εργαζομένων και προγράμματα συμβουλευτικής για την διαχείριση του φαινομένου(Μισουρίδου, 2007 ; Goleman, 2000; Hirigoyen 2002)

1.5.2 Σε εργασιακό επίπεδο

Η στάση του οργανισμού ή της επιχείρησης απέναντι σε οποιαδήποτε μορφή βίας, στον χώρο εργασίας, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στην έκβαση του φαινομένου.

Ο εντοπισμός, η πρόληψη και η σωστή αντιμετώπιση της κακοποίησης και της τρομοκρατίας από ανωτέρους ιεραρχικά, διευθυντές αλλά και υφισταμένους καθώς και η διαμόρφωση εργασιακών συνθηκών που αποβλέπουν στην εξάλειψη του mobbing κρίνεται απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού. Ο οργανισμός θα πρέπει να καταστήσει σαφές πως η κακοποιητική συμπεριφορά δεν θα είναι ανεκτή και ο θύτης θα αναλαμβάνει τις συνέπειες των πράξεων του. Οι επιχειρήσεις χρειάζεται να πρεσβεύουν ένα δημοκρατικό και ακέραιο στυλ διοίκησης βασισμένο στην επαγγελματική συμβουλευτική προσέγγιση ώστε να ενισχύουν τις δεξιότητες των εργαζομένων τους και να δημιουργήσουν ένα θετικό εργασιακό κλίμα και υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ του προσωπικού (Safe work Australia 2016, Nerka 2018, Chudzicka Czupała, Grabowskand Wilczyńska, 2017).

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο(2001) για το «σύνδρομο mobbing», καταρτίστηκε το εξής πλάνο αντιμετώπισης:

- Ενημέρωση εργαζομένων μέσω καμπανιών πληροφόρησης, όσον αφορά τα δικαιώματα τους και τις υποχρεώσεις τους.
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση εργαζόμενων.
- Συλλογή πληροφοριών για το φαινόμενο, μέσω ερωτηματολογίων και συζητήσεων
- Διαμόρφωση κατάλληλων υποδομών και σύνταξη κοινού κώδικα δεοντολογίας για την διαχείριση κακοποιητικών συμπεριφορών
- Ανακατανομή ευθυνών ώστε να εξαλειφθούν φαινόμενα κατάχρησης εξουσίας και ανταγωνισμού(Κατραμάδου 2005)

1.6: Νομοθεσία για το φαινόμενο Mobbing

1.6.1 Εθνική Νομοθεσία

Στην Ελλάδα ,οι αρμόδιοι φορείς προστασίας των εργαζομένων είναι η Επιθεώρηση Εργασίας, οι Εργασιακοί Σύμβουλοι, το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο και άλλοι. Ο νόμος για τον εργαζόμενο-θύμα που βιώνει κακοποίηση και παρενόχληση στον εργασιακό του χώρο, ως νομική διέξοδο ενώπιον της επιχείρησης αποτελεί:

- 1) Καταγραφή και διατήρηση αρχείου κακοποιητικών συμπεριφορών
- 2) Κατάθεση ιατρικών βεβαιώσεων στις οποίες φανερώνεται η εξέλιξη της κακής υγείας του ατόμου
- 3) Υποβολή μήνυσης για εξύβριση (361 ΠΚ7), συκοφαντική δυσφήμιση (363 ΠΚ), η εκβίαση (385 ΠΚ) κλπ.
- 4) Άσκηση αγωγής και καταβολή αποζημίωσης για την πρόκληση βλαβών σε βάρος του εργαζομένου.
- 5) Αγωγή για την ακύρωση της καταγγελίας της σύμβασης με αίτια καταχρηστικότητα στο πρόσωπο του εργαζομένου.
- 6) Αναφορές στον Συνήγορο του Πολίτη για επιβολή κυρώσεων σε βάρος του εργοδότη (Δέδε,2017)

Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του, ο εργαζόμενος μπορεί να στηριχτεί στον Κώδικα περί παραβίασης της ανθρώπινης αξιοπρέπειας καθώς το «mobbing» δεν συνδέεται στην εθνική νομοθεσία με συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας. Η γνώση του νόμου από τους εργαζομένους αποτελεί σημαντικό εφόδιο στην αποκατάσταση των ζημιών που υφίστανται, σε περίπτωση που η διοίκηση αποφεύγει να συνεργαστεί.

Εθνική νομοθεσία:

- Ν. 3769/2009 (ΦΕΚ 105/Α`/1.7.2009)
- Ν. 3304/2005 (ΦΕΚ 16/Α`/27.1.2005)
- Ν. 4443/2016 (ΦΕΚ 232/Α`/9.12.2016)
- Ν. 4097/2012 (ΦΕΚ 235/Α`/3.12.2012)
- Ν. 3896/2010 (ΦΕΚ 207/Α`/8.12.2010)

1.6.2 Διεθνής Νομοθεσία

Αρκετές χώρες με πρωτοπόρο τη Σουηδία, το 1993 τη Σουηδία, έχουν θεσπίσει ειδική νομοθεσία για την καταπολέμηση του φαινομένου του «συνδρόμου mobbing». Αυτό προέκυψε μετά από έρευνα του Leymann όπου εντοπίστηκε ένα ποσοστό 3,5% του Σουηδικού πληθυσμού ως θύμα του «mobbing» καθώς επίσης και ένα μεγάλο ποσοστό αυτοκτονιών (ποσοστό 15%) να οφείλεται στο ίδιο αίτιο.

Στη Γαλλία από το 2002 με το Νόμο «Περί Κοινωνικού Εκσυγχρονισμού» (Loi 2002-73 du 17 Janvier 2002) εισήχθησαν στον Εργατικό και Ποινικό Κώδικα, νέες ρυθμίσεις αναφορικά με τη σεξουαλική και την ηθική παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον (Hirigoyen,2002).

Στην Ολλανδία υπάρχει από το 1994 ο νόμος «Περί εργασιακών συνθηκών» που αφορά διάφορες μορφές βίας, ρατσισμού, σεξουαλικής παρενόχλησης και επιθετικότητας (Σπυριδάκης, 2009).

Στο Βέλγιο με το βασιλικό διάταγμα της 17ης Μαΐου 2007, νομοθετείται η πρόληψη επίκτητων βλαβών από την εργασία συμπεριλαμβανομένης της βίας ή παρενόχλησης και αφορά εργοδότες και εργαζομένους (Pinkos, 2012)

Από το 2007, οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπέγραψαν σύμφωνο για την αξίωση κάθε μορφή βίας στον εργασιακό χώρο και τοποθετήθηκαν για την αναθεώρηση των μέτρων ως προς τον εντοπισμό και την εξάλειψη κακοποιητικών συμπεριφορών στον χώρο εργασίας που μπορούν να καταλήξουν με αρνητικές επιπτώσεις (Lippel, 2010).

1.7: Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας, οι συνέπειες του «συνδρόμου mobbing» μπορούν να επηρεάσουν την επαγγελματική εξέλιξη του ατόμου καθώς και την προσωπική του ζωή. Καθώς πρόκειται για ένα φαινόμενο με πολυδιάστατη μορφή κρίνεται εξαιρετικά απαραίτητη η επιμόρφωση και ενημέρωση του πληθυσμού γύρω από αυτό, η πληροφόρηση των εργαζομένων για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους και η κοινωνική αφύπνιση με σκοπό την προαγωγή της κοινωνικής δικαιοσύνης και της αξιοπρεπούς εργασίας.

Ως προς την πρόληψη, κυρίαρχο ρόλο κατέχει η πληροφόρηση της διοίκησης των επιχειρήσεων σχετικά με την οργάνωση, διαχείριση και κατανομή των εργαζομένων ώστε να αποφευχθούν οι ζηλοφθονίες, οι ανταγωνισμοί και το πρόσφορο έδαφος για διαμάχες και συγκρούσεις. Είναι απαραίτητο η διοίκηση να ξεκαθαρίζει από την αρχή την αρνητική στάση και τιμωρία κακοποιητικών και υποτιμητικών συμπεριφορών μεταξύ συναδέλφων.

Από την πλευρά των εργαζομένων χρήζει μεγάλης σημασίας, η ψυχική ενδυνάμωση και ανθεκτικότητα στην εργασία, η διαχείριση κρίσεων και στρες, η καλλιέργεια θετικών και υγιών διαπροσωπικών σχέσεων με τους συναδέλφους και εργοδότες, καθώς και η ενίσχυση της αυτοπεποίθησης.

Είναι σημαντικό ακόμα, να γνωρίζουν τη νομοθεσία προς χρήση αγωγής για τον οργανισμό που αρνείται να συνεργαστεί και να υπερασπιστεί την προσωπικότητα του ατόμου ενώ επιτρέπει τον εξευτελισμό του.

Από κοινωνικής άποψης, η πληροφόρηση για το φαινόμενο είναι πρώτιστης σημασίας καθώς η ενεργοποίηση των πολιτών γύρω από το θέμα μπορεί να συμβάλει στον εντοπισμό και προβολή του φαινομένου, στην υποστήριξη του θύματος και στην μείωση εμφάνισης παθογενειών εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Περίληψη

Σε ένα ιστορικό πλαίσιο που κυριαρχείται από αλλαγές και εξελίξεις, η ψυχολογική σταθερότητα των ατόμων τίθεται σε δοκιμασία, αφήνοντας άφθονο χώρο για την έναρξη της εξουθένωσης. Αυτό το σύνδρομο αντιπροσωπεύει ένα πραγματικό πρόβλημα καθώς ο κίνδυνος φαίνεται να γίνεται όλο και πιο συγκεκριμένος και σημαντικός.

" Εάν η άμεση ζημιά του Burnout στον φορέα εκμετάλλευσης είναι άμεσα εμφανής, είναι εξίσου σαφές ότι οι επιπτώσεις είναι σοβαρές όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών . " (Τζιάνι ντελ Ρίο)

Μια πολύ άμεση δήλωση αποτελούμενη από εξίσου ισχυρούς όρους που μας κάνει να κατανοήσουμε πλήρως την έκταση του Burnout.

2.1.1 Ορισμός του όρου

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση εμφανίστηκε για πρώτη φορά στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με τον Kraepelin ο οποίος επέστησε την προσοχή στις ταλαιπωρίες που σχετίζονται με το ψυχιατρικό επάγγελμα, επισημαίνοντας τις κύριες δυσκολίες που σχετίζονται με τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, την έλλειψη ευχαρίστησης που προέρχεται από την κλινική εργασία και την επακόλουθη τελική εξάντληση του γιατρού.

Στη συνέχεια, στη δεκαετία του '30 στην αθλητική ορολογία και σε άλλα αθλήματα χρησιμοποιήθηκε για να προσδιορίσει εκείνο το φαινόμενο όπου, μετά την επίτευξη κάποιων επιτυχιών, ένας αθλητής «καίγεται» και επομένως δεν είναι πλέον σε θέση να δώσει τίποτα από αγωνιστική άποψη.

Κυριολεκτικά "καμένο", "εξαντλημένο", ο όρος Burnout, ο οποίος στη συνέχεια υιοθετήθηκε από τον Freudenberg το 1975, αντιπροσωπεύει ένα πολυπαραγοντικό σύνδρομο που χαρακτηρίζεται από ταχεία αποσύνθεση ψυχοσωματικών πόρων και επιδείνωση της επαγγελματικής απόδοσης.

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει περιγραφεί ως μια παρατεταμένη αντίδραση σε χρόνιους συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες στην εργασία, που καθορίζεται από τις διαστάσεις της εξάντλησης, του κυνισμού και της αναποτελεσματικότητας. Σε γενικές γραμμές, είναι η απάντηση του σώματος στην αποτυχία των στρατηγικών αντιμετώπισης που συνήθως χρησιμοποιούν τα άτομα για να διαχειριστούν τους στρεσογόνους παράγοντες στην εργασία.

Μπορεί επίσης να γίνει κατανοητό ως ένας αμυντικός μηχανισμός που

υιοθετείται από τους χειριστές για την αντιμετώπιση των συνθηκών εργασιακού άγχους που προκαλείται από μια ανισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων / αναγκών εργασίας και των διαθέσιμων πόρων.

Στη συνέχεια, ο όρος "Burnout" υιοθετήθηκε από την Αμερικανίδα ψυχίατρο Christina Maslach, μια πολύ σημαντική προσωπικότητα στον τομέα της έρευνας, η οποία το χρησιμοποίησε για να ορίσει ένα σύνδρομο στο οποίο όλα τα συμπτώματα υπογραμμίζουν μια συμπεριφορική παθολογία που επηρεάζει όλα τα επαγγέλματα με υψηλές σχεσιακές επιπτώσεις.

Πιο συγκεκριμένα, ορίζει την εξουθένωση ως το σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μείωσης των προσωπικών ικανοτήτων που μπορεί να συμβεί σε άτομα που φροντίζουν επαγγελματικά τους ανθρώπους. Προσθέτει ότι είναι μια αντίδραση στη χρόνια συναισθηματική ένταση της συνεχούς επαφής με τα ανθρώπινα όντα, ιδιαίτερα όταν έχουν προβλήματα ή λόγους να υποφέρουν.

Ας ρίξουμε μια πιο προσεκτική ματιά στα τρία καθοριστικά χαρακτηριστικά:

- *Συναισθηματική εξάντληση*: χαρακτηρίζεται από την έλλειψη ενέργειας που απαιτείται για την αντιμετώπιση της καθημερινής πραγματικότητας και την επικράτηση συναισθημάτων απάθειας και συναισθηματικής αποστασιοποίησης προς την εργασία. Το υποκείμενο αισθάνεται στραγγισμένο, εξαντλημένο, οι συναισθηματικοί του πόροι είναι "εξαντλημένοι".
- *Αποπροσωποποίηση*: ο όρος Maslach σημαίνει μια στάση που χαρακτηρίζεται από απόσπαση και εχθρότητα που αφορά κυρίως την επαγγελματική σχέση βοήθειας, που βιώνεται με ενόχληση, ψυχρότητα και κυνισμό. Ως αποτέλεσμα, το υποκείμενο προσπαθεί να αποφύγει τη συμμετοχή, περιορίζοντας την ποσότητα και την ποιότητα των επαγγελματικών παρεμβάσεων του στο σημείο να ανταποκρίνεται αόριστα σε αιτήματα για βοήθεια και να υποτιμά ή να αρνείται τα προβλήματα του ασθενούς.
- *Μειωμένη προσωπική ολοκλήρωση*: αναφέρεται σε ένα αίσθημα «επαγγελματικής αποτυχίας» λόγω της αντίληψης της δικής του ανεπάρκειας στην εργασία, που υποκρύπτει τη συνειδητοποίηση της αδιαφορίας και της μισαλλοδοξίας απέναντι στον πόνο των άλλων και τα επακόλουθα συναισθήματα ενοχής για τις απρόσωπες και απάνθρωπες σχεσιακές μεθόδους που έχουν πλέον αντικαταστήσει την αποτελεσματικότητα και την ικανότητα αντιμετώπισης άλλων ανθρώπων που υποφέρουν. Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται από πολλούς μελετητές όχι μόνο ως σύμπτωμα ατομικού πόνου που σχετίζεται με την εργασία (εργασιακό άγχος), αλλά και ως κοινωνικό πρόβλημα που προκαλείται από την κοινωνική, πολιτική και οικονομική δυναμική. Ακόμη και ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) έχει εκφραστεί στον ορισμό αυτού του συνδρόμου, στον οποίο έχει επανειλημμένα εστιάσει τα φώτα της δημοσιότητας. Μετά από πολλές ενημερώσεις κατέληξε στον ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης ως «επαγγελματικού φαινομένου», ένας όρος που δεν πρέπει επομένως να χρησιμοποιείται για να περιγράψει εμπειρίες σε άλλους τομείς της ζωής.

Ακριβώς, ορίζεται ως "ένα σύνδρομο που νοείται ως συνέπεια του χρόνιου στρες στο χώρο εργασίας που δεν έχει αντιμετωπιστεί επιτυχώς και χαρακτηρίζεται από τρεις

καταστάσεις:

- Αισθήματα εξάντλησης ή ενεργειακής εξάντλησης

Αυξημένη πνευματική απόσταση από την εργασία κάποιου ή συναισθήματα αρνητισμού ή κυνισμού που σχετίζονται με την εργασία του

- Μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα

Παρά τους διάφορους ορισμούς του συνδρόμου που παρουσιάζονται στη βιβλιογραφία, η επαγγελματική εξουθένωση έχει παραδοσιακά περιγραφεί ως μια σχετικά ομοιόμορφη οντότητα σε όλα τα άτομα, με περισσότερο ή λιγότερο συνεπή αιτιολογία και συμπτώματα. Ωστόσο, η κλινική και θεραπευτική εμπειρία αντικρούει αυτή την υπόθεση, καθορίζοντας την ανάγκη χαρακτηρισμού των διαφόρων τύπων εξουθένωσης προκειμένου να προσαρμοστούν οι θεραπευτικές γραμμές δράσης για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Ο Farber πρότεινε μια προκαταρκτική ταξινόμηση με τρία προφίλ συνδρόμου, δηλαδή «ταραχώδης», «μη αμφισβητούμενη» και «φθαρμένη».

Η μεγαλύτερη αναγνώριση θα μπορούσε να έχει θετική επίδραση στην εργασία, μειώνοντας την επαγγελματική εξουθένωση και βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής στον χώρο εργασίας.

2.1.2 Εξάντληση και άγχος

Μια σημαντική συμβολή στη μελέτη της εξουθένωσης έγινε από τον Cary Cherniss, έναν Αμερικανό ψυχολόγο που ειδικεύεται στην κλινική του στρες, της ανάπτυξης και της πρόβλεψης της οργανωτικής αλλαγής και της συναισθηματικής νοημοσύνης. Το έχει ορίσει ως μια πολύ περίπλοκη διαδικασία που χωρίζεται σε διάφορες φάσεις όπου αρχικά υπάρχει ανισορροπία μεταξύ των διαθέσιμων πόρων και των απαιτούμενων πόρων που δημιουργεί μια αγχωτική κατάσταση. Αυτό ακολουθείται από μια άμεση συναισθηματική αντίδραση που χαρακτηρίζεται από ένα αίσθημα έντασης, άγχους, κόπωσης και εξάντλησης. Από όλα αυτά ακολουθεί μια αλλαγή στάσης και συμπεριφοράς, έτσι ώστε να υπάρχει μια τάση αντιμετώπισης των χρηστών με έναν αποστασιοποιημένο, κυνικό και μηχανικό τρόπο, υπάρχει μια σταδιακή απώλεια του ιδανικού και της αγάπης που ώθησε τον χειριστή προς αυτό το επάγγελμα, το αίσθημα αδυναμίας, παθητικότητας και η απώλεια της αίσθησης των δικών του ικανοτήτων θα ριζώσει όλο και περισσότερο.

Η έννοια του στρες, λοιπόν, παίζει θεμελιώδη ρόλο στον ορισμό του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης, καθώς πολύ συχνά οι δύο καταστάσεις συγχέονται ή/και συγκρίνονται μεταξύ τους, ενώ αποτελούν τον πρόδρομο η μία της άλλης.

Ας ρίξουμε μια πιο προσεκτική ματιά στον ορισμό και τα χαρακτηριστικά του στρες: από ετυμολογική άποψη, ο αγγλικός όρος "άγχος" μεταφράζεται από τα λατινικά ως "να σφίξει", αλλά με την πάροδο του χρόνου η έννοια που αποδίδεται σε αυτόν τον όρο έχει ποικίλει μέχρι να φτάσει στην έννοια της "πίεσης", η οποία εφαρμόζεται στον τομέα της υγείας μεταφράζεται σε μια "συντριπτική κατάσταση ή ανησυχία που προκαλείται από τα προβλήματα της ζωής κάποιου".

Ο Hans Seyle, ο οποίος θεωρείται ο ιδρυτής της έρευνας για το στρες, μελέτησε

αυτό το φαινόμενο σε βάθος και το 1936 ξεκινώντας από την υπόθεση ότι θα μπορούσε να υπάρχει, στους βιολογικούς μηχανισμούς που διέπουν τις προσαρμοστικές αντιδράσεις ενός οργανισμού σε έναν επιβλαβή παράγοντα, ένα σύνολο σημείων και συμπτωμάτων που σχετίζονται μεταξύ τους και συνεκτικά ώστε να υποδηλώνουν την ύπαρξη ενός γενικευμένου συνδρόμου απαντήσεων.

Παραμένοντας πιστός στην υπόθεσή του, λίγα χρόνια αργότερα, το 1955, όρισε το άγχος ως μια γενική μη ειδική απάντηση σε οποιαδήποτε απαίτηση ή ζήτηση που προέρχεται από το περιβάλλον. Η σημασία της μη εξειδίκευσης δίνεται ακριβώς από το όραμα του Seyle για την αιτία, το οποίο δεν μπορεί να είναι μοναδικό, αλλά πρέπει να πλαισιωθεί καθορίζοντας όχι τόσο τη φύση του ερεθίσματος, αλλά περισσότερο την έντασή του. Για το λόγο αυτό, αυτό το ερέθισμα δεν πρέπει απαραίτητα να είναι αρνητικό ή επιβλαβές για να ενεργοποιήσει ένα γενικό σύνδρομο προσαρμογής, αλλά μπορεί επίσης να είναι ευχάριστο, επομένως θετικό: η μη ειδικότητα της απόκρισης δίνεται ακριβώς από τον σκοπό της, ο οποίος είναι να προωθήσει μια γενική προσαρμογή του οργανισμού σε εξωτερικά ερεθίσματα, τα οποία μπορούν να έχουν οποιοδήποτε είδος φύσης.

Με βάση όσα ειπώθηκαν παραπάνω, καταλήξαμε στον ορισμό του στρες ως «μια μη ειδική αντίδραση του σώματος στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και προκύπτει από όλες τις καταστάσεις που μπορεί να είναι επικίνδυνες, ανησυχητικές, αλλά και απλές αλλαγές σε σύγκριση με τις κανονικές συνήθειες». Όσο πιο επικίνδυνη είναι η κατάσταση για τον εαυτό του, τόσο μεγαλύτερο είναι το άγχος που εκδηλώνεται.

Αυτή η κατάσταση διαταραχής της φυσιολογικής ομοιόστασης του οργανισμού προκύπτει από την ερμηνεία ενός γεγονότος και την επακόλουθη αυτόματη αξιολόγηση της ικανότητας του ατόμου να αντιμετωπίσει αυτό το γεγονός.

Το άγχος, επομένως, θεωρείται ένα πολύπλοκο φαινόμενο που περιλαμβάνει τις βιολογικές, ψυχολογικές και συμπεριφορικές διαστάσεις: περιλαμβάνει μια γενική κινητοποίηση του σώματός μας. Το άγχος συχνά έχει αρνητική χροιά, αλλά ο ίδιος ο όρος δεν έχει παθολογικό ή αρνητικό νόημα. Το άγχος είναι μια απαραίτητη προσπάθεια που καταβάλλει το σώμα για να αντιμετωπίσει ή να αποφύγει μια απειλητική κατάσταση, επιτρέπει επίσης στο άτομο να αναπτύξει την ικανότητα να προσαρμόζεται γρήγορα σε διάφορες περιβαλλοντικές καταστάσεις. Όταν παίρνει αρνητική χροιά, είναι μια έννοια που μπορεί να συσχετιστεί με το σύνδρομο εξουθένωσης, καθώς αντιπροσωπεύει έναν πρόδρομο για την εμφάνιση αυτού του συνδρόμου.

Ο Aakster, από μια διαφορετική άποψη της σχέσης μεταξύ άγχους και εξουθένωσης, αναλύει το άγχος με μια συστημική προσέγγιση. Σύμφωνα με τον ίδιο, ένα σύστημα πρέπει να προσαρμοστεί στις διάφορες ανισορροπίες που προκύπτουν στο περιβάλλον του, οι δυνάμεις που επηρεάζουν την εμφάνιση αυτών των ανισορροπιών ονομάζονται στρεσογόνοι παράγοντες.

Ανεξάρτητα από τον ορισμό που θέλετε να δώσετε στο άγχος, το θεμελιώδες και πολύ χρήσιμο είναι να διακρίνετε τις πηγές από τις αντιδράσεις στο άγχος. Αυτό μπορεί να προκύψει ως αποτέλεσμα απειλητικών καταστάσεων, που θεωρούνται επικίνδυνες ή αλλάζουν πολύ γρήγορα. Οι απαντήσεις ποικίλλουν και μπορούν να χωριστούν σε:

- φυσιολογικές αντιδράσεις: αυξημένη αρτηριακή πίεση, καρδιακός ρυθμός και εφίδρωση, απώλεια ελέγχου σφιγκτήρα κ.λ.π.
- Συμπεριφορικές αντιδράσεις: αυξημένος χρόνος αντίδρασης, τρόμος κ.λ.π.
- Υποκειμενικές απαντήσεις: άγχος που μπορεί να εκδηλωθεί με δυσκολίες στην αναπνοή, πόνους στο στήθος μέχρι πραγματικές κρίσεις πανικού και κατάθλιψη
- Ψυχολογικές αντιδράσεις: ενεργοποιούνται αμυντικοί μηχανισμοί όπως η άρνηση, η απόρριψη ή η καταστολή.

Ο τύπος της αντίδρασης ενεργοποιείται με βάση την προσωπικότητα του ατόμου και τον τρόπο με τον οποίο το πρόβλημα γίνεται αντιληπτό από αυτό.

Στο άγχος, οι άνθρωποι, παρά τις ατομικές διαφορές, τείνουν να προσαρμόζονται και να ικανοποιούν βασικές ανάγκες, να αντιδρούν παρόμοια σε εξωτερικά ερεθίσματα και να προσπαθούν να διατηρήσουν μια κατάσταση ισορροπίας ενόψει εξωτερικών και εσωτερικών πιέσεων.

Στην εξουθένωση, ο ενεργός στρεσογόνος παράγοντας αντιπροσωπεύεται από μια εργασιακή κατάσταση που δεν είναι πλέον ανεκτή και επομένως δεν είναι τίποτα περισσότερο από ένα σύνδρομο που αναπτύσσεται ως αποτέλεσμα της εξάντλησης του ατόμου, όπως περιγράφεται επίσης από τον Selye.

2.1.3 Διαγνωστικά κριτήρια

Το προληπτικό και διαγνωστικό μέρος που χρησιμοποιείται σήμερα έχει το ρόλο της μέτρησης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης από ημι-ποσοτική άποψη. Για να γίνει αυτό πηγαίνουν στην αναζήτηση σημείων και συμπτωμάτων.

Για πολλές άλλες παθολογίες στο κλινικό περιβάλλον, ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται συχνά για τη διάγνωση ή τη σταδιοποίηση είναι οι κλίμακες αξιολόγησης.

Από αυτή την άποψη, δεν μπορούμε να παραλείψουμε να αναφέρουμε το Maslach Burnout Inventory (MBI) που σχεδιάστηκε με ακρίβεια από την Christina Maslach σε συνεργασία με τη Susan Jackson το 1996. Υπάρχουν διάφορες εκδόσεις του MBI που αναπτύχθηκαν από την αξιολόγηση ατόμων που εργάζονται σε διαφορετικούς τομείς:

- MBI-HHS: Maslach Burnout Inventory Human Services Survey για προσωπικό που εργάζεται σε κοινωνικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες.
- MBI-ES: Εκπαιδευτική έρευνα απογραφής επαγγελματικής εξουθένωσης Maslach για διδακτικό προσωπικό σε εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- MBI-GS: Maslach Burnout General Inventory Survey για όλες τις άλλες κατηγορίες.

Αν και το MBI είναι το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο εργαλείο για την αξιολόγηση της παρουσίας, της έντασης και της συχνότητας των συμπτωμάτων που σχετίζονται με το σύνδρομο Burnout, δεν είναι το μόνο και δυστυχώς δεν έχουν διεξαχθεί ακόμη μελέτες που να αποδεικνύουν την εγκυρότητά του σε επιστημονική βάση. Οι περιορισμοί και οι επικρίσεις που διατυπώνονται σε αυτό το μέσο

υπογραμμίζουν την έλλειψη ομοιογένειας: έχει διαπιστωθεί, για παράδειγμα, ότι η κλίμακα της αποπροσωποποίησης, που θεωρείται η ασθενέστερη, πρέπει να προσαρμόζεται στις διάφορες καταστάσεις και όχι να γενικεύεται.

Άλλες έρευνες, από την άλλη πλευρά, θέτουν υπό αμφισβήτηση το κατά πόσον η αποπροσωποποίηση πρέπει να θεωρείται παράμετρος δείκτη της εξουθένωσης. (Garden, 1987)

Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η μεμονωμένη χρήση αυτού του εργαλείου δεν εγγυάται σωστή αξιολόγηση και διάγνωση, αλλά είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε αυτό το ζήτημα σε βάθος και επίσης να λαμβάνουμε υπόψη προσωπικές πληροφορίες του υπό εξέταση θέματος, για παράδειγμα μέσω συνεντεύξεων.

Για να ξεπεραστεί αυτό το πρόβλημα, ο Freudenberger προσπάθησε να περιγράψει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης μέσω χρονολογικής ανάπτυξης σε ένα μοντέλο 12 σταδίων:

1. Υπερβολική φιλοδοξία.
2. Εργαστείτε σκληρά.
3. Παραμελώντας τις δικές του ανάγκες.
4. Μεταβαλλόμενες συγκρούσεις και ανάγκες.
5. Έλλειψη χρόνου για μη επαγγελματικές ανάγκες.
6. Αυξημένη άρνηση του προβλήματος.
7. Απόσυρση και κυνισμός.
8. Συμπεριφορικές αλλαγές/ψυχολογικές αντιδράσεις.
9. Αποπροσωποποίηση.
10. Άγχος – εθιστική συμπεριφορά;
11. Έλλειψη ενδιαφέροντος.
12. Σωματική εξάντληση που μπορεί να είναι απειλητική για τη ζωή.

Γενικά, δεδομένου ότι επί του παρόντος δεν υπάρχουν διαθέσιμα επικυρωμένα διαγνωστικά κριτήρια, εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του γιατρού ο οποίος θα κάνει τη δική του εκτίμηση του βαθμού εξουθένωσης και θα χορηγήσει εξίσου επαρκή θεραπεία.

2.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout)

Δεν είναι εύκολο να εντοπιστούν αναλογίες μεταξύ των ατομικών χαρακτηριστικών και της έναρξης της εξουθένωσης.

Στην πραγματικότητα, μεταξύ των διαφορετικών επιδημιολογικών μεταβλητών του συνδρόμου Burnout, δεν υπάρχει ομόφωνη συμφωνία μεταξύ των διαφόρων συγγραφέων, ωστόσο σε ορισμένους από αυτούς είναι δυνατό να βρεθεί ένα ορισμένο επίπεδο σύμπτωσης για ορισμένους παράγοντες, χωρισμένους σε εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες.

Μεταξύ των εσωτερικών παραγόντων, που συνδέονται κυρίως με την προσωπικότητα, εντοπίζουμε εκείνους τους ανθρώπους που έχουν πολύ υψηλές φιλοδοξίες, τους τελειομανείς, όλους εκείνους που χρειάζονται αναγνώριση, εκείνους για τους οποίους η εργασία είναι η μόνη σημαντική δραστηριότητα στη ζωή τους.

Ο Cherniss (1980) προσδιόρισε πέντε χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που επηρεάζουν κατά κάποιο τρόπο την ατομική απόκριση στο στρες και ως εκ τούτου είναι πιο επιρρεπή στην εμφάνιση Burnout:

- *Νευρωτικό άγχος*: αναφέρεται σε άτομα που θέτουν στόχους πολύ υψηλούς, συχνά πέρα από τους πόρους τους, και τιμωρούν τον εαυτό τους εάν δεν τους επιτύχουν.

Οι φιλοδοξίες έρχονται σε σύγκρουση με ηθικές αναστολές, επομένως το κίνητρο για την επίτευξη της επιτυχίας θα έρχεται σε σύγκρουση με το φόβο ότι δεν θα το πετύχουμε.

Αυτά τα άτομα τείνουν να δείχνουν έντονο άγχος, να ενεργούν παρορμητικά, χάνουν πολύ εύκολα την ψυχραιμία τους και χρησιμοποιούν αμυντικούς μηχανισμούς όπως η άρνηση, η προστασία και η απομάκρυνση. Μεγάλη σημασία έχει η χαμηλή αυτοεκτίμηση που τους οδηγεί.

- *Η προσωπικότητα τύπου «Α»*: περιγράφεται από τους Friedman και Rosenman (1974) ως υποκείμενα που προβάλλονται προς έναν υπερκινητικό, πιεστικό, επιθετικό, ανυπόμονο τρόπο ζωής και συνδέονται με το αίσθημα έλλειψης χρόνου.

Αυτοί οι άνθρωποι βρίσκονται σε συνεχή αγώνα με τον εαυτό τους, τους άλλους, τον χρόνο και τις καθημερινές συνθήκες, επομένως είναι από αυτούς που κινδυνεύουν περισσότερο να γίνουν θύματα επαγγελματικής εξουθένωσης.

- *Ο «τόπος ελέγχου»*: Ο Rotter (1966), σε αυτό το χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, εντόπισε δύο τυπολογίες που διαφέρουν μεταξύ τους με βάση τον βαθμό στον οποίο πιστεύουν ότι ελέγχουν τη ζωή τους: υπάρχουν οι «εσωτερικοί» που πιστεύουν ότι ελέγχουν τη ζωή τους, πεπρωμένο και οι «αουτσάιντερ» που πιστεύουν ότι βρίσκονται στο έλεος της μοίρας ή δυνάμεων πέρα από τον έλεγχό τους. Οι τελευταίοι θα είχαν μεγαλύτερη προδιάθεση για επίκτητη αδυναμία, ενώ οι «ασκούμενοι» θα ήταν λιγότερο πιθανό να υποστούν τις αρνητικές συνέπειες της μαθημένης αδυναμίας και επομένως λιγότερο πιθανό να βιώσουν εξουθένωση.

- *Ευελιξία*: είναι το τέταρτο χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και ο Kahn και οι συνεργάτες του (1964) διαπίστωσαν ότι τα πιο προσαρμοστικά και ευέλικτα άτομα έχουν περισσότερες πιθανότητες να βιώσουν σύγκρουση ρόλων σε εργασιακές καταστάσεις και να αντιδράσουν σε αυτήν με μεγαλύτερο άγχος, ένταση και ανησυχία σε σύγκριση με λιγότερο προσαρμοσμένα άτομα. Συγκεκριμένα, αυτά τα υποκείμενα δυσκολεύονται να μην ικανοποιήσουν τις επιπλέον απαιτήσεις που θέτει το περιβάλλον και αυτή η κατάσταση τα κάνει πιο προδιατεθειμένα στο στρες.

Τα λιγότερο προσαρμοστικά άτομα εξακολουθούν να υπόκεινται σε άγχος, παρόλο που αντιδρούν σε αυτό διαφορετικά, γίνονται άκαμπτα στις εργασιακές τους συνήθειες, ανάλογα με τα στοιχεία εξουσίας, αναπτύσσοντας μια αίσθηση αχρηστίας.

- *Εσωστρέφεια*: πέμπτο και τελευταίο χαρακτηριστικό των προσωπικοτήτων που περιγράφει ο Cherniss. Ο Kan ανακάλυψε επίσης ότι οι εσωστρεφείς βιώνουν

μεγαλύτερη ένταση σε καταστάσεις ρόλων από ότι οι εξωστρεφείς.

Συγκεκριμένα, όπως ήταν αναμενόμενο, αποσύρονται πιο εύκολα από τους συναδέλφους τους μπροστά στη σύγκρουση και το άγχος, και αυτή η απόσυρση εμποδίζει την αποτελεσματική άμυνα και επίλυση της ίδιας της σύγκρουσης.

Ωστόσο, ο ίδιος ο Cherniss, στο βιβλίο του «The Burnout Syndrome» (1983), δηλώνει ότι «η επιρροή αυτών των χαρακτηριστικών προσωπικότητας έχει ίσως υπερεκτιμηθεί», σαν να λέει ότι ο καθορισμός αυτών των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας δεν αρκεί για να ορίσει το άτομο που υπόκειται σε εξουθένωση. Εξωτερικοί παράγοντες, ωστόσο, που συνδέονται με περιβαλλοντικούς παράγοντες, περιλαμβάνουν όλες εκείνες τις καταστάσεις στις οποίες υπάρχουν υψηλές απαιτήσεις στην εργασία, έλλειψη οργάνωσης ή/και συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων, αδυναμία λήψης αποφάσεων ελεύθερα, χαμηλό επίπεδο αυτονομίας, υπερβολική πίεση από ανωτέρους, έλλειψη σαφήνειας στους ρόλους, απουσία θετικής ανατροφοδότησης και ψυχολογικής υποστήριξης.

Άλλοι παράγοντες που μπορούν να προδιαθέσουν στην εμφάνιση του συνδρόμου Burnout, εκτός από εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες, είναι περιβαλλοντικοί και ατομικοί παράγοντες, όπως τονίζεται από τη μετα-αναλυτική μελέτη που ανέπτυξαν οι G. Tomei, M.E Cinti, T. Palitti, M.V. Rosati, M. Tria, C. Monti, F. Tomei και M. Fioravanti.

Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες μπορούν να ομαδοποιηθούν σε 2 κατηγορίες:

- *Χαρακτηριστικά εργασίας*: υψηλός φόρτος εργασίας, βαριές προθεσμίες, συγκρούσεις και ασάφειες ρόλων, έλλειψη υποστήριξης από το προσωπικό και τους προϊστάμενους, έλλειψη ενημέρωσης και ανεπαρκής συμμετοχή είναι όλες οι καταστάσεις που έχουν αποδειχθεί ότι επηρεάζουν σημαντικά και αρνητικά την εμφάνιση στρες και εξουθένωσης.
- *Οργανωτικά χαρακτηριστικά* που αναφέρονται σε θέσεις εργασίας ορισμένου χρόνου, δημιουργώντας μια μεγαλύτερη αίσθηση επισφάλειας και αστάθειας στον χειριστή στην παρουσία ιεραρχιών, οι οποίες δεν επιτρέπουν την επαρκή αναγνώριση της αξίας της υγειονομικής περιθάλψης ή την έλλειψη αναγνώρισης από το περιβάλλον της ανθρώπινης πτυχής της εργασίας που εκτελείται.

Μεταξύ των επιμέρους παραγόντων εντοπίζουμε:

- *Δημογραφικά χαρακτηριστικά*: ηλικία, οικογενειακή κατάσταση και φύλο.
Σχετικά με αυτό το τελευταίο χαρακτηριστικό, ωστόσο, υπάρχουν δύο σχολές σκέψης. Μερικές μελέτες υποστηρίζουν ότι οι άνδρες έχουν υψηλότερο επίπεδο στρες, άλλες δείχνουν ότι το υψηλότερο επίπεδο ανήκει στις γυναίκες.
Οι Maslach και Jackson (1985) αναφέρουν ότι οι διαφορές μεταξύ των δύο φύλων δεν αφορούν το σύνδρομο με παγκόσμιο τρόπο, αλλά το πώς γίνονται αισθητές οι επιπτώσεις του. Οι γυναίκες αντιλαμβάνονται τη συναισθηματική εξάντληση πιο έντονα, επειδή εμπλέκονται συναισθηματικά, περισσότερο από τους άνδρες, στις σχέσεις με τους χρήστες, σε αντίθεση με τους άνδρες που αντιδρούν

στους χρήστες με συμπεριφορές αποπροσωποποίησης.

Η σχέση μεταξύ ηλικίας και επαγγελματικής εξουθένωσης είναι επίσης αμφιλεγόμενη σύμφωνα με διάφορους συγγραφείς. Η σχέση μεταξύ της διάρκειας υπηρεσίας και της έναρξης της επαγγελματικής εξουθένωσης φαίνεται να είναι πιο σταθερή. Ωστόσο από την άλλη υπάρχουν και εκείνοι που υποστηρίζουν ότι η συχνότητα είναι μεγαλύτερη στα πρώτα χρόνια της εργασίας γιατί σε αυτή την περίοδο μπαίνουν στο παιχνίδι ο ιδεαλισμός και οι προσδοκίες για την εργασία και τις πρώτες εμπειρίες, που παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο.

Ελαφρώς λιγότερες αντικρουόμενες απόψεις υπάρχουν σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση. Μελέτες που διεξήχθησαν από τον Maslach μαζί με τον Jackson έχουν υπογραμμίσει πως τα παντρεμένα άτομα με παιδιά έχουν χαμηλότερη συχνότητα εμφάνισης από τους άγαμους και/ή χωρίς παιδιά. Αυτό συμβαίνει πιθανώς επειδή οι χειριστές με οικογένειες βρίσκονται σε μια πιο σταθερή φάση της ζωής και με διαφορετικές μελλοντικές προοπτικές, επιπλέον η οικογένεια μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά το άγχος και τα εργασιακά προβλήματα παρέχοντας ένα συναισθηματικό απόθεμα βοήθειας και καθημερινής υποστήριξης.

Για όσους δεν έχουν παιδιά, η φιλοδοξία και οι κύριοι στόχοι της ζωής τους αναφέρονται στην προσωπική εργασιακή ικανοποίηση, η οποία γίνεται ένα πολύ σημαντικό στάδιο, αφού δεν χρειάζεται να ανησυχούν για κανέναν άλλο εκτός από τον εαυτό τους. Προφανώς αυτό ισχύει εάν θεωρείται δεδομένο ότι το οικογενειακό πλαίσιο βασίζεται σε εσωτερικά ικανοποιητικές σχέσεις, ικανές να παρέχουν σταθερή υποστήριξη.

- *Ψυχολογικά χαρακτηριστικά*: μια παθητική και αμυντική στάση στην αντιμετώπιση των δυσκολιών αυξάνει τον κίνδυνο εμφάνισης του συνδρόμου, όπως τα άτομα που έχουν εχθρική, ανήσυχη, ευάλωτη συμπεριφορά ή που δεν δείχνουν διάθεση για ελάχιστη συμμετοχή σε καθημερινές δραστηριότητες.
- *Στάση προς την εργασία*: οι χειριστές που εργάζονται πολύ σκληρά, είναι πολύ φιλόδοξοι, έχουν υψηλές προσδοκίες από το επάγγελμά τους τόσο για την πιθανότητα επιτυχίας όσο και για το κέρδος και επειδή θέλουν να κάνουν τη δουλειά πάντα συναρπαστική και ικανοποιητική, κινδυνεύουν περισσότερο από επαγγελματική εξουθένωση όταν δεν βλέπουν τα έργα τους να υλοποιούνται.

Μελέτες έχουν δείξει περαιτέρω ότι η συσχέτιση που βρέθηκε μεταξύ του συνδρόμου Burnout και των παραγόντων εργασίας είναι πολύ ισχυρότερη από αυτή που υπάρχει με μεμονωμένους παράγοντες. Αυτό σημαίνει ότι το εργασιακό και οργανωτικό περιβάλλον έχει μεγαλύτερη σημασία από την προσωπική προδιάθεση και από την οπτική γωνία της λύσης. Θα ήταν επίσης πιο απλό να αναλάβουμε δράση, τροποποιώντας τη δυναμική της εργασίας που προκαλεί άγχος, παρά να εργαζόμαστε στον εαυτό μας που συνεπάγεται μια θεωρητικά πιο περίπλοκη διαδρομή. Ακριβώς στη βάση αυτής της ιδέας βρίσκεται η ιδέα ότι αυτή η διαταραχή πρέπει να έχει περιβαλλοντική και όχι ατομική προέλευση.

Άλλοι χρήσιμοι παράγοντες που πρέπει να λάβουμε υπόψη εάν θέλουμε να προσπαθήσουμε να κατανοήσουμε καλύτερα την επιδημιολογία του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες είναι παράγοντες εγγενείς στο είδος

της εργασίας, επομένως:

- **Βάρδια εργασίας:** ο τύπος του χρόνου και η βάρδια μπορούν αναμφίβολα να ευνοήσουν την εμφάνιση του συνδρόμου. Διαπιστώθηκε ότι οι ώρες εργασίας των εργαζομένων, οι οποίες χωρίζονται σε βάρδιες που καλύπτουν είκοσι τέσσερις ώρες, συμπεριλαμβανομένων των νυχτερινών βάρδιων, απαιτούν μεγαλύτερες ψυχοφυσικές δαπάνες οι οποίοι επομένως είναι περισσότερο εκτεθειμένοι στην επαγγελματική εξουθένωση.

Η αύξηση του κινδύνου λόγω αυτού του τύπου προγράμματος δεν οφείλεται τόσο στην παρουσία βάρδιων ή/και νυχτών, αλλά μάλλον στις συνέπειες που έχουν στον οργανισμό των ενδιαφερομένων ατόμων.

Άλλο ένα στοιχείο που αξίζει να σημειωθεί είναι η ακραία παρατυπία των βάρδιων τις ημέρες της εβδομάδας, δεν υπάρχει συνέχεια, όπως ίσως συμβαίνει στα εργοστάσια όπου ο εργάτης εργάζεται πάντα την ίδια ώρα για μία εβδομάδα, την επόμενη εβδομάδα αλλάζει αλλά κάθε μέρα ο οργανισμός αναγκάζεται να αντιμετωπίζει εντελώς διαφορετικούς ρυθμούς, χωρίς να έχει τη δυνατότητα προσαρμογής.

Αυτοί είναι μόνο μερικοί από όλους τους παράγοντες που δρουν έμμεσα στην ισορροπία των χειριστών, οι οποίοι αυξάνουν το σωματικό και στη συνέχεια το ψυχολογικό στρες και κατά συνέπεια αυξάνουν και τον κίνδυνο εξουθένωσης.

- **Επαγγελματική αρχαιότητα:** υπάρχουν αρκετά αντικρουόμενα δεδομένα σχετικά με αυτό το θέμα στη βιβλιογραφία, καθώς ορισμένοι συγγραφείς έχουν εντοπίσει μια θετική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής αρχαιότητας και της επαγγελματικής εξουθένωσης, δηλαδή ότι όσο μεγαλύτερα είναι τα άτομα, τόσο υψηλότερος είναι ο κίνδυνος επίπτωσης. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει αντίθετη άποψη, δηλαδή έχουν εντοπίσει χαμηλότερο επίπεδο συσχέτισης με το ίδιο το σύνδρομο σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, το οποίο αντίθετα, σύμφωνα με αυτούς, φαίνεται να επηρεάζει περισσότερο τους νέους καθώς δεν θα μπορούσαν ακόμη να αντιμετωπίσουν πλήρως και να διαχειριστούν τα πάντα στο περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης.
- **Υπερφόρτωση εργασίας:** δυστυχώς, μια ολοένα και πιο δημοφιλής κατάσταση λόγω της έλλειψης προσωπικού στις διάφορες δομές, στην οποία οι χειριστές αντιμετωπίζουν υπερβολικό φόρτο εργασίας για να προσπαθήσουν να καλύψουν αυτές τις ελλείψεις, γεγονός που προκαλεί τόσο ποιοτική όσο και ποσοτική μείωση της υπηρεσίας που προσφέρεται.
- **Μισθός:** ένας άλλος παράγοντας που εντοπίζεται από τη βιβλιογραφία, αν και δεν υπάρχουν σαφή επιχειρήματα ως προς αυτό.

Όπως μπορεί να φανεί, οι παράγοντες που επηρεάζουν το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολυάριθμοι, συνδέονται μεταξύ τους και αναφέρονται σε όλες τις διάφορες καταστάσεις της ζωής, τόσο στην εργασία όσο και στην προσωπική. Είναι επομένως ένα πολύ περίπλοκο σύνδρομο που αποτελείται από πολυάριθμα κομμάτια τα οποία, μαζί, οδηγούν στην έναρξη της επαγγελματικής εξουθένωσης.

2.3 Εξουθένωση στην εργασία

2.3.1 Δεξιότητες κρίσιμης φροντίδας

Οι υποκείμενες δεξιότητες είναι επομένως τεχνικής - εξειδικευμένης, οργανωτικής - διευθυντικής και σχεσιακής - επικοινωνιακής φύσης και πρέπει να επιτρέπουν την τέλεια ενσωμάτωση μεταξύ του εργαζομένου και των άλλων επαγγελματιών που είναι παρόντες στην ομάδα και ταυτόχρονα με τον χρήστη στον οποίο παρέχεται βοήθεια.

Το να βοηθάς ένα άτομο που υποφέρει σημαίνει να αντιμετωπίσεις μια εργασία που περιλαμβάνει μια σειρά από καταστάσεις οι οποίες, εάν δεν είναι καλά ισορροπημένες, μπορούν να επηρεάσουν τη δική του ευημερία και την παροχή της υπηρεσίας βοήθειας που προσφέρει.

Η ανταπόκριση στα συνεχή αιτήματα που προέρχονται από το περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης σημαίνει ότι κινδυνεύει να απορροφηθεί από τα πολλαπλά αιτήματα του οργανισμού και των ασθενών, διακινδυνεύοντας έτσι να καταναλώσει τις ενέργειές του ειδικά σε συναισθηματικό επίπεδο.

Για το λόγο αυτό, δεν πρέπει να υποτιμηθούν οι συνθήκες στις οποίες βρίσκονται οι εργαζόμενοι, καθώς οι τελευταίοι είναι αυτοί που ασκούν δραστηριότητες φροντίδας και πρέπει να επικοινωνούν με τον ασθενή, να αφουγκράζονται τις δυσκολίες του, τις αγωνίες του και να τον υποστηρίζουν στα βάσανά του.

Η πολυπλοκότητα του επαγγέλματος ενισχύεται αν ληφθούν υπόψη τα τμήματα που ανήκουν στον τομέα της Κρίσιμης Περιοχής, στα οποία οι ρυθμοί και οι μέθοδοι εργασίας αποκτούν διαφορετικές όψεις.

Σε αυτό το είδος ρύθμισης, μπαίνουν στο παιχνίδι περαιτέρω δεξιότητες που προστίθενται στις άλλες που περιγράφηκαν προηγουμένως. Αυτά αυξάνουν το επίπεδο πολυπλοκότητας της βοήθειας, το επίπεδο πίεσης και άγχους, το αίσθημα ευθύνης του χειριστή και κατά συνέπεια τον κίνδυνο εκδήλωσης Συνδρόμου Burnout.

Οι εργαζόμενοι κρίσιμης περιοχής απαιτείται να έχουν υψηλό επαγγελματισμό, ικανότητα, ψυχολογική σταθερότητα, ψυχρότητα, ικανότητα ομαδικής εργασίας, ηγεσία και λήψη αποφάσεων, εμπειρία και κίνητρο. Κάθε μέρα πρέπει να αντιμετωπίζουν κλινικά κρίσιμα ζητήματα που απαιτούν άμεση λήψη αποφάσεων, ηθικά και οργανωτικά προβλήματα, φρενήρεις ρυθμούς λειτουργίας, εμπόδια και αποτυχίες.

Ένα άλλο κρίσιμο ζήτημα, που αυξάνει το άγχος και καθιστά δύσκολη τη διαχείριση των διαφόρων δυναμικών, αντιπροσωπεύεται από τις νοσοκόμες που εργάζονται στα επείγοντα: όλο και πιο συχνά, δυστυχώς, βρίσκονται αντιμέτωποι με απροσδόκητες καταστάσεις όπως επιθέσεις και επιθέσεις από ασθενείς ή μέλη της οικογένειάς τους. Οι περιπτώσεις στις ειδήσεις που αναφέρουν τέτοια γεγονότα γίνονται όλο και λιγότερο σπάνιες, δημιουργώντας αναταραχή, φόβο και περαιτέρω άγχος στους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας.

Τέτοιες κρίσιμες καταστάσεις μπορεί να επανεμφανιστούν ως αναμνήσεις που τείνουν να εμφανίζονται κυρίως σε αντιληπτική μορφή (εικόνες), αλλά μπορεί να

αποτελούνται από λεκτικές σκέψεις, ήχους, μυρωδιές και γεύσεις. Στην πιο ακραία μορφή τους, ξαναζούν σαν αναδρομές που είναι μια πολύ έντονη αναβίωση τραυματικών γεγονότων, σαν να συνέβαιναν ξανά στην παρούσα στιγμή.

Ένα παράδειγμα αυτού του φαινομένου έχει εκδηλωθεί μαζικά στον σύγχρονο κόσμο μας μετά την ασθένεια του κορωνοϊού. Ο αρνητικός ψυχολογικός αντίκτυπος της πανδημίας στους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας έχει εντοπιστεί στον κίνδυνο άγχους, στρες, επαγγελματικής εξουθένωσης και μετατραυματικής διαταραχής στρες.

Είναι σαφές ότι η εμπειρία της ζωής σε μια κατάσταση καταστροφής, απώλειας μελών της οικογένειας και έκθεσης σε τρομακτικές σκηνές αποτελεί σοβαρό παράγοντα κινδύνου για την ψυχική υγεία ενηλίκων και παιδιών. Ήταν ιδιαίτερα επιδραστικό για τους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας που, στην πρώτη γραμμή, αντιμετώπισαν αυτόν τον αόρατο και άγνωστο εχθρό, συχνά χωρίς τα κατάλληλα μέσα και την κατάλληλη προετοιμασία για αυτοπροστασία, τόσο σε σωματικό όσο και σε συναισθηματικό επίπεδο.

Τα άτομα που εργάζονται καθημερινά σε επαφή με οξεία ταλαιπωρία, παρόλο που τείνουν να αναπτύσσουν υψηλό όριο ανοχής σε τραυματικά γεγονότα, μπορεί να εκδηλώσουν βραχυπρόθεσμες ή μακροχρόνιες ψυχοπαθολογικές διαταραχές μετά από αναπληρωματικό τραυματισμό. Για αυτούς τους λόγους, οι εργαζόμενοι πρέπει να θεωρούνται, σύμφωνα με την ταξινόμηση Taylor-Frazer (1981), θύματα με πολύ υψηλό κίνδυνο να αναπτύξουν Διαταραχή Μετατραυματικού Στρες, καθώς και Σύνδρομο Burnout, ακριβώς επειδή εκτίθενται συνεχώς σε αθροιστική διέγερση και έκθεση.

Αυτός ο κίνδυνος, ο οποίος φαίνεται να είναι υψηλότερος στους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας που υπηρετούν σε κρίσιμα τμήματα σε συνεχή επαφή με ασταθείς συνθήκες υγείας, έχει αποδειχθεί από πολυάριθμες μελέτες, που πραγματοποιήθηκαν σε διαφορετικά λειτουργικά περιβάλλοντα διαφορετικών δομών και γεωγραφικών τοποθεσιών.

2.3.2 Σημεία και συμπτώματα

Το Burnout, δεδομένης της υψηλής κλινικής πολυπλοκότητάς του, δεν απολαμβάνει μια πολύ ακριβή και ομόφωνα κοινή ταξινόμηση σημείων και συμπτωμάτων. Ωστόσο, είναι δυνατό να εντοπιστούν ορισμένες που φαίνεται να αντικατοπτρίζουν την πλειοψηφία των περιπτώσεων.

Μεταξύ των κύριων συμπτωμάτων είναι δυνατόν να διακρίνουμε:

- *Προοδευτική επιδείνωση της δέσμευσης στην εργασία.* Το επάγγελμα που το υποκείμενο κάποτε αντιλαμβανόταν ως διεγερτικό, συναρπαστικό και ενδιαφέρον γίνεται δυσάρεστο, αποθαρρυντικό, σαν να ήταν βάρος.
- *Επιδείνωση των συναισθημάτων.* Τα θετικά συναισθήματα όπως ο ενθουσιασμός, το κίνητρο και η ευχαρίστηση εξαφανίζονται για να αντικατασταθούν από θυμό, άγχος και κατάθλιψη.
- *Πρόβλημα προσαρμογής μεταξύ του ατόμου και της εργασίας.* Τα άτομα συχνά κατηγορούν τον εαυτό τους επειδή δεν είναι σε θέση να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της εργασίας, ωστόσο την ευθύνη φέρει το σύστημα που δεν είναι σε

θέση να υποστηρίζει και να υποστηρίζεται επαρκώς τον εργαζόμενο.

Το άτομο που επηρεάζεται από το σύνδρομο Burnout μπορεί επίσης να εμφανίσει:

- *Σωματικά προειδοποιητικά σημάδια:* πονοκέφαλος, δυσκολία συγκέντρωσης και μνήμης, διαταραχές ύπνου όπως αϋπνία ή υπερυπνία, οσφυϊκή μοίρα, στομάχι και προβλήματα πέψης, διάρροια, ναυτία, χρόνια κόπωση, κλάματα, δύσπνοια, αίσθημα ότι δεν μπορείς να υπάρξει ποτέ τέλος και όχι να είναι σε θέση να ανακάμψει.
- *Προειδοποιητικά σημάδια της ψυχολογικής σφαίρας:* αυτά τα συμπτώματα αφορούν τόσο τη γνωστική όσο και τη συναισθηματική σφαίρα υπάρχει κατάρρευση ψυχικών ενεργειών με την εκδήλωση συμπτωμάτων τυπικών αγχωδών-καταθλιπτικών παθολογιών.

Το υποκείμενο μπορεί να παρουσιάσει ευερεθιστότητα, εχθρότητα, απογοήτευση, συναισθηματική αστάθεια, αυξανόμενη νευρική κατάσταση, ένταση τόσο με τους συναδέλφους όσο και με το οικογενειακό περιβάλλον, δυσκολίες στις σχέσεις με τους χρήστες, συμπεριφορικές και κοινωνικές αλλαγές όπως δυσκολία στο να αστείευεται και να είναι ειρωνικός στη δουλειά, απώλεια ελέγχου, αίσθημα ακινησίας, απομόνωση.

Ακόμα μεταξύ των ψυχικών συμπτωμάτων υπάρχει μια ισχυρή πτώση στα κίνητρα με επακόλουθη συναισθηματική απομάκρυνση, απάθεια, κυνισμός, αδιαφορία για τα βήματα των άλλων σε σημείο να έχουμε ξαφνική πτώση της αυτοεκτίμησης και της αυτοπεποίθησης για να μπορέσουμε να βοηθήσουμε στους άλλους, επομένως αίσθημα αποτυχίας και αχρηστίας.

- *Σωματικά συμπτώματα:* εκδηλώνονται με την εμφάνιση παθολογιών δευτερογενών λόγω παρατεταμένης έκθεσης σε στρεσογόνους παράγοντες, όπως γαστρικό έλκος, πονοκέφαλος, καρδιαγγειακές διαταραχές, σεξουαλικές δυσκολίες, διατροφικές διαταραχές, ψυχικές παθολογίες (άγχος και κατάθλιψη) κ.λπ.

Ωστόσο, μεταξύ αυτών που μόλις περιγράφηκαν, αυτά είναι μη ειδικά συμπτώματα που δεν μπορούν να περιγράψουν την προέλευση του στρες και, κατά συνέπεια, περιορίζουν αποτελεσματικούς μηχανισμούς αντιμετώπισης ή την ανάπτυξη προληπτικών στρατηγικών για αυτή τη συνεχιζόμενη διαδικασία.

Οι αντιδράσεις στρες είναι η πρώτη ένδειξη της παρουσίας συναισθηματικού τραύματος. Αυτές οι αντιδράσεις ορίζονται ως ένα σύνολο συνειδητών και ασυνειδητών συμπεριφορών, γνώσεων και συναισθημάτων, για την αντιμετώπιση του στρεσογόνου παράγοντα.

Στο ερευνητικό πεδίο του τραυματισμού, το οποίο επικεντρώνεται στη διαδικασία και την προέλευση της ανάπτυξης συμπτωμάτων στρες, υπάρχει σαφής διαφορά μεταξύ πρωτογενούς και δευτερογενούς τραυματισμού, κάτι που είναι επίσης θεμελιώδες για τη διαφορική διάγνωση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο πρωτογενής τραυματισμός είναι η διαδικασία που μπορεί να προκύψει από την επίμονη, έντονη και άμεση επαφή με ένα τραυματικό γεγονός, όπως μια κατάσταση πολέμου, βίας ή σεξουαλικής κακοποίησης. Αυτή η διαδικασία μπορεί να οδηγήσει σε

διαταραχή μετατραυματικού στρες.

Ο δευτερογενής τραυματισμός είναι η διαδικασία μέσω έμμεσης έκθεσης, η οποία μπορεί να αναπτυχθεί μέσω της ακρόασης για ένα τραυματικό γεγονός ή της φροντίδας για κάποιον που έχει βιώσει ένα τραυματικό γεγονός. Αυτή η διαδικασία μπορεί να οδηγήσει σε εξάντληση, κόπωση από συμπόνια, τραύμα αντικαταστάτη και δευτερογενές τραυματικό στρες.

Η Christina Maslach περιγράφει τρεις ομάδες συμπτωμάτων που συμπίπτουν με τα καθοριστικά χαρακτηριστικά της επαγγελματικής εξουθένωσης: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση του χρήστη και μειωμένη επαγγελματική ολοκλήρωση.

Στη συνέχεια, ο Fabio Folgheraiter προσθέτει σε αυτές τις τρεις ομάδες μια σειρά από συμπτώματα που μπορούν γενικά να περιγραφούν ως απώλεια ελέγχου.

Οι κύριες διαστάσεις του είναι η εξάντληση και ο κυνισμός, που αντιστοιχούν στα ενεργειακά και κινητήρια συστατικά του.

Η εξάντληση αντιστοιχεί στο αίσθημα του ατόμου να αισθάνεται ότι δεν έχει πλέον πόρους να επενδύσει στην εργασία και ο κυνισμός χαρακτηρίζεται από ψυχρότητα και αποστασιοποίηση προς την εργασία.

Αν και ορισμένες μελέτες θεωρούν την επαγγελματική αποτελεσματικότητα συστατικό στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης, άλλες δείχνουν πώς αυτή η διάσταση αναπτύσσεται ανεξάρτητα, χωρίς να τη θεωρούν πραγματικό συστατικό της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Στη βιβλιογραφία, το Burnout μελετάται κυρίως στις πιο πρωτότυπες διαστάσεις του Exhaustion and Cynicism, αλλά πρόσφατες μελέτες έχουν ενσωματώσει αυτές τις δύο διαστάσεις με την έννοια του Interpersonal Strain για να ενισχύσουν τη διαπροσωπική διάσταση του κατασκευάσματος. Το Interpersonal Strain αντιπροσωπεύει μια συγκεκριμένη αποεπένδυση σε όλες τις σημαντικές σχέσεις στην εργασία, όχι μόνο μεταξύ φροντιστή και ασθενή, και εφαρμόζεται σε όλα τα οργανωτικά πλαίσια στα οποία η διαπροσωπική σχέση είναι κεντρική στην οργανωτική δραστηριότητα. Είναι μια κατασκευή που δεν αναφέρεται στην πιο ακραία έννοια της απανθρωποποίησης, αλλά αντιστοιχεί στο αίσθημα δυσφορίας και αποστασιοποίησης που βιώνουν οι άνθρωποι όταν βρίσκονται αντιμέτωποι με διαφορετικά σχεσιακά αιτήματα από συναδέλφους, προϊστάμενους, ασθενείς κ.λπ. και εκδηλώνεται με αμυντικούς όρους με στάση απόστασης από τους άλλους.

Η αμυντική συμπεριφορά είναι χαρακτηριστική ενός ατόμου που υπόκειται σε συνεχές στρες και είναι συνήθως προσαρμοστική (πάρθηκε από τους G. Lindzey, C. S. Hall, R. F. Thomposn, «στοιχεία ψυχολογίας» 1993). Ωστόσο, η μακροπρόθεσμη άμυνα μπορεί επίσης να οδηγήσει σε μη προσαρμοστικές συνέπειες, οι οποίες μπορεί να είναι επιβλαβείς.

Το άτομο που πάσχει από επαγγελματική εξουθένωση εφαρμόζει έναν αμυντικό μηχανισμό που περιλαμβάνει απόσυρση, απόσπαση, προσπάθεια αποφυγής δυσάρεστων καταστάσεων, μείωση των στόχων του.

Όλα αυτά τα συμπτώματα προφανώς δεν υπάρχουν ταυτόχρονα και σε όλα τα άτομα που πάσχουν από αυτό το σύνδρομο, αλλά διακρίνονται με βάση την προσωπικότητα του χειριστή και με βάση τις φάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

στις οποίες βρίσκεται.

Ο Cherniss (1983), για παράδειγμα, προσδιόρισε τρεις φάσεις στις οποίες χωρίζεται η επαγγελματική εξουθένωση:

- **Φάση εργασιακού άγχους**, που προκαλείται από το χάσμα μεταξύ των πόρων του ατόμου και των απαιτήσεων του περιβάλλοντος.
- **Φάση εξάντλησης**, που προκαλείται από κόπωση, ευερεθιστότητα, νευρικότητα.
- **Φάση άμυνας**, κατά την οποία το άτομο αντιδρά επιδεικνύοντας συναισθηματική αποστασιοποίηση, απόσυρση και υιοθετώντας μια κυνική και άκαμπτη στάση απέναντι στους άλλους.

Για τους Edelmich και Brodsky (1980), ωστόσο, το Burnout εξελίσσεται σε πέντε διακριτές φάσεις:

1. Η πρώτη φάση που ορίζεται ως Προπαρασκευαστική συνδέεται με έναν ιδεαλιστικό ενθουσιασμό που εκφράζεται μέσω της επιλογής μιας εργασίας τύπου φροντίδας. Το άτομο έχει μια νοητική αναπαράσταση αυτού του επαγγέλματος που συχνά διαφέρει πολύ από την πραγματικότητα.
2. Στη δεύτερη φάση που ορίζεται ως Στασιμότητα, ο εργαζόμενος, αρχίζοντας να συνειδητοποιεί την εργασιακή πραγματικότητα, σύντομα συνειδητοποιεί ότι οι αρχικές του προσδοκίες δεν συμπίπτουν με τις εργασίες που εκτελεί. Αυτό το κενό ευνοεί μια δραστική μείωση του αρχικού ενθουσιασμού και μια ανεπάρκεια κινήτρων και ικανοποίησης που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της δραστηριότητας.
3. Στην τρίτη φάση που ορίζεται ως Απογοήτευση, ο εργαζόμενος αρχίζει να εμφανίζει τα πρώτα σημάδια Burnout, που προκαλούνται κυρίως από την έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης, όσον αφορά την εκπαίδευση, τη θετική ανατροφοδότηση, την αίσθηση ανικανότητας που ενισχύεται από τη στάση των προϊσταμένων.
4. Η τέταρτη καθορισμένη φάση της Απάθειας χαρακτηρίζεται από μια έντονη αίσθηση παραίτησης, έλλειψη ενσυναίσθησης και δυστυχίας που οδηγεί σε πλήρη αποθάρρυνση και αποδέσμευση.
5. Η τελευταία φάση που ορίζεται ως Παρέμβαση είναι αυτή κατά την οποία εφαρμόζονται ενέργειες για τη μείωση ή τουλάχιστον την άμβλυνση της διαταραχής.

2.3.3 Αντίκτυπος στην ποιότητα της περίθαλψης και δυνητικοί κίνδυνοι

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης ορίζεται ως μια πολύ σύνθετη πολυπαραγοντική κατάσταση, από την άποψη του ορισμού, της ταυτοποίησης στη διάγνωση, την εκδήλωση σχετικών σημείων και συμπτωμάτων.

Στην πραγματικότητα, τα αποτελέσματα είναι πολλαπλά: η ζημιά που προκαλείται από αυτό το σύνδρομο επηρεάζει κυρίως τον πάσχοντα χειριστή, βλάπτει τον χρήστη που λαμβάνει μειωμένη και κακής ποιότητας περίθαλψη, βλάπτει το ίδρυμα για το οποίο εργάζεται ο χειριστής και έχει κακή εξυπηρέτηση, βλάπτει σίγουρα τα μέλη της οικογένειας του χειριστή που πρέπει να αντιμετωπίσουν και να παλέψουν με συναισθηματικές εντάσεις και συγκρούσεις που το άτομο που βιώνει εξουθένωση δεν

είναι σε θέση να ξεπεράσει.

Ο χειριστής, έχοντας τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που περιγράφηκαν, γεμάτος φιλοδοξία, ανίκανος να ικανοποιηθεί θέλοντας πάντα να κάνει περισσότερα, αρχίζει να αισθάνεται την αίσθηση ότι δεν έχει χρόνο να κάνει όλη του τη δουλειά και αυτό το χέρι τον καίει μέσα του.

Η εξουθένωση οδηγεί σε συναισθηματική εξάντληση, η οποία συχνά συνδέεται με σωματική εξάντληση: τα άτομα με εξάντληση συχνά υποφέρουν από χρόνια κόπωση που προκύπτει από ένταση που προκαλεί αϋπνία.

Δυστυχώς, είναι πολύ συνηθισμένο για άτομα που βρίσκονται αντιμέτωποι με αυτήν την κατάσταση να αναζητούν παρηγοριά ή να βλέπουν λύση την κατάχρηση ουσιών όπως ο καφές ή χειρότερα ναρκωτικά και αλκοόλ (με αποτέλεσμα να ανοίγουν περαιτέρω προβλήματα και συνέπειες που σχετίζονται με την καταχρηστική συμπεριφορά). Η χρήση ψυχοτρόπων φαρμάκων και ηρεμιστικών για την καταστολή όλων των συμπτωμάτων που σχετίζονται με το άγχος είναι επίσης ολόένα και πιο δημοφιλής. Αυτό αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό πρόβλημα που αξίζει μια πιο εις βάθος ανάλυση, καθώς δεν είναι δύσκολο να σκεφτεί κανείς ότι σε νοσοκομειακό περιβάλλον, η αυτοσυνταγογράφηση ορισμένων φαρμάκων δεν είναι τόσο περίπλοκη.

Εκτός από την πτώση της σωματικής υγείας, υπάρχει μια επιδείνωση της ψυχολογικής υγείας με απώλεια αυτοεκτίμησης και μείωση του αισθήματος προσωπικής ολοκλήρωσης. αυτό το αρνητικό συναίσθημα διαχέεται προς τον εαυτό του, προς τη δουλειά του και προς όλα όσα έχει κάνει μέχρι τώρα.

Αυτή η συνεχής και επίμονη αρνητικότητα οδηγεί τον χειριστή να εργάζεται ακόμη χειρότερα, δείχνοντας στον εαυτό του την έλλειψη δεξιοτήτων και αξίας, πυροδοτώντας έτσι έναν κυκλικό μηχανισμό που με τη σειρά του προκαλεί κατάρρευση της αυτοεκτίμησης, το κύριο χαρακτηριστικό του καταθλιπτικού συνδρόμου. Συννεφιασμένος από την εξουθενωμένη συναισθηματική του πλευρά, αντιδρά εφαρμόζοντας συμπεριφορές αποστροφής προς τους άλλους, δυσπιστίας προς τους χρήστες, με ενίοτε παρανοϊκή συμπεριφορά.

Το κύριο αποτέλεσμα είναι η αλλοίωση της ποιότητας της εργασίας, η οποία γίνεται φτωχότερη επειδή ο χειριστής έχει όλο και λιγότερα κίνητρα, αυξάνοντας το αίσθημα απογοήτευσης, έχει την τάση να μην συμμετέχει στις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται διατηρώντας μια αποστασιοποιημένη στάση στην απομόνωση. Η απόδοση της εργασίας επιβαρύνεται επίσης από δυσκολία συγκέντρωσης, χειρότερη μνήμη που τον οδηγεί να χρησιμοποιεί περισσότερο χρόνο και ενέργεια για να εκτελέσει τις πιο απλές εργασίες, να μην μπορεί να φέρει εις πέρας πολύπλοκες εργασίες και να παίρνει γρήγορες και σωστές αποφάσεις, θεμελιώδεις δεξιότητες στο περιβάλλον του επείγον.

Η επίδραση που έχει το Burnout στον δεν σταματά στο τέλος της εργάσιμης ημέρας, αλλά τον συνοδεύει και έξω, βλάπτοντας επίσης τις σχέσεις που έχει με το εξωτερικό περιβάλλον, με την οικογένειά του, τους φίλους του, σε βαθμό σοβαρού συμβιβασμού στην οικογενειακή δυναμική και στο γάμο.

Τα αρνητικά και κυνικά συναισθήματα που έχουν εισχωρήσει στο άτομο και που έχει προς τους ανθρώπους μεταφέρονται σε ολόκληρο τον εξωτερικό κόσμο, παράγοντας μια «μόνιμη σκλήρυνση της ανθρώπινης καρδιάς» (Maslach, «The burnout

syndrome», εκδοτικός οίκος Cittadella, Assisi 1997 , σελίδα 170).

Στην άλλη όψη του νομίσματος έχουμε την έννοια της απουσίας, η οποία σύμφωνα με τους Alboreda Florez και Holley (1991) θα δικαιολογούνταν τόσο από προβλήματα σωματικής όσο και ψυχολογικής φύσης, λόγω της συχνής εμφάνισης καταθλιπτικών συνδρόμων ή άλλων καταστάσεων που συνεπάγονται ασθένεια, επομένως ανάρρωση.

Η απουσία, έστω και έμμεσα, επηρεάζει επίσης το εργασιακό περιβάλλον εντός του τμήματος, επειδή μια ασθένεια σημαίνει ότι εργάζεται ένας χειριστής λιγότερο, πρέπει να καλύψει μια ακόμη βάρδια, επομένως ίσως μια περίοδος ανάπαυσης που θα θυσιαστεί. η αναδιοργάνωση των βάρδιων έχει αντίκτυπο και από πλευράς συντονισμού τμημάτων.

Έχει διαπιστωθεί ότι τα υψηλά επίπεδα στρες, παρατεταμένα με την πάροδο του χρόνου, οδηγούν σε αύξηση της επιθυμίας εγκατάλειψης του επαγγέλματος και του εργασιακού περιβάλλοντος, που σχετίζεται με την αύξηση του εργασιακή δυσφορία και λιγοστούς πόρους για την αντιμετώπισή της (Labrague et al., 2020).

Το εργασιακό άγχος, συμπεριλαμβανομένου του Συνδρόμου Burnout, έχει σημαντικό κόστος για τους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης όσον αφορά τις απουσίες λόγω ασθένειας και την πτώση της παραγωγικότητας.

Το συνολικό κόστος λόγω διαταραχών ψυχικής υγείας, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής εξουθένωσης, στην Ευρώπη υπολογίζεται σε περίπου 240 δισεκατομμύρια ευρώ ετησίως. Λιγότερο από το μισό αυτού του ποσού προέρχεται από άμεσες δαπάνες, όπως η ιατρική περίθαλψη. Χάθηκαν περίπου 136 δισεκατομμύρια ευρώ στην παραγωγικότητα, συμπεριλαμβανομένης της απουσίας λόγω ασθένειας (Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2014) .

