

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ



ΤΙΤΛΟΣ

**ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ: Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΥΗΜΕΡΙΑ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΘΕΟΦΑΝΟΥΣ ΓΕΩΡΓΙΑ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ: 2479

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΞΑΝΘΟΠΟΥΛΟΥ

ΡΕΘΥΜΝΟ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2011-2012

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΦΟΡΤΙΣΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	7
2.1. Συναισθηματικές απαιτήσεις.....	9
2.2. Συναισθηματική ασυμφωνία.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ :ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.....	12
3.1.Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων πόρων.....	13
3.2 Εργασιακή δέσμευση.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	20
4.1. Ο ρόλος της αισιοδοξίας.....	21
4.2. Ο ρόλος της αυτεπάρκειας.....	22
4.3. Ο ρόλος της εξωστρέφειας.....	24
4.4. Ο ρόλος του νευρωτισμού.....	25
4.5 Η παρούσα έρευνα.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΣ.....	28
5.1 Διαδικασία και Συμμετέχοντες.....	28
5.2 Ψυχομετρικά Εργαλεία.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	32
6.1 Περιγραφική Στατιστική.....	32
6.2 Εξέταση Υποθέσεων.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	39

7.1 Συναισθηματικές απαιτήσεις, συναισθηματική ασυμφωνία και εργασιακή ευεξία.....	39
7.2 Ατομικά χαρακτηριστικά και εργασιακή ευεξία.....	41
7.3 Πλεονεκτήματα και Περιορισμοί της Έρευνας και Προτάσεις για Μελλοντικές Έρευνες.....	42
7.4 Πρακτικές Εφαρμογές.....	43
7.5 Γενικό Συμπέρασμα.....	44
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	45

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη έρευνα είχε ως σκοπό να εξεταστούν ένδο-ατομικές διακυμάνσεις στην εργασιακή δέσμευση και επαγγελματική εξουθένωση τραπεζικών υπαλλήλων κατά τη διάρκεια 5 διαφορετικών συναλλαγών με πελάτες. Η βασική υπόθεση ήταν ότι οι συναισθηματικές απαιτήσεις και η συναισθηματική ασυμφωνία θα σχετίζονται αρνητικά με την εργασιακή δέσμευση και θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Επίσης, διατυπώθηκε η υπόθεση ότι συγκεκριμένα ατομικά χαρακτηριστικά (αυτεπάρκεια, αισιοδοξία, νευρωτισμός και εξωστρέφεια) θα επηρεάζουν την εργασιακή ευεξία (δέσμευση και εξουθένωση) κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Στην έρευνα συμμετείχαν 18 τραπεζικοί υπάλληλοι, οι οποίοι συμπλήρωσαν πρώτα ένα γενικό ερωτηματολόγιο και στη συνέχεια ένα ημερολόγιο μετά από κάθε μία από πέντε συναλλαγές με πελάτες κατά τη διάρκεια μιας μέρας. Η εξέταση των υποθέσεων της έρευνας έγινε με ανάλυση παλινδρόμησης καθώς με την ανάλυση παλινδρόμησης μπορεί να εξεταστεί η σχέση των χαρακτηριστικών της εργασίας με την εργασιακή δέσμευση και την εξουθένωση, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη και τα ατομικά χαρακτηριστικά. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων έδειξαν ότι επιβεβαιώθηκαν οι σχέσεις της αυτεπάρκειας με την δέσμευση και της συναισθηματικής ασυμφωνίας με την επαγγελματική εξουθένωση. Η παρούσα μελέτη είναι σημαντική γιατί αναδεικνύει την σημαντικότητα της συναισθηματικής ασυμφωνίας για την εργασιακή ευεξία, πάνω από την επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών.

Λέξεις-κλειδιά: Εργασιακή Δέσμευση, Επαγγελματική Εξουθένωση, Κανόνες Συμπεριφοράς, Συναισθηματική Ασυμφωνία, Συναισθηματικές Απαιτήσεις, Χαρακτηριστικά Προσωπικότητας

Κεφάλαιο 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής όλων των ανθρώπων. Σχεδόν όλοι οι ενήλικες άνθρωποι δουλεύουν ή έχουν δουλέψει για κάποιο διάστημα στη ζωή τους για να καλύψουν τις βιοποριστικές τους ανάγκες. Κάποιοι άλλοι μπορεί να δουλεύουν επειδή είναι κάτι που τους ευχαριστεί. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν τη σχέση που μπορεί να έχει ένας εργαζόμενος με την εργασία του και το τί συναισθήματα μπορεί να του προκαλέσει η εργασία. Οι παράγοντες αυτοί μπορεί να είναι σχετίζονται με το περιβάλλον της εργασίας, καθώς και με την προσωπικότητα του ατόμου, δηλαδή τα ατομικά του χαρακτηριστικά. Σε αυτή τη μελέτη ένας πολύ βασικός στόχος είναι να εξεταστούν οι συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις στο χώρο της εργασίας και πώς αυτές επηρεάζουν την ευημερία των εργαζομένων και συγκεκριμένα την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή τους δέσμευση.

Βασικός στόχος της μελέτης αυτής είναι να εξεταστεί με ποιό τρόπο τα χαρακτηριστικά της εργασίας και συγκεκριμένα οι συναισθηματικές απαιτήσεις και η συναισθηματική ασυμφωνία, καθώς και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του εργαζόμενου μπορούν να εξηγήσουν την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση. Έχει ενδιαφέρον να μελετηθούν οι συναισθηματικές απαιτήσεις γιατί είναι ένα βασικό στοιχείο για τον εργαζόμενο και μπορεί να επηρεάσουν την εργασιακή ευεξία του. Οι συναισθηματικές απαιτήσεις είναι οι πτυχές της εργασίας που απαιτούν συναισθηματική προσπάθεια από την πλευρά του εργαζομένου και συνδέονται με ψυχολογικό κόστος λόγω της προσπάθειας που απαιτείται να καταβάλουν οι εργαζόμενοι σε μια αλληλεπίδραση με πελάτες (de Jonge & Dormann, 2003). Η συναισθηματική ασυμφωνία είναι η ασυμφωνία ανάμεσα στα συναισθήματα που βιώνει κανείς και στα συναισθήματα που απαιτείται να εκδηλώσει στην εργασία όπως αυτά ορίζονται από τον οργανισμό (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz, 1999. 2002). Όταν βιώνει κάποιος συναισθηματική ασυμφωνία είναι πιθανό να νιώσει επαγγελματική εξουθένωση αφού θα υπάρχει μεγάλο χάσμα στα συναισθήματα που νιώθει και σε αυτά που πρέπει να δείξει ανάλογα με αυτά που το ζητά ο οργανισμός. Για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος

μπορεί να ξεκινήσει την εργασιακή του ημέρα με την καλύτερη διάθεση. Κατά τη διάρκεια της μέρας όμως και κατά τις αλληλεπιδράσεις με απαιτητικούς πελάτες μπορεί να βιώσει συναισθηματική ασυμφωνία και τότε η θετική διάθεση που είχε να εξατμιστεί και να καταλήξει σε επαγγελματική εξουθένωση και χαμηλή δέσμευση.

Δεν επηρεάζουν όμως μόνο τα χαρακτηριστικά της εργασίας την εργασιακή ευημερία, αλλά και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων (Jonge & Dormann, 2003). Ο ρόλος της προσωπικότητας είναι πολύ σημαντικός στη συγκεκριμένη μελέτη. Η προσωπικότητα αναφέρεται σε κάποια σταθερά χαρακτηριστικά του ατόμου τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την σχέση του εργαζομένου με την εργασία του (Warr, 1999). Λέγοντας σταθερά χαρακτηριστικά προσωπικότητας, εννοούμε ότι ένα άτομο θεωρείται αισιόδοξο όταν αντιμετωπίζει με αισιοδοξία τα μαθήματα του πανεπιστημίου και το ίδιο αισιόδοξα αντιμετωπίζει και προβλήματα της καθημερινής ζωής. Δηλαδή, αυτό το χαρακτηριστικό παραμένει σταθερό με όλους τους τομείς στη ζωή του ατόμου. Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που θα μελετηθούν είναι η αισιοδοξία, η αυτεπάρκεια, η εξωστρέφεια, και τέλος ο νευρωτισμός. Θα μελετηθούν αυτά τα χαρακτηριστικά γιατί έχει βρεθεί ότι αυτά τα χαρακτηριστικά είναι σημαντικά για την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση. Σύμφωνα με μελέτες αναμένεται ότι η αυτεπάρκεια, η εξωστρέφεια και η αισιοδοξία θα σχετίζονται θετικά με την εργασιακή δέσμευση, ενώ ο νευρωτισμός θα σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση (Deary, Watson & Hogston, 1996. Hills & Norvell, 1991. LePine, LePine, & Jackson, 2004. Lingard, 2003 & Zellars, Perrewe & Hochwarter, 2000).

Σκοπός αυτής της έρευνας που αφορά τραπεζικούς υπαλλήλους είναι να καλύψει το κενό που υπάρχει στη βιβλιογραφία όσο αφορά τη σχέση των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας και των συναισθηματικών απαιτήσεων με την εξουθένωση και τη δέσμευση (Schaufeli & Enzmann, 1998). Ο λόγος για τον οποίο επιλέχθηκαν να μελετηθούν τραπεζικοί υπάλληλοι είναι γιατί οι υπάλληλοι αυτοί εξαιτίας των συχνών επαφών με τους πελάτες, αναμένεται ότι θα έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικά φορτισμένων αλληλεπιδράσεων. Η έρευνα αυτή είναι σημαντική γιατί αναφέρεται σε ένα σημαντικό κεφάλαιο της ψυχολογίας της εργασίας, τις συναισθηματικές απαιτήσεις. Υπάρχουν πάρα πολλές έρευνες που αναφέρονται στις συναισθηματικές απαιτήσεις με τους παράγοντες της εργασιακής

ευημερίας. Όπως για παράδειγμα η έρευνα που έγινε στην Ολλανδία ανάμεσα σε 116 εργαζόμενους στην υγειονομική περίθαλψη, που έδειξε υψηλά επίπεδα εξουθένωσης στους εργαζομένους, από τις συναισθηματικές απαιτήσεις που είχαν (de Jonge & Hammers, 2000). Σημαντικό πλεονέκτημα της παρούσας έρευνας σε σχέση με προηγούμενες είναι ότι θα εξεταστεί η σχέση των συναισθηματικών απαιτήσεων και της συναισθηματικής ασυμφωνία με την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση, λαμβάνοντας υπόψη ταυτόχρονα την επίδραση των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας. Το δεύτερο πλεονέκτημα της συγκεκριμένης έρευνας είναι ότι θα μελετηθούν επεισόδια αλληλεπιδράσεων, γιατί σε κάθε αλληλεπίδραση ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει διαφορετικές απαιτήσεις και είναι πιθανό να βιώνει διαφορετικά επίπεδα συναισθηματικής ασυμφωνίας. Η μελέτη της κάθε αλληλεπίδρασης ξεχωριστά συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση της εργασιακής ευημερίας, η οποία επίσης μπορεί να μεταβάλλεται από τη μια αλληλεπίδραση στην άλλη.

Κεφάλαιο 2 : ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΦΟΡΤΙΣΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η κεντρική έννοια αυτής της έρευνας είναι η συναισθηματικά φορτισμένη εργασία, μια έννοια που εισήχθη για πρώτη φορά από την Hochschild (1979, 1983). Η συναισθηματικά φορτισμένη εργασία αναφέρεται στην ποιότητα των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των εργαζομένων και των πελατών (Hochschild, 1983). Η έννοια πελάτης αναφέρεται σε κάθε πρόσωπο που αλληλεπιδρά με έναν υπάλληλο. Ο όρος συναισθηματικά φορτισμένη εργασία για δεκαετίες τώρα παραγκωνίζεται, όμως τα τελευταία χρόνια άρχισε να βγαίνει στην επιφάνεια και να προκαλεί το ενδιαφέρον των ερευνητών.

Η συναισθηματική εργασία χαρακτηρίζεται από την αλληλεπίδραση πρόσωπο με πρόσωπο εργαζόμενου και πελάτη και εξαιτίας αυτού παίζει σημαντικό ρόλο στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της εργασίας. Σχεδόν σε όλες τις κοινωνικές συναναστροφές, οι άνθρωποι υποκρίνονται. Παίζουν κάποιους ρόλους στην προσπάθειά τους να δημιουργήσουν εντυπώσεις στους άλλους (Hochschild, 1983).

Οι Ashforth και Humphrey (1993) όρισαν την συναισθηματική εργασία ως τη πράξη να εμφανίζεται το κατάλληλο συναίσθημα. Σύμφωνα με αυτούς τους συγγραφείς, στόχος της συναισθηματικής εργασίας είναι να αναπτύξει τη σχέση των πελατών και των εργαζόμενων καθώς και να αποφεύγονται οι ενοχλητικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να διακόψουν την σχέση εργαζόμενου – πελάτη.

Στα πλαίσια της συναισθηματικής εργασίας, πολύ συχνά απαιτείται από τους εργαζόμενους να εκφράσουν θετικά συναισθήματα κατά τις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις στις δουλειά, κυρίως με τους πελάτες. Δηλαδή, ζητείται από τους εργαζόμενους να καταπιέσουν τα πραγματικά τους συναισθήματα για να προκαλέσουν στους πελάτες μια ωραία διάθεση (Morris & Feldman, 1996). Η 'εξυπηρέτηση με χαμόγελο' είναι ένα σημαντικό κεφάλαιο στους εργαζόμενους που έρχονται σε επαφή με πελάτες (Tidd & Lockard, 1978). Οι εργαζόμενοι εκτός του ότι είναι υποχρεωμένοι να εργάζονται σε εργασίες και να καταβάλουν σωματική και γνωστική προσπάθεια, υποχρεούνται και να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους ως μέρος της δουλειάς. Με άλλα λόγια, είναι υποχρεωμένοι να ρυθμίζουν την συναισθηματική τους κατάσταση και να εκφράζουν συγκεκριμένα συναισθήματα ανάλογα με τις περιστάσεις. Το ποιο συναίσθημα είναι κατάλληλο να εκφραστεί κάθε στιγμή καθορίζεται από τους κανόνες που ορίζει ο οργανισμός (Hochschild, 1983. Morris & Feldman, 1997). Υπάρχουν σαφείς κοινωνικές νόρμες, κανόνες και προσδοκίες για το πώς οι επαγγελματίες πρέπει να συμπεριφέρονται στους πελάτες. Αυτές οι προσδοκίες διδάσκονται άμεσα ή έμμεσα όταν γίνεται η επαγγελματική εκπαίδευση και γίνονται μέρος της επαγγελματικής ηθικής του ατόμου (Briner, 1995. Rafaeli & Sutton, 1987). Δηλαδή, ο εργαζόμενος να συμπεριφέρεται όπως ορίζει ο οργανισμός που δουλεύει. Ως αποτέλεσμα, στη βιβλιογραφία γίνεται διάκριση ανάμεσα στα βιωμένα συναισθήματα (δηλαδή αυτά που είναι πραγματικά και τα νιώθει το άτομο) και στα εκδηλωμένα συναισθήματα που είναι αυτά που απαιτούνται από τον οργανισμό και είναι κατάλληλα για μια συγκεκριμένη εργασία (Morris & Feldman, 1996).