2.4 Θεραπεία και πρόληψη

Η πραγματική θεραπεία του Burnout έγκειται στη λήψη μέτρων για να διασφαλιστεί ότι αυτό το σύνδρομο δεν θα εμφανιστεί σε εργαζόμενους, επομένως η πρόληψη σε αυτήν την περίπτωση είναι θεμελιώδης.

Γενικά υπάρχουν τρεις διαφορετικές στρατηγικές πρόληψης και παρέμβασης για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, η καθεμία με διαφορετικό στόχο.

- **Πρωτογενής πρόληψη:** στοχεύει στην εξάλειψη ή τροποποίηση παραγόντων στρες στον χώρο εργασίας, για τη μείωση της συχνότητας περιπτώσεων εξουθένωσης.
- **Δευτερογενής πρόληψη:** ο στόχος σε αυτή την περίπτωση είναι να βοηθηθούν τα άτομα να διαχειριστούν τους στρεσογόνους παράγοντες στο χώρο εργασίας, με στόχο τη μείωση του εργασιακού στρες.
- **Τριτογενής πρόληψη:** ασχολείται με όσους έχουν ήδη εξαντλήσει τους προσωπικούς τους πόρους για να αντιμετωπίσουν στρεσογόνες καταστάσεις και ήδη υποφέρουν από κάποια μορφή άγχους. Ο στόχος σε αυτή την περίπτωση είναι να επαναφέρει το άτομο σε κατάσταση ομοιόστασης (εσωτερική ισορροπία).

Φυσικά, η παρέμβαση στη βάση, η εφαρμογή της πρωτογενούς πρόληψης θα είναι

θεμελιώδης προκειμένου να αποτραπεί στη συνέχεια η εμφάνιση νέων κρουσμάτων ή η επιδείνωση αυτών που είναι ήδη παρόντα και στη συνέχεια να πρέπει να εφαρμοστούν δράσεις τριτογενούς πρόληψης. Επομένως, όσο ωριότερα ή/και έγκαιρα παρέμβει κάποιος, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα επιτυχίας, καθώς το σύνδρομο θα παγιωθεί λιγότερο.

Είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι το Burnout δεν είναι ένα σύνδρομο που προκύπτει από ένα πρόβλημα του ατόμου, αλλά από την αλληλεπίδραση μεταξύ των χαρακτηριστικών του ατόμου και εκείνων του εργασιακού περιβάλλοντος.

Από αυτή την άποψη, ο Maslach σε συνεργασία με τον Leiter ανέπτυξε το μοντέλο AW (Working Life Areas Model, 2000), σύμφωνα με το οποίο δηλώνουν ότι είναι πιο σημαντικό να αντιμετωπίζεται η επαγγελματική εξουθένωση σε οργανωτικό επίπεδο και όχι σε ατομικό επίπεδο, καθώς οι έξι αποκλίσεις που περιγράφονται μεταξύ των ανθρώπων και της εργασίας είναι οργανωτικά ζητήματα. Σε περίπτωση αντίληψης ανισορροπιών, ακριβώς σε αυτές τις έξι αποκλίσεις πρέπει να δράσουμε και είναι:

1. **Φόρτος εργασίας:** Η χρόνια υπερφόρτωση εργασίας συμβάλλει στην εξάντληση των προσωπικών πόρων του ατόμου. Ένας πιο βιώσιμος και διαχειρίσιμος φόρτος εργασίας σας επιτρέπει να ανακτήσετε την ενέργειά σας και να γίνετε πιο αποτελεσματικοί, μειώνοντας τον κίνδυνο να βιώσετε άγχος ή εξάντληση.
2. **Έλεγχος:** υπάρχει σαφής σχέση μεταξύ της έλλειψης ελέγχου των πράξεών του και των υψηλών επιπέδων άγχους και εξουθένωσης. Η διοίκηση θα πρέπει να εμπλέκει τους υπαλλήλους στη λήψη αποφάσεων και να δίνει την ευκαιρία να ασκούν επαγγελματική αυτονομία όταν είναι δυνατόν.
3. **Επιβραβεύσεις:** η αύξηση της οικονομικής, θεσμικής και κοινωνικής αναγνώρισης και επιβράβευσης αποτελεί προστατευτικό παράγοντα για το άτομο, το οποίο αντιλαμβάνεται το νόημα της εργασίας που επιτελεί και την υποστήριξη από τον οργανισμό.
4. **Αίσθηση κοινότητας:** είναι πολύ σημαντικό να υπάρχουν καλές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας. Αντιπροσωπεύουν έναν πολύ σημαντικό προστατευτικό παράγοντα για τις περισσότερες ψυχοκοινωνικές διαταραχές που σχετίζονται με την εργασία. Για τη βελτίωσή του, είναι σκόπιμο να παρέχονται στιγμές ανταλλαγής και αλληλεπίδρασης μεταξύ όλων των εργαζομένων.
5. **Ισότητα:** είναι ο βαθμός στον οποίο οι εργασιακές αποφάσεις γίνονται αντιληπτές ως δίκαιες. Ο κυνισμός, ο θυμός και η εχθρότητα εμφανίζονται όταν οι άνθρωποι αισθάνονται ότι δεν τους φέρονται με τον απαραίτητο σεβασμό. Αντίθετα, η αντίληψη της δικαιοσύνης αυξάνει την ευημερία.
6. **Αξίες:** Οι αξίες είναι τα ιδανικά και τα κίνητρα που αρχικά προσέλκυσαν τους ανθρώπους στην εργασία τους, και ως εκ τούτου είναι ο κινητήριος σύνδεσμος μεταξύ του εργαζομένου και του χώρου εργασίας, που υπερβαίνει τη χρηστική ανταλλαγή χρόνου για χρήματα ή καριέρα.

Όταν υπάρχει σύγκρουση αξιών στην εργασία, και επομένως χάσμα μεταξύ ατομικών και οργανωτικών αξιών, οι εργαζόμενοι θα βρεθούν να κάνουν συμβιβασμό μεταξύ της εργασίας που θέλουν να κάνουν και της εργασίας που πρέπει να κάνουν, και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε συμπτώματα εξουθένωσης.

Για την υλοποίηση αυτών των οργανωτικών αλλαγών δεν υπάρχουν

προδιαμορφωμένες παρεμβάσεις. Είναι σημαντικό να αναλύσουμε το συγκεκριμένο εταιρικό πλαίσιο και να κατανοήσουμε τι μπορεί να βελτιωθεί και πώς μπορεί να γίνει, ακόμη και με τη συμμετοχή των ίδιων των εργαζομένων.

Η οργανωτική προσέγγιση των Maslach και Leiter στο Burnout έχει εξαιρετικές δυνατότητες επίτευξης αποτελεσματικής αλλαγής επειδή:

- Αντιμετωπίζει τα προβλήματα μιας ομάδας ανθρώπων αντί να επικεντρώνεται σε ένα άτομο τη φορά.
- Αυξάνει τόσο την παραγωγικότητα όσο και την ποιότητα της εργασιακής ζωής των εργαζομένων, βελτιώνοντας έτσι τη συνολική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Η βελτίωση της λειτουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος έχει περισσότερες δυνατότητες προώθησης υψηλής ποιότητας δέσμευσης στην εργασία.

Μια παρέμβαση που πραγματοποιείται σε ατομικό επίπεδο, με στόχο την επαναφορά ενός και μόνο «καμένου» ανθρώπου σε ένα βασικό επίπεδο λειτουργικότητας, δηλαδή σε κατάσταση μη εξάντλησης, σπάνια υπερβαίνει αυτό το σημείο άφιξης.

Η πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης με την προώθηση της δέσμευσης στην εργασία, σύμφωνα με τους Maslach και Leiter, δεν συνίσταται στη μείωση των αρνητικών πλευρών του χώρου εργασίας, αλλά στην αύξηση των θετικών. Για την επίτευξη αυτού του στόχου προτείνεται μια διαδικασία επίλυσης προβλημάτων που μπορεί να πάρει ως σημείο εκκίνησης οποιαδήποτε από τις έξι διαφορές μεταξύ ατόμου και εργασίας και να υποδείξει δύο οδούς παρέμβασης για την πρόληψη ή τον αποκλεισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης, η οποία μπορεί να είναι τόσο από τον εργαζόμενο όσο και από τον οργανισμό.

Η δέσμευση πρέπει να προωθείται μέσω μιας κοινωνικής και συνεργατικής διαδικασίας, έτσι ώστε να ενθαρρύνεται η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων και του οργανισμού, η οποία μπορεί να υλοποιηθεί από ένα άτομο με τη συνεργασία μιας ομάδας που το συνδέει με τον οργανισμό ή από τον διευθυντή που την προωθεί ως ένα οργανωτικό έργο για τη σύνδεση του με τους ανθρώπους, όλα σε μια συνεχή διαδικασία για να επηρεάσει αποτελεσματικά τις έξι αποκλίσεις.

Οι δύο πιθανές προσεγγίσεις στη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων είναι η ατομική προσέγγιση και η οργανωτική προσέγγιση.

- Η ατομική προσέγγιση ξεκινά από ένα άτομο που ξεχωρίζει και πείθει την ομάδα εργασίας να λάβει υπόψη τα προβλήματά του με την εξουθένωση και την ανάγκη του για βοήθεια.

Ένα άτομο μπορεί να ξεκινήσει τη διαδικασία, αλλά για να την αναπτύξει και να την υποστηρίξει απαιτείται η παρουσία μιας ομάδας, η οποία είναι απαραίτητη για να διορθώσει αυτό που δεν πάει καλά στον εργασιακό χώρο. Όλοι οι συμμετέχοντες πρέπει να προσδιορίσουν την περιοχή ασυμφωνίας στην οποία πρέπει να επικεντρωθούν.

Σε αυτή τη φάση οι συμμετέχοντες πρέπει να βοηθήσουν ο ένας τον άλλον για να «διατηρήσουν την ορμή προς την αλλαγή».

Οποιαδήποτε λύση προτείνεται για την αντιμετώπιση της εξουθένωσης πρέπει

να ενεργοποιείται εντός του οργανωτικού πλαισίου. Για να επηρεάσει την εξουθένωση και να προωθήσει τη δέσμευση για εργασία, καθώς οι έξι οργανωτικοί τομείς συνδέονται μεταξύ τους, η παρέμβαση πρέπει να στοχεύει και στους έξι τομείς ασυμφωνίας που εντόπισαν οι Maslach και Leiter: η παρέμβαση που στοχεύει στο ένα βελτιώνει τουλάχιστον ένα μέρος του άλλου.

Το αποτέλεσμα αποτελείται από μια συνεχή διαδικασία στην πραγματικότητα, το σημαντικό αποτέλεσμα είναι μια συνεχής και επίπονη διαδικασία προσαρμογής σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο εργασιακό πλαίσιο (Maslach και Leiter, 2000, σ. 82-83).

Η οργανωτική προσέγγιση, αντί να ξεκινά από την ιδιαιτερότητα των ατόμων και τις κρίσεις τους, αντανακλάται στις συνθήκες του χώρου εργασίας, πλαισιώνει τις δομές και τις διαδικασίες του οργανισμού, απαιτεί μια συλλογική προσπάθεια εντός του οργανισμού για τον εντοπισμό λύσεων και την εφαρμογή τους. Προκειμένου να αντιμετωπιστεί η διχόνοια μεταξύ εργαζομένου και ατόμου. Αυτή η προσέγγιση ξεκινά από την οπτική γωνία του χώρου εργασίας και όχι του εργαζομένου και στη συνέχεια αναλύει τους τομείς της οργανωσιακής ζωής. Οι έξι εν λόγω τομείς διέπονται από οργανωτικές πρακτικές και δομές.

Η διαδικασία σε αυτή την περίπτωση ξεκινά από τον διευθυντή υγείας καθώς, λόγω της θέσης που κατέχει, μπορεί να έχει ένα ευρύ όραμα για τον οργανισμό στο σύνολό του και είναι σε θέση να αξιολογήσει τον πιθανό αντίκτυπο των αλλαγών στις οργανωτικές πολιτικές.

Το όραμα του σκοπού του έργου και η αξία του για τον οργανισμό πρέπει να μοιράζεται σε ολόκληρο τον οργανισμό, όλοι πρέπει να είναι μέρος του έργου, δηλαδή, σε κάθε άτομο πρέπει να ανατεθούν σημαντικοί ρόλοι στη διαδικασία.

Εάν το έργο είναι κοινόχρηστο, το αποτέλεσμά του θα έχει ισχυρό αντίκτυπο στην οργανωτική πολιτική. Σε αυτή τη διαδικασία, η επικοινωνία είναι απαραίτητη καθώς η ενημέρωση είναι απαραίτητη για την οικοδόμηση ενός καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος, για την εμβάθυνση της σχέσης εργαζομένου - εργασίας και για τη γνώση των καυτών θεμάτων του προσωπικού για την ανάληψη δράσης σε κρίσιμα προβλήματα. (Maslach and Leiter 2000, σελ. 103).

Ο οργανωσιακός σχεδιασμός πρέπει στη συνέχεια να έχει άμεση σχέση με ανθρώπους σε ολόκληρο τον οργανισμό, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να δουν πώς ο σχεδιασμός είναι σχετικός με την εργασία που κάνουν. Τέλος, το αποτέλεσμα επηρεάζει τις σχετικές αποκλίσεις.

Το οργανωτικό έργο μπορεί να στοχεύει στον καθορισμό μιας ή περισσότερων αποκλίσεων ως στόχο μιας προσπάθειας παρέμβασης. Ανεξάρτητα από το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, η διαδικασία μπορεί να επηρεάσει συγκεκριμένους τομείς, όπως η αίσθηση της κοινότητας, η ισότητα και οι αξίες.

Εάν στοχεύει στη βελτίωση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των ομάδων εργασίας, μπορεί να αυξήσει την αμοιβαία γνώση και κατανόηση μεταξύ των ανθρώπων, βελτιώνοντας έτσι την αίσθηση της κοινότητας. Εάν αντ' αυτού εστιάζει στις οργανωτικές αξίες και τη συνάφειά τους με το έργο που κάνουν οι άνθρωποι για την εκτέλεση της οργανωτικής αποστολής, η αποσαφήνιση των αξιών μπορεί να μετριάσει τις συγκρούσεις αξιών και τις αρνητικές επιπτώσεις τους, έτσι ώστε το αποτέλεσμα να είναι μια συνεχής διαδικασία.

Οι παρεμβάσεις που στοχεύουν στην προώθηση της δέσμευσης και στην πρόληψη της εξουθένωσης βελτιστοποιούν την ικανότητα του οργανισμού να επιδιώξει την αποστολή του και να επιτύχει το αποτέλεσμα μιας πιο αρμονικής οργανωτικής κοινότητας. Μέσα από μια συνεχή διαδικασία, ο οργανισμός προσαρμόζεται συνεχώς στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες προκειμένου να προωθήσει τη δέσμευση για εργασία. Με άλλα λόγια, «η επένδυση σε αυτή την οργανωτική διαδικασία δεν είναι μόνο για άμεσα οφέλη, αλλά και για μακροπρόθεσμα» (Maslach and Leiter, 2000 p.105).

Η πρόληψη και η θεραπεία είναι ουσιαστικά παράλληλες προσπάθειες: η πρόληψη είναι απαραίτητη για τη θεραπεία.

Σε πρακτικό επίπεδο, αφού εφαρμόσετε τις προσεγγίσεις που περιγράφονται παραπάνω, μπορείτε να ενεργήσετε εφαρμόζοντας μικρά μέτρα στην καθημερινή σας επαγγελματική ζωή.

Για παράδειγμα, θα μπορούσε να είναι χρήσιμο να «σβήσετε» μετά από ώρες εργασίας κάνοντας ένα σύντομο διάλειμμα για να αναπνεύσετε συναισθηματικά και σωματικά, προσπαθώντας να χαλαρώσετε. Μακροπρόθεσμα, θα μπορούσε να είναι εξίσου χρήσιμο να κάνετε διαλείμματα για να αποσυνδεθείτε από τη δουλειά, να κάνετε διακοπές και να πάτε αλλού, διακόπτοντας εντελώς τη ρουτίνα εργασίας για να ανακτήσετε ενέργεια.

Για να περιορίσετε τα συναισθήματα δυσαρέσκειας και έλλειψης επιτεύγματος, μπορεί να είναι χρήσιμο να θέσετε εφικτούς και όχι ακατόρθωτους στόχους, να έχετε επιτεύξιμες φιλοδοξίες. Ουσιαστικά να προσπαθήσετε να είστε λίγο πιο ρεαλιστές. Ο χειριστής πρέπει να μπορεί να αναγνωρίζει τα όριά του ως άνθρωπος. Μόνο έτσι θα δημιουργήσει προσδοκίες που δεν θα προδοθούν και θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη στον εαυτό του, θα επιστρέψει στο να είναι ικανοποιημένος με τους στόχους που σταδιακά θα επιτευχθούν.

Για την προώθηση της ψυχολογικής ευεξίας, μπορούν να εφαρμοστούν στρατηγικές που προωθούν θετικές καταστάσεις, διώχνοντας την αρνητικότητα. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι χρήσιμο να κοιτάξετε τη θετική πλευρά της σχέσης με το άλλο άτομο αντί να εστιάσετε στην αρνητική πλευρά της σχέσης που τονίζει μόνο τα προβλήματα. Από τη θετικότητα των καταστάσεων που δημιουργούνται, θα είναι επίσης πιο πιθανό να λάβει θετικά σχόλια, χρήσιμα για τον χρήστη αλλά και για τον ίδιο τον χειριστή. Τα σχόλια μπορούν να ληφθούν αυθόρμητα ή να ζητηθούν, ρωτώντας τον χρήστη για παράδειγμα εάν η υπηρεσία ήταν ικανοποιητική ή όχι, με αποτέλεσμα να γίνουν βελτιώσεις.

Σε αυτή την περίπτωση, η επικοινωνία και η σχέση που δημιουργείται μεταξύ εργαζομένου και πελάτη, αλλά και εντός της διεπιστημονικής ομάδας, είναι πολύ σημαντική.

Το εργασιακό περιβάλλον, οι συνάδελφοι και άλλες επαγγελματικές προσωπικότητες με τις οποίες ασχολούμαστε καθημερινά παίζουν θεμελιώδη ρόλο στην αντιμετώπιση της εξουθένωσης. Για παράδειγμα, μπορούν να παρέμβουν βοηθώντας στη μείωση της πηγής του άγχους, αντικαθιστώντας προσωρινά τον συνάδελφο με τέτοιο τρόπο ώστε να τον κάνει να κάνει ένα διάλειμμα και να τον απομακρύνει από την αγχωτική κατάσταση. Επιπλέον, οι συνάδελφοι μπορούν να είναι

πηγή παρηγοριάς και συναισθηματικής υποστήριξης με τους οποίους μπορείτε να εκτονωθείτε, να μοιραστείτε τις ανησυχίες σας και να αναζητήσετε μαζί λύση στα προβλήματα.

Σε θεσμικό επίπεδο, οι εφικτές παρεμβάσεις μπορούν να ταξινομηθούν ως εξής (Santinello και Furlotti, 1992):

- **Εργασία προς τους στόχους:** επιτρέπει στον χειριστή να λαμβάνει ανατροφοδότηση για τη δραστηριότητα που εκτελείται, αυξάνοντας την αυτοεκτίμηση και την προσωπική ικανοποίηση και από την άλλη βελτιώνει την ποιότητα των δραστηριοτήτων, αυξάνεται η ασφάλεια της εργασίας που εκτελείται έξω
- **Συμμετοχή στις αποφάσεις:** επιτρέπει μια πιο ανοιχτή ροή επικοινωνίας, με ευεργετικές επιπτώσεις στην ψυχοσωματική υγεία του εργαζομένου.
- **Δόμηση των καθηκόντων:** αυξάνει τα περιθώρια επαγγελματικής αυτονομίας. Είναι επίσης χρήσιμο να διαφοροποιούνται οι εργασίες εκτελώντας διαφορετικές εργασίες που οδηγούν σε κάτι που θεωρείται σημαντικό και δίνει νόημα στην εκτελούμενη εργασία.
- **Ρύθμιση συστήματος περιοδικής παρακολούθησης**

Άλλες χρήσιμες πρωτοβουλίες για εφαρμογή σε εντατικά τμήματα είναι το Defusing - debriefing: αυτές είναι τεχνικές για τη διαχείριση του άγχους από ένα κρίσιμο γεγονός και αντιπροσωπεύουν δύο σχετικές στιγμές στο πλαίσιο του προγράμματος CISM (Critical Incident Stress Management). Η τεχνική της εξουδετέρωσης χρησιμοποιείται «επί τόπου» και επομένως αμέσως μετά την εκδήλωση του κρίσιμου συμβάντος, ο απολογισμός γίνεται μετά την απενεργοποίηση, εφόσον έχει γίνει.

Το debriefing είναι μια πιο δομημένη και λεπτομερής τεχνική, η οποία έχει στόχους διαφορετικής φύσης όπως η παρέμβαση ψυχολογικής υποστήριξης η οποία είναι πιο συγκεκριμένη και λεπτομερής. Υπάρχει επίσης η ενημέρωση η οποία ορίζεται ως ένας δομημένος προβληματισμός που λαμβάνει χώρα πριν από μια εμπειρία, έχει στόχο να βοηθήσει τον εκπαιδευόμενο να κατανοήσει το πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιείται, τους εκπαιδευτικούς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν, τις στρατηγικές που πρέπει να εφαρμοστούν για την προώθηση του κατόρθωμά. Η ενημέρωση είναι μια συνάντηση μεταξύ επαγγελματιών που πραγματοποιείται πριν ή μετά από μια συνεδρία εργασίας με στόχο τη μετάδοση πληροφοριών, την παράδοση προβλημάτων και συγκρούσεων, την αναζήτηση λύσης.

2.5. Συμπεράσματα

Η ανάλυση της βιβλιογραφίας μας επέτρεψε να δώσουμε μια σαφέστερη εικόνα του Burnout, τονίζοντας την κλινική του πολυπλοκότητα, αλλά κυρίως την ανάγκη να εμβαθύνουμε όλο και περισσότερο σε αυτό το θέμα, ιδίως όσον αφορά τον εντοπισμό του εντός των επιχειρησιακών μονάδων, την παρακολούθηση και την πρόληψη και

τεχνικές θεραπείας.

Μελέτες που διεξήχθησαν από τους Maslach και Leiter έχουν υπογραμμίσει την αποτελεσματικότητα μιας οργανωτικής προσέγγισης για πιο λειτουργική πρόληψη, που χαρακτηρίζεται από παρεμβάσεις που στοχεύουν να δράσουν στην προσωπικότητα του χειριστή, αλλά κυρίως στις αποκλίσεις που εντοπίζονται στο εργασιακό περιβάλλον και την οργάνωσή του.

Περαιτέρω βοήθεια θα μπορούσε να δώσει ένα τυποποιημένο σύστημα περιοδικής παρακολούθησης και αξιολόγησης, με στόχο όχι μόνο να συλλάβει τα επίπεδα του στρες και να αντιληφθεί τις αιτίες τους, αλλά να προσπαθήσει να κατανοήσει το παρόν ψυχολογικό κλίμα, τις απόψεις και τις στάσεις σχετικά με τις συνθήκες, την οργάνωση και διάφορες πτυχές της εργασίας. Αυτό το σύστημα θα μας επέτρεπε να λάβουμε δεδομένα και προτάσεις χρήσιμες για την εφαρμογή παρεμβάσεων πρόληψης και αναδιοργάνωσης στο χώρο εργασίας.

Μαζί με δράσεις στον τομέα, η δημιουργία ενός δικτύου λειτουργικής και αποκλειστικής ψυχολογικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας θα μπορούσε να αποδειχθεί σημαντική βοήθεια για την αντιμετώπιση αγχωτικών καταστάσεων και πολύπλοκων εργασιακών δυναμικών. Και αν η πρόληψη είναι καλύτερη από τη θεραπεία, η καθιέρωση μιας διαδρομής ψυχολογικής προετοιμασίας για το επάγγελμα και ψυχολογικής υποστήριξης, ξεκινώντας από την πανεπιστημιακή εκπαίδευση, θα μπορούσε επίσης να αντιπροσωπεύει μια έγκυρη προληπτική παρέμβαση για την επαγγελματική εξουθένωση.

Μέσω της εφαρμογής διαφόρων αλλαγών, θα πρέπει να φτάσει μεγαλύτερη ικανοποίηση για τον εργαζόμενο, ο οποίος με τη σειρά του θα προβεί σε έγκυρη πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και θα βελτιώσει την ποιότητα της φροντίδας που παρέχει.

Αυτή η ικανοποίηση θα πρέπει να προέρχεται και από οικονομική άποψη, μάλιστα με την αναδιοργάνωση του επαγγέλματος υπάρχει η δυνατότητα «προόδου σταδιοδρομίας» και αυτό θα δώσει τη δυνατότητα οικονομικής διαφοροποίησης με βάση την ικανότητα, αυξάνοντας έτσι την ικανοποίηση και την προσωπική ολοκλήρωση.

Η καταπολέμηση της εξουθένωσης περιλαμβάνει την επίτευξη προσωπικής ισορροπίας μεταξύ των επιπέδων άγχους και της ηρεμίας, μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής, μεταξύ της προσφοράς και της λήψης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1 Περιγραφή δείγματος

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 100 ιδιωτικοί υπάλληλοι των Δήμων Κοζάνης και Εορδαίας που εργάζονται στην ΔΕΗ. Για την επίτευξη του στόχου χρησιμοποιήθηκαν τρία ερωτηματολόγια.

Το πρώτο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε για την καταγραφή των δημογραφικών στοιχείων και των εργασιακών χαρακτηριστικών. Περιλαμβάνει πέντε (5) ερωτήσεις όπως το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο καθώς επίσης και τα χρόνια προϋπηρεσία γενικά άλλα και στην επιχείρηση.

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο αφορά την καταγραφή αρνητικών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο. Είναι το ερωτηματολόγιο «Negative Acts Questionnaire» του Einarsen S το οποίο έχει μεταφραστεί και χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες (Kakoulakis C. et al, 2015). Περιλαμβάνει είκοσι τρεις (23) ερωτήσεις οι οποίες αξιολογούνται σε πενταβάθμια κλίμακα με απαντήσεις από 1 = ποτέ, 2 = σπάνια, 3 = μια φορά τον μήνα, 4 = μια φορά την εβδομάδα και 5 = κάθε μέρα.

Το τρίτο ερωτηματολόγιο αφορά την διερεύνηση του επιπέδου εξουθένωσης. Είναι η τρίτη έκδοση του ερωτηματολόγιο της Maslach το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιοδήποτε εργασιακό πλαίσιο. Περιλαμβάνει είκοσι πέντε (25) ερωτήσεις οι οποίες αξιολογούνται σε πενταβάθμια κλίμακα με απαντήσεις από 1 = ποτέ, 2 = σπάνια, 3 = μια φορά τον μήνα, 4 = μια φορά την εβδομάδα και 5 = κάθε μέρα.

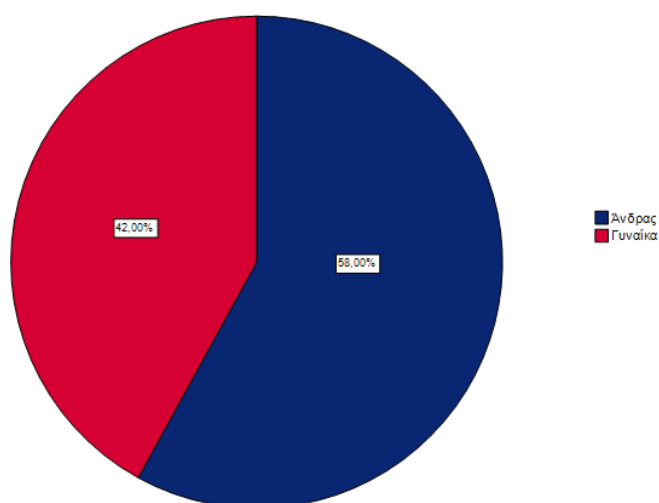
Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας έγινε η χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS.

3.2 Αποτελέσματα δημογραφικών στοιχείων και εργασιακών χαρακτηριστικών

Φύλο

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 100 εργαζόμενοι από τους οποίους οι 58 (ποσοστό 58%) ήταν άνδρες και οι 42 (ποσοστό 42%) ήταν γυναίκες.

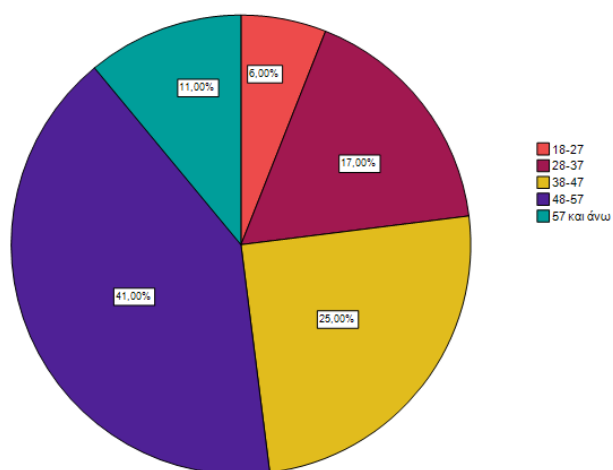
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Άνδρας	58	58,0	58,0	58,0
Γυναίκα	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



ΗΛΙΚΙΑ

Οι 41 εργαζόμενοι (ποσοστό 41%) είναι από 48 έως 57 ετών, οι 25 (ποσοστό 5%) είναι από 38 έως 47 ετών, οι 17 (ποσοστό 17%) είναι από 28 έως 47 ετών, οι 11 (ποσοστό 11%) είναι 57 και άνω και οι 6 (ποσοστό 6%) είναι από 18 έως 27 ετών.

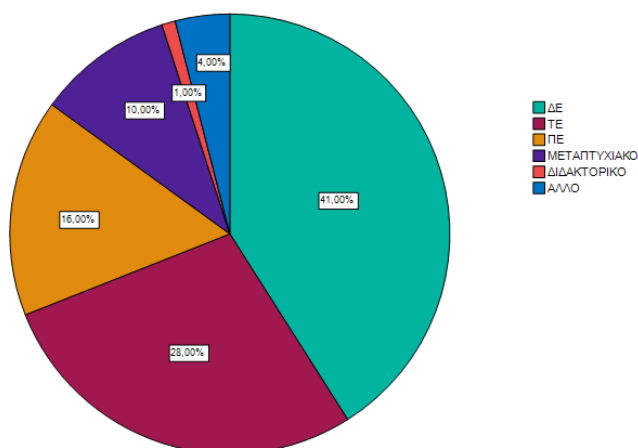
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-27	6	6,0	6,0	6,0
28-37	17	17,0	17,0	23,0
38-47	25	25,0	25,0	48,0
48-57	41	41,0	41,0	89,0
57 και άνω	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



ΤΙΤΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Οι 41 εργαζόμενοι (ποσοστό 41%) είναι κάτοχοι απολυτηρίου ΔΕ, οι 28 (ποσοστό 28%) είναι κάτοχοι πτυχίου ΤΕΙ, οι 16 (ποσοστό 16%) είναι πτυχιούχοι Πανεπιστημίου, οι 10 (ποσοστό 10%) κατέχουν Μεταπτυχιακό τίτλο, ένας (1) (ποσοστό 1%) είναι κάτοχος Διδακτορικού και 4 (ποσοστό 4%) δεν ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΔΕ	41	41,0	41,0	41,0
ΤΕ	28	28,0	28,0	69,0
ΠΕ	16	16,0	16,0	85,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	10	10,0	10,0	95,0
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	1	1,0	1,0	96,0
ΑΛΛΟ	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

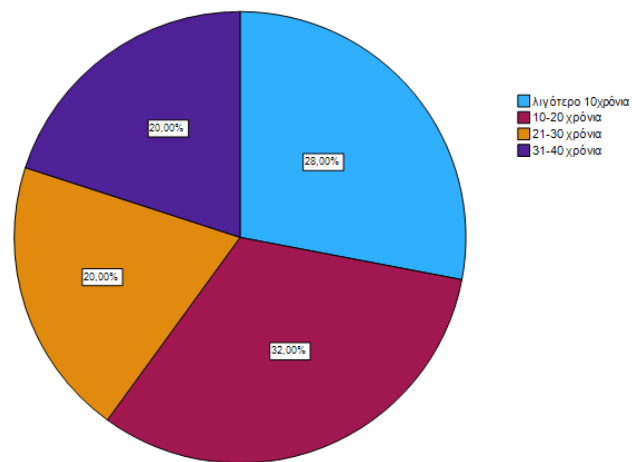


ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Οι 32 εργαζόμενοι (ποσοστό 32%) έχουν συνολική εμπειρία από 10 έως 20 χρόνια, οι 28 (ποσοστό 28%) λιγότερα από 10 χρόνια, οι 20 (ποσοστό 20%) από 21 έως 31 χρόνια και οι 20 (ποσοστό 20%) από 31 έως 10 χρόνια.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
λιγότερο 10χρόνια	28	28,0	28,0	28,0
10-20 χρόνια	32	32,0	32,0	60,0
21-30 χρόνια	20	20,0	20,0	80,0
31-40 χρόνια	20	20,0	20,0	100,0

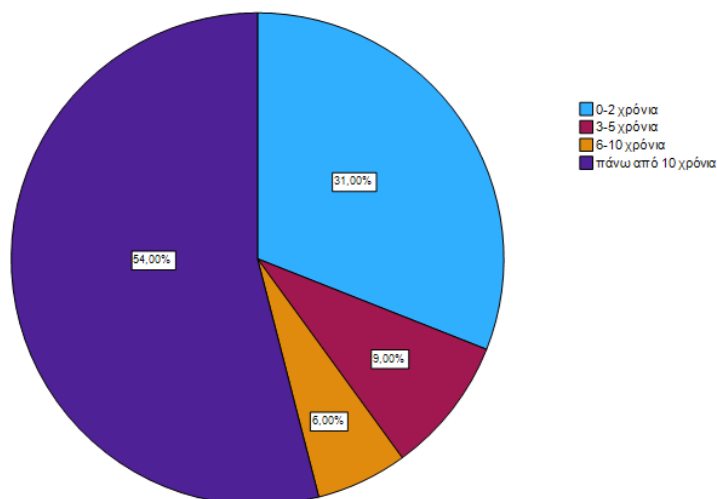
Total	100	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--



ΕΤΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Οι 54 εργαζόμενοι (ποσοστό 54%) έχουν στην επιχείρηση πάνω από 10 χρόνια, οι 31 (ποσοστό 31%) λιγότερα από 2 χρόνια, οι 9 (ποσοστό 9%) από 3 έως 5 χρόνια και οι 6 (ποσοστό 6%) από 6 έως 10 χρόνια.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0-2 χρόνια	31	31,0	31,0	31,0
3-5 χρόνια	9	9,0	9,0	40,0
6-10 χρόνια	6	6,0	6,0	46,0
πάνω από 10 χρόνια	54	54,0	54,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



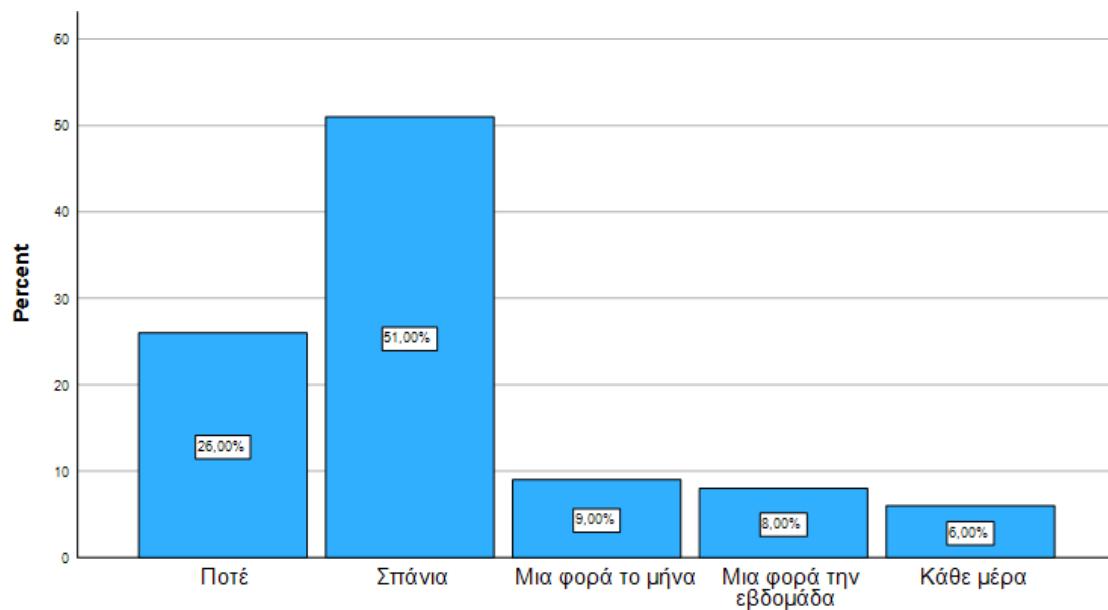
3.2 Αποτελέσματα αρνητικών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο

ΕΡΩΤΗΣΗ 1:

Σας αποκρύπτονται πληροφορίες που επηρεάζουν την απόδοσή σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους αποκρύπτονται πληροφορίες που επηρεάζουν την απόδοσή τους. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 51 εργαζόμενοι (ποσοστό 51%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους αποκρύπτονται πληροφορίες, 26 εργαζόμενοι (ποσοστό 26%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν τους αποκρύπτονται πληροφορίες, 9 (ποσοστό 9%) απάντησαν ότι τους αποκρύπτονται πληροφορίες «μία φορά τον μήνα», 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) απάντησαν ότι τους αποκρύπτονται πληροφορίες «μία φορά την εβδομάδα» και μόνο 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι τους αποκρύπτονται πληροφορίες «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	26	26,0	26,0	26,0
Σπάνια	51	51,0	51,0	77,0
Μια φορά το μήνα	9	9,0	9,0	86,0
Μια φορά την εβδομάδα	8	8,0	8,0	94,0
Κάθε μέρα	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

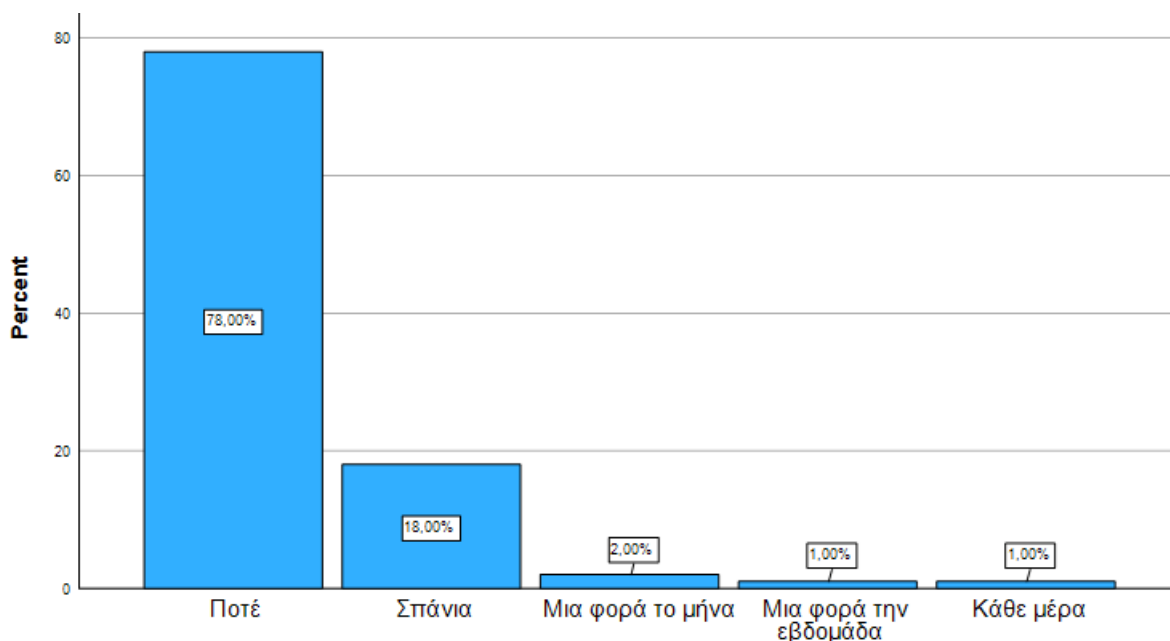


ΕΡΩΤΗΣΗ 2:

Εξευτελίζετε ή γελοιοποιήστε σχετικά με τη δουλειά σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν εξευτελίζονται ή γελοιοποιούνται στην δουλειά τους. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 78 εργαζόμενοι (ποσοστό 78%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν εξευτελίστηκαν ή γελοιοποιήθηκαν στην δουλειά τους, 18 εργαζόμενοι (ποσοστό 18%) απάντησαν ότι «σπάνια» εξευτελίστηκαν ή γελοιοποιήθηκαν στην δουλειά τους, 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν εξευτελίστηκαν ή γελοιοποιήθηκαν στην δουλειά τους «μία φορά τον μήνα», ένας εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι εξευτελίστηκε ή γελοιοποιήθηκε στην δουλειά τους «μια φορά την εβδομάδα» και τέλος ένας εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι εξευτελίζεται ή γελοιοποιείται στην δουλειά τους «κάθε μέρα»

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	78	78,0	78,0	78,0
Σπάνια	18	18,0	18,0	96,0
Μια φορά το μήνα	2	2,0	2,0	98,0
Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

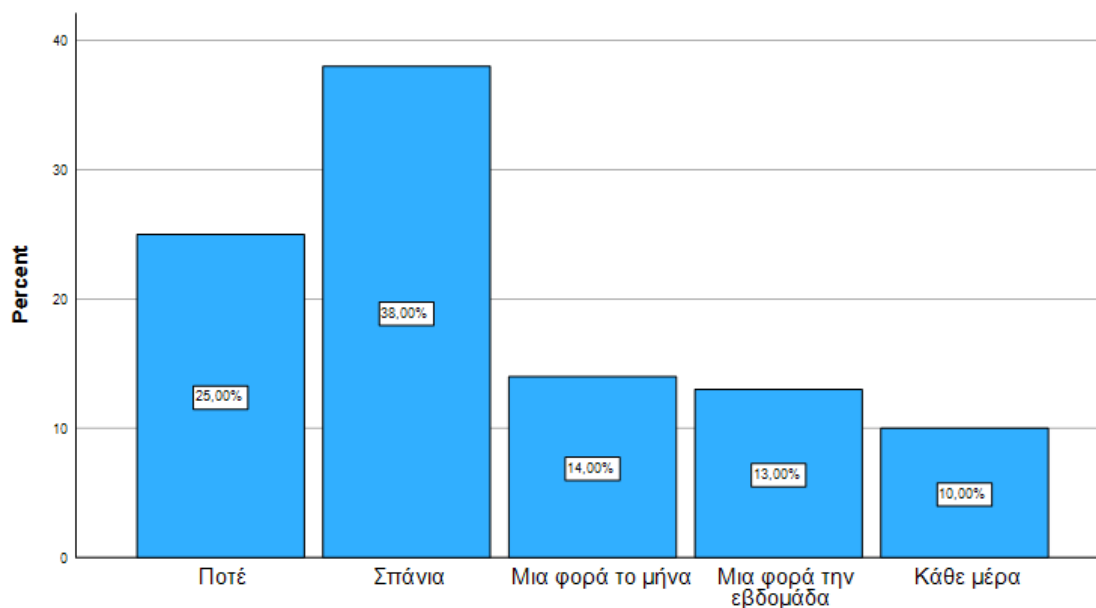


ΕΡΩΤΗΣΗ 3:

Σας ανατίθεται δουλειά ξεκάθαρα κατώτερη του επιπέδου των ικανοτήτων σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους ανατίθεται εργασία κατώτερη του επιπέδου ικανοτήτων τους. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 38 εργαζόμενοι (ποσοστό 38%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους ανατίθεται εργασία κατώτερη του επιπέδου ικανοτήτων τους, 25 εργαζόμενοι (ποσοστό 25%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους ανατίθεται εργασία κατώτερη του επιπέδου ικανοτήτων τους, 14 εργαζόμενοι (ποσοστό 14%) απάντησαν ότι τους ανατίθεται εργασία κατώτερη του επιπέδου ικανοτήτων τους «μία φορά τον μήνα», 13 εργαζόμενοι (ποσοστό 13%) απάντησαν ότι τους ανατίθεται εργασία κατώτερη του επιπέδου ικανοτήτων τους «μια φορά την εβδομάδα» και τέλος 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι τους ανατίθεται εργασία κατώτερη του επιπέδου ικανοτήτων τους «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	25	25,0	25,0	25,0
Σπάνια	38	38,0	38,0	63,0
Μια φορά το μήνα	14	14,0	14,0	77,0
Μια φορά την εβδομάδα	13	13,0	13,0	90,0
Κάθε μέρα	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

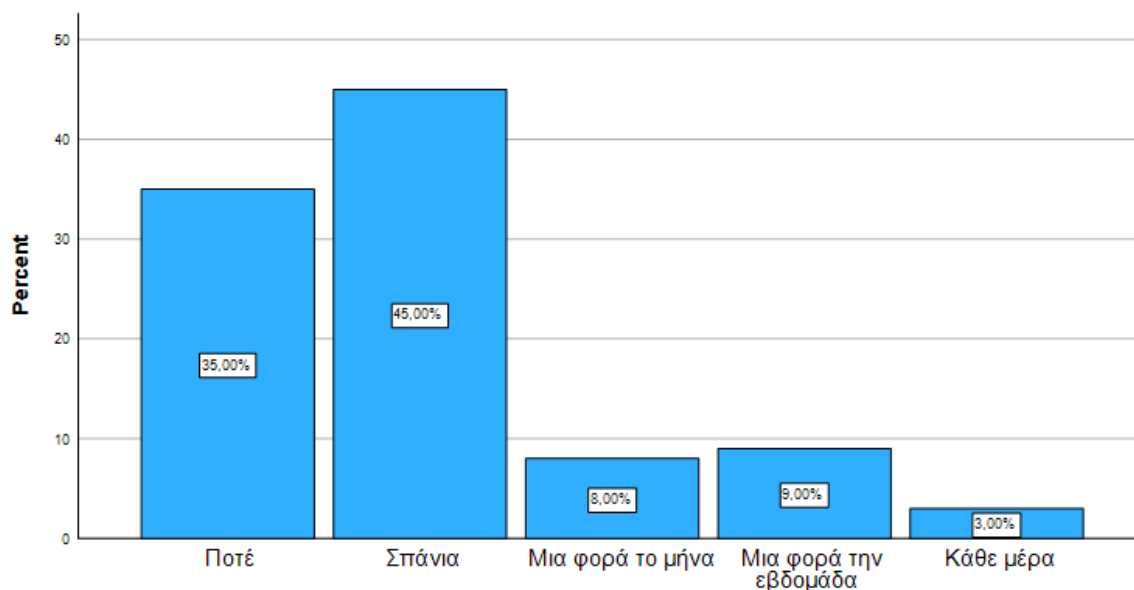


ΕΡΩΤΗΣΗ 4:

Σημαντικές περιοχές ευθύνης σας σάς αφαιρούνται ή αντικαθίστανται με τετριμμένα ή ασήμαντα καθήκοντα

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους αφαιρούνται ή αντικαθιστούν σημαντικές περιοχές ευθύνες. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 45 εργαζόμενοι (ποσοστό 45%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους αφαιρούνται ή αντικαθιστούνται καθήκοντα, 35 εργαζόμενοι (ποσοστό 35%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν τους αφαιρέθηκαν ή αντικαθιστάθηκαν κάποια καθήκοντα, 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) απάντησαν ότι τους αφαιρούνται ή αντικαθιστούνται καθήκοντα «μία φορά την εβδομάδα», 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) απάντησαν ότι αφαιρέθηκε ή τους αντικαθιστάθηκε εργασία «μια φορά τον μήνα» και τέλος μόνο 3 εργαζόμενοι (ποσοστό 3%) απάντησαν ότι τους αφαιρείται και τους αντικαθίσταται εργασία «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	35	35,0	35,0	35,0
Σπάνια	45	45,0	45,0	80,0
Μια φορά το μήνα	8	8,0	8,0	88,0
Μια φορά την εβδομάδα	9	9,0	9,0	97,0
Κάθε μέρα	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

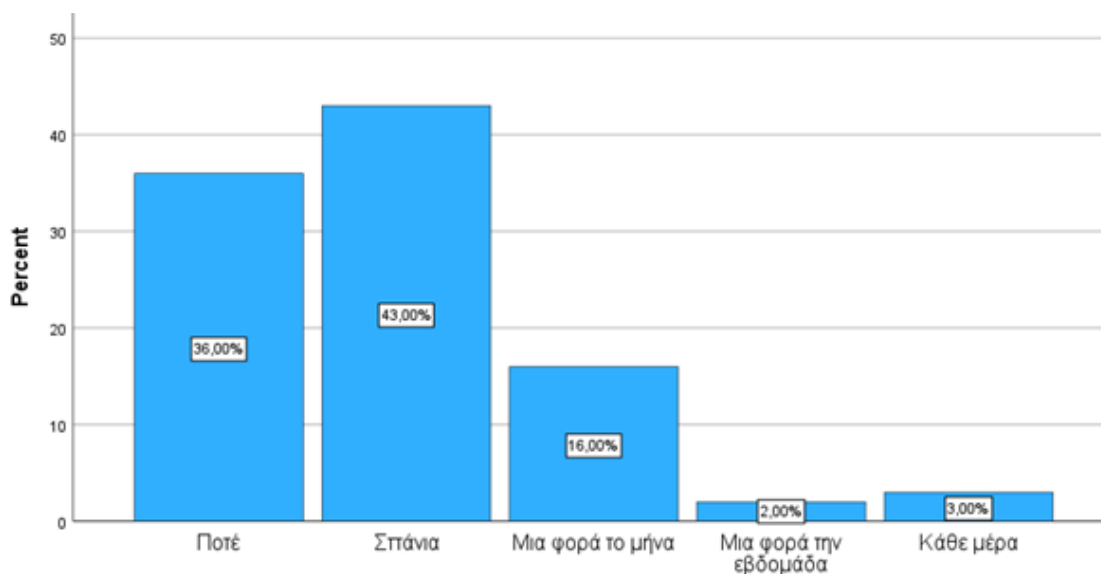


ΕΡΩΤΗΣΗ 5:

Φήμες και κουτσομπολιά διαδίδονται για εσάς

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν διαδίδονται φήμες και κουτσομπολιά για το άτομό τους. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 43 εργαζόμενοι (ποσοστό 43%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν ακούσει φήμες και κουτσομπολιά που τους αφορούν, 36 εργαζόμενοι (ποσοστό 36%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχει πέσει κάτι στην αντίληψη τους, 16 εργαζόμενοι (ποσοστό 16%) απάντησαν ακούνε φήμες και κουτσομπολιά «μία φορά τον μήνα», 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι τους σχολιάζουν «κάθε μέρα» και τέλος 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι τους σχολιάζουν «μία φορά την εβδομάδα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	36	36,0	36,0	36,0
Σπάνια	43	43,0	43,0	79,0
Μια φορά το μήνα	16	16,0	16,0	95,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	97,0
Κάθε μέρα	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

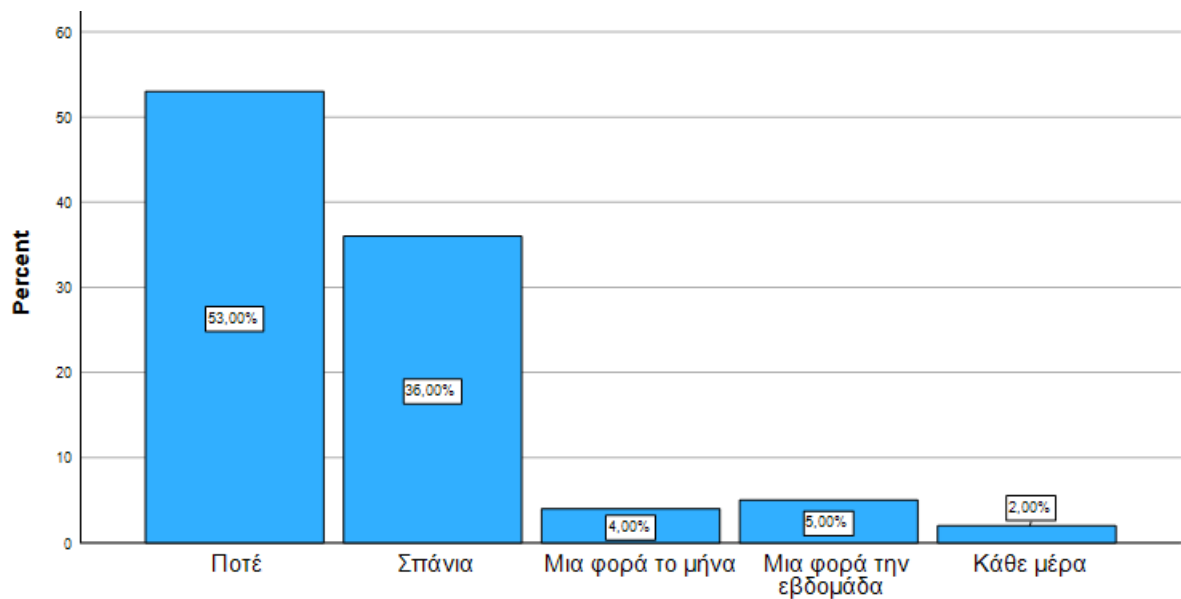


ΕΡΩΤΗΣΗ 6:

Εξαιρείστε ή αποκλείετε από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν εξαιρούνται ή αποκλείονται από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 53 εργαζόμενοι (ποσοστό 53%) απάντησαν ότι «ποτέ» έχουν εξαιρεθεί ή αποκλειστεί από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα, 36 εργαζόμενοι (ποσοστό 36%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν εξαιρεθεί ή αποκλειστεί από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα, 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) απάντησαν έχουν εξαιρεθεί ή αποκλειστεί από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα «μία φορά τον εβδομάδα», 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) απάντησαν έχουν εξαιρεθεί ή αποκλειστεί από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα «μία φορά την μήνα» και τέλος 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν έχουν εξαιρεθεί ή αποκλειστεί από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	53	53,0	53,0	53,0
Σπάνια	36	36,0	36,0	89,0
Μια φορά το μήνα	4	4,0	4,0	93,0
Μια φορά την εβδομάδα	5	5,0	5,0	98,0
Κάθε μέρα	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

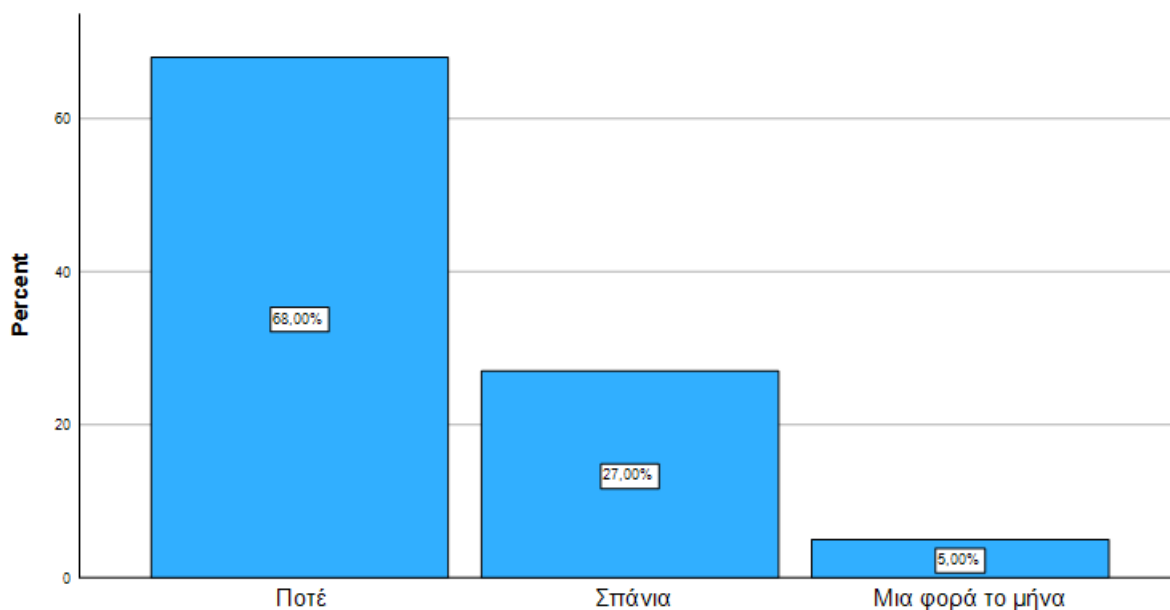


ΕΡΩΤΗΣΗ 7:

Προσβλητικά ή επιθετικά σχόλια για εσάς (π.χ. συνήθειες ή παρελθόν) και την προσωπική σας ζωή

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν έχουν δεχτεί προσβλητικά ή επιθετικά σχόλια. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 68 εργαζόμενοι (ποσοστό 68%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν δεχτεί προσβλητικά ή επιθετικά σχόλια, 27 εργαζόμενοι (ποσοστό 27%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν δεχτεί προσβλητικά ή επιθετικά σχόλια και 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) απάντησαν έχουν δεχτεί προσβλητικά ή επιθετικά σχόλια «μία φορά την εβδομάδα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	68	68,0	68,0	68,0
Σπάνια	27	27,0	27,0	95,0
Μια φορά το μήνα	5	5,0	5,0	100,0
Μια φορά την εβδομάδα	0	0	0	0,0
Κάθε μέρα	0	0	0	0,0
Total	100	100,0	100,0	

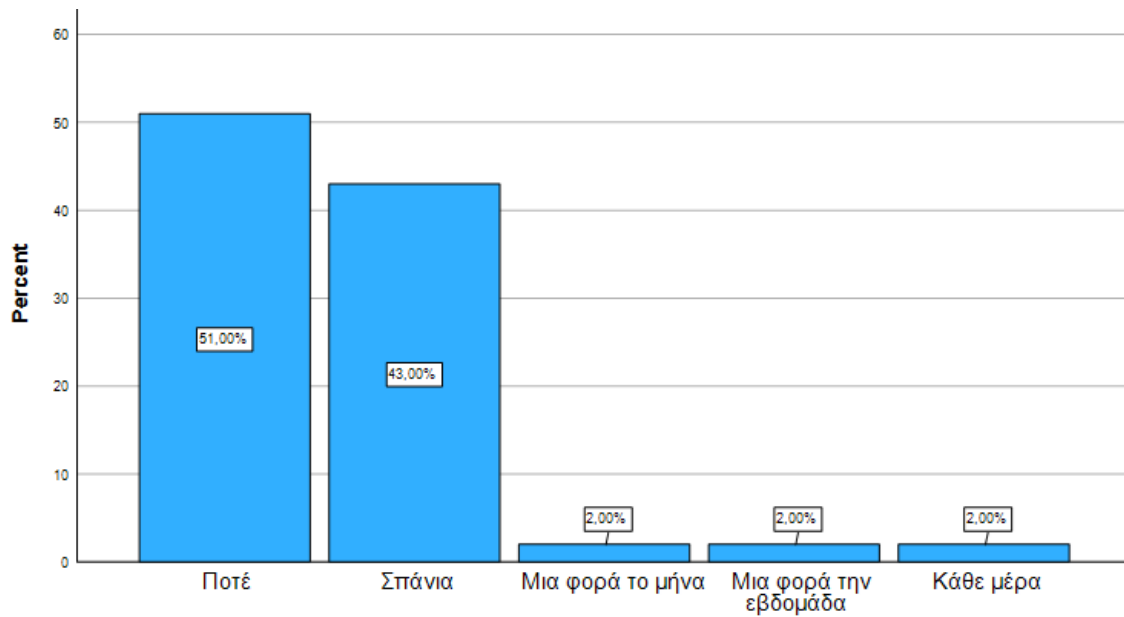


ΕΡΩΤΗΣΗ 8:

Σας φωνάζουν ή γίνεστε στόχος αγανάκτησης ή θυμού

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους έχουν φωνάξει ή έχουν γίνει στόχος αγανάκτησης ή θυμού. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 51 εργαζόμενοι (ποσοστό 51%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν γίνει στόχος, 43 εργαζόμενοι (ποσοστό 43%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν γίνει στόχος, 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν έχουν γίνει στόχος «μία φορά τον εβδομάδα», 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν έχουν γίνει στόχος «μία φορά τον μήνα» και τέλος 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν έχουν γίνει στόχος «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	51	51,0	51,0	51,0
Σπάνια	43	43,0	43,0	94,0
Μια φορά το μήνα	2	2,0	2,0	96,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	98,0
Κάθε μέρα	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

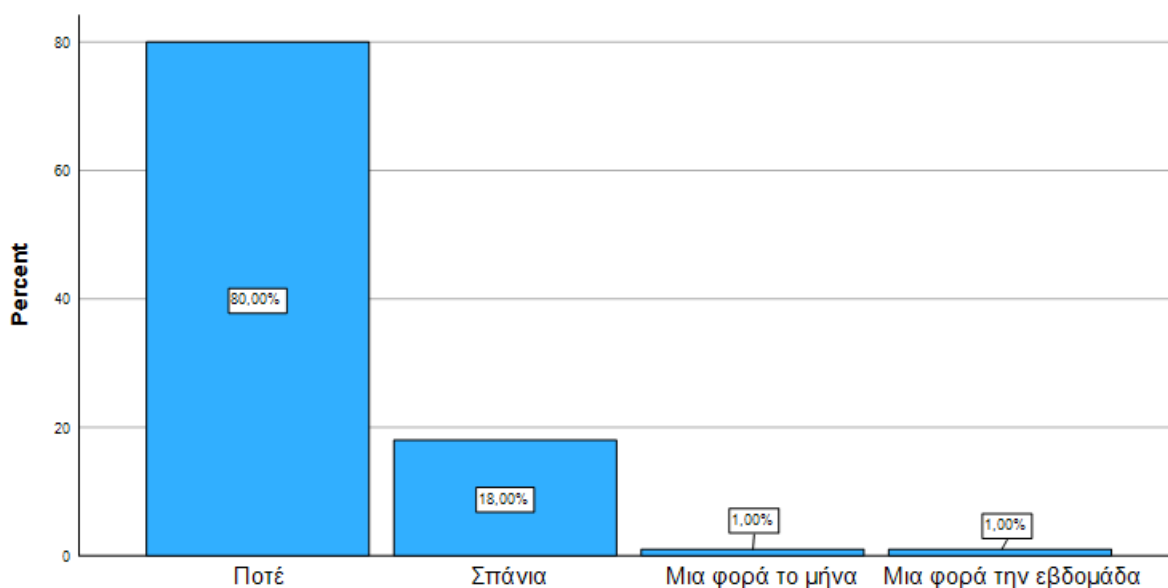


ΕΡΩΤΗΣΗ 9:

Εκφοβιστική συμπεριφορά, όπως εισβολή στον προσωπικό σας χώρο, σπρώξιμο, κλείσιμο περάσματος κα

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους έχουν δεχτεί εκφοβιστική συμπεριφορά. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 80 εργαζόμενοι (ποσοστό 80%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν δεχτεί εκφοβιστική συμπεριφορά, 18 εργαζόμενοι (ποσοστό 18%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν δεχτεί εκφοβιστική συμπεριφορά, ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησαν ότι έχουν δεχτεί εκφοβιστική συμπεριφορά «μία φορά τον μήνα» και ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησαν έχουν δεχτεί εκφοβιστική συμπεριφορά «μία φορά τον μήνα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	80	80,0	80,0	80,0
Σπάνια	18	18,0	18,0	98,0
Μια φορά το μήνα	1	1,0	1,0	99,0
Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	100,0
Κάθε μέρα	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100,0	100,0	

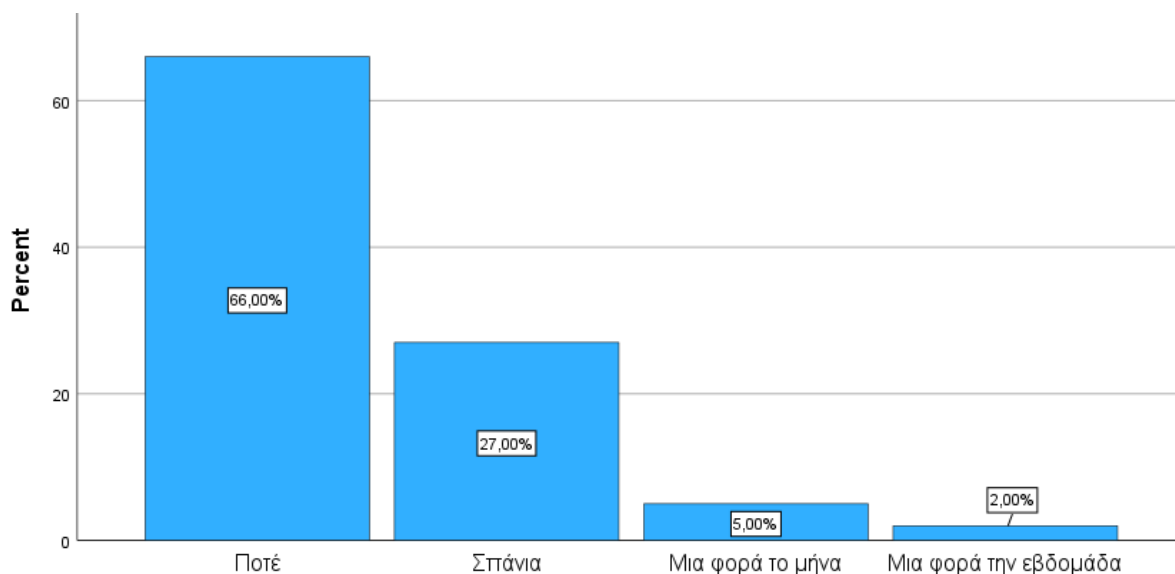


ΕΡΩΤΗΣΗ 10:

Υπόνοιες ή σημάδια από άλλους ότι θα έπρεπε να παρατηρήσετε τη δουλειά σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν υπάρχουν υπόνοιες ή σημάδια ότι πρέπει να παρατήσουν την δουλειά τους.. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 66 εργαζόμενοι (ποσοστό 66%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν αντιληφθεί ότι υπάρχουν υπόνοιες ή σημάδια για να παρατήσουν την δουλειά τους, 27 εργαζόμενοι (ποσοστό 27%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν αντιληφθεί κάτι, 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) απάντησαν ότι έχουν αντιληφθεί υπόνοιες ή σημάδια «μία φορά τον μήνα» και 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) ότι έχουν αντιληφθεί υπόνοιες ή σημάδια «μία φορά την εβδομάδα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	66	66,0	66,0	66,0
Σπάνια	27	27,0	27,0	93,0
Μια φορά το μήνα	5	5,0	5,0	98,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	100,0
Κάθε μέρα	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100,0	100,0	

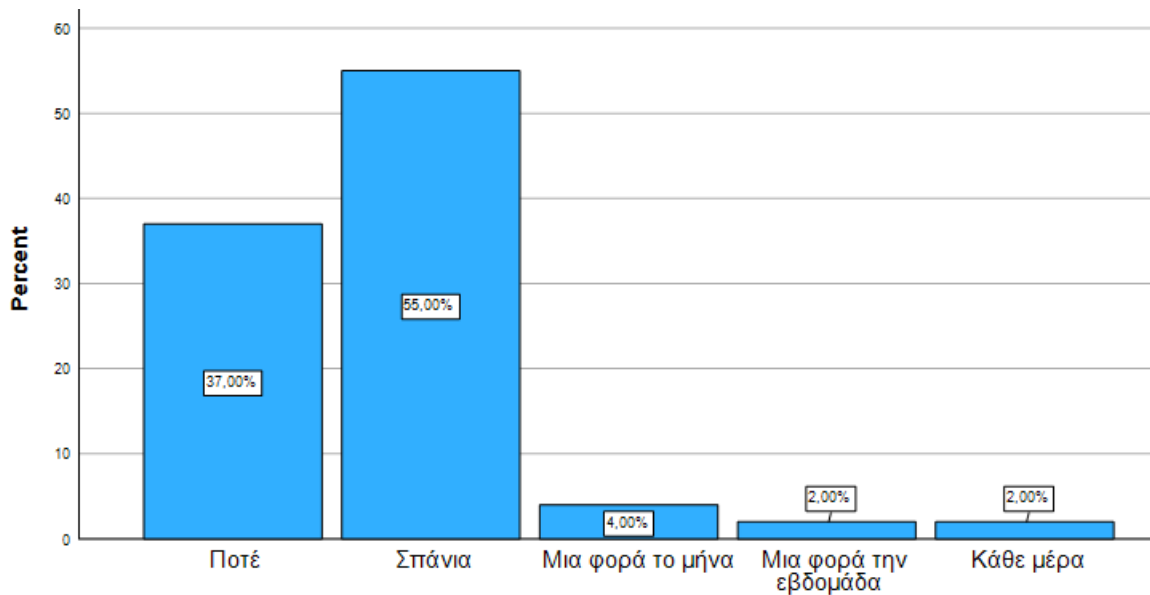


ΕΡΩΤΗΣΗ 11:

Σας υπενθυμίζονται συνεχώς τα λάθη και οι παραλείψεις σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους υπενθυμίζονται τα λάθη και οι παραλήψεις τους. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 54 εργαζόμενοι (ποσοστό 54%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους υπενθυμίζουν τα λάθη και οι παραλήψεις τους, 37 εργαζόμενοι (ποσοστό 37%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν τους έχουν υπενθυμίσει λάθη και παραλείψεις, 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) απάντησαν ότι τους υπενθυμίζονται τα λάθη και οι παραλείψεις τους «μια φορά τον μήνα», 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι τους υπενθυμίζονται τα λάθη και οι παραλήψεις τους «μία φορά την εβδομάδα» και μόνο 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι τους υπενθυμίζονται τα λάθη και οι παραλήψεις τους «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	37	37,0	37,0	37,0
Σπάνια	55	55,0	55,0	92,0
Μια φορά το μήνα	4	4,0	4,0	96,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	98,0
Κάθε μέρα	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

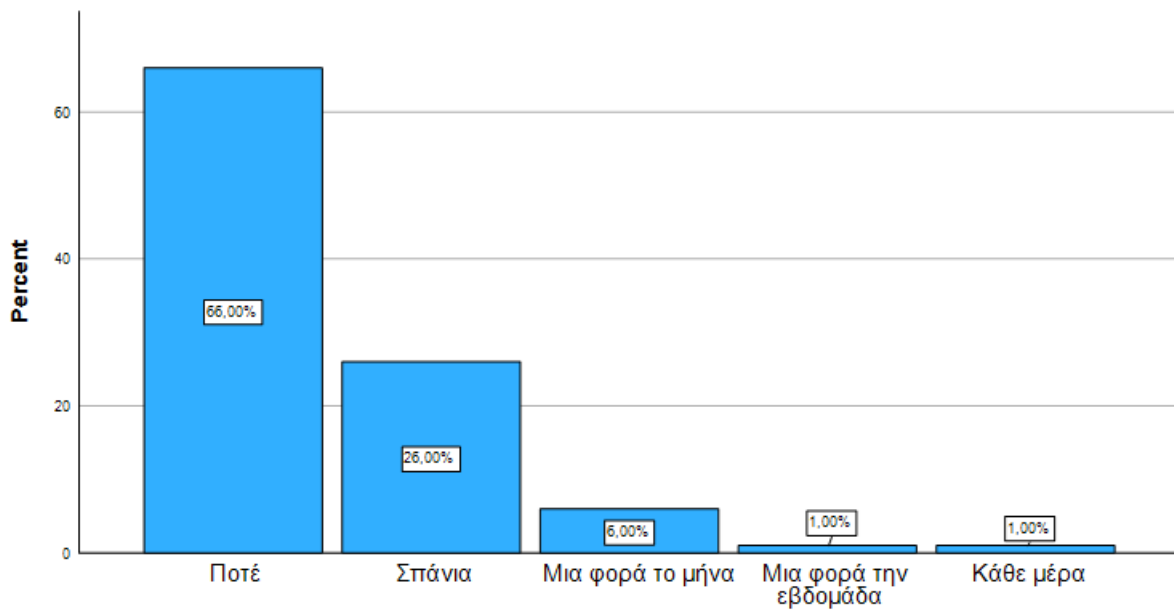


ΕΡΩΤΗΣΗ 12:

Σας αγνοούν ή γίνονται επιθετικοί εναντίον σας όταν επιχειρείτε να προσεγγίσετε

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους αγνοούν ή γίνονται επιθετικοί εναντίον τους όταν επιχειρούν να προσεγγίσουν. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 66 εργαζόμενοι (ποσοστό 66%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν τους έχουν αγνοήσει ή έχουν κινηθεί εναντίον τους, 26 εργαζόμενοι (ποσοστό 26%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους έχουν αγνοήσει και τους έχουν επιτεθεί, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι τους αγνοούν και τους επιτίθενται «μια φορά τον μήνα», ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι τον αγνοούν και του επιτίθενται «μία φορά την εβδομάδα» και ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι τον αγνοούν και του επιτίθενται «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	66	66,0	66,0	66,0
Σπάνια	26	26,0	26,0	92,0
Μια φορά το μήνα	6	6,0	6,0	98,0
Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