Η συναισθηματική εργασία έχει κάποιες διαστάσεις, όπως για παράδειγμα την ποικιλία συναισθημάτων που απαιτείται να εκφραστεί (Morris & Feldman, 1996). Η απαίτηση των συναισθημάτων μπορεί να είναι θετική, αρνητική ή ουδέτερη. Στους δικαστές απαιτείται να είναι ψύχραιμοι και ουδέτεροι ενώ οι αστυνομικοί πρέπει να

είναι σοβαροί. Άλλη διάσταση είναι η ένταση του συναισθήματος που αναφέρεται στο πόσο έντονα πρέπει να εκφραστεί ένα συναίσθημα. Επίσης, σημαντικές διαστάσεις είναι η συχνότητα της εμφάνισης των συναισθημάτων και η διάρκεια του συναισθήματος (Morris & Feldman, 1996). Η συχνότητα της εμφάνισης των συναισθημάτων, είναι το πόσο συχνά ο οργανισμός απαιτεί από τους εργαζόμενους να εκφράζουν κάποια συναισθήματα. Αυτό μπορεί να γίνεται πολύ συχνά ή ελάχιστες φορές κατά τη διάρκεια της μέρας. Η διάρκεια της εμφάνισης των συναισθημάτων μπορεί να είναι από 1 λεπτό έως ώρες ανάλογα με την αλληλεπίδραση. Η συναισθηματική ασυμφωνία είναι πιο έντονη όταν η ποικιλία, η συχνότητα, και η διάρκεια της εμφάνισης των συναισθημάτων κρατάει για μεγάλο χρονικό διάστημα. Η έρευνα αυτή θα επικεντρωθεί σε δύο συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής εργασίας. Τις συναισθηματικές απαιτήσεις και τη συναισθηματική ασυμφωνία.

2.1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Συναισθηματικές απαιτήσεις είναι οι πτυχές της εργασίας που απαιτούν σταθερή συναισθηματική προσπάθεια και συνδέονται με ψυχολογικό κόστος, λόγω της προσπάθειας που απαιτείται κατά την αλληλεπίδραση με τους πελάτες (de Jonge & Dormann, 2003). Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι που έρχονται αντιμέτωποι με ανθρώπινα προβλήματα (π.χ. γιατροί και νοσοκόμες που ασχολούνται με ασθενείς, κοινωνικοί λειτουργοί που αρχολούνται με άτομα που ζουν κάτω από το όριο της φτώχειας) έρχονται συχνά αντιμέτωποι με συναισθηματικά φορτισμένες κοινωνικές. Σύμφωνα με τους Ybema και Smulders (2001), το κάθε επάγγελμα έχει τα δικά του επίπεδα συναισθηματικών απαιτήσεων. Στην έρευνα τους ταξινομήθηκαν 4.334 εργαζόμενοι σε 40 ομάδες με βάση τις συναισθηματικές απαιτήσεις που είχαν τα επαγγέλματά τους. Η έρευνα αυτή έδειξε ότι τα επαγγέλματα που είχαν σχέση με αλληλεπίδραση ατόμων είχαν πιο πολλές συναισθηματικές απαιτήσεις από ότι τα άλλα επαγγέλματα. Η σημαντικότητα των συναισθηματικών απαιτήσεων για τους εργαζόμενους φαίνεται και σε μια μελέτη που έγινε στην Ολλανδία ανάμεσα σε 116 εργαζόμενους στην υγειονομική περίθαλψη (de Jonge & Hammers, 2000). Σε αυτούς τους εργαζόμενους βρέθηκε πολύ ψηλός κίνδυνος για συναισθηματική εξάντληση. Ο λόγος ήταν οι υψηλές συναισθηματικές απαιτήσεις και η χαμηλή αμοιβή στην εργασία τους. Επίσης, μια άλλη έρευνα που έγινε σε νοσοκόμες αυτή τη φορά, έδειξε

ότι οι υψηλές συναισθηματικές απαιτήσεις που αντιμετωπίζουν στην δουλειά, μαζί με την πίεση του χρόνου, έφεραν ως αποτέλεσμα υψηλά επίπεδα οσφυαλγίας στις νοσοκόμες (Gonge, Jensen, & Bonde, 2002).

Όπως αναφέρθηκε, η έρευνα αυτή αφορά σε τραπεζικούς υπαλλήλους. Οι απαιτήσεις για τους τραπεζικούς υπαλλήλους είναι πολύ έντονες. Σε καθημερινό επίπεδο, οι τραπεζικοί υπάλληλοι έρχονται αντιμέτωποι με πολλούς πελάτες, τους οποίους πρέπει να αντιμετωπίζουν με ευγένεια και χαμόγελο. Επίσης, θα πρέπει να είναι έτοιμοι να ακούσουν όλες τις απαιτήσεις των πελατών και να τους εξυπηρετήσουν όσο το δυνατό γρηγορότερα. Η καλοσύνη και η ευγένεια που πρέπει να διακατέχουν τον υπάλληλο πρέπει να συμβαδίζει και με την υπευθυνότητα και τη σοβαρότητα. Η συναισθηματική και ψυχολογική κατάσταση του εργαζομένου δεν ενδιαφέρει τον πελάτη, για αυτό ο εργαζόμενος πρέπει να είναι πάντα ευγενικός για να νιώσει εμπιστοσύνη ο πελάτης. Οι αλληλεπιδράσεις των τραπεζικών υπαλλήλων με τους πελάτες μπορεί να είναι από πολύ σύντομες (π.χ. 2 λεπτά) έως και πολύ χρονοβόρες (π.χ. να διαρκέσουν μία ώρα). Οι τραπεζικοί υπάλληλοι πρέπει να δώσουν τον καλύτερο τους εαυτό, όση ώρα κρατά η αλληλεπίδραση. Επομένως, οι συναισθηματικές απαιτήσεις είναι βασικό χαρακτηριστικό της εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων σε καθημερινό επίπεδο.

2.2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΑΣΥΜΦΩΝΙΑ

Συναισθηματική ασυμφωνία ορίζεται ως η ασυμφωνία ανάμεσα στα πραγματικά συναισθήματα που βιώνει κάποιος κατά την ώρα της εργασίας και στα συναισθήματα που απαιτείται να εκδηλώσει (από τους ανώτερους, τους υπεύθυνους, και τον οργανισμό) και τα οποία είναι κατάλληλα για το συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο (Zapf, et al., 1999. 2002). Η συναισθηματική ασυμφωνία σχετίζεται με το βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι προσπαθούν ενεργά να αλλάξουν τα συναισθήματα τους για να τα ταιριάξουν με τα συναισθήματα που αναμένεται να εκφραστούν. Η συναισθηματική ασυμφωνία μπορεί να γίνει δυσλειτουργική για τον εργαζόμενο, όταν υπάρχει μεγάλη διαφορά στο πραγματικό συναίσθημα και σε αυτό που πρέπει να δείξει, γιατί σε αυτή την περίπτωση η προσπάθεια για να εκδηλώσει κάποιος το απαιτούμενο συναίσθημα είναι πολύ πιο εντατική.

Οι πιο πολλοί εργαζόμενοι είναι αναγκασμένοι να εκδηλώσουν θετικά συναισθήματα στους πελάτες, τα οποία είναι πιθανό να μην ανταποκρίνονται στο πώς νιώθουν εκείνη τη στιγμή. Αυτή η ασυμφωνία μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία τους (Zapf et al., 1999. 2002). Αυτό συμβαίνει γιατί η βεβιασμένη εκδήλωση συγκεκριμένων συναισθημάτων απαιτεί επιπλέον προσπάθεια, η οποία κατατρώνει την ενέργεια του εργαζομένου. Η καταβολή προσπάθειας για μεγάλα χρονικά διαστήματα μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική κόπωση και κατεπέκταση σε πίεση, άγχος και προβλήματα υγείας (Zapf et al., 1999. 2002). Άλλοι λόγοι που μπορεί να επιφέρουν συναισθηματική ασυμφωνία, είναι τα οικογενειακά προβλήματα, τα προβλήματα υγείας, τα προσωπικά προβλήματα, τα οποία εκείνη την ώρα πρέπει να διαγραφούν και να μπει στη θέση τους ένα χαμόγελο. Για παράδειγμα μπορεί κάποιος εργαζόμενος να αντιμετωπίζει κάποιο προσωπικό πρόβλημα, και να είναι λυπημένος. Εν ώρα εργασίας όμως, δεν πρέπει να δείξει στους πελάτες ότι αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα αλλά να είναι χαμογελαστός και πρόθυμος να τους εξυπηρετήσει. Δηλαδή, το πραγματικό συναίσθημα πρέπει να αντικατασταθεί από ένα συναίσθημα που απαιτείται από τον οργανισμό.

Το κλίμα ανάμεσα στον εργαζόμενο και στον πελάτη πρέπει να είναι ευχάριστο ούτως ώστε ο πελάτης να θελήσει να ξαναπάει στον συγκεκριμένο οργανισμό. Όταν το κλίμα δεν είναι ευχάριστο είναι πιθανό να υπάρξει σύγκρουση ψυχολογική και συναισθηματική και να εμφανιστούν προβλήματα για τον οργανισμό. Για παράδειγμα, ένας πελάτης της τράπεζας μιλάει με αγένεια στον υπάλληλο με αποτέλεσμα ο υπάλληλος να μην έχει την όρεξη και τη διάθεση να εξυπηρετήσει τον πελάτη. Ο πελάτης αρχίζει να φωνάζει ότι περιμένει αρκετή ώρα για να εξυπηρετηθεί και όταν έφτασε η σειρά του ο υπάλληλος του μιλούσε νευρικά. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα ο πελάτης να μην θέλει να ξαναπάει στην συγκεκριμένη τράπεζα. Επομένως, ο εργαζόμενος πρέπει να εκφραστεί με θετικό τρόπο, ακόμα και αν δε το νιώθει, για να αποτραπούν αυτές οι συνέπειες, με αποτέλεσμα όμως να βιώσει συναισθηματική ασυμφωνία. Τα αποτελέσματα της συναισθηματικής ασυμφωνίας για τον εργαζόμενο μπορεί να είναι η επαγγελματική εξουθένωση, τα σωματικά προβλήματα, η υψηλή αρτηριακή πίεση, η χαμηλή αφοσίωση, τα προβλήματα ύπνου, τα προβλήματα στις σχέσεις τους, η χαμηλή αυτοπεποίθηση και η αποξένωση (Fisher, et al., 2000). Η ασυμφωνία που επικρατεί είναι δυνατή να

δημιουργήσει αυτά τα προβλήματα, αφού οι κανόνες συμπεριφοράς προκαλούν άγχος το οποίο εν συνεχεία οδηγεί σε συναισθηματική ασυμφωνία. Αυτό φέρει ως αποτέλεσμα κόπωση, επαγγελματική εξουθένωση και άγχος.

Κεφάλαιο 3: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Όπως φαίνεται από τα παραπάνω, ένα σοβαρό πρόβλημα που μπορεί να επιφέρει η συναισθηματική ασυμφωνία και οι συναισθηματικές απαιτήσεις είναι η επαγγελματική εξουθένωση. Η εξουθένωση εμφανίζεται όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια και φαίνεται ότι απασχολεί ιδιαίτερα τους εργασιακούς ψυχολόγους αφού έχουν αναγνωριστεί σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις τόσο για εργαζόμενο, όσο και για τον οργανισμό. Η Maslach (1982, 1988) ανέφερε ότι η εξουθένωση είναι μια διαδικασία κατά την οποία το άτομο απομυθοποιεί σταδιακά αυτά που ονειρευόταν σε σχέση με την εργασία. Πιο συγκεκριμένα, η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται ως ένα ψυχολογικό σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, όπου ο αρχικός ενθουσιασμός αντικαθίσταται από κυνισμό, εξάντληση και μειωμένη επαγγελματική επάρκεια (Maslach, Jackson, & Leiter, 2001). Αυτά τα τρία στοιχεία που αποτελούν και τις τρεις βασικές διαστάσεις της εξουθένωσης, αξιολογούνται συνηθέστερα με το ψυχομετρικό εργαλείο Maslach Burnout Inventory (Leiter, Maslach, & Jackson, 1996) που είναι μια ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα.

Η πρώτη διάσταση της εξουθένωσης, η εξάντληση, αναφέρεται στην κόπωση του ατόμου χωρίς να γίνεται αναφορά στη σχέση του ατόμου με τους άλλους ανθρώπους ως την πηγή κόπωσης (Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996). Ο κυνισμός είναι η δεύτερη διάσταση και αναφέρεται στην αδιαφορία και στην απόμακρη στάση απέναντι στην εργασία και στους πελάτες. Στην παρούσα έρευνα μετρήθηκαν μόνο η εξάντληση και ο κυνισμός γιατί θεωρούνται οι βασικές διαστάσεις της εξουθένωσης. Η μειωμένη επαγγελματική επάρκεια είναι η τρίτη διάσταση και αναφέρεται σε κοινωνικές και μη κοινωνικές πτυχές της εργασίας. Συγκεκριμένα, αναφέρεται στην αίσθηση που αποκτά το άτομο που εργάζεται ότι δεν μπορεί να προσφέρει άλλο στην εργασία και έτσι μειώνεται και η επίδοσή του (Leiter & Maslach, 2005). Αρχικά οι έρευνες έδειξαν ότι το σύνδρομο της εξουθένωσης αφορά περισσότερο τα επαγγέλματα που έχουν να κάνουν με ανθρώπους, όπως τους

γιατρούς, τους νοσοκόμους ή τους δασκάλους (Jimmieson, 2000). Όμως έγινε σταδιακά σαφές ότι υπάρχει επαγγελματική εξουθένωση και εκτός των ανθρώπινων υπηρεσιών, και πλέον η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο που αφορά όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως επαγγέλματος (Maslach & Leiter, 1997).