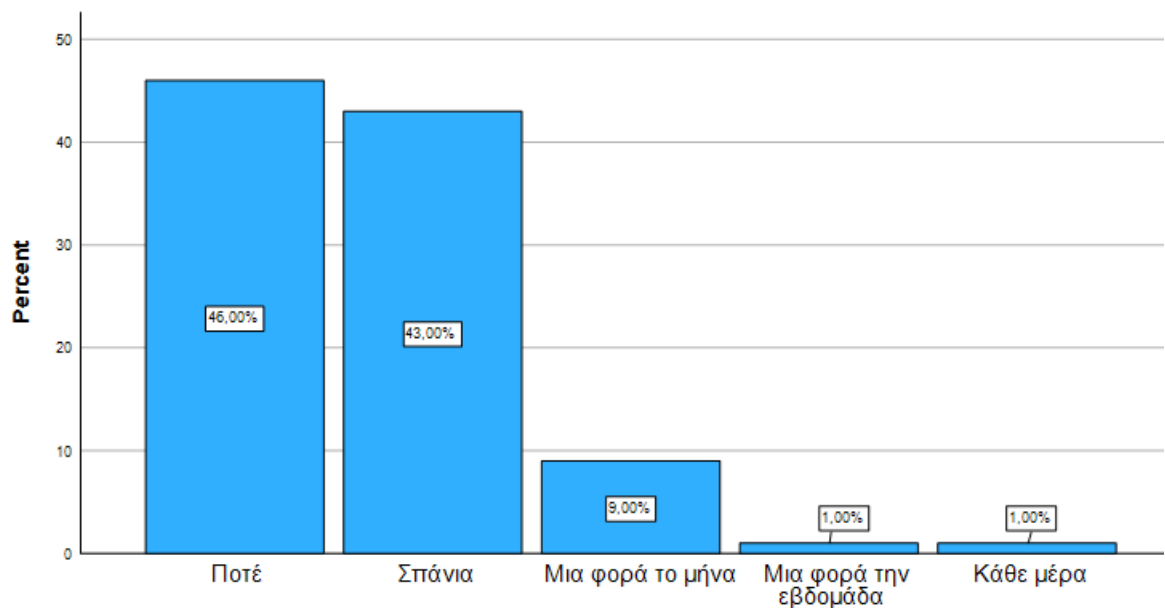


ΕΡΩΤΗΣΗ 13:

Εξακολουθητική κριτική της δουλειάς και της προσπάθειάς σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν γίνεται συχνά κριτική για την δουλειά και την προσπάθειά τους. Συγκεκριμένα 46 εργαζόμενοι (ποσοστό 46%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν δεχτεί επανειλημμένη κριτική για την δουλειά και την προσπάθειά τους, 43 εργαζόμενοι (ποσοστό 43%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν δεχτεί επανειλημμένη κριτική για την δουλειά και την προσπάθειά τους, 9 εργαζόμενοι (ποσοστό 9%) απάντησαν ότι δέχονται κριτική για την δουλειά τους και την προσπάθεια τους «μια φορά τον μήνα» ενώ μόνο ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι δέχεται κριτική για την δουλειά και την προσπάθεια του «μία φορά την εβδομάδα» και ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι δέχεται κριτική για την δουλειά και την προσπάθεια του «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	46	46,0	46,0	46,0
Σπάνια	43	43,0	43,0	89,0
Μια φορά το μήνα	9	9,0	9,0	98,0
Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

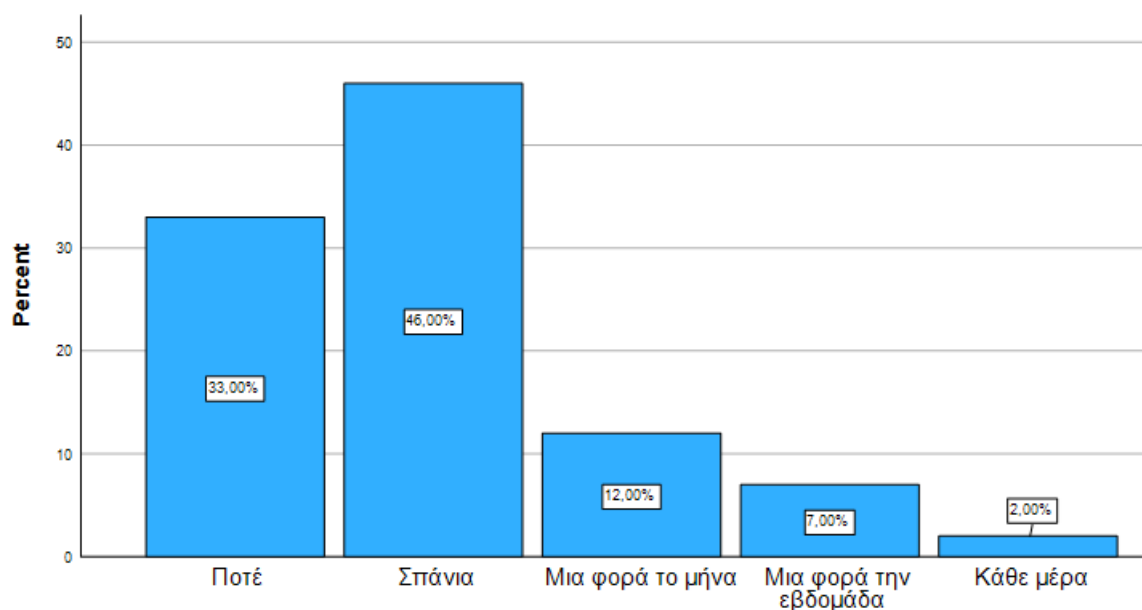


ΕΡΩΤΗΣΗ 14:

Η γνώμη και οι απόψεις σας αγνοούνται

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν η γνώμη και οι απόψεις τους αγνοούνται. Συγκεκριμένα 46 εργαζόμενοι (ποσοστό 46%) απάντησαν ότι «σπάνια» αγνοούνται η γνώμη και η απόψεις τους, 33 εργαζόμενοι (ποσοστό 33%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν αγνοήσει την γνώμη και την άποψή τους, 12 εργαζόμενοι (ποσοστό 12%) απάντησαν ότι αγνοούν την γνώμη και τις απόψεις τους «μια φορά τον μήνα», 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) απάντησαν ότι αγνοούν την γνώμη και τις απόψεις τους «μία φορά την εβδομάδα» και μόνο 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι αγνοείται η γνώμη και η άποψη τους «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	33	33,0	33,0	33,0
Σπάνια	46	46,0	46,0	79,0
Μια φορά το μήνα	12	12,0	12,0	91,0
Μια φορά την εβδομάδα	7	7,0	7,0	98,0
Κάθε μέρα	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

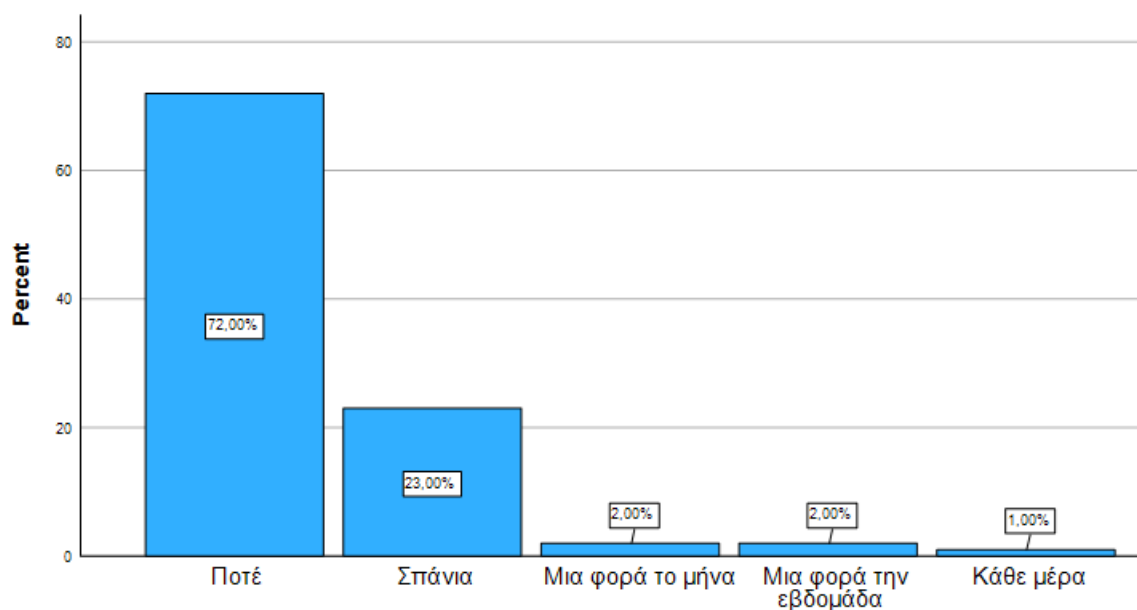


ΕΡΩΤΗΣΗ 15:

Γίνεστε αποδέκτες φαρσών - αστείων από άτομα που δεν σας συμπαθούν

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν γίνονται αποδέκτες φαρσών – αστείων από άτομα που δεν τους συμπαθούν. Οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 72 εργαζόμενοι (ποσοστό 72%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν γίνει αποδέκτες φαρσών και αστείων, 23 εργαζόμενοι (ποσοστό 23%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν γίνει αποδέκτες φαρσών και αστείων, 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι έχουν γίνει αποδέκτες φαρσών και αστείων «μια φορά τον μήνα», 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησαν ότι έχουν γίνει αποδέκτες φαρσών και αστείων «μία φορά την εβδομάδα» και μόνο 1 εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι γίνεται αποδέκτης φαρσών και αστείων «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	72	72,0	72,0	72,0
Σπάνια	23	23,0	23,0	95,0
Μια φορά το μήνα	2	2,0	2,0	97,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

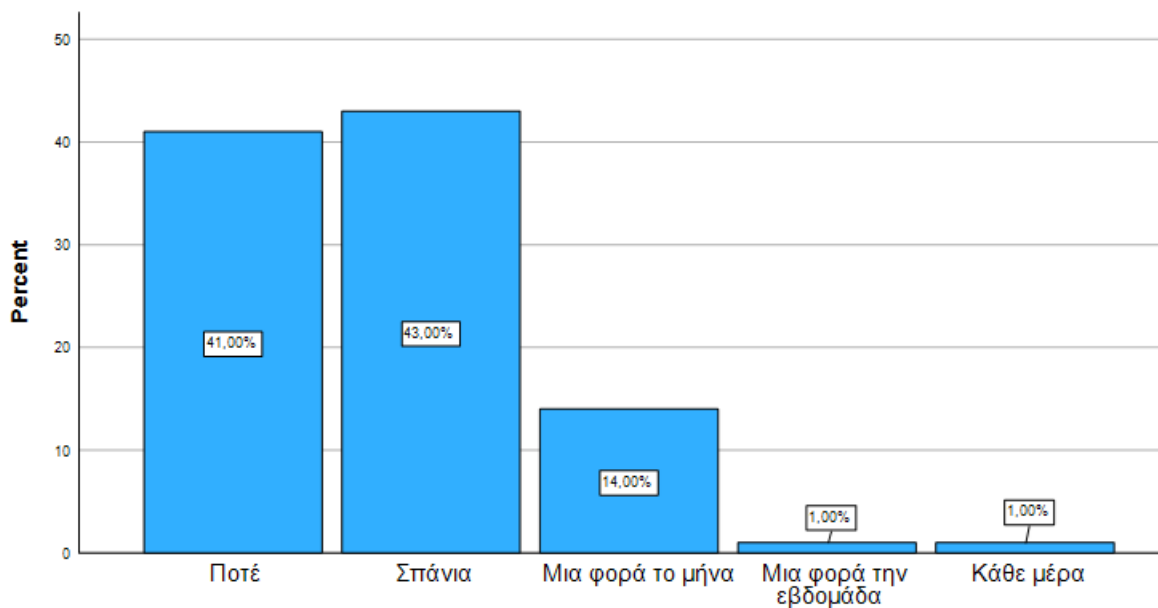


ΕΡΩΤΗΣΗ 16:

Σας δίνονται καθήκοντα με παράλογους ή αδύνατους στόχους ή/και προθεσμίες

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους ανατίθενται καθήκοντα με παράλογους ή αδύνατους στόχους και προθεσμίες. Συγκεκριμένα 43 εργαζόμενοι (ποσοστό 43%) απάντησαν ότι «σπάνια» τους έχουν ανατεθεί καθήκοντα με παράλογους ή αδύνατους στόχους, 41 εργαζόμενοι (ποσοστό 41%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν τους έχουν ανατεθεί καθήκοντα με παράλογους ή αδύνατους στόχους, 14 εργαζόμενοι (ποσοστό 14%) απάντησαν ότι τους έχουν ανατεθεί καθήκοντα με παράλογους ή αδύνατους στόχους «μια φορά τον μήνα», ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι του ανατίθεται καθήκον με παράλογους ή αδύνατους στόχους «μία φορά την εβδομάδα» και ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) απάντησε ότι του ανατίθεται καθήκον με παράλογους ή αδύνατους στόχους «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	41	41,0	41,0	41,0
Σπάνια	43	43,0	43,0	84,0
Μια φορά το μήνα	14	14,0	14,0	98,0
Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

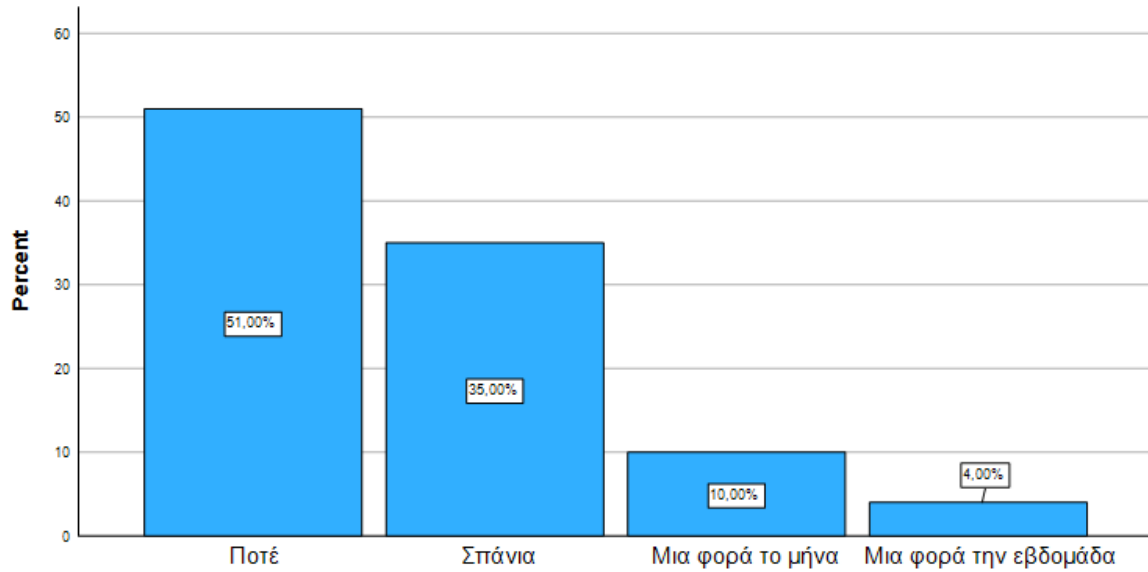


ΕΡΩΤΗΣΗ 17:

Γίνονται ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος σας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν γίνονται ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος τους. Το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα 51 εργαζόμενοι (ποσοστό 53%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν γίνει ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος τους, 35 εργαζόμενοι (ποσοστό 35%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν γίνει ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος τους, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι έχουν γίνει ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος τους «μια φορά τον μήνα» και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) απάντησαν ότι έχουν γίνει ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος τους «μία φορά την εβδομάδα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	51	51,0	51,0	51,0
Σπάνια	35	35,0	35,0	86,0
Μια φορά το μήνα	10	10,0	10,0	96,0
Μια φορά την εβδομάδα	4	4,0	4,0	100,0
Κάθε μέρα	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100,0	100,0	

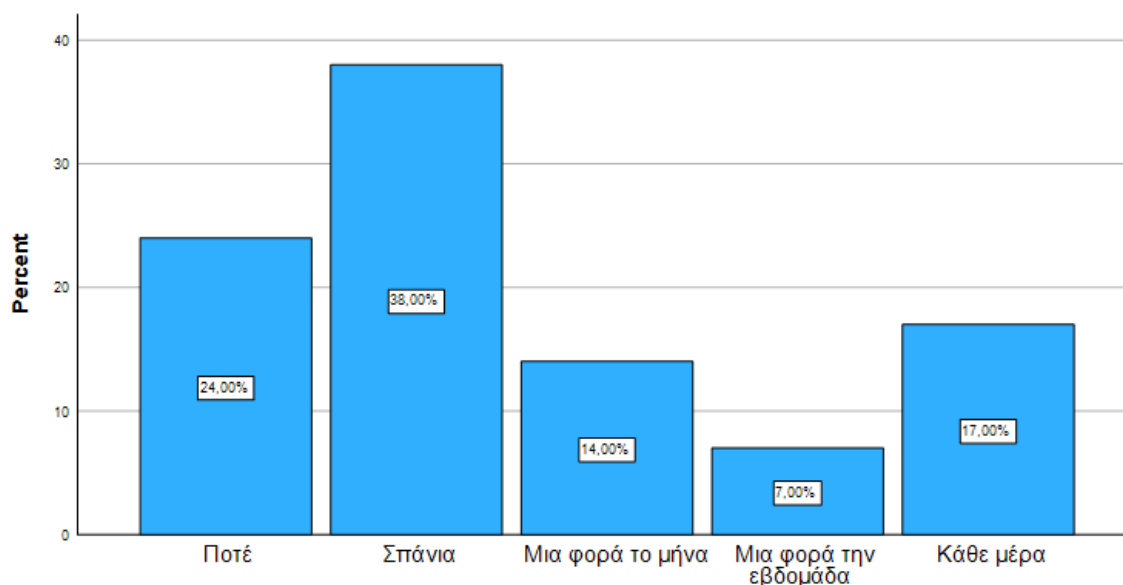


ΕΡΩΤΗΣΗ 18:

Η δουλειά σας παρακολουθείται και ελέγχεται υπερβολικά

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν η δουλειά τους παρακολουθείται και ελέγχεται υπερβολικά. Συγκεκριμένα 38 εργαζόμενοι (ποσοστό 38%) απάντησαν ότι «σπάνια» η δουλειά τους παρακολουθείται και ελέγχεται υπερβολικά, 24 εργαζόμενοι (ποσοστό 24%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχει ελεγχθεί υπερβολικά η δουλειά τους, 14 εργαζόμενοι (ποσοστό 14%) απάντησαν ότι η δουλειά τους παρακολουθείται και ελέγχεται «μια φορά τον μήνα», 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) απάντησε ότι παρακολουθείται και ελέγχεται η δουλειά τους «μία φορά την εβδομάδα» και 17 εργαζόμενοι (ποσοστό 17%) ένα σχετικά υψηλό απάντησε ότι ελέγχεται και παρακολουθείται η δουλειά τους «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	24	24,0	24,0	24,0
Σπάνια	38	38,0	38,0	62,0
Μια φορά το μήνα	14	14,0	14,0	76,0
Μια φορά την εβδομάδα	7	7,0	7,0	83,0
Κάθε μέρα	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

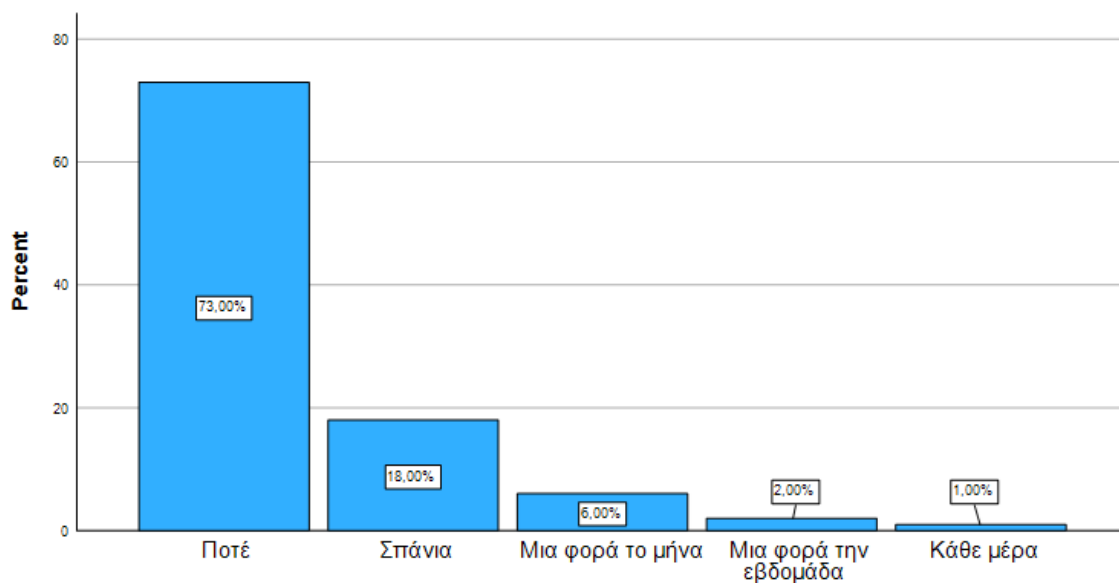


ΕΡΩΤΗΣΗ 19:

Δέχετε πίεση να μην απαιτήσετε κάτι το οποίο δικαιούστε (π.χ. άδειες, άδεια ασθενείας, έξοδα ταξιδιού)

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν δέχονται πίεση για να μην διεκδικήσουν ότι δικαιούνται. Το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα 73 εργαζόμενοι (ποσοστό 73%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν δέχτηκαν πίεση για να μην διεκδικήσουν ότι δικαιούνται, 18 εργαζόμενοι (ποσοστό 18%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν δεχτεί πίεση για να μην διεκδικήσουν ότι δικαιούνται, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι δέχονται πίεση «μια φορά τον μήνα» για να μην διεκδικήσουν ότι δικαιούνται, 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) απάντησε ότι δέχεται πίεση «μία φορά την εβδομάδα» για να μην διεκδικήσει ότι δικαιούται και μόνο ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) υποστηρίζει ότι δέχεται πίεση να μην διεκδικήσει ότι δικαιούται «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	73	73,0	73,0	73,0
Σπάνια	18	18,0	18,0	91,0
Μια φορά το μήνα	6	6,0	6,0	97,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

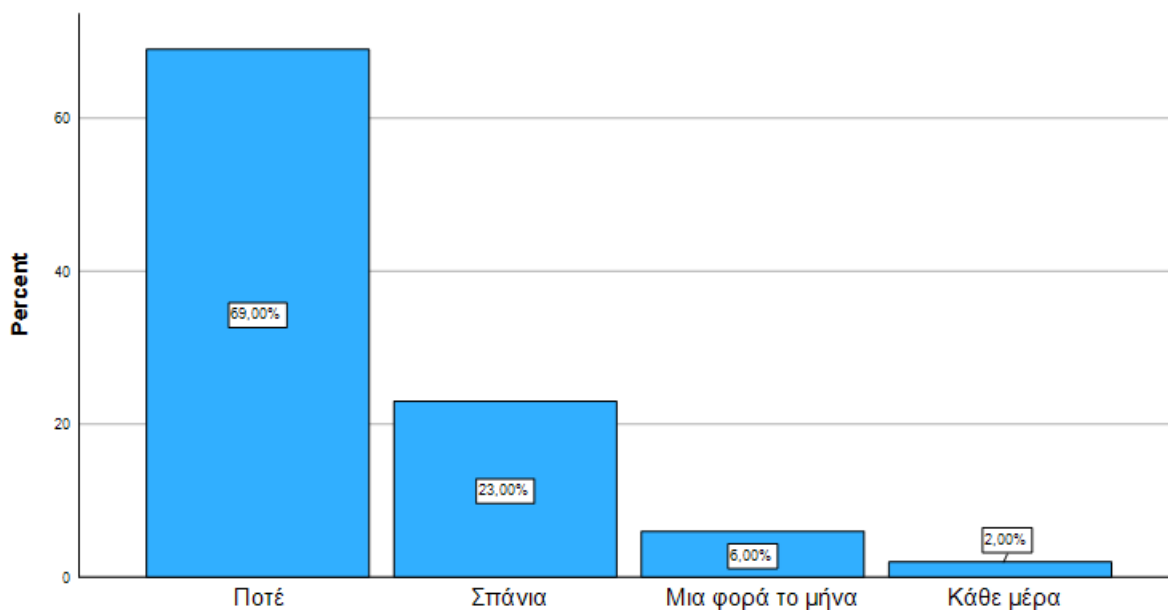


ΕΡΩΤΗΣΗ 20:

Δέχετε υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν δέχονται υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό. Το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα 69 εργαζόμενοι (ποσοστό 69%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν δέχτηκαν πειράγματα και σαρκασμό, 23 εργαζόμενοι (ποσοστό 23%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν δεχτεί υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι δέχονται πειράγματα και σαρκασμό «μια φορά τον μήνα» και μόνο 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) υποστηρίζει ότι δέχεται υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	69	69,0	69,0	69,0
Σπάνια	23	23,0	23,0	92,0
Μια φορά το μήνα	6	6,0	6,0	98,0
Μια φορά την εβδομάδα	0	0,0	0,0	0,0
Κάθε μέρα	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

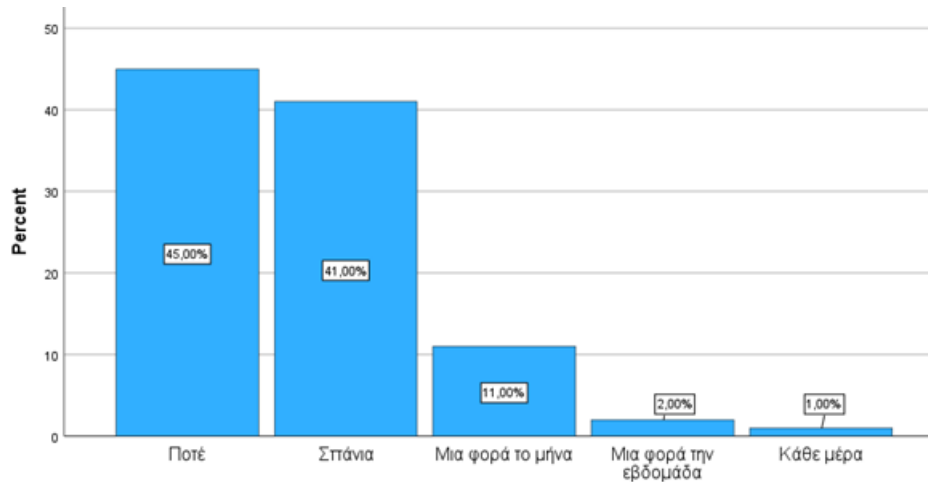


ΕΡΩΤΗΣΗ 21:

Εκτίθεστε σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν εκτίθενται σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας. Συγκεκριμένα 45 εργαζόμενοι (ποσοστό 45%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν εκτιθεί σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας, 41 εργαζόμενοι (ποσοστό 41%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν εκτιθεί σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας, 11 εργαζόμενοι (ποσοστό 11%) απάντησαν ότι εκτίθενται σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας «μια φορά τον μήνα», 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) υποστηρίζει ότι εκτίθεται σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας «μια φορά την εβδομάδα» και μόνο ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) ισχυρίζεται ότι εκτίθεται σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	45	45,0	45,0	45,0
Σπάνια	41	41,0	41,0	86,0
Μια φορά το μήνα	11	11,0	11,0	97,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

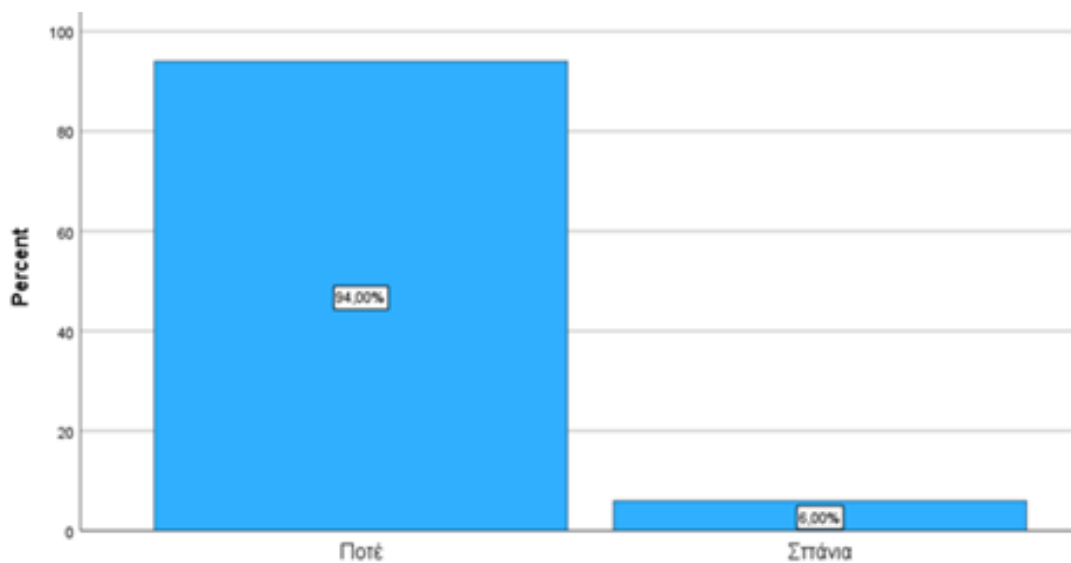


ΕΡΩΤΗΣΗ 22:

Σωματική κακοποίηση ή απειλές βίας

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν έχουν δεχτεί σωματική κακοποίηση ή απειλές βίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα 94 εργαζόμενοι (ποσοστό 94%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν δεχτεί απειλές βίας ή σωματικής κακοποίηση και μόλις 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχει δεχτεί απειλές βίας ή σωματική κακοποίηση.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	94	94,0	94,0	94,0
Σπάνια	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

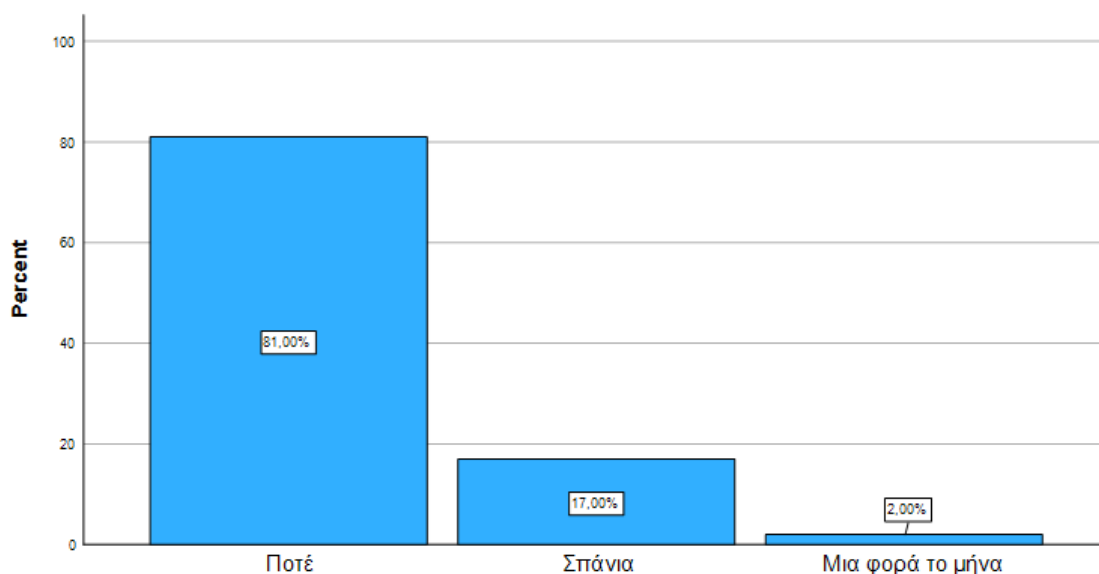


ΕΡΩΤΗΣΗ 23:

Έχετε πέσει θύμα εκφοβισμού στην εργασία σας;

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού. Το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα 81 εργαζόμενοι (ποσοστό 81%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού, 17 εργαζόμενοι (ποσοστό 17%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού και μόλις 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) υποστηρίζει έχει πέσει θύμα εκφοβισμού τουλάχιστον «μια φορά τον μήνα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	81	81,0	81,0	81,0
Σπάνια	17	17,0	17,0	98,0
Μια φορά το μήνα	2	2,0	2,0	100,0
Μια φορά την εβδομάδα	0,0	0,0	0,0	0,0
Κάθε μέρα	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100,0	100,0	



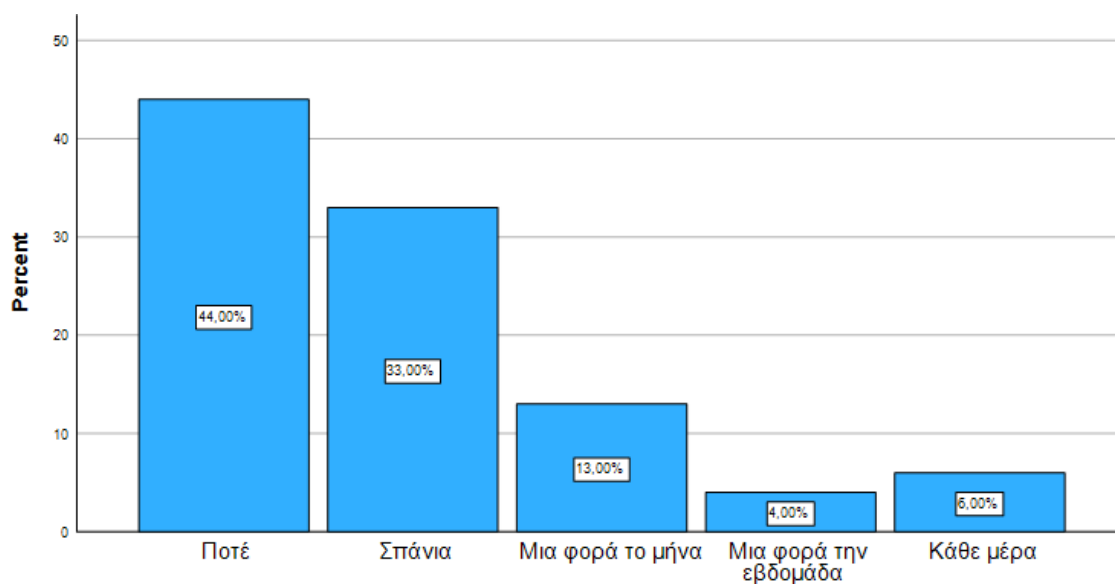
3.3 Αποτελέσματα του επιπέδου εξουθένωσης

ΕΡΩΤΗΣΗ 1:

Νιώθω συναισθηματικό κενό στη δουλειά μου.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν συναισθηματικό κενό. Συγκεκριμένα 44 εργαζόμενοι (ποσοστό 44%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει συναισθηματικό κενό, 33 εργαζόμενοι (ποσοστό 33%) απάντησαν ότι «σπάνια» νιώθουν συναισθηματικό κενό, 13 εργαζόμενοι (ποσοστό 13%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» νιώθουν συναισθηματικό, 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) υποστηρίζει νιώθει συναισθηματικό κενό «μια φορά την εβδομάδα» και 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) νιώθουν συναισθηματικό κενό «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	44	44,0	44,0	44,0
Σπάνια	33	33,0	33,0	77,0
Μια φορά το μήνα	13	13,0	13,0	90,0
Μια φορά την εβδομάδα	4	4,0	4,0	94,0
Κάθε μέρα	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



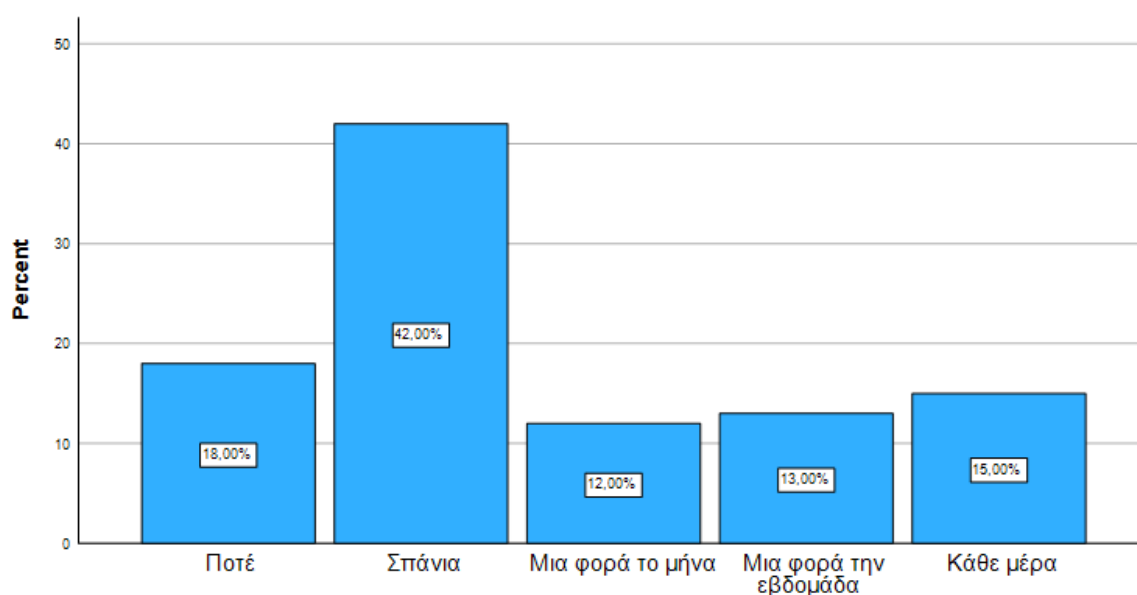
ΕΡΩΤΗΣΗ 2:

Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν εξαντλημένοι στο τέλος της ημέρας. Συγκεκριμένα 42 εργαζόμενοι (ποσοστό 42%) απάντησαν ότι «σπάνια» αισθάνονται εξαντλημένοι στο τέλος της ημέρας, 18 εργαζόμενοι (ποσοστό 18%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν νιώθουν εξαντλημένοι στο τέλος της ημέρας, 12 εργαζόμενοι (ποσοστό 12%) απάντησαν ότι αισθάνονται εξαντλημένοι «μια φορά τον μήνα», 13 εργαζόμενοι