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να εξηγηθεί από τη θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής (Adams, 1965). Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, θα πρέπει να υπάρχει γενικά μια ισορροπία ανάμεσα στην εργασία που εκτελεί ο εργαζόμενος και στην αμοιβή που παίρνει για την εργασία αυτή. Δηλαδή, ο εργαζόμενος περιμένει από τον οργανισμό και τους συναδέλφους του μια συμπεριφορά που να είναι αντίστοιχη με αυτά που προσφέρει στον οργανισμό. Αν ο εργαζόμενος αντιληφθεί μια αδικία εις βάρος του, τότε είναι πολύ πιθανόν να μειώσει την απόδοσή του. Όσον αφορά τους τραπεζικούς υπαλλήλους, μπορεί για παράδειγμα ένας υπάλληλος να είναι συνεπής και σωστός στη δουλειά του. Οι πελάτες της τράπεζας όμως, μπορεί να τον προσβάλλουν, να του μιλούν με αγένεια και γενικά να μην του συμπεριφέρεται σωστά. Σε αυτή τη σχέση λοιπόν δεν υπάρχει ισορροπία και το άτομο είναι πολύ πιθανόν να οδηγηθεί σε επαγγελματική εξουθένωση. Όταν οι σχέσεις δεν είναι όπως θα έπρεπε να είναι, δηλαδή όταν δεν υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός, κατανόηση, το άτομο οδηγείται σε επαγγελματική εξουθένωση. Ο εργαζόμενος δίνει σε αυτή τη περίπτωση πιο πολλά από όσα παίρνει και αυτό από μόνο του, του προκαλεί άγχος, απογοήτευση και συνήθως καταλήγει σε επαγγελματική εξουθένωση (Adams, 1965).

Πέρα από τη θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής (Adams, 1965), υπάρχουν ψυχολογικά μοντέλα εργασίας που εξηγούν την εξουθένωση. Τα μοντέλα αυτά εστιάζουν σε εργασιακούς παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση, όπως ο φόρτος εργασίας και η έλλειψη ελέγχου σε αποφάσεις που επηρεάζουν το περιβάλλον εργασίας και οι συναισθηματικές απαιτήσεις (Maslach et al. 2001. Schaufeli & Enzmann, 1998). Ένα από τα μοντέλα αυτά είναι το μοντέλο εργασιακών-απαιτήσεων πόρων (EAΠ, Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001), το οποίο θα χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα για να εξηγηθεί η σχέση ανάμεσα στις συναισθηματικές απαιτήσεις της εργασίας και την εργασιακή ευεξία.

3.1 ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΟΡΩΝ

Σύμφωνα με το μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων και πόρων (EΑΠ. Demerouti, et al., 2001), τα χαρακτηριστικά της εργασίας ταξινομούνται σε δύο γενικές κατηγορίες. Αυτές οι κατηγορίες είναι οι εργασιακές απαιτήσεις και οι εργασιακοί πόροι. Εργασιακές απαιτήσεις είναι οι σωματικές, ψυχολογικές, κοινωνικές και οργανωσιακές πτυχές της εργασίας που απαιτούν συνεχή προσπάθεια από τον εργαζόμενο και σχετίζονται με ψυχολογικό κόστος. Κλασικές εργασιακές απαιτήσεις είναι ο φόρτος, ο γρήγορος ρυθμός εργασίας, η πίεση χρόνου, οι βάρδιες, οι σωματικές και οι συναισθηματικές απαιτήσεις (Demerouti, et al., 2001). Οι εργασιακοί πόροι είναι οι ανατροφοδοτήσεις που παίρνει κανείς από την εργασία, και αφορούν τις πτυχές της εργασίας που είναι λειτουργικές όσο αφορά την επίτευξη των στόχων της εργασίας. Επίσης, οι εργασιακοί πόροι αναφέρονται στα χαρακτηριστικά της εργασίας που περιορίζουν τις απαιτήσεις και ενισχύουν την ατομική μάθηση και εξέλιξη. Πόροι εργασίας μπορεί να είναι ο μισθός, οι ευκαιρίες για ανάπτυξη, η ανατροφοδότηση, η ασφάλεια της εργασίας, η κοινωνική υποστήριξη, η αυτονομία και η συμμετοχή (Demerouti, et al., 2001). Οι πόροι εργασίας είναι σημαντικοί γιατί προστατεύουν από το αρνητικό άγχος και συμβάλλουν στη βέλτιστη προσαρμογή του ατόμου στον εργασιακό χώρο. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο EΑΠ, αναγνωρίζεται η ιδιαιτερότητα του κάθε επαγγέλματος, το οποίο έχει τις δικές του απαιτήσεις και πόρους.

Μια βασική πρόταση του μοντέλου EΑΠ (Demerouti, et al., 2001) είναι ότι αυτές οι δύο κατηγορίες των χαρακτηριστικών εργασίας προκαλούν δύο ανεξάρτητες ψυχολογικές διεργασίες που εξηγούν την εργασιακή ευεξία. Οι αυξημένες απαιτήσεις της εργασίας μπορεί να προκαλέσουν επαγγελματική εξουθένωση, ενώ αντίθετα οι πόροι εργασίας παρακινούν τον εργαζόμενο και το κάνουν να δεσμευτεί με την εργασία του. Όταν η δουλειά χαρακτηρίζεται από συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις, τότε οι πόροι εργασίας εξαντλούνται (Bakker, Demerouti, De Boer et al., 2003. Bakker, Demerouti, & Euwema, 2003b. Demerouti et al., 2000, 2001). Επομένως, οι απαιτήσεις, όταν είναι υψηλότερες από τους διαθέσιμους πόρους είναι πιθανό να οδηγήσουν τον εργαζόμενο σε αποπροσωποποίηση και επαγγελματική εξουθένωση (Bakker & Demerouti, 2007). Αυτό συμβαίνει γιατί ο εργαζόμενος που έρχεται αντιμέτωπος με υψηλά επίπεδα εργασιακών απαιτήσεων καλείται να καταβάλει διαρκή και έντονη προσπάθεια για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις

αυτές, με αποτέλεσμα να εξαντλεί την ενέργειά του και τους άλλους διαθέσιμους γνωστικούς και συναισθηματικούς του πόρους (Caplan, Cobb, French, Harrison, & Pinneau, 1975). Μια έρευνα που έγινε από τον Burker (1996) έδειξε ότι εκπαιδευτικοί που βρέθηκαν αντιμέτωποι με μαθητές που ήταν υπερβολικά ανήσυχοι, ανέφεραν επαγγελματική εξουθένωση μετά από ένα χρόνο. Επίσης, σε κάποια άλλη έρευνα, αποδείχθηκε ότι η έλλειψη αμοιβαιότητας στη σχέση των μαθητών με τους εκπαιδευτικούς επιφέρει επαγγελματική εξουθένωση (Bakker et al, 2000. Taris, Van Horn, Schaufeli, & Schreurs, 2004).

Πέρα από την άμεση σχέση μεταξύ απαιτήσεων και εξουθένωσης, το μοντέλο προτείνει ότι οι πόροι μπορούν να περιορίσουν τη σχέση αυτή (Bakker & Demerouti, 2007). Δηλαδή, όσο πιο ψηλούς πόρους έχει το άτομο, τόσο πιο ικανό είναι αντιμετωπίσει με επιτυχία τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και άρα προστατεύεται από τα υψηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης. Με άλλα λόγια, οι υψηλοί πόροι περιορίζουν την επίδραση των απαιτήσεων στο στρες και την επαγγελματική εξουθένωση. Βέβαια πολύ σημαντική είναι και η υποστήριξη των εργαζομένων από το κοινωνικό τους πλαίσιο. Η υποστήριξη που μπορεί να έχουν από φίλους αλλά και από τους συνάδελφους τους, τους βοηθάει σε περιπτώσεις που έχουν να φέρουν εις πέρας δύσκολες καταστάσεις στη δουλειά τους (Van der Doef & Maes, 1999). Σε μια μελέτη που έγινε σε δείγμα περισσότερων από 1.000 εκπαιδευτικών σε ένα ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης βρέθηκε ότι οι απαιτήσεις οδήγησαν σε επαγγελματική εξουθένωση μόνο όταν οι εργαζόμενοι δεν είχαν αρκετούς εργασιακούς πόρους (Demerouti, Bakker, & Euwema, 2005). Δηλαδή, όταν δεν είχαν επαρκή υποστήριξη, εποπτική καθοδήγηση και ανατροφοδότηση. Αυτές οι έρευνες εξηγούν την βαρύτητα που έχουν οι πόροι καθώς και οι απαιτήσεις της εργασίας και ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζουν την εξουθένωση. Λόγω της εκτέλεσης των εργασιακών καθηκόντων της εργασίας, το μυαλό και το σώμα κουράζονται. Οι άνθρωποι κουράζονται από τις καθημερινές δραστηριότητές τους, αλλά οι πόροι που έχουν τους κρατάνε ενεργούς για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εργασίας. Τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικών απαιτήσεων και συναισθηματικής ασυμφωνίας σύμφωνα με αυτό το μοντέλο προκαλούν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος έχει να αντιμετωπίσει πολλές συναισθηματικές απαιτήσεις. Όπως για παράδειγμα βάρδιες και πίεση χρόνου για να φέρει εις πέρας

μια εργασία. Αυτές οι απαιτήσεις μπορεί να εξαντλήσουν τους πόρους αφού είναι πολύ απαιτητικές. Ο ίδιος εργαζόμενος πρέπει να είναι πάντα χαμογελαστός μπροστά στους πελάτες του. Ο συνδιασμός αυτών των δύο είναι πολύ πιθανόν να οδηγήσει τον εργαζόμενο σε επαγγελματική εξουθένωση.

Η Kahill (1998) αναφέρει ότι όταν απαιτείται από τους εργαζόμενους να καταπιέζουν τα πραγματικά τους συναισθήματα, αυτό έχει ως αποτέλεσμα επαγγελματική εξουθένωση. Έχουν γίνει μελέτες οι οποίες εντόπισαν αυτή τη σχέση καθώς και τις αρνητικές πτυχές που μπορεί να έχει για τους εργαζόμενους, όπως την πρόθεσή τους να εγκαταλείψουν την εργασία. Οι νοσηλευτές, σύμφωνα με αυτές τις μελέτες βιώνουν υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης. Ο λόγος είναι γιατί οι νοσηλευτές έρχονται αντιμέτωποι με συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις (Leiter, Harvie, & Frizzell, 1998. Vahey, Aiken, Sloane, Clarke, & Vargas, 2004). Για παράδειγμα, έχουν να αντιμετωπίσουν ασθενείς βαριά τραυματισμένους ή ασθενείς με χρόνιες παθήσεις. Εκτός αυτού, σύμφωνα με τους κανόνες συμπεριφοράς, οι νοσηλευτές αναμένεται να δείξουν εμπιστοσύνη, συμπάθεια και ανησυχία για τους ασθενείς τους, και υπάρχει περίπτωση να έρθουν αντιμέτωποι με κάποιο θάνατο (Brown & Campbell & Burke, 1994. Schaufeli & Enzmann, 1998). Οι νοσηλευτές καλούνται να εκφράσουν πληθώρα συναισθημάτων κατά τη διάρκεια των αλληλεπιδράσεων με τους ασθενείς, ενώ ταυτόχρονα πρέπει να τηρήσουν συναισθηματική απόσταση προς τους ασθενείς. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να κρατήσουν επαγγελματική στάση από τη μια, και συμπονετική στάση προς τους ασθενείς από την άλλη. Η σύγκρουση ανάμεσα στους δύο αυτούς ρόλους είναι πιθανό να εξαντλήσει τους πόρους των νοσηλευτών και να οδηγηθούν σε επαγγελματική εξουθένωση (Lief & Fox, 1963).

Η σχέση συναισθηματικά φορτισμένων αλληλεπιδράσεων και επαγγελματικής εξουθένωσης εξετάστηκε και σε μια άλλη έρευνα με αστυνομικούς (Kor, Euwema, & Schaufeli, 1999). Όπως και οι νοσηλευτές έτσι και οι αστυνομικοί έχουν να αντιμετωπίσουν συναισθηματικά δύσκολες καταστάσεις, όπως θανατηφόρα δυστυχήματα, γι' αυτό και απαιτείται μεγάλη ρύθμιση των συναισθημάτων τους ως μέρος του ρόλου της εργασίας (Hochschild, 1983). Πέρα όμως από καταστάσεις που οι αστυνομικοί πρέπει να εκφράσουν θετικά συναισθήματα (π.χ. συμπόνια), οι αστυνομικοί συχνά πρέπει να εκδηλώσουν αρνητικά συναισθήματα όταν έρχονται για παράδειγμα σε επαφή με κακοποιούς. Υπάρχει δηλαδή μια εναλλαγή ανάμεσα σε

αυτό που νιώθουν και σε αυτό που πρέπει να εκφράσουν άμεσα (Lief & Fox, 1963) Όπως και στην έρευνα με τους νοσηλευτές έτσι και εδώ, αυτή η εναλλαγή ανάμεσα στα συναισθήματα που νιώθουν και σε αυτά που πρέπει να εκφράσουν οδηγεί σε επαγγελματική εξουθένωση.

Επαγγελματική εξουθένωση βιώνουν συχνά και οι δάσκαλοι. Οι δάσκαλοι έρχονται αντιμέτωποι με πολλές εργασιακές απαιτήσεις που συνδέονται στενά με επαγγελματική εξουθένωση (Kyriacou & Sutcliffe, 1978. Travers & Cooper, 1996). Όταν ο δάσκαλος ετοιμάζεται για το μάθημα και οι μαθητές δεν αποδίδουν τότε σε κάποιες περιπτώσεις οι δάσκαλοι απογοητεύονται και συχνά οδηγούνται σε επαγγελματική εξουθένωση. Μια αίθουσα με μαθητές που είναι ανήσυχη και ένας δάσκαλος που δεν μπορεί να ελέγξει αυτή την αίθουσα, έχει ως αποτέλεσμα την απογοήτευση, το άγχος και τον θυμό. Δηλαδή, οι εκπαιδευτικοί περιμένουν ενθουσιασμό και αγάπη από τους μαθητές τους αλλά αυτοί τους απογοητεύουν, όταν είναι απρόσεκτοι και βαριούνται, με αποτέλεσμα να καταλήγουν σε επαγγελματική εξουθένωση.