(ποσοστό 13%) υποστηρίζει νιώθει εξαντλημένος «μια φορά την εβδομάδα» και 15 εργαζόμενοι (ποσοστό 15%) νιώθουν εξαντλημένοι «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	18	18,0	18,0	18,0
Σπάνια	42	42,0	42,0	60,0
Μια φορά το μήνα	12	12,0	12,0	72,0
Μια φορά την εβδομάδα	13	13,0	13,0	85,0
Κάθε μέρα	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



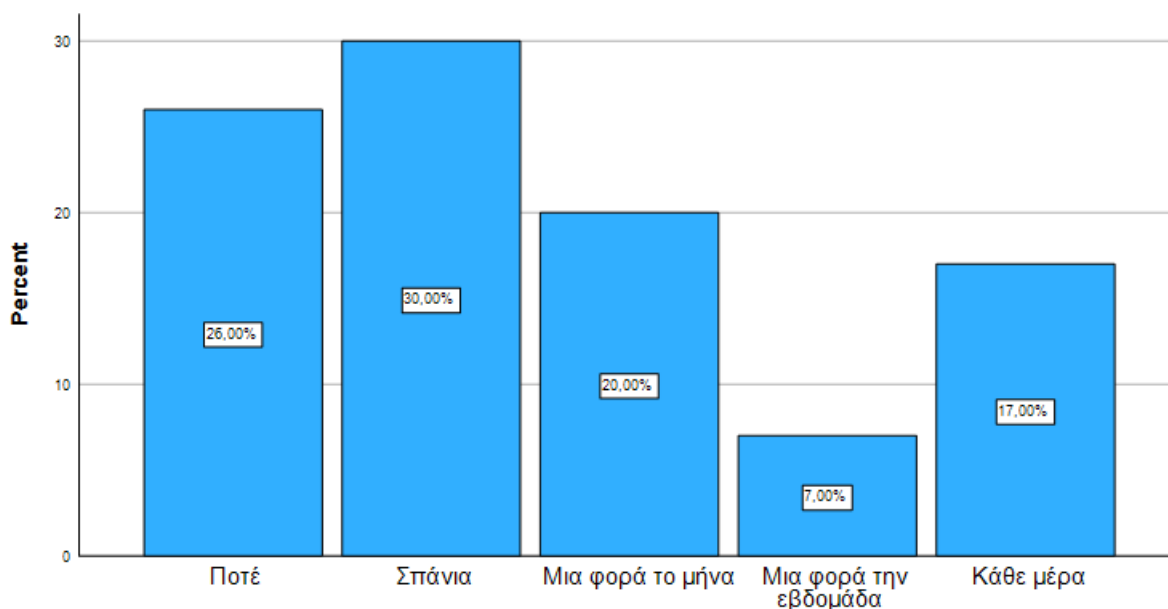
ΕΡΩΤΗΣΗ 3:

Νιώθω κούραση όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω μπροστά μου μια ακόμη μέρα δουλειάς.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν κούραση όταν σηκώνονται το πρωί και έχουν μπροστά τους μια ακόμη μέρα. Συγκεκριμένα 30 εργαζόμενοι (ποσοστό 30%) απάντησαν ότι «σπάνια» αισθάνονται κούραση όταν σηκώνονται το πρωί και έχουν μπροστά τους μια ακόμα μέρα, 26 εργαζόμενοι (ποσοστό 26%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει κούραση όταν σηκώνονται το πρωί και έχουν μπροστά τους μια ακόμα μέρα, 20 εργαζόμενοι (ποσοστό 20%) απάντησαν ότι νιώθουν κούραση «μια φορά τον μήνα», 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) υποστηρίζουν ότι νιώθουν κούραση «μια φορά την εβδομάδα» και 17 εργαζόμενοι (ποσοστό 17%) νιώθουν κούραση όταν σηκώνονται το πρωί «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	26	26,0	26,0	26,0
Σπάνια	30	30,0	30,0	56,0
Μια φορά το μήνα	20	20,0	20,0	76,0
Μια φορά την εβδομάδα	7	7,0	7,0	83,0
Κάθε μέρα	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*



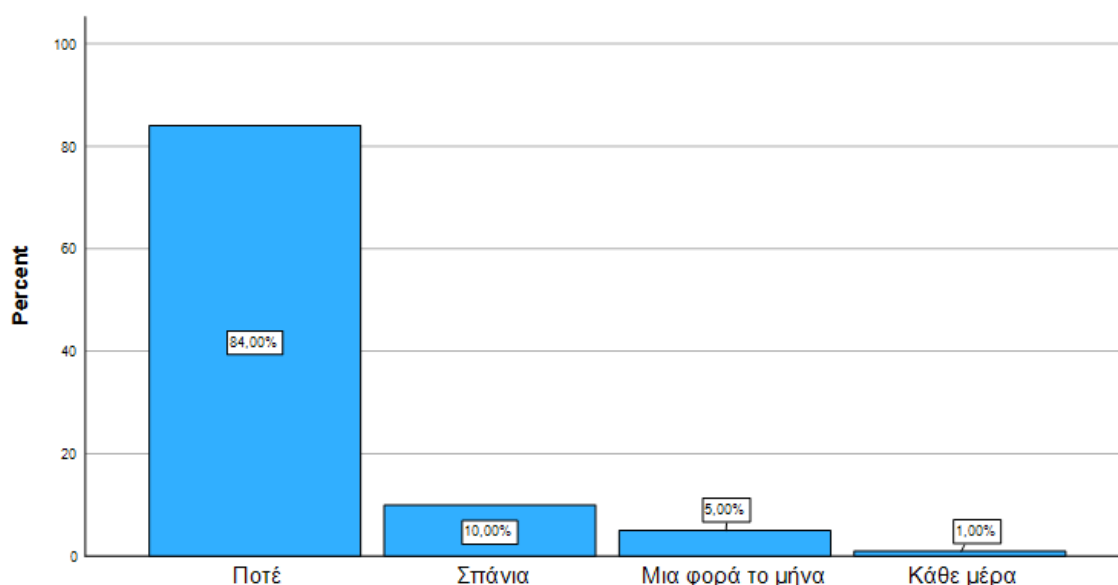
ΕΡΩΤΗΣΗ 4:

Νιώθω ότι μεταχειρίζομαι τους ανθρώπους σαν αντικείμενα.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν ότι μεταχειρίζονται τους ανθρώπους σαν αντικείμενα. Συγκεκριμένα 84 εργαζόμενοι (ποσοστό 84%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν μεταχειριστεί τους ανθρώπους σαν αντικείμενα, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν νιώσει ότι μεταχειρίζονται τους ανθρώπους σαν αντικείμενα, 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) απάντησαν «μια φορά τον μήνα» νιώθουν ότι μεταχειρίζονται τους ανθρώπους σαν αντικείμενα και μόλις ένας (1) εργαζόμενος

(ποσοστό 1%) νιώθει ότι μεταχειρίζεται τους ανθρώπους σαν αντικείμενα «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	84	84,0	84,0	84,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	94,0
Μια φορά το μήνα	5	5,0	5,0	99,0
Μια φορά την εβδομάδα	0	0,0	0,0	0,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

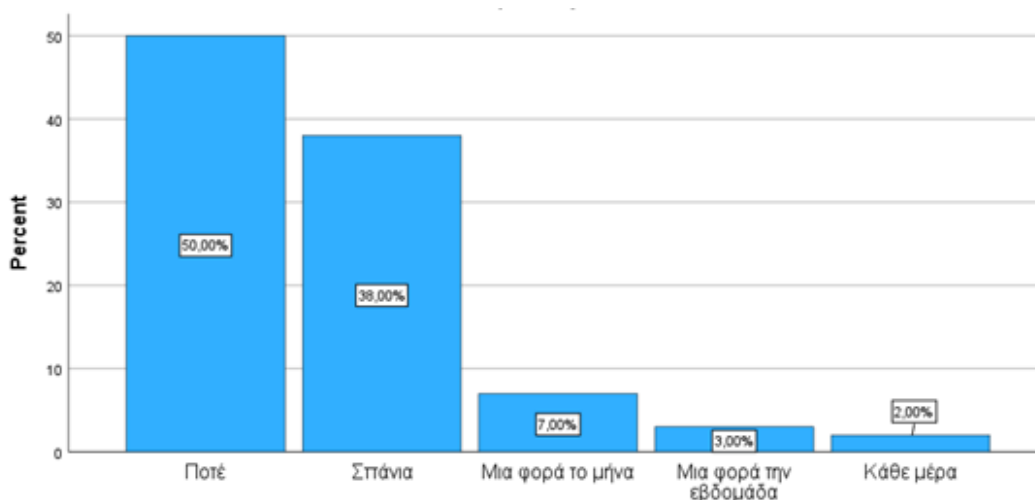


ΕΡΩΤΗΣΗ 5:

Αποτελεί πραγματικό φορτίο για μένα το ότι πρέπει όλη την μέρα να ασχολούμαι και να εργάζομαι με ανθρώπους.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν αποτελεί πραγματικό φορτίο ότι πρέπει όλη μέρα να ασχολούνται και να εργάζονται με ανθρώπους. Συγκεκριμένα 50 εργαζόμενοι (ποσοστό 50%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχει νιώσει φορτίο από την συναναστροφή με ανθρώπους, 38 εργαζόμενοι (ποσοστό 38%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν νιώσει ότι αποτελεί φορτίο η συναναστροφή με ανθρώπους, 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) απάντησαν ότι νιώθουν φορτίο «μια φορά τον μήνα», 3 εργαζόμενοι (ποσοστό 3%) υποστηρίζουν ότι νιώθουν φόρτο «μια φορά την εβδομάδα» και 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) νιώθουν φόρτο «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	50	50,0	50,0	50,0
Σπάνια	38	38,0	38,0	88,0
Μια φορά το μήνα	7	7,0	7,0	95,0
Μια φορά την εβδομάδα	3	3,0	3,0	98,0
Κάθε μέρα	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



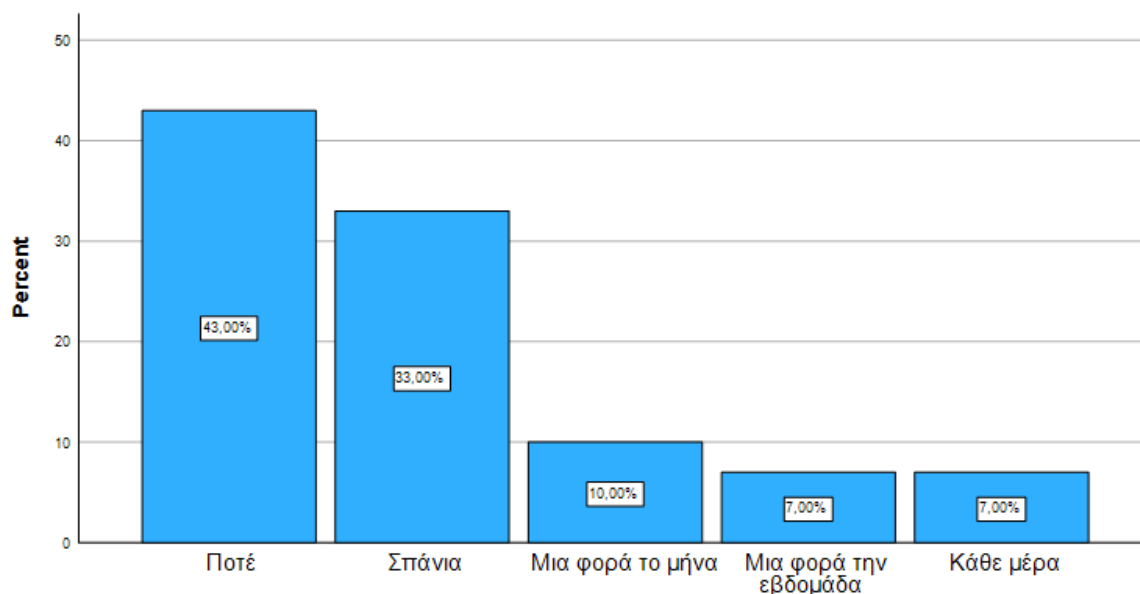
ΕΡΩΤΗΣΗ 6:

Νιώθω ότι η δουλειά μου, μού προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση (burnout).

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν τους προκαλεί η δουλειά τους επαγγελματική εξουθένωση. Συγκεκριμένα 43 εργαζόμενοι (ποσοστό 43%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν αισθανθεί ότι η δουλειά τους προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση, 33 εργαζόμενοι (ποσοστό 33%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν νιώσει ότι η δουλειά τους προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται επαγγελματική εξουθένωση, 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) υποστηρίζουν ότι νιώθουν επαγγελματική εξουθένωση «μια φορά την εβδομάδα» και 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) νιώθουν επαγγελματική εξουθένωση «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	43	43,0	43,0	43,0
Σπάνια	33	33,0	33,0	76,0
Μια φορά το μήνα	10	10,0	10,0	86,0

Μια φορά την εβδομάδα	7	7,0	7,0	93,0
Κάθε μέρα	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

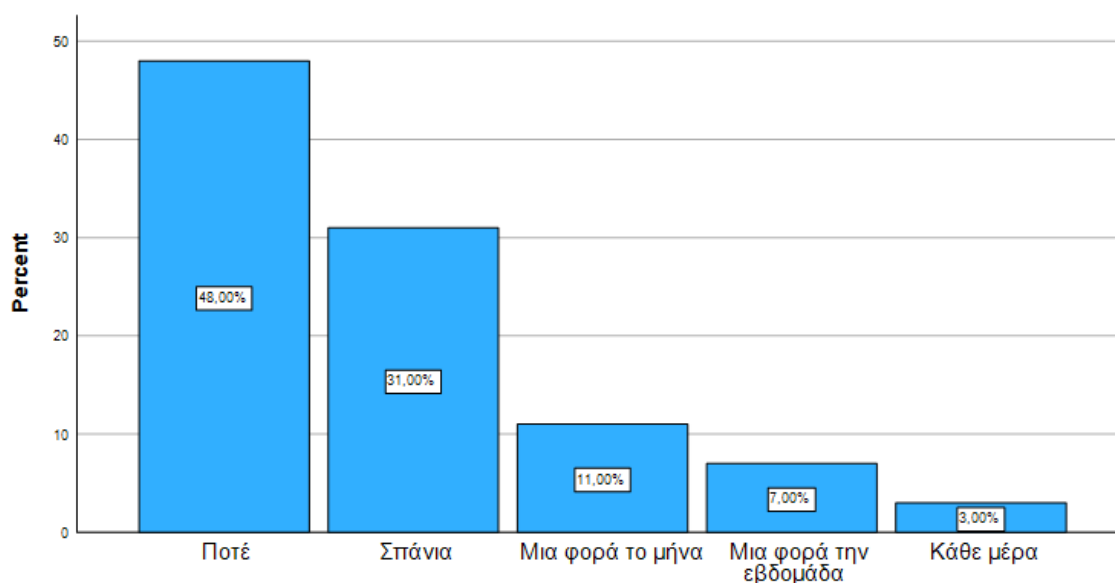


ΕΡΩΤΗΣΗ 7:

Έχω γίνει πιο σκληρός/ή απέναντι στους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν έχουν σκληρύνει λόγω της συγκεκριμένης εργασίας. Συγκεκριμένα 48 εργαζόμενοι (ποσοστό 48%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν αισθανθεί ότι έχουν σκληρύνει λόγω εργασίας, 31 εργαζόμενοι (ποσοστό 31%) απάντησαν ότι «σπάνια» αισθάνονται ότι έχουν σκληρύνει απέναντι στους ανθρώπους, 11 εργαζόμενοι (ποσοστό 11%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται ότι έχουν σκληρύνει απέναντι στους ανθρώπους, 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) υποστηρίζουν είναι σκληροί απέναντι στους ανθρώπους «μια φορά την εβδομάδα» και 3 εργαζόμενοι (ποσοστό 3%) νιώθουν ότι συμπεριφέρονται σκληρά «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	48	48,0	48,0	48,0
Σπάνια	31	31,0	31,0	79,0
Μια φορά το μήνα	11	11,0	11,0	90,0
Μια φορά την εβδομάδα	7	7,0	7,0	97,0
Κάθε μέρα	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

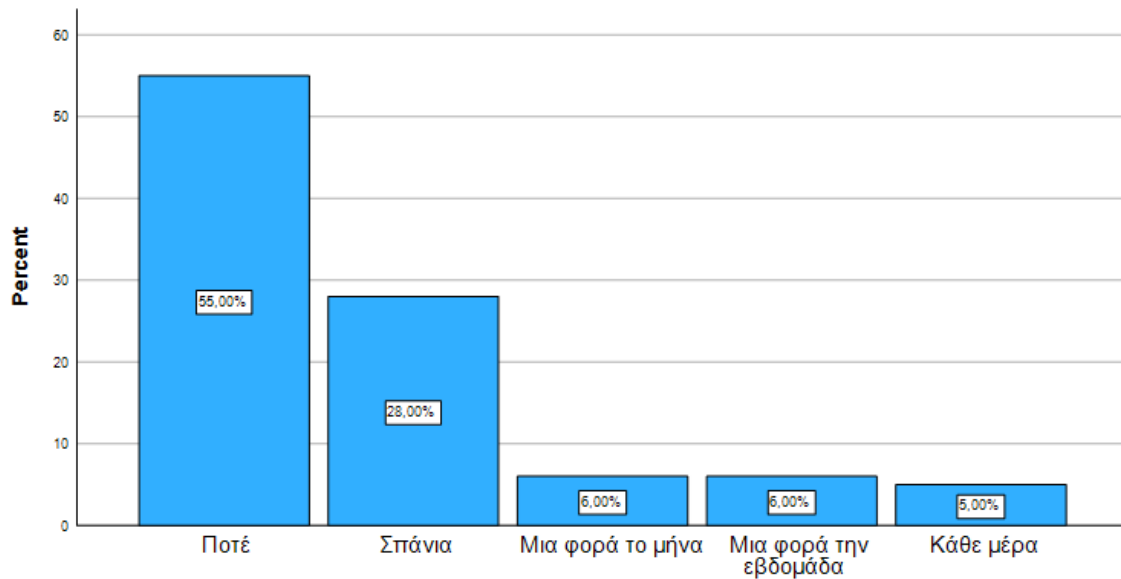


ΕΡΩΤΗΣΗ 8:

Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει και δείχνω σκληρός/η.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νομίζουν ότι η συγκεκριμένη δουλειά τους κάνει να φαίνονται σκληροί. Συγκεκριμένα 55 εργαζόμενοι (ποσοστό 55%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν αισθανθεί ότι η δουλειά τους κάνει να φαίνονται σκληροί, 28 εργαζόμενοι (ποσοστό 28%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν την αίσθηση ότι δείχνουν σκληροί, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται ότι η δουλειά τους κάνει να φαίνονται σκληροί, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά την εβδομάδα» αισθάνονται ότι φαίνονται σκληροί και 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) νιώθουν ότι φαίνονται σκληροί «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	55	55,0	55,0	55,0
Σπάνια	28	28,0	28,0	83,0
Μια φορά το μήνα	6	6,0	6,0	89,0
Μια φορά την εβδομάδα	6	6,0	6,0	95,0
Κάθε μέρα	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

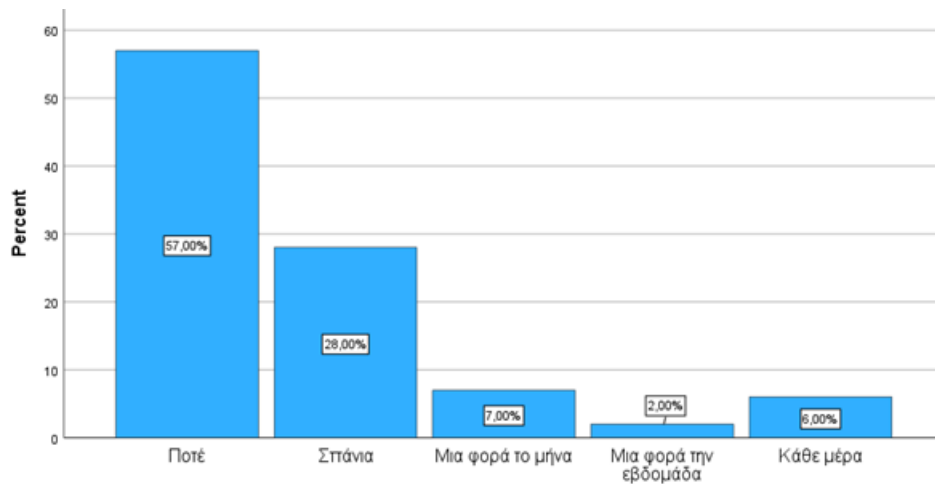


ΕΡΩΤΗΣΗ 9:

Νιώθω απογοήτευση από τη δουλειά μου.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν απογοήτευση από την δουλειά τους. Συγκεκριμένα 57 εργαζόμενοι (ποσοστό 57%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει απογοήτευση από την δουλειά τους, 28 εργαζόμενοι (ποσοστό 28%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν αισθανθεί απογοήτευση, 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται απογοήτευση από την δουλειά τους, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) νιώθουν απογοήτευση για την δουλειά τους «κάθε μέρα» και 2 εργαζόμενοι (ποσοστό 2%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά την εβδομάδα» αισθάνονται απογοήτευση από την δουλειά τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	57	57,0	57,0	57,0
Σπάνια	28	28,0	28,0	85,0
Μια φορά το μήνα	7	7,0	7,0	92,0
Μια φορά την εβδομάδα	2	2,0	2,0	94,0
Κάθε μέρα	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

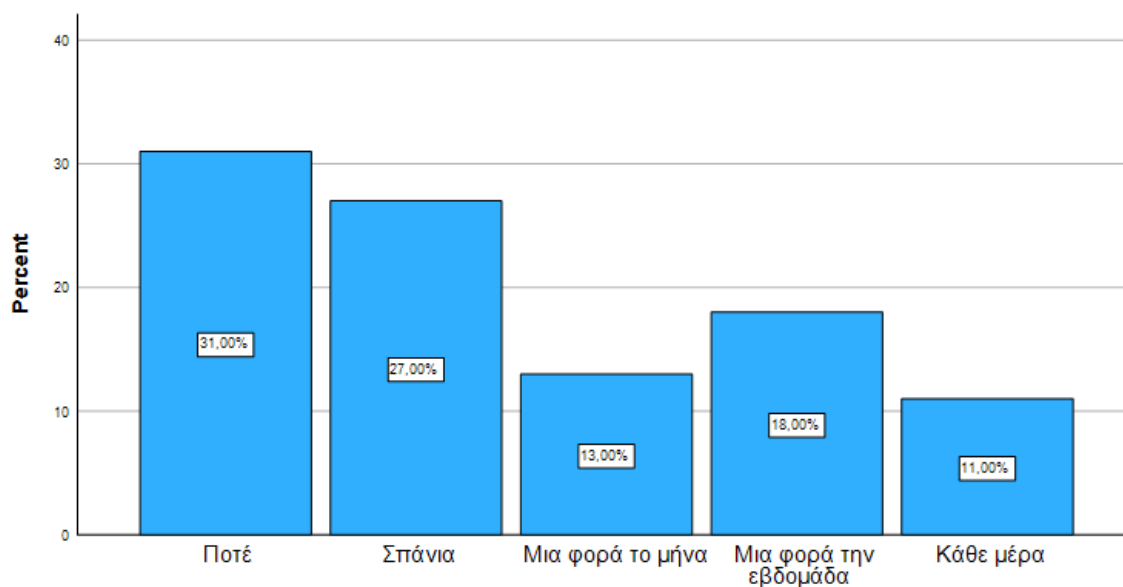


ΕΡΩΤΗΣΗ 10:

Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά σ' αυτή τη δουλειά.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν ότι εργάζονται σκληρά σ' αυτήν την δουλειά. Συγκεκριμένα 31 εργαζόμενοι (ποσοστό 31%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει ότι δουλεύουν σκληρά, 27 εργαζόμενοι (ποσοστό 27%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν αισθανθεί ότι εργάζονται σκληρά, 18 εργαζόμενοι (ποσοστό 18%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» αισθάνονται ότι εργάζονται σκληρά, 13 εργαζόμενοι (ποσοστό 13%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται ότι εργάζονται σκληρά και 11 εργαζόμενοι (ποσοστό 11%) νιώθουν ότι εργάζονται σκληρά «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	31	31,0	31,0	31,0
Σπάνια	27	27,0	27,0	58,0
Μια φορά το μήνα	13	13,0	13,0	71,0
Μια φορά την εβδομάδα	18	18,0	18,0	89,0
Κάθε μέρα	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

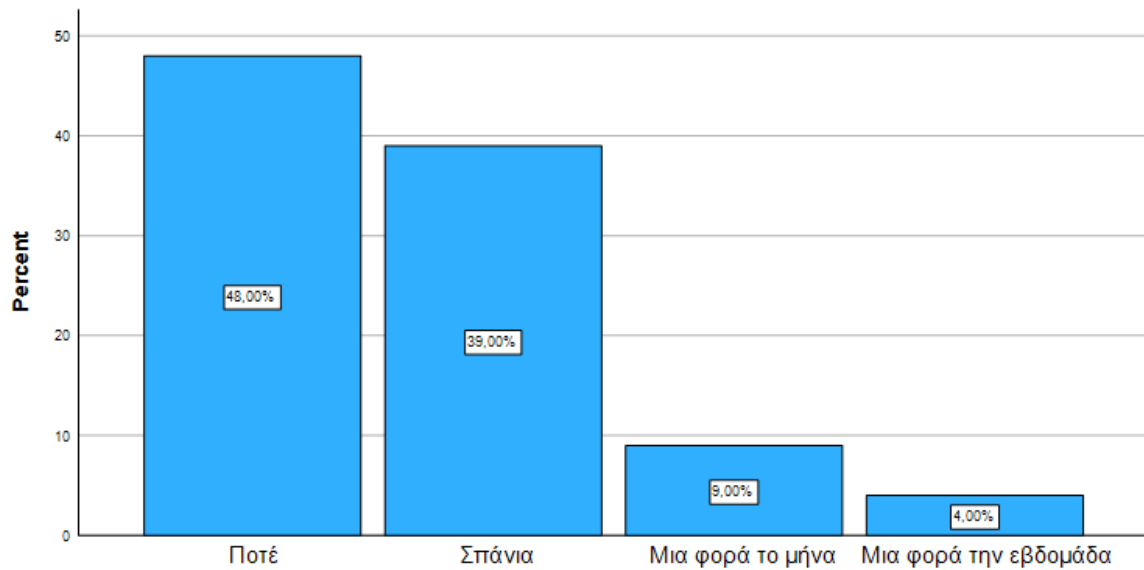


ΕΡΩΤΗΣΗ 11:

Στην πραγματικότητα δε νοιάζομαι πολύ για το τι συμβαίνει σε μερικούς από τους ανθρώπους που συναναστρέφομαι

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νοιάζονται για το τι συμβαίνει στους ανθρώπους που συναναστρέφονται. Συγκεκριμένα 48 εργαζόμενοι (ποσοστό 48%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν σταματήσει να νοιάζονται για τους συνανθρώπους τους, 39 εργαζόμενοι (ποσοστό 39%) απάντησαν ότι «σπάνια» δεν νοιάζονται για τους συνανθρώπους τους, 9 εργαζόμενοι (ποσοστό 9%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται ότι δεν νοιάζονται για τους συνανθρώπους τους και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά την εβδομάδα» αισθάνονται ότι δεν νοιάζονται για τους συνανθρώπους τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	48	48,0	48,0	48,0
Σπάνια	39	39,0	39,0	87,0
Μια φορά το μήνα	9	9,0	9,0	96,0
Μια φορά την εβδομάδα	4	4,0	4,0	100,0
Κάθε μέρα	0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100,0	100,0	

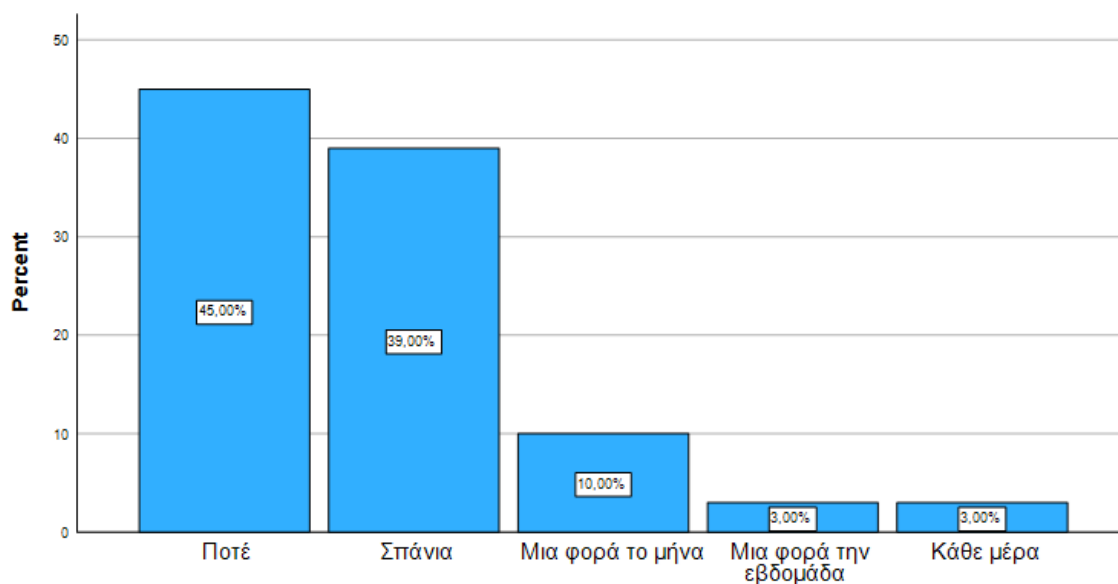


ΕΡΩΤΗΣΗ 12:

Το γεγονός ότι στη δουλειά μου έχω άμεση επαφή με ανθρώπους με κάνει και νιώθω υπερβολική ένταση (στρες).

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν υπερβολή ένταση λόγω της επαφής με ανθρώπους. Συγκεκριμένα 45 εργαζόμενοι (ποσοστό 45%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει υπερβολική ένταση λόγω της επαφής με ανθρώπους, 39 εργαζόμενοι (ποσοστό 39%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν νιώσει υπερβολική ένταση λόγω της επαφής με τους ανθρώπους, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» νιώθουν υπερβολική ένταση λόγω της επαφής με τους ανθρώπους, 3 εργαζόμενοι (ποσοστό 3%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά την εβδομάδα» αισθάνονται υπερβολική ένταση όταν έρχονται σε άμεση επαφή με ανθρώπους και 3 εργαζόμενοι (ποσοστό 3%) νιώθουν υπερβολική ένταση όταν έρχονται σε άμεση επαφή με ανθρώπους «κάθε μέρα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	45	45,0	45,0	45,0
Σπάνια	39	39,0	39,0	84,0
Μια φορά το μήνα	10	10,0	10,0	94,0
Μια φορά την εβδομάδα	3	3,0	3,0	97,0
Κάθε μέρα	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

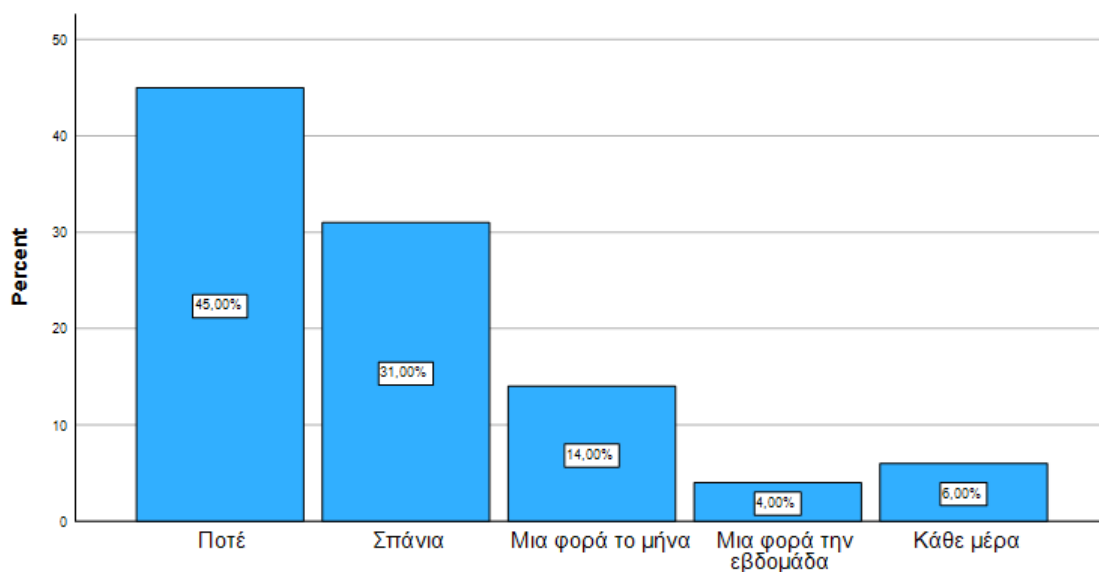


ΕΡΩΤΗΣΗ 13:

Νιώθω ότι έχω φθάσει στα όρια της αντοχής μου.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν ότι έχουν φθάσει στα όρια της αντοχής τους. Συγκεκριμένα 45 εργαζόμενοι (ποσοστό 45%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει ότι έχουν φθάσει στα όρια τους, 31 εργαζόμενοι (ποσοστό 31%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν νιώσει ότι έχουν φθάσει τα όρια τους, 14 εργαζόμενοι (ποσοστό 14%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» νιώθουν φθάσει τα όρια του, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) υποστηρίζουν ότι «κάθε μέρα» αισθάνονται ότι έχει φθάσει τα όρια του και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) νιώθουν ότι έχουν φθάσει τα όρια τους «μια φορά την εβδομάδα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	45	45,0	45,0	45,0
Σπάνια	31	31,0	31,0	76,0
Μια φορά το μήνα	14	14,0	14,0	90,0
Μια φορά την εβδομάδα	4	4,0	4,0	94,0
Κάθε μέρα	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

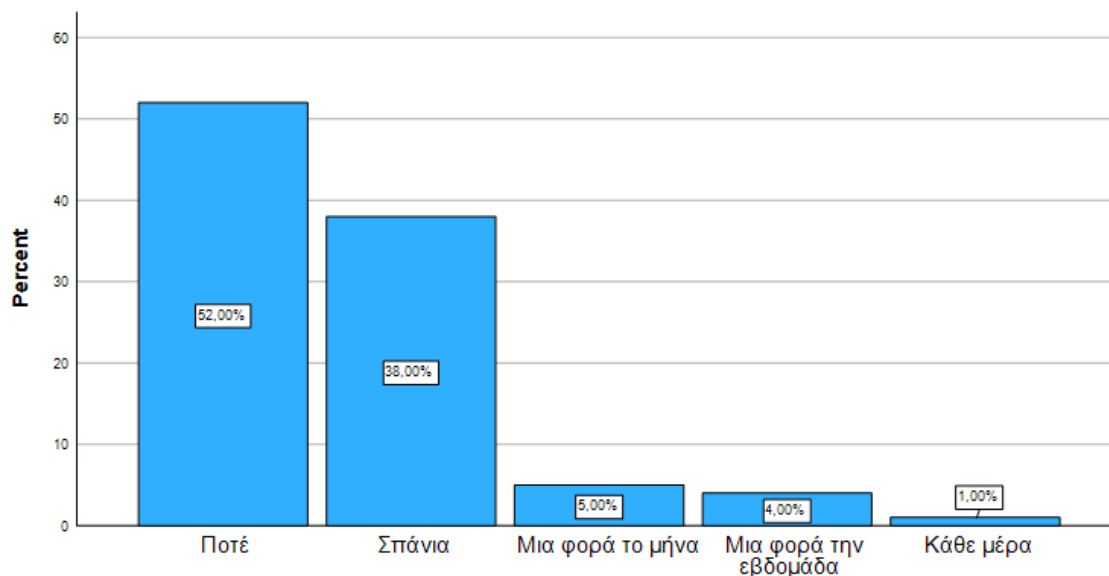


ΕΡΩΤΗΣΗ 14:

Αισθάνομαι ότι οι άνθρωποι κατηγορούν εμένα για μερικά από τα προβλήματα που έχουν.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν ότι κατηγορούνται για τα προβλήματα άλλων ανθρώπων. Συγκεκριμένα 52 εργαζόμενοι (ποσοστό 52%) απάντησαν ότι «ποτέ» δεν έχουν νιώσει ότι κατηγορούνται για τα προβλήματα άλλων ανθρώπων, 38 εργαζόμενοι (ποσοστό 38%) απάντησαν ότι «σπάνια» έχουν νιώσει ότι κατηγορούνται για τα προβλήματα των άλλων ανθρώπων, 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» νιώθουν ότι κατηγορούνται για τα προβλήματα των άλλων ανθρώπων, 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά την εβδομάδα» αισθάνονται ότι οι άνθρωποι τους κατηγορούν για τα προβλήματα τους και ένας (1) εργαζόμενος (ποσοστό 1%) νιώθουν ότι κατηγορούνται «κάθε μέρα» για τα προβλήματα των άλλων .