Όπως αναφέρθηκε, η παρούσα έρευνα θα πραγματοποιηθεί σε τραπεζικούς υπαλλήλους. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι έχουν πολλές πιθανότητες να βιώσουν επαγγελματική εξουθένωση. Αρχικά, οι κανόνες συμπεριφοράς των τραπεζών αναμένουν από τους εργαζόμενους σε αυτές να εκδηλώνουν συγκεκριμένα θετικά συναισθήματα κατά τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες. Επίσης, κατά τη διάρκεια της μέρας οι υπάλληλοι έρχονται αντιμέτωποι με πολλούς πελάτες, οι οποίοι είναι πιθανό να έχουν πολλές απαιτήσεις. Μια πιεσμένη αλληλεπίδραση μπορεί να οδηγήσει ένα τραπεζικό υπάλληλο σε επαγγελματική εξουθένωση. Οι συναισθηματικές απαιτήσεις και η συναισθηματική ασυμφωνία σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση σύμφωνα με το μοντέλο ΕΑΠ. Οι υψηλές απαιτήσεις και η συναισθηματική ασυμφωνία, μπορούν να περιορίσουν τους πόρους που έχει κάποιο επάγγελμα. Έχοντας ως αποτέλεσμα την επαγγελματική εξουθένωση για τον εργαζόμενο (Bakker & Demerouti, 2007). Με βάση τα παραπάνω διατυπώνονται οι ακόλουθες υποθέσεις:

Υπόθεση 1: Οι συναισθηματικές απαιτήσεις σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση

Υπόθεση 2: Η συναισθηματική ασυμφωνία σχετίζεται θετικά με την εξουθένωση.

3.2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

Πέρα από την επαγγελματική εξουθένωση, η παρούσα έρευνα έχει σκοπό να εξηγήσει και την εργασιακή δέσμευση των τραπεζικών υπάλληλων κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Η εργασιακή δέσμευση ορίστηκε για πρώτη φορά από την Kahn (1990). Αργότερα, οι Schaufeli, Salanova, González-Romá, και Bakker (2002) όρισαν την εργασιακή δέσμευση ως μια θετική κατάσταση κινήτρων στην εργασία που χαρακτηρίζεται από σθένος (υψηλά επίπεδα ενέργειας κατά την εργασία και προσπάθειας πάνω στην δουλειά), αφιέρωση (το αίσθημα του ενθουσιασμού, περηφάνια, πρόκληση, έμπνευση) και αφοσίωση (το να είναι κάποιος απορροφημένος στη δουλειά και να περνάει η ώρα χωρίς να το καταλαβαίνει). Το σθένος και η αφοσίωση θεωρούνται οι δύο βασικές διαστάσεις της εργασιακής δέσμευσης (Schaufeli & Bakker, 2004), ενώ η αφιέρωση μοιάζει με την έννοια της εργασιακής ροής και θα μπορούσε να θεωρηθεί ως συνέπεια της εργασιακής δέσμευσης (Csikszentmihalyi, 1990).

Οι δεσμευμένοι εργαζόμενοι παίρνουν πρωτοβουλίες, ασχολούνται και με άλλες δραστηριότητες εκτός από τη δουλειά και παράγουν θετική ανατροφοδότηση. Για αυτούς, η εργασία είναι διασκέδαση, καθώς επίσης και λύτρωση από την ρουτίνα της καθημερινότητας (Schaufeli, Taris, & Bakker, 2006. Scott, Moore, & Miceli, 2001). Οι δεσμευμένοι εργαζόμενοι έχουν καλύτερη επίδοση, δεν κάνουν τόσες απουσίες όσες άλλοι εργαζόμενοι που δεν είναι δεσμευμένοι στην εργασία τους (Demerouti & Cropanzano, 2010). Ακόμα ικανοποιούν καλύτερα τους πελάτες και μεταβιβάζουν τα συναισθήματα δέσμευσής τους και στους συναδέλφους τους. Γενικά, η εργασιακή δέσμευση σχετίζεται με τον ενθουσιασμό, την ενεργοποίηση, ευτυχία και την ευχαρίστηση σε σχέση με την εργασία (Bakker & Oerlemans, 2008).

Οι συναισθηματικές απαιτήσεις αναμένεται να σχετιστούν αρνητικά με την εργασιακή δέσμευση. Όπως αναφέρθηκε πιο πριν συναισθηματικές απαιτήσεις για κάποιον εργαζόμενο μπορεί να είναι ο φόρτος εργασίας, η βάρδιες, η υπερβολική εργασία καθώς και η πίεση του χρόνου (Demerouti, et al 2001). Οι απαιτήσεις αυτές δεν αφήνουν τον εργαζόμενο να δεσμευτεί με την εργασία του, κυρίως αν οι

απαιτήσεις εργασίας είναι υψηλότερες από τους διαθέσιμους πόρους (Bakker & Demerouti, 2007). Αυτό εξηγείται με το μοντέλο ΕΑΠ που λέει ότι οι εργασιακές απαιτήσεις μπορούν να νικήσουν τους πόρους και να οδηγήσουν τον εργαζόμενο σε επαγγελματική εξουθένωση. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο οι συναισθηματικές απαιτήσεις σχετίζονται αρνητικά με την εργασιακή δέσμευση. Υπάρχουν πολλές έρευνες που δείχνουν αυτή τη σχέση. Όπως για παράδειγμα η έρευνα με τις νοσοκόμες και υψηλά επίπεδα οσφυαλγίας που δημιουργήθηκαν μετά τις συναισθηματικές απαιτήσεις που είχαν στο χώρο εργασίας τους (Gonge, Jensen, & Bonde, 2002).

Η συναισθηματική ασυμφωνία σχετίζεται αρνητικά με την δέσμευση αφού υπάρχει μεγάλο χάσμα στα συναισθήματα που νιώθει ο εργαζόμενος και σε αυτά που πρέπει να δείξει. Για παράδειγμα ένας νοσοκόμος κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης του με έναν ασθενή, πρέπει να είναι πάντα χαμογελαστός και αισιόδοξος. Αυτό είναι μια απαίτηση του επαγγέλματος. Όμως τα πραγματικά του συναισθήματα είναι στεναχώρια, λύπηση για αυτό που βλέπει, συναισθήματα που δεν μπορεί να δείξει στον ασθενή. Αυτό εξηγείται επίσης σύμφωνα με το μοντέλο ΕΑΠ που λέει ότι τέτοιες απαιτήσεις από τους οργανισμούς είναι πολύ πιθανόν να οδηγήσουν σε επαγγελματική εξουθένωση. Υπάρχουν έρευνες που εξετάζουν αυτή τη σχέση όπως για παράδειγμα μια μελέτη που έγινε από τους Best, Downey και Jones (2007). έδειξε ότι οι απαιτήσεις που είχαν από τους οργανισμούς για να κρύψουν τα αρνητικά τους συναισθήματα, σχετίστηκε θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Όπως επίσης και μια άλλη έρευνα που έγινε σε εργαζόμενους όταν τους ζητήθηκε από τους οργανισμούς να χαμογελάνε πάντα στις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες. Σε δύσκολες αλληλεπιδράσεις ή όταν δεν ήταν καλά οι εργαζόμενοι, οδηγήθηκαν επαγγελματική εξουθένωση (Abraham, 1998. Brotheridge, 1999. Erickson & Wharton, 1997. Pugliesi, 1999. Pugliesi & Shook, 1997). Με βάση αυτά διατυπώνονται οι ακόλουθες υποθέσεις:

Υπόθεση 3: Οι συναισθηματικές απαιτήσεις σχετίζονται αρνητικά με την εργασιακή δέσμευση

Υπόθεση 4: Η συναισθηματική ασυμφωνία σχετίζεται αρνητικά με τη δέσμευση

Κεφάλαιο 4: ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Ένας άλλος στόχος της παρούσας έρευνα είναι με ποιο τρόπο τα ατομικά χαρακτηριστικά εξηγούν την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση, σε επαγγέλματα που οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν συναισθηματικές απαιτήσεις και ασυμφωνία. Ο κάθε άνθρωπος έχει τη δική του προσωπικότητα και το δικό του μοναδικό χαρακτήρα που διαφέρει από κάθε άλλο. Επομένως, τα ατομικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν τη σχέση που έχει ο κάθε εργαζόμενος με την εργασία του και την εργασιακή του ευεξία.

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες έγιναν αρκετές μελέτες που έδειξαν ότι η προσωπικότητα παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη επαγγελματικής εξουθένωσης. Υπολογίζονται πάνω από 100 μελέτες που εξετάζουν την σχέση εξουθένωσης και προσωπικότητας στη βιβλιογραφία (Schaufeli & Enzmann, 1998). Οι έρευνες αυτές έδειξαν ότι ορισμένα χαρακτηριστικά προσωπικότητας όπως ο νευρωτισμός και η εσωστρέφεια σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Αντίθετα, χαρακτηριστικά προσωπικότητας όπως η αισιοδοξία, η αυτεπάρκεια και η εξωστρέφεια σχετίζονται αρνητικά με την εξουθένωση επειδή αυτά τα άτομα βλέπουν τις διάφορες δυσκολίες στην εργασία ως προκλήσεις και είναι πιο έτοιμοι στο να τις αντιμετωπίσουν (Deary et al., 1996. Hills & Norvell, 1991. LePine, LePine, & Jackson, 2004. Lingard, 2003. Zellars et al., 2000).

Αντίστοιχα, υπάρχουν έρευνες για τη σχέση των χαρακτηριστικών προσωπικότητας με την εργασιακή δέσμευση, οι οποίες είναι πολύ λιγότερες στον αριθμό από ότι οι αντίστοιχες για την εξουθένωση. Μια μελέτη που έγινε σε περίπου 2.000 αστυνομικούς στη Νότια Αφρική έδειξε ότι αυτοί χρησιμοποιούν διάφορους μηχανισμούς για να αντιμετωπίσουν το εργασιακό τους άγχος, οι οποίοι σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους (Rothmann & Storm, 2003). Η έρευνα έδειξε ότι οι αστυνομικοί που είχαν υψηλή αυτεπάρκεια και αισιοδοξία ήταν δεσμευμένοι με την εργασία τους και δεν είχαν άγχος σχετικά με τα προβλήματα που μπορεί να είχαν στην εργασία τους.

Υπάρχει όμως ένα μειονέκτημα με τις προηγούμενες μελέτες. Οι μεταβλητές προσωπικότητας που επιλέγονταν σε κάθε έρευνα εξαρτιόνταν από την αυθαίρετη επιλογή του ερευνητή και συνήθως περιορίζονται σε μεμονωμένα χαρακτηριστικά

(Hogan, 1990). Για αυτό δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι η βιβλιογραφία εξακολουθεί να μην έχει μια συνεκτική εικόνα της σχέσης μεταξύ της προσωπικότητας και εργασιακής ευεξίας. Στην παρούσα έρευνα θα εξεταστεί ένα σύνολο ατομικών χαρακτηριστικών ταυτόχρονα και συγκεκριμένα η αισιοδοξία, η αυτεπάρκεια, η εξωστρέφεια, και ο νευρωτισμός. Θα μελετηθούν αυτά τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά γιατί αυτά τα χαρακτηριστικά σχετίζονται με την εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική εξουθένωση (Kim, Shin & Swanger, 2009. Langelaan, Bakker, Van Doornen, & Schaufeli, 2006).

4.1 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΑΙΣΙΟΔΟΞΙΑΣ

Αισιοδοξία είναι να προσδοκεί κανείς έντονα ότι όλα θα πάνε καλά στη ζωή ασχέτως των εμποδίων και των απογοητεύσεων (Scheier & Carver, 1985). Όσον αφορά στην εργασία, ένας αισιόδοξος εργαζόμενος προσδοκεί πάντα για το καλύτερο και σε μια καλύτερη θέση. Η αισιοδοξία παρέχει οφέλη σε ό,τι κάνουν οι άνθρωποι και τους βοηθάει να πετύχουν σε καιρούς αντιξοότητας (Scheier & Carver, 1992). Άτομα τα οποία χαρακτηρίζονται ως αισιόδοξα έχουν πιο πολλά θετικά συναισθήματα και δύσκολα απογοητεύονται από τη ζωή. Επίσης, αντιμετωπίζουν τα προβλήματα τους πολύ πιο αισιόδοξα γι' αυτό και τα ξεπερνούν πιο γρήγορα από άλλα άτομα (Peterson, 1999. Scheier & Carver, 1987, 1992. Scheier et al., 1989. Seligman, 2002). Σε καταστάσεις που απαιτούν προσοχή ή έκτακτη ανάγκη είναι καλό για τους εργαζόμενους να προσαρμόζουν το στυλ τους σε αισιόδοξο, κάτι που αναφέρεται στη βιβλιογραφία ως ρεαλιστική αισιοδοξία (Peterson, 2000. Schulman, 1999). Η ρεαλιστική αισιοδοξία επιτρέπει στον εργαζόμενο να αναγνωρίσει τα θετικά επιτευγμάτά του, και να αποδεχτεί την ευθύνη στις δύσκολες καταστάσεις. Τέλος, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα άτομα τα οποία είναι αισιόδοξα έχουν γενικά καλά αποτελέσματα στη ζωή και μπορούν να αναλάβουν δράση και να αντιμετωπίσουν τις περιβαλλοντικές απειλές (Aspinwall & Taylor, 1997).

Με βάση τα παραπάνω, η αισιοδοξία φαίνεται να σχετίζεται θετικά με την δέσμευση αφού τα αισιόδοξα άτομα αντιμετωπίζουν τις δύσκολες καταστάσεις της δουλειάς με θετικά συναισθήματα, και πιστεύουν ότι τα εμπόδια θα ξεπεραστούν. Για παράδειγμα ένας αισιόδοξος τραπεζικός υπάλληλος όταν έρθει αντιμέτωπος με έναν πελάτη πολύ απαιτητικό, θα σκέφτεται θετικά, και θα προσπαθήσει να

αντιμετωπίσει με χαμόγελο την δύσκολη αλληλεπίδραση. Έτσι τα θετικά συναισθήματα συμβάλουν στη δέσμευση. Υπάρχουν έρευνες που δείχνουν τη θετική σχέση της αισιοδοξίας με την εργασιακή δέσμευση. Τα άτομα αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες με αισιοδοξία και για αυτό δεσμεύονται με την εργασία τους (Dorn & Matthews, 1992. Watson & Hubbard, 1996).