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	52	52,0	52,0	52,0
Σπάνια	38	38,0	38,0	90,0
Μια φορά το μήνα	5	5,0	5,0	95,0
Μια φορά την εβδομάδα	4	4,0	4,0	99,0
Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

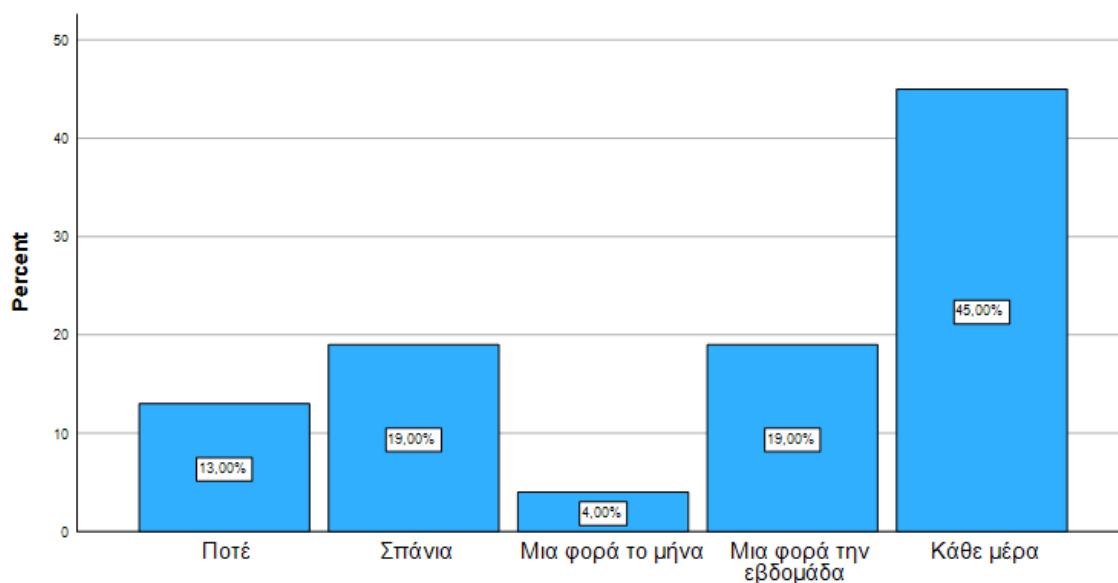


ΕΡΩΤΗΣΗ 15:

Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν αισθάνονται ότι πλημμυρίζουν από ενεργητικότητα. Συγκεκριμένα 45 εργαζόμενοι (ποσοστό 45%) απάντησαν ότι αισθάνονται ότι πλημμυρίζουν ενεργητικότητα «κάθε μέρα», 19 εργαζόμενοι (ποσοστό 19%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» νιώθουν ότι πλημμυρίζουν από ενεργητικότητα, 19 εργαζόμενοι (ποσοστό 19%) απάντησαν ότι «σπάνια» αισθάνονται να πλημμυρίζουν από ενεργητικότητα, 13 εργαζόμενοι (ποσοστό 13%) υποστηρίζουν ότι «ποτέ» δεν αισθάνθηκαν να πλημμυρίζουν ενεργητικότητα, και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) νιώθουν πλημμυρίζουν ενεργητικότητα «μια φορά τον μήνα».

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	13	13,0	13,0	13,0
Σπάνια	19	19,0	19,0	32,0
Μια φορά το μήνα	4	4,0	4,0	36,0
Μια φορά την εβδομάδα	19	19,0	19,0	55,0
Κάθε μέρα	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

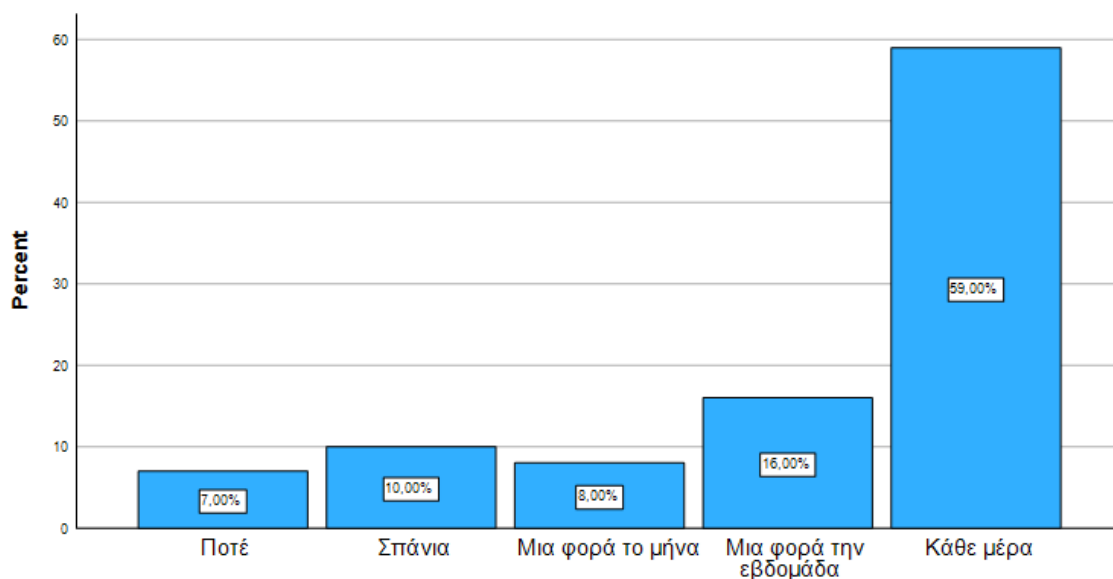


ΕΡΩΤΗΣΗ 16:

Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν η εργασία που κάνουν είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα. Συγκεκριμένα 59 εργαζόμενοι (ποσοστό 59%) απάντησαν ότι αισθάνονται ότι η εργασία τους είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα «κάθε μέρα», 16 εργαζόμενοι (ποσοστό 16%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» νιώθουν ότι η εργασία τους είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «σπάνια» αισθάνονται ότι η εργασία τους είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα, 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται ότι η εργασία τους είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα, και 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) δεν αισθάνονται ότι η εργασία τους είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	7	7,0	7,0	7,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	17,0
Μια φορά το μήνα	8	8,0	8,0	25,0
Μια φορά την εβδομάδα	16	16,0	16,0	41,0
Κάθε μέρα	59	59,0	59,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

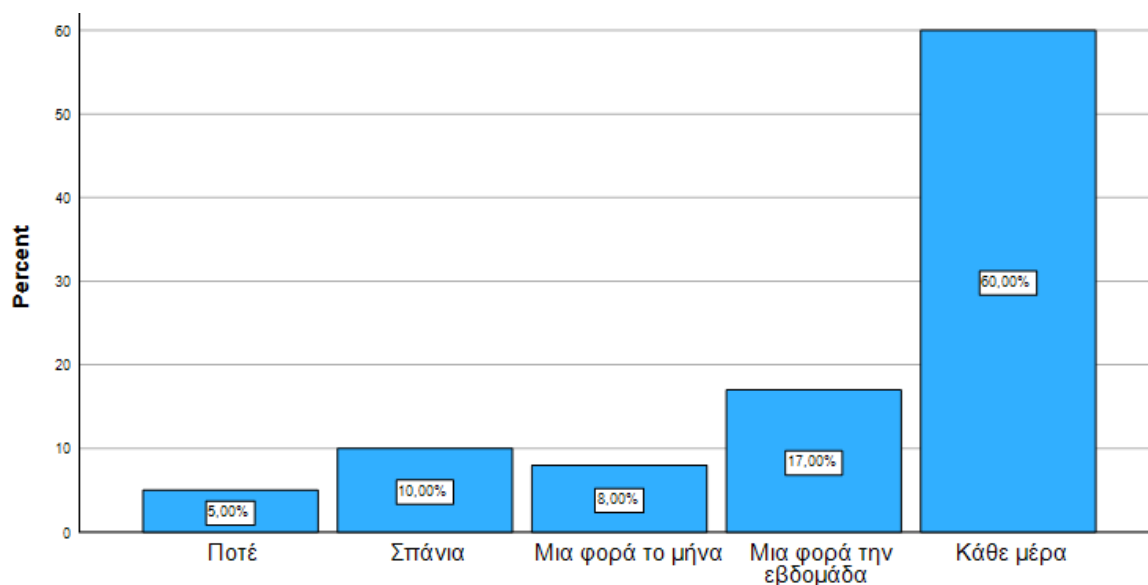


ΕΡΩΤΗΣΗ 17:

Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν νιώθουν ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζονται. Συγκεκριμένα 60 εργαζόμενοι (ποσοστό 60%) απάντησαν ότι νιώθουν ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζονται «κάθε μέρα», 17 εργαζόμενοι (ποσοστό 17%) απάντησαν ότι νιώθουν γεμάτοι ζωντάνια και δύναμη «μια φορά την εβδομάδα», 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «σπάνια» νιώθουν γεμάτοι ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζονται, 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά τον μήνα» αισθάνονται γεμάτοι ζωντάνια και δύναμη και 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) δεν νιώθουν «ποτέ» γεμάτοι ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζονται.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	5	5,0	5,0	5,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	15,0
Μια φορά το μήνα	8	8,0	8,0	23,0
Μια φορά την εβδομάδα	17	17,0	17,0	40,0
Κάθε μέρα	60	60,0	60,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

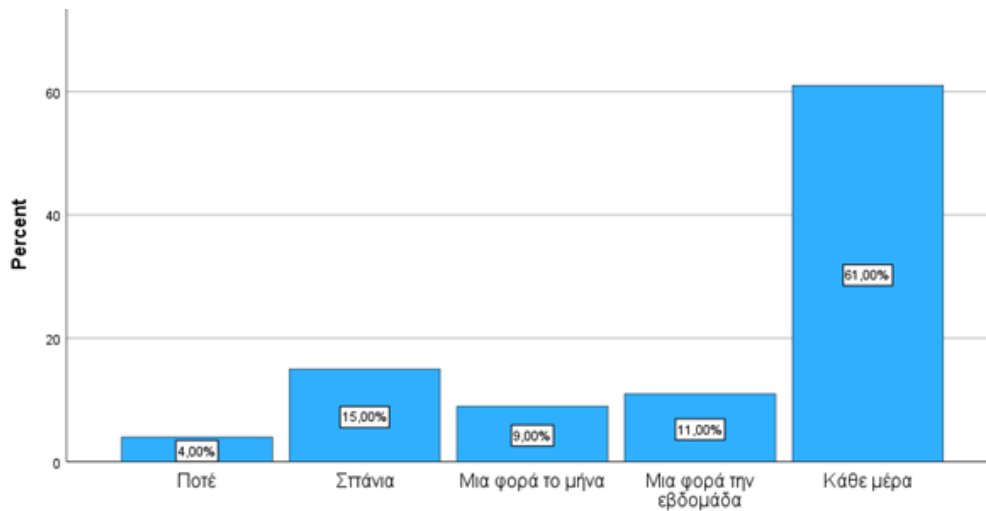


ΕΡΩΤΗΣΗ 18:

Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν είναι ενθουσιασμένοι με την δουλειά τους. Συγκεκριμένα 61 εργαζόμενοι (ποσοστό 61%) απάντησαν ότι είναι ενθουσιασμένοι με την δουλειά τους «κάθε μέρα», 15 εργαζόμενοι (ποσοστό 15%) απάντησαν ότι «σπάνια» είναι ενθουσιασμένοι με την δουλειά τους, 11 εργαζόμενοι (ποσοστό 11%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» είναι ενθουσιασμένοι με την δουλειά τους, 9 εργαζόμενοι (ποσοστό 9%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά τον μήνα» είναι ενθουσιασμένοι με την δουλειά τους και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) δεν νιώθουν ενθουσιασμό με την δουλειά τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	4	4,0	4,0	4,0
Σπάνια	15	15,0	15,0	19,0
Μια φορά το μήνα	9	9,0	9,0	28,0
Μια φορά την εβδομάδα	11	11,0	11,0	39,0
Κάθε μέρα	61	61,0	61,0	100
Total	100	100,0	100,0	

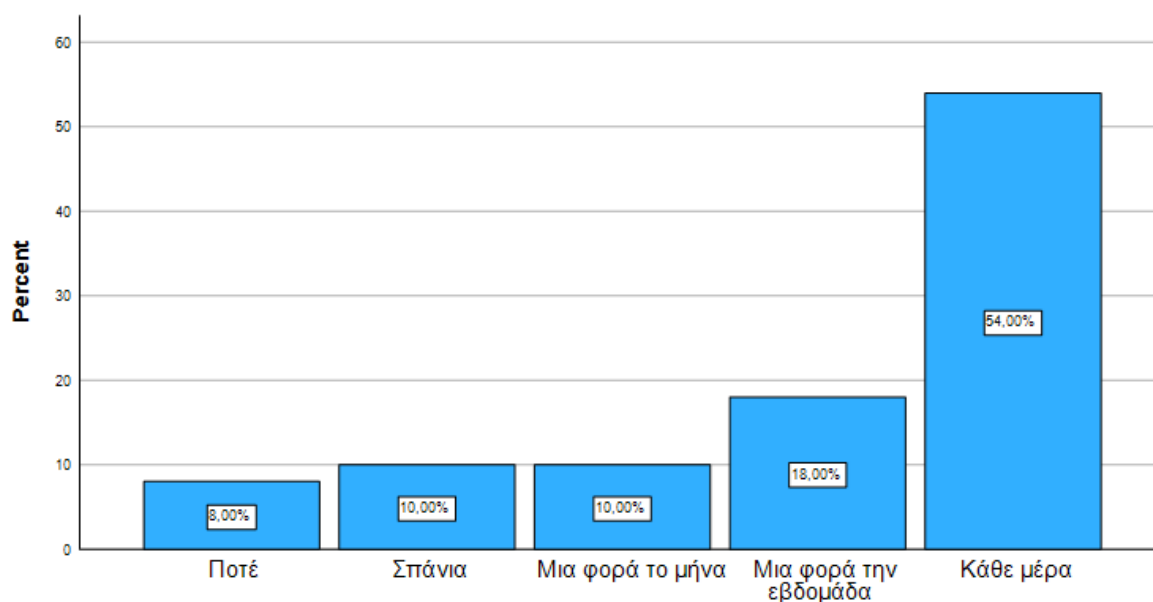


ΕΡΩΤΗΣΗ 19:

Η εργασία μου με εμπνέει.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν η εργασία τους τους εμπνέει. Συγκεκριμένα 54 εργαζόμενοι (ποσοστό 54%) απάντησαν ότι τους εμπνέει η εργασία τους «κάθε μέρα», 18 εργαζόμενοι (ποσοστό 18%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» τους εμπνέει η εργασία τους, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» τους εμπνέει η εργασία τους, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) υποστηρίζουν ότι «σπάνια» τους εμπνέει η εργασία τους και 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) δεν τους έχει εμπνεύσει ποτέ η εργασία τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	8	8,0	8,0	8,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	18,0
Μια φορά το μήνα	10	10,0	10,0	28,0
Μια φορά την εβδομάδα	18	18,0	18,0	46,0
Κάθε μέρα	54	54,0	54,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

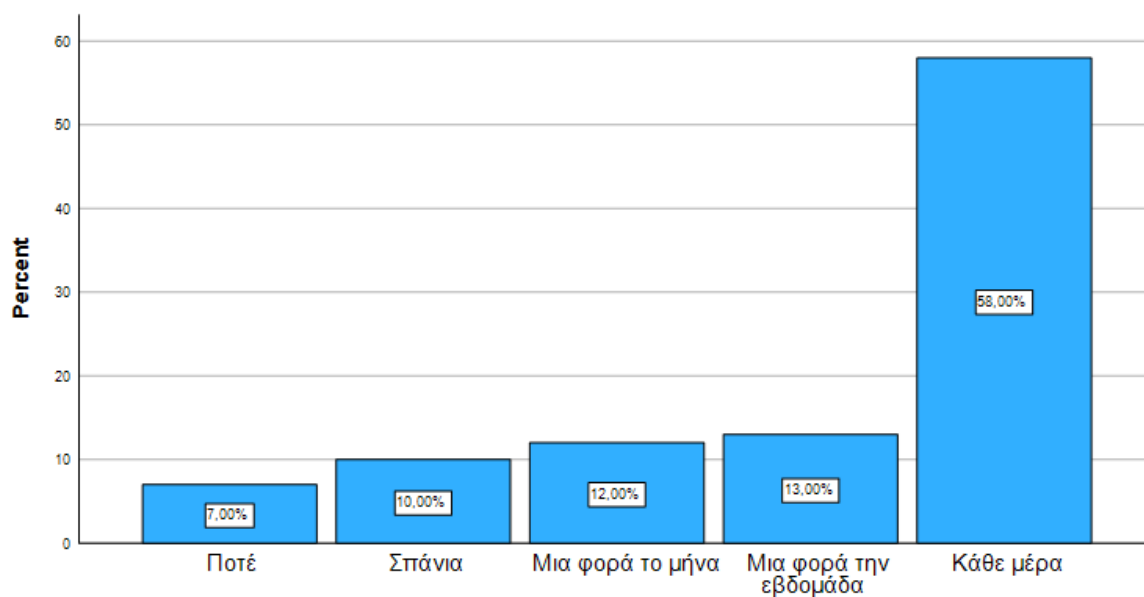


ΕΡΩΤΗΣΗ 20:

Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν έχουν διάθεση όταν σηκώνονται το πρωί να πάνε στην δουλειά. Συγκεκριμένα 58 εργαζόμενοι (ποσοστό 58%) απάντησαν ότι «κάθε μέρα» σηκώνονται με διάθεση για να πάνε στην δουλειά τους, 13 εργαζόμενοι (ποσοστό 13%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» πάνε με διάθεση στην δουλειά τους, 12 εργαζόμενοι (ποσοστό 12%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» πάνε με διάθεση στην δουλειά τους, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) υποστηρίζουν ότι «σπάνια» πάνε με ενθουσιασμό στην δουλειά τους και 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) δεν πάνε «ποτέ» με ενθουσιασμό στην δουλειά τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	7	7,0	7,0	7,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	17,0
Μια φορά το μήνα	12	12,0	12,0	29,0
Μια φορά την εβδομάδα	13	13,0	13,0	42,0
Κάθε μέρα	58	58,0	58,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

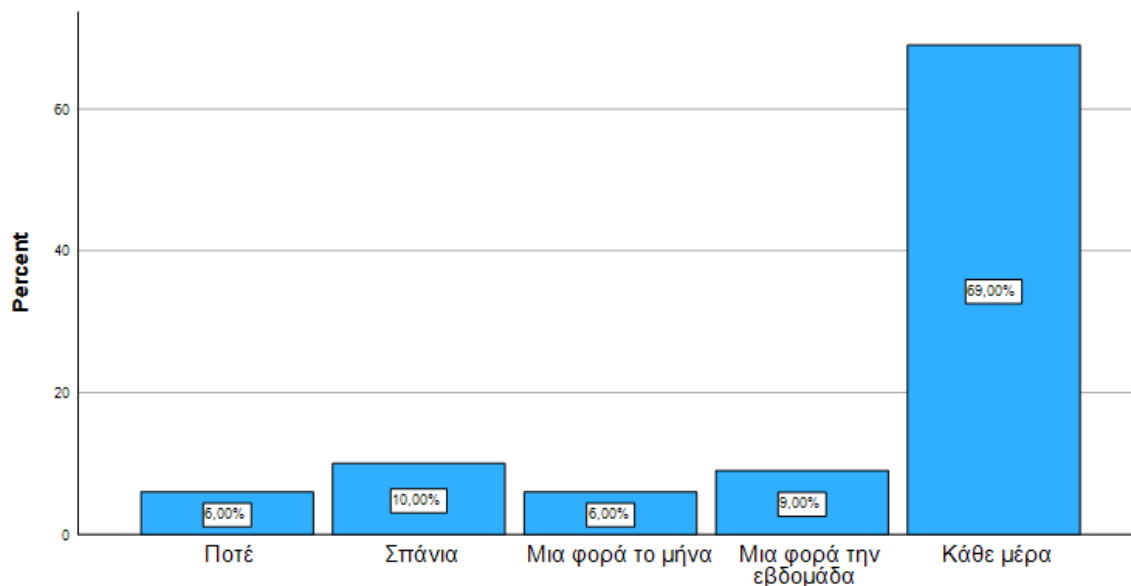


ΕΡΩΤΗΣΗ 21:

Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν είναι περήφανοι για την δουλειά τους. Συγκεκριμένα 69 εργαζόμενοι (ποσοστό 69%) απάντησαν ότι είναι περήφανοι για την δουλειά τους «κάθε μέρα», 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «σπάνια» είναι περήφανοι για την δουλειά τους, 9 εργαζόμενοι (ποσοστό 9%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» είναι περήφανοι για την δουλειά τους, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά τον μήνα» είναι περήφανοι για την δουλειά τους και 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) δεν είναι περήφανοι για την δουλειά τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	6	6,0	6,0	6,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	16,0
Μια φορά το μήνα	6	6,0	6,0	22,0
Μια φορά την εβδομάδα	9	9,0	9,0	31,0
Κάθε μέρα	69	69,0	69,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

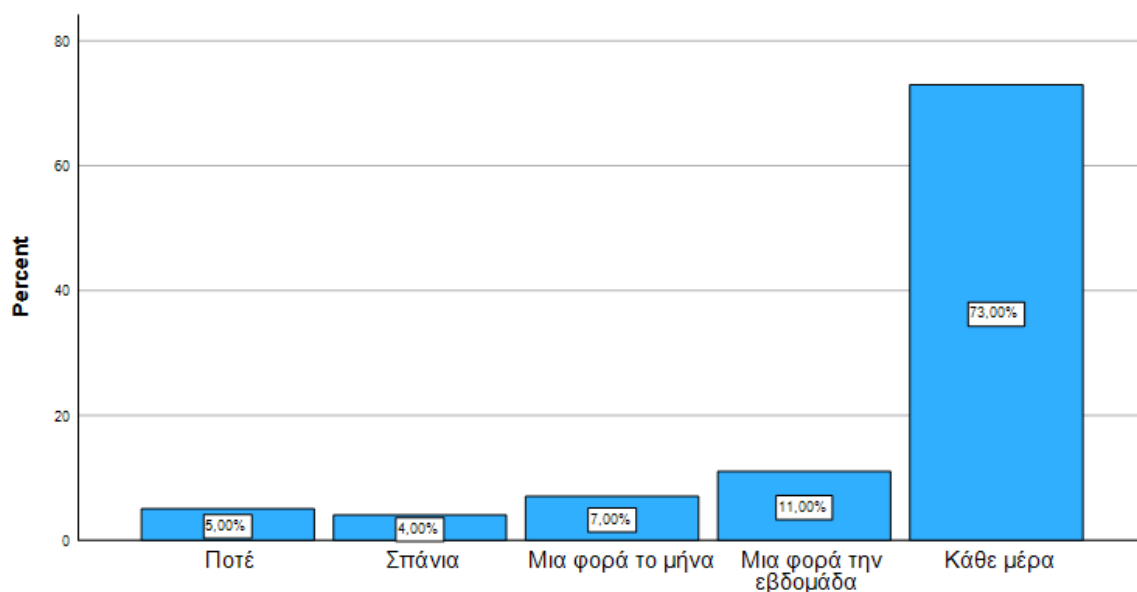


ΕΡΩΤΗΣΗ 22:

Όταν εργάζομαι είμαι ικανός/ή να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν όταν εργάζονται είναι ικανοί να συνεχίσουν την δουλειά τους για πολλή ώρα. Συγκεκριμένα 73 εργαζόμενοι (ποσοστό 73%) απάντησαν ότι είναι ικανοί να συνεχίσουν την δουλειά τους «κάθε μέρα», 11 εργαζόμενοι (ποσοστό 11%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» είναι ικανοί να συνεχίσουν την δουλειά τους, 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» είναι ικανοί να συνεχίσουν με την δουλειά τους, 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) υποστηρίζουν ότι δεν είναι ικανοί να συνεχίσουν την δουλειά τους και και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) «σπάνια» αισθάνονται ικανοί να συνεχίσουν την δουλειά τους..

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	5	5,0	5,0	5,0
Σπάνια	4	4,0	4,0	9,0
Μια φορά το μήνα	7	7,0	7,0	16,0
Μια φορά την εβδομάδα	11	11,0	11,0	27,0
Κάθε μέρα	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

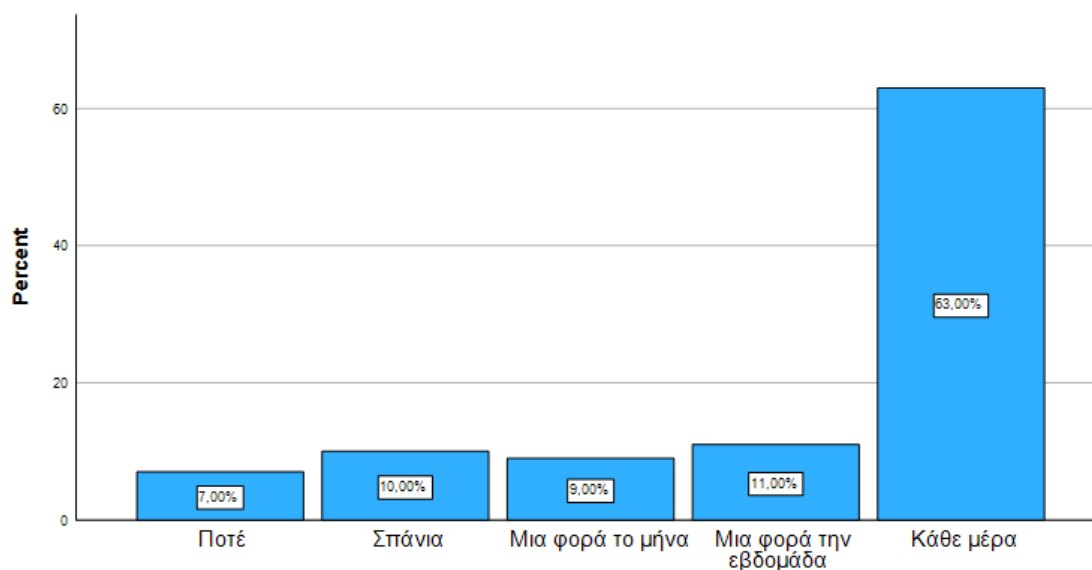


ΕΡΩΤΗΣΗ 23:

Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν η δουλειά αποτελεί πρόκληση. Συγκεκριμένα 63 εργαζόμενοι (ποσοστό 63%) απάντησαν ότι η δουλειά τους αποτελεί πρόκληση «κάθε μέρα», 11 εργαζόμενοι (ποσοστό 11%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» η δουλειά τους αποτελεί πρόκληση, 10 εργαζόμενοι (ποσοστό 10%) απάντησαν ότι «σπάνια» η δουλειά τους αποτελεί πρόκληση, 9 εργαζόμενοι (ποσοστό 9%) υποστηρίζουν ότι «μια φορά τον μήνα» η δουλειά τους αποτελεί πρόκληση και 7 εργαζόμενοι (ποσοστό 7%) θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν αποτελεί πρόκληση.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	7	7,0	7,0	7,0
Σπάνια	10	10,0	10,0	17,0
Μια φορά το μήνα	9	9,0	9,0	26,0
Μια φορά την εβδομάδα	11	11,0	11,0	37,0
Κάθε μέρα	63	63,0	63,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

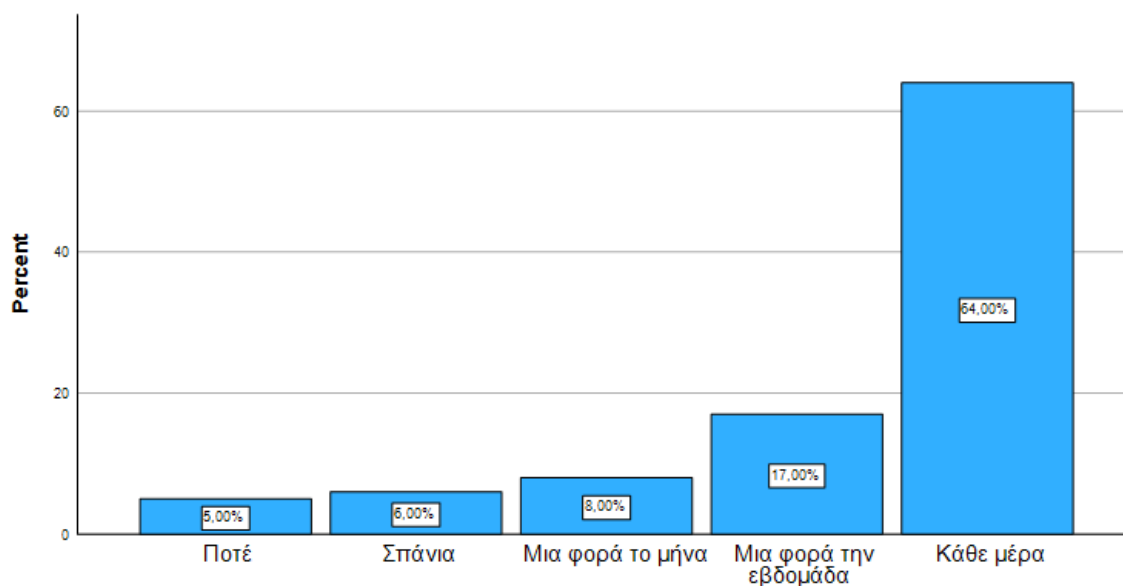


ΕΡΩΤΗΣΗ 24:

Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν έχουν μεγάλη πνευματική αντοχή στην δουλειά τους. Συγκεκριμένα 64 εργαζόμενοι (ποσοστό 64%) απάντησαν ότι έχουν μεγάλη πνευματική αντοχή στην δουλειά τους «κάθε μέρα», 17 εργαζόμενοι (ποσοστό 17%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα έχουν μεγάλη πνευματική αντοχή», 8 εργαζόμενοι (ποσοστό 8%) απάντησαν ότι «μια φορά τον μήνα» έχουν πνευματική αντοχή στην δουλειά τους, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) υποστηρίζουν ότι «σπάνια» έχουν πνευματική αντοχή στην δουλειά τους και 5 εργαζόμενοι (ποσοστό 5%) δεν έχουν πνευματική αντοχή στην δουλειά τους..

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	5	5,0	5,0	5,0
Σπάνια	6	6,0	6,0	11,0
Μια φορά το μήνα	8	8,0	8,0	19,0
Μια φορά την εβδομάδα	17	17,0	17,0	36,0
Κάθε μέρα	64	64,0	64,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

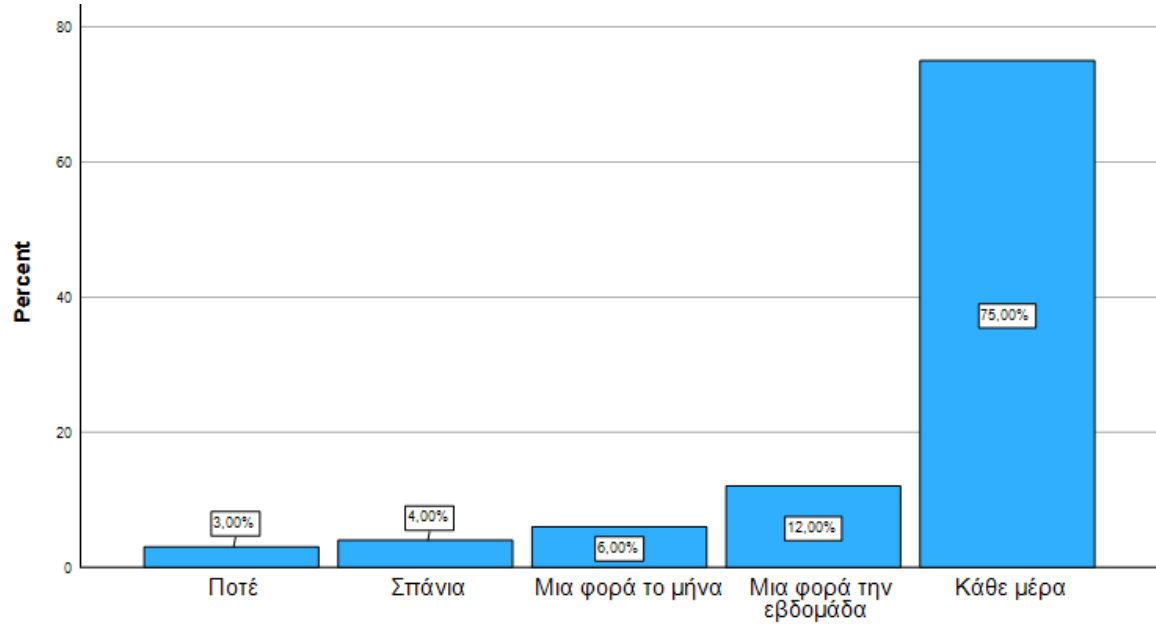


ΕΡΩΤΗΣΗ 25:

Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμα κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά.

Ρωτήσαμε τους εργαζόμενους αν δείχνουν επιμονή στην δουλειά τους. Συγκεκριμένα 75 εργαζόμενοι (ποσοστό 75%) απάντησαν ότι είναι ενθουσιασμένοι με την δουλειά τους «κάθε μέρα», 12 εργαζόμενοι (ποσοστό 12%) απάντησαν ότι «μια φορά την εβδομάδα» δείχνουν επιμονή στην δουλειά τους, 6 εργαζόμενοι (ποσοστό 6%) απάντησαν ότι «μια φορά την μήνα» δείχνουν επιμονή στην δουλειά τους, 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 4%) υποστηρίζουν ότι «σπάνια» δείχνουν επιμονή στην δουλειά τους και 4 εργαζόμενοι (ποσοστό 3%) απάντησαν ότι δεν δείχνουν «ποτέ» επιμονή στην δουλειά τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ποτέ	3	3,0	3,0	3,0
Σπάνια	4	4,0	4,0	7,0
Μια φορά το μήνα	6	6,0	6,0	13,0
Μια φορά την εβδομάδα	12	12,0	12,0	25,0
Κάθε μέρα	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το mobbing ή αλλιώς η ηθική παρενόχληση ενός ατόμου σε συστηματική βάση -ως αποτέλεσμα της στοχοποίησης του εν λόγω ατόμου συνήθως από μια ομάδα προσώπων ή και σπανιότερα από ένα μόνο πρόσωπο (Duffy & Sperry, 2012)- λαμβάνει χώρα στο χώρο εργασίας και εκδηλώνεται με πληθώρα ενεργειών και συμπεριφορών. Μέσω του δεύτερου ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε στους συμμετέχοντες της έρευνας που διενεργήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας έγινε μια προσπάθεια να διερευνηθούν αφενός οι τρόποι, με τους οποίους είναι δυνατόν να εκδηλωθεί αυτού του είδους η παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον και αφετέρου η συχνότητα με την οποία εμφανίζεται ο κάθε τρόπος ή ορθότερα η κάθε συμπεριφορά που συνιστά mobbing, ώστε να διαπιστωθεί ποιος είναι ο πιο συνηθισμένος τύπος εργασιακής παρενόχλησης.

Ξεκινώντας, δύο ερωτήσεις που τέθηκαν στους εργαζόμενους που αποτελούν το δείγμα της έρευνας αναφορικά με το εάν έχουν υποχρεωθεί κάποια στιγμή, κατά την διάρκεια της επαγγελματικής τους πορείας, να προχωρήσουν στην διεκπεραίωση μιας εργασίας που δεν ανήκει στα καθήκοντά τους και επιπρόσθετα αν τους έχουν αφαιρεθεί καθήκοντα και ευθύνες λόγω της σπουδαιότητάς τους, ένας σημαντικός αριθμός εργαζομένων και ειδικότερα 38 απάντησαν ότι ποτέ δεν τους ανατέθηκε κατώτερη αρμοδιότητα, ενώ 35 εργαζόμενοι αποφάνθηκαν ότι δεν τους έχει συμβεί να τους αφαιρεθεί κάποιου είδους επαγγελματική ευθύνη. Ωστόσο, πρέπει να επισημανθούν τα ακόλουθα: 37 από αυτούς απάντησαν θετικά στην ερώτηση για την ανάθεση κατώτερων αρμοδιοτήτων ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ σε 25 έχει συμβεί να αναγκαστούν να ασκήσουν κάποια κατώτερη αρμοδιότητα αλλά πιο σπάνια. Ακόμη, εκτός από τους 35 εργαζόμενους που απάντησαν αρνητικά στον περιορισμό επαγγελματικών ευθυνών και αρμοδιοτήτων οι υπόλοιποι αποφάνθηκαν θετικά, έστω και με διακυμάνσεις ως προς την συχνότητα εμφάνισης του φαινομένου.

Τα στατιστικά αυτά στοιχεία επιβεβαιώνουν ότι η εργασιακή παρενόχληση που συμβαίνει από τους ανώτερους σε ιεραρχία εργαζόμενους προς τους υφισταμένους τους, ως ένας εκ των τύπων mobbing, στον οποίο έγινε αναφορά εκτενώς στην βιβλιογραφική ανασκόπηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί πράγματι μια εκδήλωση του εν λόγω φαινομένου (Ferrari, 2004). Αυτού του είδους η κατάχρηση εξουσίας από τους προϊστάμενους σε εργαζομένους που απασχολούνται σε κατώτερες ιεραρχικά θέσεις εμφανίζεται τόσο μέσω της ανάθεσης περισσότερων αρμοδιοτήτων που σε κάθε περίπτωση είναι σαφώς κατώτερες από τις συνηθισμένες ή και τις συμφωνημένες αρμοδιότητές τους όσο και με την αφαίρεση άλλων εξέχουσας σημασίας καθηκόντων (Ferrari, 2004).