Επίσης, μπορεί να θεωρηθεί ότι η αισιοδοξία θα σχετίζεται αρνητικά με την εξουθένωση. Για παράδειγμα, ένας αισιόδοξος εργαζόμενος είναι πιθανό να έχει καλές σχέσεις με τους συναδέλφους του και αν δεν έχει προσπαθεί να αποκτήσει. Έτσι, πιστεύει πως θα αντιμετωπίσουν μαζί τις δυσκολίες και δεν θα αντιμετωπίζει μόνος του τις απαιτήσεις της δουλειάς. Δεν υπάρχουν πολλές έρευνες που δείχνουν την σχέση της αισιοδοξίας με την εξουθένωση. Σε μια έρευνα με υπαλλήλους που δούλευαν σε εστιατόριο βρέθηκε ότι η αισιοδοξία σχετίστηκε θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση (Chang, Rand, & Strunk, 2000). Παρόλα αυτά η σχέση αυτή δεν έχει εξηγηθεί πλήρως. Αυτό το αποτέλεσμα ίσως προκύπτει από το άγχος των εργαζομένων, την αλληλεπίδραση με πελάτες που τους προκαλούν άγχος αλλά και τους στόχους που έχουν για το εστιατόριο (Chang, Rand, & Strunk, 2000). Σύμφωνα με αυτά, αναμένονται οι παρακάτω υποθέσεις;

Υπόθεση 5: Η αισιοδοξία σχετίζεται θετικά με την εργασιακή δέσμευση.

Υπόθεση 6: Η αισιοδοξία σχετίζεται αρνητικά με την επαγγελματική εξουθένωση.

4.2 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΑΥΤΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Η αυτεπάρκεια έχει οριστεί από τον Bandura (1986) ως μια υποκειμενική εκτίμηση που κάνει ο άνθρωπος για την δυνατότητά του να μπορέσει να αντιμετωπίσει τις δύσκολες καταστάσεις στους διάφορους τομείς της ζωής. Οι άνθρωποι αναπτύσσουν πεποιθήσεις για τις ικανότητες τους σε σχέση με συγκεκριμένους τομείς της ζωής (π.χ. εργασία), οι οποίες καθοδηγούν την συμπεριφορά τους στο συγκεκριμένο τομέα. Η αυτεπάρκεια είναι μια προσωπική κρίση για το πώς μπορεί να αντιμετωπίσει κανείς τις περιβαλλοντικές απειλές και να ελέγξει το περιβάλλον. Τα χαρακτηριστικά της αυτεπάρκειας είναι η προσπάθεια, η επιμονή και η επίδοση για την αντιμετώπιση των εμποδίων (Bandura, 1989).

Σύμφωνα με τον Bandura (1986), άτομα που χαρακτηρίζονται από υψηλή αυτεπάρκεια καταβάλουν μεγαλύτερη προσπάθεια, επιμονή και έχουν καλύτερες επιδόσεις σε σύγκριση με τα άτομα με χαμηλή αυτεπάρκεια. Επίσης, άτομα τα οποία έχουν υψηλή αυτεπάρκεια έχουν καλύτερα αποτελέσματα στην εργασία τους σε αντίθεση με τα άτομα που έχουν χαμηλή αυτεπάρκεια. Η αυτεπάρκεια παίζει σημαντικό ρόλο στην προσαρμογή του ατόμου στην εργασία, επειδή σχετίζεται με διάφορους παράγοντες στην εργασία όπως οι στόχοι, οι φιλοδοξίες, οι αντιλήψεις για τα εμπόδια που βρίσκει κανείς στην εργασία του και οι ευκαιρίες που υπάρχουν στο εργασιακό του περιβάλλον (Bandura, 1995,1997). Σύμφωνα με τα παραπάνω η αυτεπάρκεια συνδέεται θετικά με τη δέσμευση και αρνητικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Ο λόγος είναι ότι αυτά τα άτομα έχουν λίγο άγχος και προσπαθούν να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες με επιμονή και υπομονή. Αυτό τους δεσμεύει πιο πολύ με την εργασία τους και δεν τους αφήνει να κουραστούν και να απογοητευτούν.

Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει ότι η αυτεπάρκεια συνδέεται με θετικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα του Saks (1994) έδειξε ότι οι νεοσερχόμενοι σε μια οργάνωση που είχαν υψηλά επίπεδα αυτεπάρκειας, παρουσίασαν λιγότερο άγχος, ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι με την εργασία τους, είχαν πιο ισχυρή δέσμευση με το επάγγελμα τους, ενώ δεν είχαν πρόθεση να αφήσουν το επάγγελμα. Όσον αφορά την αυτεπάρκεια και την εξουθένωση, υποστηρίχτηκε ότι η χαμηλή αυτεπάρκεια μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση, αφού τα άτομα με χαμηλή αυτεπάρκεια έχουν περισσότερο άγχος και δεν δεσμεύονται στην εργασία τους (Bandura,1997. Evers et al., 2002). Οι Brouwers και Tomic (2000) στην έρευνά τους έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί που αδυνατούν να φέρουν σε μια τάξη την αίθουσα με τους φοιτητές (δηλαδή που έχουν χαμηλή αυτεπάρκεια σε σχέση με την ικανότητά τους να διαχειριστούν τις δύσκολες καταστάσεις στη δουλειά), κατηγορούν τους μαθητές για την κατάσταση που επικρατεί. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση. Με βάση τα παραπάνω διατυπώνονται οι ακόλουθες υποθέσεις:

Υπόθεση 7: Η αυτεπάρκεια σχετίζεται θετικά με την δέσμευση.

Υπόθεση 8: Η αυτεπάρκεια σχετίζεται αρνητικά με την εξουθένωση.

4.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑΣ

Η εξωστρέφεια μπορεί να οριστεί ως η τάση του ανθρώπου να εξωτερικεύει τις σκέψεις και τα συναισθήματα του (Costa & McCrae, 1980). Ένα εξωστρεφές άτομο είναι γεμάτο με αυτοπεποίθηση, ενέργεια και ενθουσιασμό. Ακόμα η διάθεση ενός εξωστρεφές ατόμου είναι συνήθως πιο εύθυμη, καθώς επίσης το άτομο δημιουργεί πολύ εύκολα φιλικές σχέσεις με άλλα άτομα (Costa & McCrae, 1980). Ένα άτομο για να χαρακτηριστεί εξωστρεφές πρέπει τα θετικά του συναισθήματα να είναι υψηλότερα από τα αρνητικά στη διάρκεια των προσωπικών αλληλεπιδράσεων (Costa & McCrae, 1992). Η εξωστρέφεια συνδέεται με τον ορθολογισμό και την αισιοδοξία. Επιπλέον η ιδιοσυγκρασία αυτών των ατόμων τους οδηγεί να επικεντρωθούν στη θετική και καλή πλευρά των εμπειριών τους (Watson & Clark, 1992). Κατά συνέπεια και λόγω αυτών των χαρακτηριστικών είναι πιθανότερο, αυτά τα άτομα να βιώσουν εργασιακή δέσμευση αφού αναμένεται ότι λόγω της εξωστρέφειάς του θα έχουν ένα περισσότερο υποστηρικτικό περιβάλλον και άρα υψηλότερα επίπεδα πόρων.

Επίσης, άτομα τα οποία είναι εξωστρεφή είναι πιο δύσκολο να βιώσουν επαγγελματική εξουθένωση λόγω του ότι βιώνουν πιο πολλά θετικά παρά αρνητικά συναισθήματα. Η τάση των ατόμων με εξωστρέφεια να αναζητούν τις αλληλεπιδράσεις με άλλους ανθρώπους μπορεί να εξουδετερώσει τη διαδικασία της αποπροσωποποίησης και του κυνισμού ως προς το αντικείμενο της εργασίας (Lingard, 2003). Έχει βρεθεί από μελέτες ότι η εξωστρέφεια συνδέεται αρνητικά με την συναισθηματική εξάντληση (Eastburg, Williamson, Gorsuch, & Ridley, 1994. Francis, Loudon, & Rutledge, 2004. Michielsen, Willemsen, Croon, De Vries & Van Heck, 2004. Piedmont, 1993.) Με βάση τα παραπάνω διατυπώνονται οι ακόλουθες υποθέσεις:

Υπόθεση 9: Η εξωστρέφεια σχετίζεται αρνητικά με την επαγγελματική εξουθένωση.

Υπόθεση 10: Η εξωστρέφεια σχετίζεται θετικά με την εργασιακή δέσμευση.

4.4 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΝΕΥΡΩΤΙΣΜΟΥ

Άλλο χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που θα εξεταστεί στην παρούσα έρευνα είναι ο νευρωτισμός. Τα νευρωτικά άτομα βιώνουν πιο έντονα τα αρνητικά γεγονότα της ζωής σε σχέση με άτομα που δεν είναι νευρωτικά (Magnus, Diener, Fujita, & Pavot, 1993). Τα χαρακτηριστικά ενός νευρωτικού ατόμου είναι ο φόβος, η ευερεθιστότητα, η χαμηλή αυτοεκτίμηση, το άγχος, και η αδυναμία αναστολής των παρορμήσεων (Costa & McCrae, 1987).

Τα νευρωτικά άτομα αυτά συχνά βάζουν εξαιρετικά υψηλούς στόχους για τον εαυτό τους και έχουν την τάση να υποτιμούν την απόδοσή τους νομίζοντας ότι οι άλλοι πετυχαίνουν καλύτερα πράγματα από αυτούς (Costa & McCrae, 1987). Επίσης, για τα νευρωτικά άτομα η επιτυχία η οποία μπορεί να έχουν είναι θέμα τύχης (Eysenck, 1947. Bolger, 1990. Heppner, Cook, Wright, & Johnsson, 1995). Άτομα τα οποία είναι νευρωτικά, έχουν πιο πολλές πιθανότητες αντιμετωπίζουν τις στρεσογόνες καταστάσεις με πιο πολύ άγχος και στρες από τους άλλους. Δηλαδή, μια δύσκολη κατάσταση να τους αγχώνει πιο πολύ από όσο τα άλλα άτομα που δεν είναι νευρωτικά (Costa, McCrae, & Zonderman, 1987. McCrae & Costa, 1988. Piedmont, 1993). Επίσης, χρησιμοποιούν μηχανισμούς άμυνας, όπως την αποφυγή και την άρνηση για να αντιμετωπίσουν δύσκολες καταστάσεις (Μαλικιώση, 1998). Η αποφυγή ως μηχανισμός άμυνας είναι όταν το άτομο αφήνει στο ασυνείδητο κάτι που πρέπει να κάνει. Για παράδειγμα, αποφεύγει μια σημαντική δουλειά που πρέπει να κάνει. Η άρνηση είναι ο μηχανισμός άμυνας, όπου το άτομο αρνείται να παραδεχτεί την πραγματικότητα. Το ότι, για παράδειγμα, έχει κάποιες δυσκολίες στην δουλειά του. Αυτά τα άτομα που αμύνονται με αυτούς τους τρόπους δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν ψύχραιμα μια δύσκολη κατάσταση για αυτό και χρησιμοποιούν την αποφυγή και την άρνηση στην προσπάθειά τους να την αντιμετωπίσουν (Bolger, 1990. Heppner et al., 1995. McCrae & Costa, 1986). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι πιο αγχωτικοί στο περιβάλλον εργασίας και πιο ευάλωτοι στα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Υπάρχουν μελέτες που έχουν εξετάσει τη σχέση νευρωτισμού και επαγγελματικής εξουθένωσης. Στις πιο πολλές από αυτές το αποτέλεσμα είναι ότι τα άτομα που χαρακτηρίζονται ως νευρωτικά είχαν μεγάλα ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης και χαμηλότερα επίπεδα προσωπικών επιτευγμάτων (Deary et al., 1996.

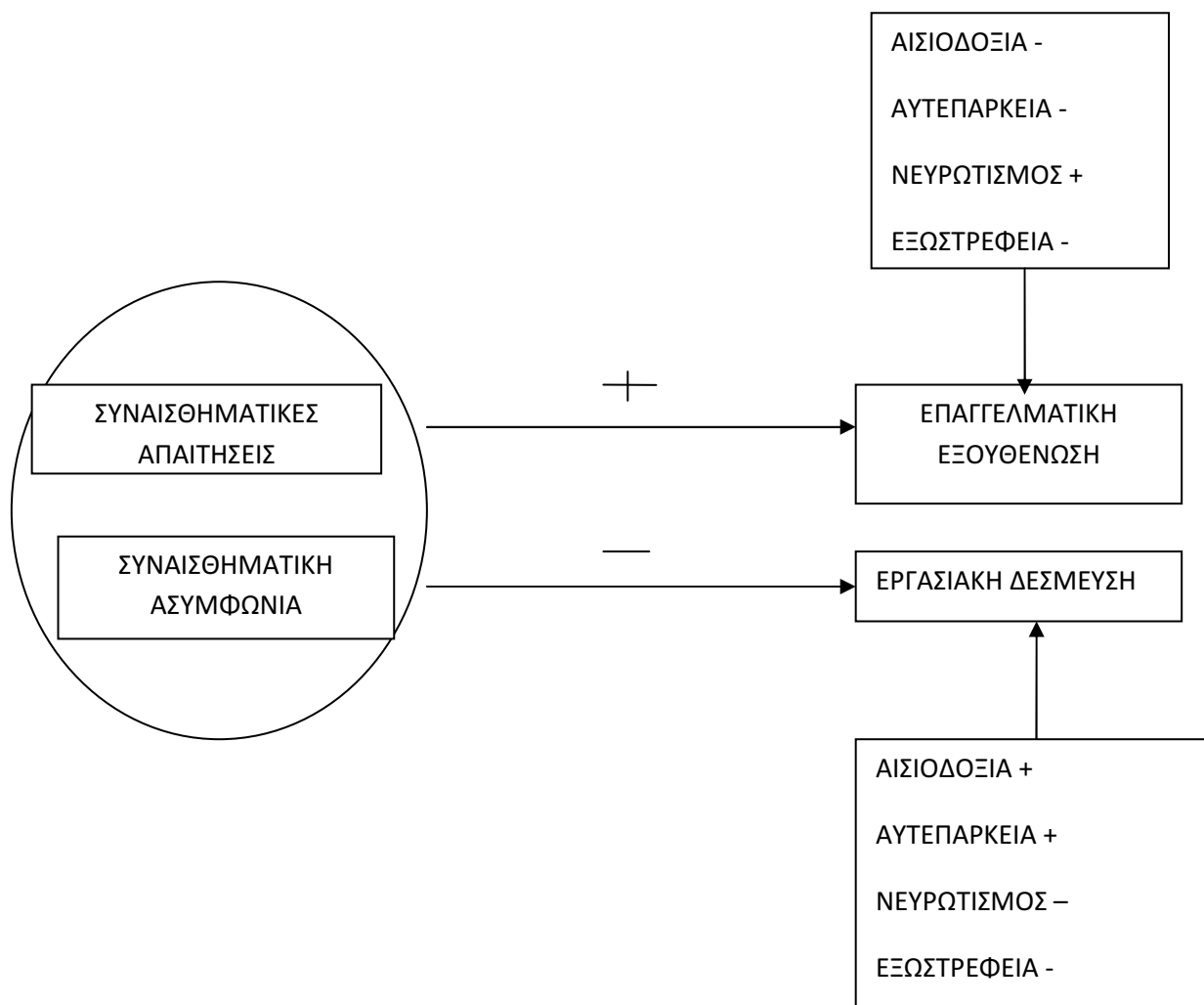
Hills & Norvell, 1991. LePine, LePine, & Jackson, 2004. Lingard, 2003 & Zellars et al., 2000). Σε μια μελέτη που έγινε σε νοσηλευτικό προσωπικό, διαπιστώθηκε ότι τα άτομα με υψηλά επίπεδα νευρωτισμού έδειξαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης (Buhler & Land, 2003). Το νοσηλευτικό προσωπικό είχε να αντιμετωπίσει διάφορες περιπτώσεις συναισθηματικά φορτισμένες, όπως ατυχήματα και αρρώστιες. Τα άτομα που είχαν ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητάς τους το νευρωτισμό, δεν άντεξαν όλη αυτή τη κατάσταση (Buhler & Land, 2003). Ακόμα έγινε και μια άλλη διαχρονική μελέτη που έδειξε θετική σχέση μεταξύ νευρωτισμού και αποπροσωποποίησης. Η μελέτη αυτή έγινε σε υπάλληλους που δούλευαν σε εστιατόρια. Οι υπάλληλοι, που είχαν υψηλά επίπεδα νευρωτισμού, αντιμετώπιζαν πιο συχνά επαγγελματική εξουθένωση (Goddard, Patton, & Creed, 2004).

Επειδή στα νευρωτικά άτομα κυριαρχούν τα αρνητικά συναισθήματα από τα θετικά, αναμένεται ότι θα σχετίζεται θετικά με την εξουθένωση και αρνητικά με την δέσμευση, αφού άτομα νευρωτικά, δεν έχουν τα χαρακτηριστικά που χρειάζεται για να δεσμευτούν σε μια εργασία. Δηλαδή δεν έχουν ως χαρακτηριστικό τους την αισιοδοξία, και την ψυχραιμία που είναι απαραίτητη για να αντιμετωπίσουν τυχόν δύσκολες καταστάσεις. Έτσι όταν έρχονται αντιμέτωποι με δύσκολες καταστάσεις πιο πολύ αγχώνονται, απογοητεύονται και αυτό έχει ως συνέπεια την επαγγελματική εξουθένωση παρά σε δέσμευση. Δεν υπάρχουν έρευνες που να δείχνουν ότι ο νευρωτισμός ως ατομικό χαρακτηριστικό μπορεί να σχετίζεται σημαντικά με την εργασιακή δέσμευση. Ο λόγος είναι ότι αυτά τα άτομα αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες με άγχος, φόβο και δυσκολεύονται να δουν τη θετική πλευρά των πραγμάτων. Βλέποντας λοιπόν έτσι τη ζωή, βρίσκουν συνέχεια εμπόδια μπροστά τους και δεν μπορούν να χαλαρώσουν και να απολαύσουν την εργασία τους (Costa & McCrae, 1987). Για παράδειγμα ένας τραπεζικός υπάλληλος που χαρακτηρίζεται ως νευρωτικός όταν έρθει αντιμέτωπος με έναν πελάτη που έχει πολλές απαιτήσεις, ο υπάλληλος θα αγχωθεί και δεν θα σκεφτεί θετικές πλευρές της αλληλεπίδρασης. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα, ο υπάλληλος να οδηγηθεί σε επαγγελματική εξουθένωση. Με βάση τα παραπάνω διατυπώνονται οι ακόλουθες υποθέσεις:

Υπόθεση 11: Ο νευρωτισμός σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση.

Υπόθεση 12: Ο νευρωτισμός σχετίζεται αρνητικά με την εργασιακή δέσμευση.

Το παρακάτω σχήμα (Σχήμα 1) αναπαριστά τις υποθέσεις της έρευνας.



Σχήμα 1. Το θεωρητικό μοντέλο και οι υποθέσεις της έρευνας.

4.5 Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΕΥΝΑ

Στη συγκεκριμένη μελέτη θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος των ημερολογίων, με τα οποία θα μελετηθούν επεισόδια αλληλεπιδράσεων των τραπεζικών υπαλλήλων με τους πελάτες τους. Συγκεκριμένα, θα εξεταστούν τα επίπεδα συναισθηματικών

απαιτήσεων και ασυμφωνίας καθώς και η εξουθένωση και η δέσμευσή των υπαλλήλων κατά τη διάρκεια πέντε αλληλεπιδράσεων με πέντε διαφορετικούς πελάτες. Είναι σημαντικό να επικεντρωθεί η έρευνα στους τραπεζικούς υπαλλήλους γιατί οι τραπεζικοί υπάλληλοι έρχονται αντιμέτωποι με πολλούς πελάτες και η διάθεση τους είναι πιθανό να αλλάζει, ανάλογα με την αλληλεπίδραση. Είναι πολύ δύσκολο για ένα τραπεζικό υπάλληλο να μπορέσει να μην δείξει το τί νιώθει ακριβώς, αφού έρχεται συχνά σε αλληλεπίδραση με πολλούς πελάτες.

Βασικό πλεονέκτημα της έρευνας ημερολογίων είναι ότι επιτρέπουν την εξέταση διάφορων γεγονότων και εμπειριών σε φυσιολογικό πλαίσιο, δηλαδή στο πλαίσιο της εργασίας, τη στιγμή που αυτά συμβαίνουν (Reis, 1994). Επίσης ένα άλλο πλεονέκτημα είναι ότι οι έρευνες ημερολογίου επιτρέπουν στους ερευνητές να εξετάζουν τα γεγονότα με χρονική αλληλουχία, δηλαδή γίνονται στιγμιαίες μετρήσεις (Reis, 1994). Έτσι αποφεύγονται οι διαστρεβλώσεις, που έχουν να κάνουν με την καθυστερημένη ανάκληση. Είναι σημαντικό να εξεταστούν οι συγκεκριμένες υποθέσεις με έρευνα ημερολογίου γιατί θα εξεταστεί το κάθε περιστατικό ως ξεχωριστό. Αυτό θα επιτρέψει να εξεταστεί αν σε κάποιες στιγμές κατά τη διάρκεια της ημέρας οι τραπεζικοί υπάλληλοι βιώνουν συναισθηματική ασυμφωνία και σε άλλες όχι. Η καταγραφή τέτοιων ενδο-ατομικών διακυμάνσεων στα επίπεδα συναισθηματικών απαιτήσεων και ασυμφωνίας θα βοηθήσει να εξηγηθεί πώς ο ίδιος εργαζόμενος μπορεί να βιώσει διαφορετικά επίπεδα εξουθένωσης και δέσμευσης κατά τη διάρκεια μιας εργάσιμης ημέρας.

Κεφάλαιο 5: ΜΕΘΟΔΟΣ

5.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

Για να πραγματοποιηθεί αυτή η έρευνα προσεγγίστηκαν τραπεζικοί υπάλληλοι από δύο δημόσιες και μία ιδιωτική τράπεζα στην Κύπρο. Αρχικά ενημερώθηκαν είκοσι τραπεζικοί υπάλληλοι, από τους οποίους οι δύο αρνήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Τελικά, το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 18 τραπεζικούς υπαλλήλους. Από τους 18 οι 3 ήταν από ιδιωτικές τράπεζες και οι υπόλοιποι από δημόσιες. Για 4 τραπεζικούς υπαλλήλους δεν ξέρουμε από ποια

τράπεζα ήταν αφού δεν ήθελαν να το προσδιορίσουν. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι κατείχαν διάφορες θέσεις στην τράπεζα. Συγκεκριμένα, δύο συμμετέχοντες εργάζονταν στο ταμείο, δύο στο τμήμα χορήγησης δανείων, ένας αξιωματούχος, ένας προϊστάμενος, ένας σύμβουλος πελατών, ένας δούλευε στο εργασιακό προσωπικό, ένας στο γραφειακό προσωπικό και όλοι υπόλοιποι ήταν υπάλληλοι στο τμήμα marketing , στο τμήμα συναλλαγών και σε διάφορες θέσεις . Τέσσερις από τους συμμετέχοντες δεν προσδιόρισαν την θέση τους. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι προσεγγίστηκαν εν ώρα εργασίας και αφού ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας τους χορηγήθηκε το ερωτηματολόγιο καθώς και οι πληροφορίες συμπλήρωσης. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από τρία μέρη και ήταν ανώνυμο. Στο πρώτο μέρος, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα γενικό ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλάμβανε κλίμακες που μετρούσαν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, καθώς επίσης και δημογραφικά στοιχεία. Στη δεύτερη φάση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα μικρό ημερολόγιο ακριβώς μετά από κάθε μία από τις πέντε πρώτες συναλλαγές με πελάτη, οι οποίες διήρκεσαν τουλάχιστον 5 λεπτά. Οι ερωτήσεις του ημερολογίου αφορούσαν τη συναισθηματική ασυμφωνία, τις συναισθηματικές απαιτήσεις, την εξουθένωση και τη δέσμευση που βίωσε ο εργαζόμενος κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης του πελάτη. Το τρίτο μέρος ήταν ένα ερωτηματολόγιο για την κόπωση και την ενέργεια καθώς και την ανάγκη για ανάρρωση. Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από το τρίτο τμήμα της έρευνας, δε χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα.

Το τελικό δείγμα ($N=18$) αποτελούνταν από 9 γυναίκες (50%) και 9 άντρες (50%). Η μέση ηλικία των συμμετεχόντων ήταν τα 44 έτη (Τ.Α. = 7,91). Το σύνολο των εργαζομένων απασχολούνταν με πλήρες ωράριο, το οποίο ανέρχονταν κατά μέσο όρο εβδομαδιαίως βάσει σύμβασης εργασίας σε 33, ενώ οι πραγματικές ώρες εργασίας ανέρχονταν κατά μέσο όρο σε 38 (Τ.Α. = 1,56). Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ανέφεραν ότι μένουν στο σπίτι με σύζυγο και παιδιά (66%). Οι οκτώ από τους συμμετέχοντες είχαν πανεπιστημιακή εκπαίδευση (44,4%) και οι τρεις είχαν απολυτήριο λυκείου (16,7%). Ο βαθμός των ερωτηθέντων μέσα στην τράπεζα ήταν στην πλειοψηφία «υπάλληλος» (96,1%). Ωστόσο υπήρχαν και συμμετέχοντες με εποπτικό ρόλο (1 προϊστάμενος, και 1 αξιωματούχος).

5.2 Ψυχομετρικά εργαλεία

Γενικό ερωτηματολόγιο

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά. Στο γενικό ερωτηματολόγιο αξιολογήθηκαν μια σειρά από δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο των ερωτώμενων, η ηλικία, η προϋπηρεσία τους στο συγκεκριμένο οργανισμό, οι σπουδές τους και η οικογενειακή τους κατάσταση.

Αισιοδοξία. Η αισιοδοξία στο χώρο της εργασίας μετρήθηκε με την κλίμακα των Scheier, Carver, και Bridges (1994). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από έξι προτάσεις, όπως για παράδειγμα 'Είμαι πάντα αισιόδοξος/η για το μέλλον μου'. Για τη μέτρηση αυτών των προτάσεων χρησιμοποιήθηκε πεντάβαθμη κλίμακα τύπου Likert, από (1) = ποτέ έως (5) = πάντα. Η κλίμακα αυτή περιελάμβανε τρεις ανεστραμμένες ερωτήσεις (π.χ., 'Αν υπάρχει περίπτωση να πάει κάτι στραβά για μένα, θα πάει'). Οι προτάσεις αυτές αναστάφηκαν πριν υπολογιστεί το συνολικό σκορ της κλίμακας. Παρόλα αυτά, ο δείκτης αξιοπιστίας της συνολικής κλίμακας βρέθηκε να είναι .43. Οι αναλύσεις έδειξαν ότι εάν αφαιρούνταν η πρόταση 3, 'Μπορείτε να συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων σχετικών με τη δουλειά σας;' ο δείκτης αξιοπιστίας θα βελτιώνονταν σε Cronbach's alpha = 0, 63 που είναι και αποδεκτό. Για το λόγο αυτό, τελικά χρησιμοποιήθηκαν τα πέντε στοιχεία για τον υπολογισμό του συνολικού σκορ της κλίμακας της αισιοδοξίας.

Αυτεπάρκεια. Η αυτεπάρκεια μετρήθηκε με την κλίμακα γενικής αυτεπάρκειας των Schwarzen και Jerusalem (1995). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από 10 προτάσεις, όπως για παράδειγμα 'Πάντα καταφέρνω να λύσω δύσκολα προβλήματα, αν βέβαια προσπαθήσω αρκετά'. Για την αξιολόγηση των προτάσεων της κλίμακας χρησιμοποιήθηκε τετράβαθμη κλίμακα που κυμαίνονται από το (1) απόλυτα λάθος μέχρι το (4) απόλυτα σωστό. Ο δείκτης αξιοπιστίας του Cronbach ήταν alpha = 0, 87.