Επίσης, 34 από τους συμμετέχοντες σε ερώτηση που τους έγινε αναφορικά με το εάν έχει συμβεί να αγνοηθούν στο εργασιακό τους περιβάλλον απάντησαν καταφατικά. η επίδειξη αδιαφορίας προς ένα άτομο μπορεί να ερμηνευτεί ως μια απόπειρα να καμφθεί η αυτοπεποίθησή του και σε κάθε περίπτωση συνιστά μορφή

παρενόχλησης στον χώρο εργασίας. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι θύτες αυτού του φαινομένου, του mobbing εμφανίζουν εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα αυτοπεποίθησης, με την αυτοεκτίμησή τους να είναι το ίδιο χαμηλή, γεγονότα που αμφότερα αποτελούν δύο από τις οδυνηρές συνέπειες που επιφέρει στο άτομο η παρενόχληση στον χώρο εργασίας του (Κοΐνης & Σαρίδη, 2013).

Ο απώτερος σκοπός αυτής της συμπεριφοράς είναι αδιαμφισβήτητα η άσκηση ψυχολογικής βίας στους εργαζόμενους-θύματα. Η ψυχολογική αυτή βία εξαιτίας του γεγονότος ότι λαμβάνει χώρα στο εργασιακό περιβάλλον που αποτελεί έναν χώρο όπου το άτομο περνά σημαντικό χρόνο τόσο της ημέρας όσο και εν γένει της ζωής του έχει ως φυσικό επακόλουθο, όπως επισημαίνουν και οι Κοΐνης & Σαρίδη (2013) το θύμα να εκδηλώνει τα εξής ψυχοσυναισθηματικά συμπτώματα: αρχικά άγχος που ενδεχομένως να οδηγήσει και σε στην εμφάνιση ορισμένων κρίσεων πανικού και στην συνέχεια την καλλιέργεια ενός αισθήματος κοινωνικής απομόνωσης και περιθωριοποίησης του ατόμου.

Οι απόψεις αυτές επιβεβαιώνονται και από μια ακόμη ερώτηση, στην οποία κλήθηκαν να απαντήσουν οι συμμετέχοντες και είναι η εξής: αν έχουν αισθανθεί κάποια στιγμή στην εργασία τους ότι οι υπόλοιποι συνάδελφοι τους απομονώνουν και γενικότερα αν έχει συμβεί να εξαιρεθούν από διάφορες διαδικασίες, αλλά και από κοινωνικά γεγονότα που ως επί το πλείστον σχετίζονται με την επαγγελματική τους ζωή και το εργασιακό τους περιβάλλον, για παράδειγμα αν έχουν νιώσει περιθωριοποιημένοι στον ίδιο τους τον εργασιακό χώρο ή αν έτυχε να μην προσκληθούν σε κάποιο γεγονός που διοργάνωσε η επιχείρηση ή ο οργανισμός, στον οποίο και εργάζονται. Από τους συνολικά 100 εργαζόμενους οι 47, λίγο λιγότεροι από τους μισούς απάντησαν πως τους έχει συμβεί να έρθουν αντιμέτωποι με το λεγόμενο αίσθημα της κοινωνικής απομόνωσης που συνδέεται με τον χώρο εργασίας τους. Τα ευρήματα αυτά μαρτυρούν επομένως ότι τα άτομα που ασκούν αυτού του είδους τον εκφοβισμό, το γνωστό mobbing πετυχαίνουν σε ένα σημαντικό βαθμό τον στόχο τους που είναι η δημιουργία του αισθήματος του κοινωνικού αποκλεισμού στα θύματα, με τον κοινωνικό αυτό αποκλεισμό να επιφέρει με την σειρά του πλήθος άλλων αρνητικών συνεπειών στο άτομο, ιδίως ψυχολογικών και συναισθηματικών (Κοΐνης & Σαρίδη, 2013).

Στην βιβλιογραφική ανασκόπηση που διενεργήθηκε στο πρώτο μέρος της συγκεκριμένης εργασίας μεταξύ άλλων αναφέρθηκαν και οι ακόλουθοι τύποι με τους οποίους υπάρχει πιθανότητα να εκδηλωθεί το mobbing: ο πρώτος τύπος αφορά την διενέργεια συστηματικής εργασιακής παρενόχλησης, η οποία μπορεί να δικαιολογηθεί από διάφορα αρνητικά αισθήματα που συνοδεύουν το άτομο που ασκεί το mobbing, όπως είναι για παράδειγμα οι προσωπικές του ανασφάλειες, αλλά και ένα έντονο αίσθημα ανεπάρκειας που συνήθως διακατέχει τα άτομα που καταλήγουν να γίνονται θύτες τέτοιων ανήθικων συμπεριφορών (Χονδροπούλου, 2017). Ένας δεύτερος τύπος, στον οποίο μπορεί να κατηγοριοποιηθεί η παρενόχληση που λαμβάνει χώρα στον χώρο εργασίας ενός ατόμου είναι επίσης αυτή η μορφή παρενόχλησης που εδράζεται σε αντιπάθειες, διχόνοιες, αλλά και ένα αίσθημα ανταγωνισμού που είναι άρρηκτα

συνδεδεμένο και με μια έντονη ζήλια του θύτη προς το θύμα (Hirigoyen, 2009 ; Ferrari, 2004).

Η έρευνα επιβεβαιώνει την ύπαρξη των δύο αυτών τύπων mobbing. Πιο αναλυτικά, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε δύο ερωτήσεις αν σε πρώτο στάδιο τους έχει τύχει να είναι αποδέκτες μιας εξευτελιστικής συμπεριφοράς στον χώρο της εργασίας τους ή και να γελοιοποιηθούν από άλλους συναδέλφους τους και δεύτερον αν έχουν έρθει αντιμέτωποι κάποια στιγμή κατά την διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής με φήμες και κουτσομπολιά για τους ίδιους. Στην πρώτη ερώτηση μόλις 22 από τους συμμετέχοντες απάντησαν ότι έτυχε να γελοιοποιηθούν και να εξευτελιστούν στην δουλειά τους, ενώ 64 εργαζόμενοι, αρκετοί περισσότεροι από τους μισούς απάντησαν ότι τους έχει συμβεί να διαδίδονται διάφορες φήμες αλλά και κουτσομπολιά για το άτομό τους.

Η παρενόχληση του ατόμου στην εργασία του συμπεριλαμβάνει την άσκηση ψυχολογικής βίας, την καλλιέργεια και την συντήρηση ενός ιδιαίτερα έντονου εχθρικού κλίματος στον εργασιακό χώρο (Τούκας και συν, 2012). Παράλληλα, οι προσωπικές και εργασιακές σχέσεις ανάμεσα στα άτομα που εργάζονται μαζί κάτω από το καθεστώς του mobbing διακρίνονται για την αντιπαλότητά τους, τον διαρκή εκφοβισμό, την εκδήλωση αγενούς αλλά και εξαιρετικά υποτιμητικής συμπεριφοράς και μια διάχυτη αίσθηση τρομοκρατίας στον εργασιακό χώρο (Hirigoyen, 2002). Σε αυτού του είδους τις κακοποιητικές και ανήθικες εργασιακές συμπεριφορές και ενέργειες συμβάλλουν χωρίς δεύτερη σκέψη τα διάφορα αρνητικά σχόλια που έχουν ως αποκλειστικό σκοπό τους να δυσφημίσουν το άτομο και να εγείρουν μια σειρά από αρνητικά συναισθήματα, αλλά και από αρνητικές σκέψεις και τα κάθε είδους κουτσομπολιά, συνήθως για την προσωπική ζωή του εργαζομένου. Είναι, λοιπόν, ιδιαίτερα ανησυχητικό το γεγονός ότι ένας τόσο μεγάλος αριθμός εργαζομένων δήλωσε ότι του έχει τύχει να διαδοθούν ανυπόστατες και ψευδείς ειδήσεις για το πρόσωπό του, διότι είναι βέβαιο το γεγονός ότι οι ειδήσεις αυτές αποσκοπούν στο να πλήξουν την προσωπικότητα και την αξιοπρέπεια του ατόμου (Τούκας και συν, 2012).

Πρέπει ακόμη να προστεθεί ότι η εργασιακή παρενόχληση είναι ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό φαινόμενο, το οποίο εκδηλώνεται, αλλά και εξελίσσεται σταδιακά. Με απλά λόγια, σε ένα αρχικό στάδιο του mobbing το άτομο υφίσταται μια σειρά από λεκτικές κυρίως επιθέσεις, συνήθως ήσσονος σημασίας, που ενδέχεται να μην υποπέσουν και καθόλου στην αντίληψη των εργαζομένων-θυμάτων (Leymann, 1990). Πράγματι, στην έρευνα που διεξήχθη για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας μόλις 32 από τους συμμετέχοντες απάντησαν ότι παρατήρησαν ότι δέχθηκαν κάποιου είδους αρνητικό σχόλιο ή και γενικότερα κάποιο σχόλιο που ένιωσαν ότι τους προσβάλλει. Συνήθως, λοιπόν η εργασιακή παρενόχληση δεν γίνεται αντιληπτή κατά το πρώτο στάδιο της εκδήλωσής της.

Αντιθέτως, το επόμενο στάδιο, στο οποίο η άσκηση ψυχολογικής βίας εντείνεται αφού παρατηρούνται ολοένα και περισσότερα αρνητικά σχόλια, ψίθυροι, έντονες προσβολές, αλλά και επικριτική συμπεριφορά, το mobbing γίνεται περισσότερο αντιληπτό από τα άτομα που καθίστανται θύματά του, αλλά και από τα υπόλοιπα άτομα που εργάζονται στον ίδιο χώρο (Khoο, 2010). Στην παρούσα έρευνα, 49 από τους εργαζομένους που συμμετείχαν δήλωσαν ότι τους έχει συμβεί να δεχτούν

συμπεριφορές και σχόλια που υποκινούνται από αισθήματα αγανάκτησης ή και έντονου θυμού από τους συναδέλφους τους, ενώ από την άλλη πλευρά είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι μόλις 37 συμμετέχοντες –ένας εξαιρετικά χαμηλός αριθμός- απάντησε ότι ποτέ δεν έχει δεχτεί κάποιας μορφής κριτική ή ένα απλό επικριτικό σχόλιο για μια πτυχή της εργασίας του, όπως για παράδειγμα ότι δεν διεκπεραίωσε με επιτυχία και ιδιαίτερη αποτελεσματικότητα ένα εργασιακό καθήκον του, μια οποιαδήποτε επαγγελματική αρμοδιότητα, ενώ στο ίδιο μήκος κύματος 54 εργαζόμενοι υποστήριξαν ότι τους ασκείται επαναλαμβανόμενη κριτική αναφορικά με τα εργασιακά τους καθήκοντα και τις επαγγελματικές τους ικανότητες. Τα στατιστικά αυτά δεδομένα που εξήχθησαν υποδηλώνουν ότι το δεύτερο στάδιο mobbing κατά την τυπολογία του Leymann (1990) είναι εξαιρετικά σύνθητες στους εργασιακούς χώρους.

Ένας άλλος τύπος mobbing είναι και το λεγόμενο εταιρικό mobbing, δηλαδή αυτού του είδους η παρενόχληση που αποσκοπεί στην απομάκρυνση του πλεονάζοντος προσωπικού που απασχολείται σε μια επιχείρηση ή σε έναν οποιοδήποτε εργασιακό χώρο (Ege, 2007). Οι εργαζόμενοι στην εν λόγω έρευνα ανέφεραν ότι έχει συμβεί να ελέγχεται εξονυχιστικά και σε επαναλαμβανόμενη βάση η δουλειά τους (76 εργαζόμενοι) ενώ 55 πρόσθεσαν ότι έχουν έρθει αντιμέτωποι κατά την διάρκεια της επαγγελματικής τους πορείας με μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας. Οι πρακτικές αυτές ακολουθούνται συχνά από τους εργοδότες σε μια προσπάθεια να ξεφορτωθούν το πλεονάζον προσωπικό τους, ωστόσο στην συγκεκριμένη έρευνα δεν μπορεί να επιβεβαιωθεί ένας τέτοιος ισχυρισμός, διότι απαιτούνται να εξεταστούν και περαιτέρω στοιχεία προκειμένου να καταστεί δυνατή η εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για αυτού του τύπου την εργασιακή παρενόχληση.

Ένα άλλο αρνητικό φαινόμενο που έχει λάβει σημαντικές διαστάσεις τα τελευταία χρόνια, εκτός από το mobbing, και σχετίζεται επίσης με τον χώρο εργασίας του ατόμου είναι το γνωστό σύνδρομο burnout. Ολοένα και περισσότεροι εργαζόμενοι με βάση την έρευνα της ψυχιάτρου Maslach, εμφανίζουν μεγάλη έλλειψη ενέργειας η οποία αποδίδεται στην εξάντλησή τους κατά την διάρκεια της εργασίας τους, με αποτέλεσμα να αδυνατούν να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε μια σειρά από καθημερινές δραστηριότητες τους, ακόμη και τις πιο απλές. Επίσης, η ενεργειακή τους αυτή εξάντληση οδηγεί σαφώς και σε μειωμένη αποδοτικότητα και εν γένει σε μειωμένη εργασιακή αποτελεσματικότητα, επομένως έχει και άμεσες επιπτώσεις πέρα από την προσωπική και στην επαγγελματική ζωή του ατόμου που έρχεται αντιμέτωπο με το συγκεκριμένο σύνδρομο.

Οι απόψεις αυτές και οι δραματικές διαστάσεις που έχει λάβει η εργασιακή εξάντληση στα σύγχρονα κράτη επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, μόλις 18 από τους συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν ότι δεν νιώθουν ποτέ κουρασμένοι και εξαντλημένοι στο τέλος μιας ημέρας, ενώ 26 από αυτούς, επίσης πολύ μικρός αριθμός συγκριτικά με το μέγεθος του δείγματος της έρευνας, ανέφεραν ότι ποτέ δεν σκέφτηκαν ή δεν σκέφτονται ότι τους περιμένει μια κουραστική ημέρα στην δουλειά, αμέσως μόλις σηκώνονται από το κρεβάτι τους. Πράγματι, ένα από τα βασικά συμπτώματα με τα οποία εκδηλώνεται το συγκεκριμένο σύνδρομο και μέσω του οποίου καθίσταται και πιο εύκολη η διάγνωση του είναι το εξής: το άτομο σταδιακά παύει να αισθάνεται τον ίδιο ενθουσιασμό ή και

την ανυπομονησία που ένιωθε πηγαίνοντας στον χώρο της εργασίας του. Τα θετικά αυτά συναισθήματα αντικαθίστανται από την απουσία κάθε ενδιαφέροντος για το εργασιακό του περιβάλλον και από αρνητικές σκέψεις, όπως επίσης και από ένα έντονο αίσθημα απέχθειας για οτιδήποτε συνδέεται με την επαγγελματική ζωή του ατόμου.

Ένα ακόμη πολύ σημαντικό σύμπτωμα που κατά κάποιο τρόπο μπορεί να θεωρηθεί και συνέπεια της εργασιακής εξουθένωσης είναι σύμφωνα με τον Αμερικανό ψυχολόγο Cary Cherniss η αποστασιοποίηση του ατόμου αρχικά από τους ανθρώπους στο εργασιακό του περιβάλλον και μετέπειτα και από άλλους ανθρώπους με τους οποίους τυγχάνει να συναναστρέφεται στο οικογενειακό, το φιλικό και το ευρύτερο κοινωνικό του περιβάλλον. Στην συγκεκριμένα έρευνα, περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους που αποτέλεσαν το δείγμα και συγκεκριμένα οι 55 από αυτούς απάντησαν ότι τους έχει συμβεί να νιώσουν υπερβολική ένταση η οποία οφείλεται κατά κύριο λόγο στην επαφή τους με άλλους ανθρώπους, ενώ οι μισοί, δηλαδή 50 εργαζόμενοι απάντησαν ότι αισθάνονται κούραση ή ορθότερα ένα μεγάλο φορτίο από την υποχρέωση που έχουν να συναναστρέφονται σε καθημερινή βάση με πολλούς άλλους ανθρώπους στον χώρο της εργασίας τους.

Στο ίδιο πλαίσιο, 52 από τους εργαζομένους απάντησαν ότι θεωρούν πως έχουν γίνει περισσότερο σκληροί όσον αφορά την στάση αλλά και την συμπεριφορά τους απέναντι στους ανθρώπους από τότε που άρχισαν να εργάζονται στην συγκεκριμένη δουλειά. Ταυτόχρονα, ακριβώς ο ίδιος αριθμός των συμμετεχόντων σε ερώτηση που τους τέθηκε σχετικά με το εάν στην πραγματικότητα νοιάζεται για ότι ενδέχεται να συμβεί σε ανθρώπους με τους οποίους συναναστρέφεται απάντησε αρνητικά. Τα ευρήματα αυτά υποδεικνύουν ότι μια βασική διάσταση του συνδρόμου burnout που οφείλεται στην εργασία του ατόμου είναι οπωσδήποτε η μετατροπή τους σε ανθρώπους περισσότερο κυνικούς και ψυχρούς. Η διάσταση αυτή χρήζει επομένως περαιτέρω διερεύνησης από μελλοντικές έρευνες που επρόκειτο να διεξαχθούν αναφορικά με το ζήτημα που μελετάται στην εν λόγω διπλωματική εργασία, διότι η διάσταση αυτή τείνει να μετατρέψει τους εργαζόμενους, τους ανθρώπους σε απρόσωπα όντα. Το burnout στην εργασία ευθύνεται έτσι μεταξύ άλλων και για το γεγονός ότι οι άνθρωποι απομακρύνονται όλο και περισσότερο στις μέρες μας ο ένας από τον άλλο.

Ωστόσο, εκτός από τις παραπάνω ερωτήσεις, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δώσουν τις απαντήσεις τους και σε μια σειρά από ερωτήσεις με θετικό πρόσημο. Δηλαδή μεταξύ άλλων ερωτήθηκαν: αν η εργασία τους τους γεμίζει με ενέργεια, αν η εργασία που κάνουν θεωρούν ότι είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα, αν νιώθουν ζωντανοί και δυνατοί όταν εργάζονται στην συγκεκριμένη δουλειά καθώς και εάν είναι ενθουσιασμένοι από την δουλειά τους με την τελευταία να αποτελεί συνάμα και πηγή έμπνευσης γι αυτούς. Στο σύνολο αυτών των ερωτημάτων οι απαντήσεις ήταν θετικές, γεγονός που είναι πολύ ενθαρρυντικό, καθώς υποδηλώνει ότι το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μεν παρόν στην επαγγελματική ζωή των περισσότερων εργαζομένων, ωστόσο από την άλλη πλευρά δεν κατόρθωσε ακόμη να εξαλείψει κάθε θετικό συναίσθημα που προκαλεί η εργασία στο άτομο. Το συμπέρασμα αυτό οδηγεί στην σκέψη ότι είναι επιτακτική ανάγκη τόσο οι ίδιες οι επιχειρήσεις όσο και τα κράτη με πολιτικές που θα θεσπίσουν και με την αναδιαμόρφωση και τον εκσυγχρονισμό της σχετικής εργατικής νομοθεσίας να λάβουν

εκείνα τα μέτρα που είναι απαραίτητα για τον περιορισμό αρνητικών φαινομένων που συνδέονται και εκδηλώνεται στον χώρο εργασίας του ατόμου. Διότι, τόσο το mobbing όσο και το burnout απειλούν την επαγγελματική ζωή των ανθρώπων και απαιτούνται προληπτικά αλλά και κατασταλτικά μέτρα για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Hirigoyen, M.F. (2002). Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη
- Goleman D. (2000). Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Wastawy, S. (2006). Πληροφοριακή παιδεία και δημόσιες βιβλιοθήκες.
- Zurkowski, Paul G. The Information Service Environment Relationships and Priorities. Washington D.C.: National Commission on Libraries and Information Sciences, 1974. p.6 (Σχέσεις και Προτεραιότητες του Περιβάλλοντος των Υπηρεσιών Πληροφόρησης
- Καραϊσκού, Α. (2020). Διερεύνηση του εργασιακού εκφοβισμού (σύνδρομο mobbing) και της ποιότητας ζωής των εργαζομένων ενός δημόσιου νοσοκομείου (Master's thesis).
- Κατραμάδου, Ε. (2005) ‘‘Το σύνδρομο των δημόσιων υπηρεσιών: Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης’’, Δημόσιος Τομέας, (216)
- Κοΐνης, Α., Σαρίδη, Μ.,(2013) Το mobbing στον εργασιακό χώρο. Επιπτώσεις mobbing στο χώρο της υγείας. Ανασκοπική μελέτη. Ελληνικό Περιοδικό Της Νοσηλευτικής Επιστήμης, Τόμος 6, Τεύχος 1.
- Κοντσιώτη, Ε. (2020). Η διερεύνηση του «συνδρόμου mobbing»(ηθική/ψυχολογική παρενόχληση) και η επίδραση του στην ποιότητα εργασιακής ζωής, στο αντιλαμβανόμενο άγχος και στον απουσιασμό του νοσηλευτικού προσωπικού ενός επαρχιακού δημόσιου νοσοκομείου.
- Κωνσταντινίδης, Μ. (2011). Εργασιακή παρενόχληση: Μια πρόταση έρευνας και παρέμβασης. Υγιεινή και Ασφάλεια, 47, 4-11.
- Μελαμπιανάκη, Σ., & Σοφουλάκη, Ε. (2017). Εκφοβισμός και παρενόχληση στο χώρο εργασίας.
- Μισουρίδου, Ε. (2007) ‘‘Η συναισθηματική εργασία και η θεραπευτική σχέση νοσηλευτή-ασθενή’’, Νοσηλευτική, vol.46, no.3, pp.374-380
- Πλιάχα, Μ. Χ. (2022). Εκφοβισμός και ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας (Doctoral dissertation, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας. Σχολή Οικονομικών Επιστημών).
- Τούκας, Δ., Δεληγάς, Μ. & Καραγεωργίου, Α. (2012). Εννοιολογικοί ορισμοί και αιτιολογικοί παράγοντες της ψυχολογικής βίας στην εργασία. Ο ρόλος τους στην

αξιολόγηση της επικινδυνότητας του φαινομένου mobbing. Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής, 29(2), 162-173

American Library Association. Presidential Committee on Information Literacy. Final Report. Chicago: American Library Association, 1989 (Προεδρική Επιτροπή για την Πληροφοριακή Παιδεία: Τελική Έκθεση).

Brodsky, C.M. (1976). The harassed worker. D.C. Health & Co

CILIP. (2018). CILIP Definition of Information Literacy 2018. Retrieved from <https://infolit.org.uk/ILdefinitionCILIP2018.pdf>

Davenport, N., Distler-Schwartz, R., & Pursell-Elliot, G. (1999). Mobbing: Emotional Abuse in the American workplace. USA: Civil Society Publishing.

Duffy, M., & Sperry, L. (2012). Mobbing: Causes, Consequences, and Solutions. New York: Oxford University Press, Inc.

Ege H. (1997). Mobbing in Italia. Introduzione el Mobbing Culturale, Bologna: Pitagora Editrice.

Einarsen, S., Matthiesen, S.B., Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. The Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand, 14, 563-568.

Eurofound (1997). Preventing Absenteeism at the Workplace-Research Summary. Luxemburg. Retrieved 22 April, 2020 from <http://www.reintegrate.eu/resources/preventing-absenteeism-at-the-workplace.pdf>

Ferrari E. (2004). Raising awareness on women victims of mobbing, The Italian contribution, Daphne programme, European Commission

Grafstein, A. (2002). A discipline-based approach to information literacy. The Journal of Academic Librarianship 28(4): 197-204.

Hauge L. J., Skogstad A., and Einarsen S. (2007), "Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study", Work & Stress, 21, 220- 242

Hoel H, Einarsen S. (2009). Shortcomings of anti-bullying regulations: The case of Sweden, European Journal of Organizational Psychology, 1-21.

Keashly, L. (1998). "Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues", Journal of Emotional Abuse, Vol. 1 No. 1, pp. 85-117.

Keashly, L.& Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. In S.Einarsen et al. (Eds), Bulling and Emotional Abuse in the Workplace (p. 31-61). London: Taylor & Francis

Khoo, S.B. (2010). Academic mobbing: Hidden health hazard at workplace. *Malaysian Family Physician*, 5(2), 61-67

Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. and Gustafsson, A. (1996), "Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5, pp. 251-76

Lutgen-Sandvik P. (2008), "Intensive remedial identity work: Responses to workplace bullying trauma and stigmatization", *Organization*, 15(1), 97- 119

Mayhew, C., McCarthy, P., Chappell, D., Quinlan, M., Barker, M., & Sheehan, M. (2004). Measuring the extent of impact from occupational violence and bullying on traumatized workers. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 16: 117-134.

Nielsen B., Matthisen B., Einarsen S., (2010), "The Impact of Methodological Moderators on Prevalence Rates of Workplace Bullying – A Meta Analysis", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83

Notelaers, Einarsen, de Witte, Vermunt, 2006

Notelaers G.; Einarsen, S, 2009. Prevalence of workplace bullying in Norway. Comparisons across time and estimation methods, *European Journal of work Organizational Psychology* 18, 81-101

Safe work Australia (2016). "Guide for Preventing and Responding to Workplace Bullying", <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventingresponding-workplace-bullying.pdf>

Shallcross, L., Sheehan, M., & Ramsay, S., (2008). Workplace Mobbing: Experiences in the public sector, *International Journal of Organisational Behaviour*, Vol. 13 (2) pp. 56-70.

Sperry L., (2009). Mobbing and bullying: The influence of individual, work group, and organizational dynamics on abusive workplace behavior.

Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 61(3): 190 – 201.

Sperry, L. (2009) " Mobbing and bullying: the influence of individual, work group, and organizational dynamics on abusive workplace behavior", *Consulting Psychology Journal: Practice and Refresh*, vol.61, no.3, pp.190-201

Tehrani, N. (2003). Counselling and rehabilitating employees involved with bullying. In S. Einarsen, et al. (Eds), *Bulling and Emotional Abuse in the Workplace* (p. 270-284). London

Tracy, S. J., Lutgen-Sandvik, P., & Alberts, J. K. (2006). Nightmares, demons, and slaves: Exploring the painful metaphors of workplace bullying. *Management communication quarterly*, 20(2), 148-185.

Zapf D., Knorz C., & Kulla M., (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (5): 215 – 237.

Barbosa dF, Batista de LO, Felizardo Lima L, Ferreira dM, Rosendo dS. Burnout Syndrome: characteristics, diagnosis, risk factors and prevention. *Rev Enfermagem Ufpe* 2014 10;8(10):3539-3546.

Buruck, G., Tomaschek, A. & Lütke-Lanfer, S.S. Burnout prevention team-process evaluation of an organizational health intervention. *J Public Health (Berl.)* 27, 743– 754 (2019).

Chung-Ying Lin, Zainab Alimoradi, Mark D. Griffiths, Amir H. Pakpour, Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory for Medical Personnel (MBI-HSS-MP), *Heliyon*, Volume 8, Issue 2, 2022

D. Nijkamp , La prevalenza della fatica della compassione e del burnout tra gli operatori sanitari nelle unità di terapia intensiva , 31 ago 2015

Felton JS. Burnout as a clinical entity--its importance in health care workers. *Occup Med (Lond)*. 1998 May;48(4):237-50. doi: 10.1093/occmed/48.4.237. PMID: 9800422.

Felton JS. Burnout as a clinical entity--its importance in health care workers. *Occup Med (Lond)*. 1998 May;48(4):237-50. doi: 10.1093/occmed/48.4.237. PMID: 9800422.

G. Lindzey, C. S. Hall, R. F. Thomposn, “elementi di psicologia” 1993

Gómez-Urquiza JL, De la Fuente-Solana EI, Albendín-García L, Vargas-Pecino C, Ortega-Campos EM, Cañadas-De la Fuente GA. Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis. *Crit Care Nurse*. 2017 Oct;37(5):e1-e9. doi: 10.4037/ccn2017508. PMID: 28966203.

Iordanou P, Koutavas S, Koulierakis G, Babatsikou F, Kroustalli E, Tarpatzi K. Syndrome of professional burn out in home service for elderly. *HEALTH SCI J* 2009 2009;3(4):232-241.

Kaschka WP, Korczak D, Broich K. Burnout: a fashionable diagnosis. *Dtsch Arztebl Int* 2011 Nov;108(46):781-787.

Kaschka, WP, Korczak, D. e Broich, K. (2011). Burnout: una diagnosi di moda. *Deutsches Arzteblatt internationale* , 108 (46), 781–787.

Kleim B, Bingisser MB, Westphal M, Bingisser R. Frozen moments: flashback memories of critical incidents in emergency personnel. *Brain Behav* 2015 Jul;5(7):e00325.

Korczak D, Wastian M, Schneider M. Therapy of the burnout syndrome. *GMS Health Technol Assess* 2012;8:Doc05.

Margo MC van Mol , Erwin JO Kompanje, Dominique D. Benoit, Jan Bakker, Marjan Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP: Job Burnout. *Ann Rev Psicologia*. 2001

Maslach C. , Leiter M.P., (1997) *Burnout e organizzazione : Modificare i fattori strutturali della motivazione al lavoro* , Erickson , Trento , 2000

R. Zoccali, D. Campolo, C. Carroccio, C. Cedro, M.R.A. Muscatello, G. Pandolfo, A.E. Di Rosa, M. Meduri – *Official Journal of the Italian society of Psychopathology*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Η έρευνα αυτή πραγματοποιείται στα πλαίσια Διπλωματικής Εργασίας στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία» του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας , με θέμα: «Σύνδρομο mobbing και burnout σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και οργανισμούς»

Παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, το οποίο είναι ανώνυμο. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων, αφού προηγηθεί στατιστική ανάλυση και επεξεργασία, θα γίνει με τέτοιο τρόπο και μορφή ώστε να μην υπάρχει πιθανότητα ταυτοποίησης και αναγνώρισης των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη βοήθεια σας.

Η μεταπτυχιακή φοιτήτρια
Πεχλιβανίδου Σταυρούλα

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1. Φύλο

- α. Άνδρας
- β. Γυναίκα

2. Ηλικία

- α. 18-27
- β. 28-37
- γ. 38-47
- δ. 48-57
- ε. 57 και άνω

3. Ποιος είναι ο ανώτερος εκπαιδευτικός τίτλος που έχετε αποκτήσει;

- α. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Δ.Ε.)
- β. Τεχνολογική Εκπαίδευση (Τ.Ε.)
- γ. Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση (Π.Ε)
- δ. Μεταπτυχιακό (MSc, MBA κτλ.)
- ε. Διδακτορικό (PhD)
- στ. Άλλο:.....

4. Έτη συνολικής εμπειρίας:

- α. Λιγότερο από 10 χρόνια
- β. 10 έως 20 χρόνια
- γ. 21 έως 30 χρόνια
- δ. 31 έως 40 χρόνια

5. Έτη υπηρεσίας στην επιχείρηση

- α. 0 έως 2 χρόνια
- β. 3 έως 5 χρόνια
- γ. 6 έως 10 χρόνια
- δ. πάνω από 10 χρόνια

**Β. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΡΝΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ ΣΤΟΝ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ**

	ΠΟΤΕ	ΣΠΑΝΙΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ
1. Σας αποκρύπτονται πληροφορίες που επηρεάζουν την απόδοσή σας	1	2	3	4	5
2. Εξευτελίζεστε ή γελοιοποιήστε σχετικά με τη δουλειά σας	1	2	3	4	5
3. Σας ανατίθεται δουλειά ξεκάθαρα κατώτερη του επιπέδου των ικανοτήτων σας	1	2	3	4	5
4. Σημαντικές περιοχές ευθύνης σας σας αφαιρούνται ή αντικαθίστανται με τετριμμένα ή ασήμαντα καθήκοντα	1	2	3	4	5
5.	1	2	3	4	5
6. Εξαιρείστε ή αποκλείετε από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα	1	2	3	4	5
7. Προσβλητικά ή επιθετικά σχόλια για εσάς (π.χ. συνήθειες ή παρελθόν) και την προσωπική σας ζωή	1	2	3	4	5
8. Σας φωνάζουν ή γίνεστε στόχος αγανάκτησης ή θυμού	1	2	3	4	5
9. Εκφοβιστική συμπεριφορά, όπως εισβολή στον προσωπικό σας χώρο, σπρώξιμο, κλείσιμο περάσματος κα	1	2	3	4	5
10. Υπόνοιες ή σημάδια από άλλους ότι θα έπρεπε να παρατηρήσετε τη δουλειά σας	1	2	3	4	5
11. Σας υπενθυμίζονται συνεχώς τα λάθη και οι παραλείψεις σας	1	2	3	4	5
12. Σας αγνοούν ή γίνονται επιθετικοί εναντίον σας όταν επιχειρείτε να προσεγγίσετε	1	2	3	4	5
13. Εξακολουθητική κριτική της δουλειάς και της προσπάθειάς σας	1	2	3	4	5
14. Η γνώμη και οι απόψεις σας αγνοούνται	1	2	3	4	5
15. Γίνεστε αποδέκτες φαρσών - αστείων από άτομα που δεν σας συμπαθούν	1	2	3	4	5
16. Σας δίνονται καθήκοντα με παράλογους ή αδύνατους στόχους ή/και προθεσμίες	1	2	3	4	5

17. Γίνονται ψευδείς ισχυρισμοί σε βάρος σας	1	2	3	4	5
18. Η δουλειά σας παρακολουθείται και ελέγχεται υπερβολικά	1	2	3	4	5
19. Δέχεστε πίεση να μην απαιτήσετε κάτι το οποίο δικαιούστε (π.χ. άδειες, άδεια ασθενείας, έξοδα ταξιδιού)	1	2	3	4	5
20. Δέχεστε υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό	1	2	3	4	5
21. Εκτίθεστε σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας	1	2	3	4	5
22. Σωματική κακοποίηση ή απειλές βίας	1	2	3	4	5
23. Έχετε πέσει θύμα εκφοβισμού στην εργασία σας; Ως εκφοβισμός ορίζεται η κατάσταση κατά την οποία ένα ή περισσότερα άτομα γίνονται αποδέκτες αρνητικών συμπεριφορών από έναν ή περισσότερους συναδέλφους τους κατά την οποία ο αποδέκτης των αρνητικών συμπεριφορών έχει δυσκολίες ως προς το να προστατέψει τον εαυτό του. Η ατομική – έναν προς έναν – αντιπαράθεση <u>δεν</u> εμπίπτει στον ορισμό του εκφοβισμού. Έχοντας υπόψη τον παραπάνω ορισμό σας παρακαλούμε υποδείξτε τον βαθμό στον οποίο έχετε υποστεί εκφοβισμό στην εργασία σας κατά το διάστημα των τελευταίων 6 μηνών.	1	2	3	4	5
	ΠΟΤΕ	ΣΠΑΝΙΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ

**Γ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

	ΠΟΤΕ	ΣΠΑΝΙΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ
1. Νιώθω συναισθηματικό κενό στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
2. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας.	1	2	3	4	5
3. Νιώθω κούραση όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω μπροστά μου μια ακόμη μέρα δουλειάς.	1	2	3	4	5
4. Νιώθω ότι μεταχειρίζομαι τους ανθρώπους σαν αντικείμενα.	1	2	3	4	5
5. Αποτελεί πραγματικό φορτίο για μένα το ότι πρέπει όλη την μέρα να ασχολούμαι και να εργάζομαι με ανθρώπους.	1	2	3	4	5
6. Νιώθω ότι η δουλειά μου, μού προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση (burnout).	1	2	3	4	5
7. Έχω γίνει πιο σκληρός/ή απέναντι στους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά.	1	2	3	4	5
8. Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει και δείχνω σκληρός/η.	1	2	3	4	5
9. Νιώθω απογοήτευση από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
10. Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά σ' αυτή τη δουλειά.	1	2	3	4	5
11. Στην πραγματικότητα δε νοιάζομαι πολύ για το τι συμβαίνει σε μερικούς από τους ανθρώπους που συναναστρέφομαι	1	2	3	4	5
12. Το γεγονός ότι στη δουλειά μου έχω άμεση επαφή με ανθρώπους με κάνει και νιώθω υπερβολική ένταση (στρες).	1	2	3	4	5
13. Νιώθω ότι έχω φθάσει στα όρια της αντοχής μου.	1	2	3	4	5
14. Αισθάνομαι ότι οι άνθρωποι κατηγορούν εμένα για μερικά από τα προβλήματα που έχουν.	1	2	3	4	5
15. Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα	1	2	3	4	5
16. Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.	1	2	3	4	5

17. Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι.	1	2	3	4	5
18. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
19. Η εργασία μου με εμπνέει.	1	2	3	4	5
20. Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
21. Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω.	1	2	3	4	5
22. Όταν εργάζομαι είμαι ικανός/ή να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα.	1	2	3	4	5
23. Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα.	1	2	3	4	5
24. Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή.	1	2	3	4	5
25. Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμα κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά.	1	2	3	4	5
	ΠΟΤΕ	ΣΠΑΝΙΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