Νευρωτισμός. Ο νευρωτισμός μετρήθηκε με την αντίστοιχη υπο-κλίμακα της κλίμακας TEXAP (Γσαούσης, 1999). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από 15 προτάσεις, όπως για παράδειγμα 'Μερικές φορές παθαίνω κρίσεις πανικού'. Για τη μέτρηση αυτών των προτάσεων χρησιμοποιήθηκε πεντάβαθμη κλίμακα τύπου Likert, από (1) = διαφωνώ απόλυτα έως (5) = συμφωνώ απόλυτα. Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει έξι ανεστραμμένες ερωτήσεις (π.χ., 'Σπάνια χάνω την ψυχραιμία

μου’). Μετά από αντιστροφή της βαθμολογίας των συγκεκριμένων έξι προτάσεων υπολογίστηκε το συνολικό σκορ της κλίμακας. Ο δείκτης αξιοπιστίας ήταν Cronbach’s alpha = .64.

Εξωστρέφεια. Η εξωστρέφεια μετρήθηκε με την υπο-κλίμακα της εξωστρέφειας από την κλίμακα TEXAPI (Τσαούσης, 1999). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από 15 προτάσεις, όπως για παράδειγμα ‘Νιώθω ότι έχω τις δυνατότητες να επιτύχω πολύ σπουδαία πράγματα στη ζωή μου’. Για τη μέτρηση αυτών των προτάσεων χρησιμοποιήθηκε πεντάβαθμη κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνονταν από (1) = διαφωνώ απόλυτα έως (5) = συμφωνώ απόλυτα. Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει επτά αρνητικά διατυπωμένα στοιχεία (‘Δεν είμαι διαχυτικό άτομο στις εκδηλώσεις μου’). Μετά από αντιστροφή της βαθμολογίας των συγκεκριμένων επτά προτάσεων, υπολογίστηκε η συνολική βαθμολογία. Ο δείκτης αξιοπιστίας της κλίμακας ήταν Cronbach’s alpha = 0,60.

Ημερολόγιο

Συναισθηματική Ασυμφωνία. Η συναισθηματική ασυμφωνία μετρήθηκε από την κλίμακα των Xanthoroulou και συν. (υπό δημοσίευση). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από πέντε προτάσεις όπως για παράδειγμα ‘έπρεπε να εκφράσετε συγκεκριμένα συναισθήματα, τα οποία διέφεραν από το πώς αισθανόσασταν κατά τη διάρκεια της συναλλαγής;’. Η κλίμακα αυτή είναι μια επταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου το (1) = όχι, διαφωνώ απόλυτα έως και το (7) = ναι, συμφωνώ απόλυτα. Οι προτάσεις της κλίμακας προσαρμόστηκαν ώστε να αναφέρονται στη κάθε μεμονωμένη συναλλαγή. Η αξιοπιστία της κλίμακας υπολογίστηκε σε Cronbach’s alpha = 0,91.

Συναισθηματικές απαιτήσεις. Οι συναισθηματικές απαιτήσεις μετρήθηκαν με δύο προτάσεις από την κλίμακα των Xanthoroulou και συν. (υπό δημοσίευση). Χαρακτηριστική πρόταση της κλίμακας αποτελεί: ‘Αυτός ο πελάτης ήταν πολύ απαιτητικός’. Οι συναισθηματικές απαιτήσεις των εργαζομένων μετρήθηκαν με μια επταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου το (1) = όχι, διαφωνώ απόλυτα έως και το (7) = ναι, συμφωνώ απόλυτα. Οι προτάσεις αυτές πρώτα προσαρμόστηκαν ώστε να ανταποκρίνονται στη φύση κάθε μεμονωμένης συναλλαγής. Η αξιοπιστία της κλίμακας ανέρχεται σε Cronbach’s alpha = 0,53.

Εργασιακή Δέσμευση. Για τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις από την κλίμακα του (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002), η οποία προσαρμόστηκε ώστε να μετρήσει την εργασιακή δέσμευση του κάθε εργαζόμενου σε σχέση με την κάθε ξεχωριστή αλληλεπίδραση. Συγκεκριμένα για κάθε διάσταση της εργασιακής δέσμευσης έγινε χρήση δύο προτάσεων. Έτσι, για τη διάσταση του σθένους χρησιμοποιήθηκαν προτάσεις όπως: «Κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης, ένιωσα να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα», για τη διάσταση της απορρόφησης: «Ήμουν εντελώς απορροφημένος/η στην εργασία μου» και για τη διάσταση της αφοσίωσης: «Η εργασία μου με ενέπνευσε». Οι απαντήσεις δίνονταν σε μια 7-βαθμη κλίμακα, όπου (1) διαφωνώ απόλυτα και (7) συμφωνώ απόλυτα. Ο συνολικός δείκτης αξιοπιστίας ήταν Cronbach's alpha = 0,82.

Επαγγελματική εξουθένωση. Η επαγγελματική εξουθένωση μετρήθηκε με την κλίμακα των Maslach και Leiter (1992). Από την κλίμακα αυτή χρησιμοποιήθηκαν τρεις προτάσεις, οι οποίες προσαρμόστηκαν έτσι ώστε να αναφέρονται στη συγκεκριμένη αλληλεπίδραση, όπως για παράδειγμα 'Κατά τη διάρκεια της συναλλαγής, αισθάνθηκα εξουθενωμένος/η'. Η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων μετρήθηκε με μια επταβάθμη κλίμακα όπου (1) = όχι, διαφωνώ απόλυτα και το (7) = ναι, συμφωνώ απόλυτα. Η αξιοπιστία της κλίμακας υπολογίστηκε σε Cronbach's alpha = 0,89

Κεφάλαιο 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

6.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και οι συσχετίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές της έρευνας παρουσιάζονται στον Πίνακα 1. Σύμφωνα με τις υποθέσεις, αναμενόταν ότι οι συναισθηματικές απαιτήσεις θα σχετίζονταν θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση (Υπόθεση 1) και αρνητικά με την εργασιακή δέσμευση (Υπόθεση 3). Τα αποτελέσματα των αναλύσεων συσχέτισης έδειξαν, όπως αναμενόταν, ότι οι συναισθηματικές απαιτήσεις σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση ($r = 0,63, p < .01$) και αρνητικά με την εργασιακή

δέσμευση. Παρόλα αυτά η τελευταία σχέση δεν ήταν στατιστικώς σημαντική ($r = -0,02$). Σύμφωνα με την Υπόθεση 2 αναμενόταν ότι η συναισθηματική ασυμφωνία θα σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση και σύμφωνα με την Υπόθεση 4 αναμενόταν ότι η συναισθηματική ασυμφωνία θα σχετίζεται αρνητικά με τη δέσμευση. Όσον αφορά την Υπόθεση 2, βρέθηκε υψηλή στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική ασυμφωνία και την εξουθένωση κατά τη διάρκεια της συναλλαγής με τους πελάτες ($r = 0,77, p < .01$). Παρόλα αυτά η Υπόθεση 4 δεν επιβεβαιώθηκε καθώς η συναισθηματική ασυμφωνία βρέθηκε να σχετίζεται αρνητικά αλλά όχι στατιστικώς σημαντικά με τη δέσμευση ($r = -0,15$).

Πίνακας 1

Μέσοι Όροι, Τυπικές Αποκλίσεις και Συσχετίσεις ανάμεσα στις Μεταβλητές της Έρευνας (N =18 και N =51).

<i>Μεταβλητές</i>	<i>Μ.Ο</i>	<i>Τ.Α</i>	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Νευρωτισμός	2,97	0,41	-							
2.Εξωστρέφεια	3,16	0,49	-,73**	-						
3.Αισιοδοξία	2,93	0,51	-,47**	,54**	-					
4.Αυτεπάρκεια	3,03	0,47	-,41**	,45**	,16	-				
5. Συναισθηματική Ασυμφωνία	4,25	1,6	,76	-,48**	-,17	,00	-			
6. Συναισθηματικές Απαιτήσεις	3,93	1,5	,19	-,56**	-,34*	-,19	,70**	-		
7. Εργασιακή Δέσμευση	4,42	1,0	-,03	,17	-,07	,37	-,15	-,02	-	
8. Επαγγελματική Εξουθένωση	3,73	1,48	,06	-,36*	-,23	-,05	,77**	,63**	,06	-

*Σημείωση. * p < ,05, ** p < ,01.*

Στη συνέχεια, εξετάστηκαν οι υποθέσεις σχετικά με τη σχέση των ατομικών χαρακτηριστικών με την εργασιακή δέσμευση και την εξουθένωση κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Σε αντίθεση με την Υπόθεση 5 που πρότεινε ότι υπάρχει θετική σχέση ανάμεσα στην αισιοδοξία με την εργασιακή δέσμευση, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική σχέση ανάμεσα σε αυτές τις μεταβλητές ($r = 0,07$). Αντίστοιχα ήταν και τα αποτελέσματα για την Υπόθεση 6 καθώς βρέθηκε αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στην αισιοδοξία και την επαγγελματική εξουθένωση ($r = -0,23$), η οποία όμως δεν ήταν στατιστικώς σημαντική.

Σε σχέση με την αυτεπάρκεια, βρέθηκε θετική συσχέτιση με την εργασιακή δέσμευση, αλλά όχι στατιστικώς σημαντική ($r = 0,37$). Αυτό είχε ως αποτέλεσμα η Υπόθεση 7 να μην επιβεβαιωθεί. Τα αποτελέσματα σχετικά με την Υπόθεση 8 επίσης δεν επιβεβαιώθηκαν καθώς η αρνητική σχέση ανάμεσα στην αυτεπάρκεια και την επαγγελματική εξουθένωση δεν είναι στατιστικώς σημαντική ($r = -,05$). Σε σχέση με την Υπόθεση 9 που πρότεινε ότι υπάρχει αρνητική σχέση ανάμεσα στην εξωστρέφεια και την επαγγελματική εξουθένωση, τα αποτελέσματα έδειξαν να επιβεβαιώνουν αυτή την σχέση ($r = -0,36, p < .01$). Η Υπόθεση 10 πρότεινε ότι υπάρχει θετική σχέση ανάμεσα στην εξωστρέφεια και την εργασιακή δέσμευση. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική σχέση ανάμεσα σε αυτές τις μεταβλητές ($r = 0,17$). Σε αντίθεση με την Υπόθεση 11 που πρότεινε ότι υπάρχει θετική σχέση ανάμεσα στον νευρωτισμό και την επαγγελματική εξουθένωση, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική σχέση ανάμεσα σε αυτές τις μεταβλητές ($r = 0,07$). Αντίστοιχα, τα αποτελέσματα δεν επιβεβαίωσαν την Υπόθεση 12 καθώς βρέθηκε αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στον νευρωτισμό και την εργασιακή δέσμευση ($r = -0,03$), η οποία όμως δεν ήταν στατιστικώς σημαντική.

Με βάση τα παραπάνω, μόνο οι υποθέσεις που αφορούν τη σχέση των συναισθηματικών απαιτήσεων και της συναισθηματικής ασυμφωνίας με την επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται να επιβεβαιώνονται από τις αναλύσεις συσχέτισης καθώς επίσης και η αρνητική σχέση ανάμεσα στην εξωστρέφεια και την επαγγελματική εξουθένωση.

6.2 ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Οι υποθέσεις της παρούσας έρευνας εξετάστηκαν με ιεραρχική ανάλυση παλλινδρόμησης. Ο Πίνακας 2 παρουσιάζει τα αποτελέσματα σχετικά με την πρόβλεψη της εξουθένωσης κατά τη διάρκεια της συναλλαγής, ενώ ο Πίνακας 3 παρουσιάζει τα αποτελέσματα σχετικά με την πρόβλεψη της εργασιακής δέσμευσης κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Στις αναλύσεις αυτές στο πρώτο βήμα εξετάστηκε η επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών και στο δεύτερο βήμα προστέθηκαν και τα χαρακτηριστικά της εργασίας (συναισθηματικές απαιτήσεις και συναισθηματική ασυμφωνία). Οι αναλύσεις αυτές είναι χρήσιμες γιατί επιτρέπουν να εξεταστεί η σχέση των χαρακτηριστικών της εργασίας με την εργασιακή δέσμευση και την εξουθένωση, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη και τα ατομικά χαρακτηριστικά.

Ο Πίνακας 2 δείχνει ότι βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση αναμεσα στον νευρωτισμό και την επαγγελματική εξουθένωση ($\beta = -0,32, p < .01$). Αν και το αποτέλεσμα είναι στατιστικά σημαντικό δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 12 καθώς η σχέση βρέθηκε να είναι αρνητική και όχι θετική όπως αναμενόταν. Μάλιστα, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η συσχέτιση μεταξύ νευρωτισμού και εξουθένωσης ήταν μη στατιστικώς σημαντική, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι το αποτέλεσμα της ανάλυσης παλλινδρόμησης δεν είναι πραγματικό. Όσον αφορά την εξωστρέφεια και την επαγγελματική εξουθένωση, ο Πίνακας 2 δείχνει ότι υπάρχει μη στατιστικώς σημαντική σχέση μεταξύ τους ($\beta = 0,010, .$). Το αποτέλεσμα δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 9. Σε σχέση με την αυτεπάρκεια βρέθηκε αρνητική αλλά μη στατιστικώς σημαντική σχέση ($\beta = -0,110$). Το αποτέλεσμα δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 8 αφού η σχέση αυτή δεν είναι στατιστικώς σημαντική. Σε σχέση με την αισιοδοξία και την επαγγελματική εξουθένωση, ο Πίνακας 2 δείχνει ότι βρέθηκε μη στατιστικώς σημαντική σχέση ανάμεσα τους ($\beta = 0,179$). Το αποτέλεσμα δείχνει να μην επιβεβαιώνεται η Υπόθεση 6 καθώς η σχέση δεν είναι στατιστικώς σημαντική. Όσον αφορά τις συναισθηματικές απαιτήσεις, ο Πίνακας 2 δείχνει μη στατιστικώς σημαντική σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση ($\beta = 0,208$). Έτσι, ούτε η Υπόθεση 1 επιβεβαιώνεται. Τέλος, όσον αφορά την συναισθηματική ασυμφωνία και την επαγγελματική εξουθένωση, ο Πίνακας 2 δείχνει ότι βρέθηκε στατιστικώς σημαντική και θετική σχέση ($\beta = 0,629^{***} p < .001$). Το αποτέλεσμα αυτό επιβεβαιώνει την Υπόθεση 2.

Πίνακας 2

Αποτελέσματα Ιεραρχικής Ανάλυση Παλινδρόμησης: Ατομικά Χαρακτηριστικά, Εργασιακά Χαρακτηριστικά και Εξουθένωση κατά την Συναλλαγή (N = 18 και N = 51).

		Εξουθένωση κατά την Συναλλαγή			
Βήμα	Μεταβλητές	B	T	ΔR^2	ΔF
1	Νευρωτισμός	-,780***	-4,043		
	Εξωστρέφεια	,787***	3,921		
	Αυτεπάρκεια	-,055	-,384		
	Αισιοδοξία	-,157	-1,005		
2	Νευρωτισμός	-,320*	-2,075	,034	,458
	Εξωστρέφεια	,010	,052		
	Αυτεπάρκεια	-,110	-1,028		
	Αισιοδοξία	-,179	-1,592		
	Συναισθηματικές Απαιτήσεις	,208	1,454		
	Συναισθηματική Ασυμφωνία	,629***	4,502		

Σημείωση. *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$.

Ο Πίνακας 3 παρουσιάζει τα αποτελέσματα σχετικά με την εργασιακή δέσμευση κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Όσον αφορά τον νευρωτισμό και την εργασιακή δέσμευση δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική σχέση μεταξύ τους ($\beta = 0,386$). Το αποτέλεσμα αυτό δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 12. Επίσης, η εξωστρέφεια δε βρέθηκε να έχει στατιστικώς σημαντική σχέση με την εργασιακή δέσμευση ($\beta = 0,293$). Το αποτέλεσμα αυτό δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 10. Ο Πίνακας 3 δείχνει ότι βρέθηκε στατιστικά σημαντική, θετική σχέση ανάμεσα στην αυτεπάρκεια και την εργασιακή δέσμευση ($\beta = 0,451$, $p < .01$). Το αποτέλεσμα αυτό επιβεβαιώνει την Υπόθεση 7. Η αισιοδοξία βρέθηκε να έχει αρνητική, μη στατιστικώς σημαντική, σχέση με την εργασιακή δέσμευση ($\beta = -0,064$). Το

αποτέλεσμα αυτό δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 5. Όσον αφορά τις συναισθηματικές απαιτήσεις, ο Πίνακας 3 δείχνει χαμηλή συσχέτιση με την εργασιακή δέσμευση ($\beta = 0,254$). Αυτό δεν επιβεβαιώνει την Υπόθεση 2 καθώς η σχέση, αν και θετική, δε βρέθηκε να είναι στατιστικώς σημαντική. Τέλος, η συναισθηματική ασυμφωνία με την εργασιακή δέσμευση σχετίζονται αρνητικά ($\beta = -,249$). Η Υπόθεση 4, με βάση αυτό το αποτέλεσμα επίσης δεν επιβεβαιώνεται, αφού η σχέση δεν είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 3

Αποτελέσματα Ιεραρχικής Ανάλυσης Παλινδρόμησης: Ατομικά Χαρακτηριστικά, Εργασιακά Χαρακτηριστικά και Εργασιακή Δέσμευση κατά την Συναλλαγή (N = 18 και N = 51).

		Δέσμευση κατά την Συναλλαγή			
Βήμα	Μεταβλητές	B	T	ΔR^2	ΔF
1	Νευρωτισμός	,399	1,789	,373	,001***
	Εξωστρέφεια	,331	1,452		
	Αυτεπάρκεια	,382*	2,328		
	Αισιοδοξία	-,114	-,637		
2	Νευρωτισμός	,386	1,532	,332	,000***
	Εξωστρέφεια	,293	,957		
	Αυτεπάρκεια	,451**	2,595		
	Αισιοδοξία	-,064	-,348		
	Συναισθηματικές Απαιτήσεις	,254	1,106		
	Συναισθηματική Ασυμφωνία	-,249	-1,107		

Σημείωση. *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$.

Κεφάλαιο 7: ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η συγκεκριμένη έρευνα είχε σκοπό να εξετάσει με ποιον τρόπο τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του εργαζομένου και τα χαρακτηριστικά της εργασίας και συγκεκριμένα η συναισθηματική ασυμφωνία και οι συναισθηματικές απαιτήσεις, μπορούν να εξηγήσουν την εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική εξουθένωση κατά τις συναλλαγές με τους πελάτες. Για να μελετηθούν οι σχέσεις αυτές εξετάστηκαν επεισόδια αλληλεπιδράσεων. Αυτό είναι ένα βασικό πλεονέκτημα της παρούσας έρευνας γιατί σε κάθε αλληλεπίδραση ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει διαφορετικές απαιτήσεις και είναι πιθανό να βιώνει διαφορετικά επίπεδα συναισθηματικής ασυμφωνίας. Η παρούσα έρευνα μας δείχνει ότι κάθε αλληλεπίδραση είναι διαφορετική, και πολύ μεγάλη σημασία έχει ο πελάτης που συμμετέχει σε κάθε αλληλεπίδραση. Η μελέτη της κάθε αλληλεπίδρασης ξεχωριστά συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση της εργασιακής ευημερίας, η οποία επίσης μπορεί να μεταβάλλεται από τη μια αλληλεπίδραση στην άλλη.

Η έρευνα έδειξε ότι η συναισθηματική ασυμφωνία σχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση αλλά όχι με την εργασιακή δέσμευση. Οι συναισθηματικές απαιτήσεις δεν συσχετίστηκαν ούτε με την εργασιακή δέσμευση αλλά ούτε και με την επαγγελματική εξουθένωση. Από τα ατομικά χαρακτηριστικά, μόνο η σχέση της αυτεπάρκειας και της δέσμευσης ήταν στατιστικώς σημαντική. Όλες οι άλλες υποθέσεις δεν επιβεβαιώθηκαν. Συμπερασματικά, αν και οι πιο πολλές υποθέσεις δεν επιβεβαιώθηκαν, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι σημαντικά γιατί αναδεικνύουν το σημαντικό ρόλο της συναισθηματικής ασυμφωνίας για την εργασιακή ευεξία, πάνω από την επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών.

7.1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΑΣΥΜΦΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΥΕΞΙΑ.

Οι συναισθηματικές απαιτήσεις και η συναισθηματική ασυμφωνία, ήταν δύο παράγοντες που μελετήθηκαν στην συγκεκριμένη έρευνα. Για να κατανοηθεί η σχέση συναισθηματικών απαιτήσεων και ασυμφωνίας από τη μια και εξουθένωσης και δέσμευσης από την άλλη, χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο εργασιακών-απαιτήσεων

πόρων (Bakker & Demerouti, 2007) ως θεωρητικό υπόβαθρο. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, οι συναισθηματικές απαιτήσεις και η ασυμφωνία σχετίζονται θετικά με την εξουθένωση και αρνητικά με την δέσμευση (Bakker & Demerouti, 2007). Όταν η δουλειά χαρακτηρίζεται από συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις, τότε οι πόροι εργασίας εξαντλούνται οδηγώντας τον εργαζόμενο σε επαγγελματική εξουθένωση (Bakker, Demerouti, De Boer et al., 2003. Bakker, Demerouti, & Euwema, 2003b. Demerouti et al., 2000, 2001). Με βάση αυτό το μοντέλο θα έπρεπε να επιβεβαιωθούν και οι δύο υποθέσεις. Αντιθέτως όμως, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική σχέση ανάμεσα στις συναισθηματικές απαιτήσεις και την εργασιακή δέσμευση αλλά και την επαγγελματική εξουθένωση. Όσον αφορά την συναισθηματική ασυμφωνία και την επαγγελματική εξουθένωση υπήρχε στατιστικώς σημαντική σχέση, ενώ με την εργασιακή δέσμευση δεν υπήρχε κάποια σχέση. Άρα η μόνη υπόθεση που επιβεβαιώνεται αφορά τη θετική σχέση της συναισθηματικής ασυμφωνίας και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό το αποτέλεσμα είναι σύμφωνο με προηγούμενες έρευνες όπως για παράδειγμα η έρευνα που έγινε σε εργαζόμενους όταν τους ζητήθηκε από τους οργανισμούς να έχουν πάντα χαρούμενη έκφραση στο πρόσωπο. Σε δύσκολες αλληλεπιδράσεις όμως, αυτό οδήγησε τους εργαζόμενους σε επαγγελματική εξουθένωση (Abraham, 1998. Brotheridge, 1999. Erickson & Wharton, 1997. Pugliesi, 1999. Pugliesi & Shook, 1997). Επίσης το αποτέλεσμα αυτό είναι σύμφωνο με τη θεωρία που λέει ότι οι εργαζόμενοι προσπαθούν να αλλάξουν τα συναισθήματα τους, για να ταιριάζουν με τα συναισθήματα που πρέπει να εκφράσουν από τους οργανισμούς. Η καταβολή προσπάθειας για μεγάλα χρονικά διαστήματα μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική κόπωση και κατεπέκταση σε πίεση, άγχος και προβλήματα υγείας (Zapf et al., 1999. 2002). Η μεγάλη διαφορά στο πραγματικό συναίσθημα και σε αυτό που πρέπει να δείξει ο εργαζόμενος, έχει ως συνέπεια την επαγγελματική εξουθένωση (Zapf et al., 1999. 2002). Με αυτό τον τρόπο εξηγείται το εύρημα της συγκεκριμένης έρευνας. Αυτή η σχέση ήταν στατιστικώς σημαντική αφού έλεγχθηκε και η επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών στην εργασιακή ευεξία.

Όσον αφορά τη σχέση των συναισθηματικών απαιτήσεων με την εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική εξουθένωση υπάρχουν έρευνες που επιβεβαιώνουν

τη σχέση των συναισθηματικών απαιτήσεων και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως για παράδειγμα, έρευνες που έγιναν με δάσκαλους. Οι δάσκαλοι αντιμετωπίζουν επί καθημερινώς βάσεως πολλές εργασιακές απαιτήσεις που συνδέονται στενά με επαγγελματική εξουθένωση (Kyriacou & Sutcliffe, 1978. Travers & Cooper, 1996). Επίσης άλλη έρευνα που έγινε σε Ολλανδούς, που δούλευαν στην υγειονομική περίθαλψη και είχαν υψηλά επίπεδα εξουθένωσης (de Jonge & Hammers, 2000). Επίσης έρευνες είχαν γίνει κυρίως σε νοσοκόμες λόγω της σκληρότητας του επαγγέλματος. Η σχέση συναισθηματικών απαιτήσεων και εξουθένωσης ήταν ισχυρή σε αυτές της έρευνες, αφού οι πιο πολλές είχαν υψηλά επίπεδα οσφυαλγίας λόγω των απαιτήσεων της δουλειάς (Gonge, Jensen, & Bonde, 2002). Είναι δύσκολο να βρεθούν έρευνες που να επιβεβαιώνουν τη σχέση των απαιτήσεων με την εργασιακή δέσμευση. Υπάρχουν κάποιες σκέψεις που μπορούν να εξηγήσουν γιατί στη συγκεκριμένη έρευνα δεν επιβεβαιώθηκε η σχέση των συναισθηματικών απαιτήσεων με την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση. Ένας λόγος που δεν επιβεβαιώθηκε η σχέση αυτή είναι ότι η σχέση μεταξύ απαιτήσεων και ασυμφωνίας ήταν πολύ ισχυρή (.70). Άρα η ασυμφωνία μπορεί να εξουδετερώσει την επίδραση των απαιτήσεων. Ακόμα υπάρχει το ενδεχόμενο οι συναισθηματικές απαιτήσεις που βίωσαν οι υπάλληλοι στα πλαίσια των συγκεκριμένων συναλλαγών να μην ήταν τόσο ισχυρές ώστε να επηρεάσουν τα επίπεδα εργασιακής ευεξίας των συμμετεχόντων. Μπορεί για παράδειγμα η συγκεκριμένη μέρα που δόθηκε το ερωτηματολόγιο, να μην είχε πολλές απαιτήσεις. Με βάση αυτά μπορεί να γίνει κατανοητό γιατί επιβεβαιώθηκε η υπόθεση της συναισθηματικής ασυμφωνίας και γιατί η υπόθεση των συναισθηματικών απαιτήσεων δεν επιβεβαιώθηκε.

7.2 ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΥΕΞΙΑ

Πέρα από τις συναισθηματικές απαιτήσεις και την συναισθηματική ασυμφωνία, εξετάστηκαν στην παρούσα μελέτη τα ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση. Ο κάθε άνθρωπος έχει τη δική του προσωπικότητα και ήταν αναμενόμενο σε μια τράπεζα να δουλεύουν άτομα με διαφορετικά χαρακτηριστικά. Στην

συγκεκριμένη μελέτη εξετάστηκαν η αισιοδοξία, η αυτεπάρκεια, ο νευρωτισμός και η εξωστρέφεια γιατί αυτά τα χαρακτηριστικά σύμφωνα με προηγούμενες έρευνες σχετίζονται με την εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική εξουθένωση (Kim, Shin, & Swanger, 2009. Langelaan, Bakker, Van Doornen, & Schaufeli, 2006). Με βάση την προηγούμενη βιβλιογραφία ήταν αναμενόμενο να βρούμε θετική σχέση με την αισιοδοξία, την αυτεπάρκεια, την εξωστρέφεια και την εργασιακή δέσμευση (Deary et al., 1996. Hills & Norvell, 1991. LePine, LePine, & Jackson, 2004. Lingard, 2003 & Zellars et al., 2000). Ο νευρωτισμός ήταν αναμενόμενο να σχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση (Buhler & Land, 2003). Στην έρευνα που έγινε αποδείχθηκε ότι υπάρχει θετική σχέση ανάμεσα στην αυτεπάρκεια και στην εργασιακή δέσμευση. Αυτό το αποτέλεσμα ήταν κάτι αναμενόμενο σύμφωνα με τη θεωρία που λέει ότι άτομα με αυτεπάρκεια είναι άτομα έχουν στόχους, οι φιλοδοξίες, τα εμπόδια που βρίσκουν στην εργασία τους τα βλέπουν ως προκλήσεις και είναι έτοιμοι να αρπάξουν ευκαιρίες που υπάρχουν στο εργασιακό τους περιβάλλον. Αυτά τα άτομα έχουν λίγο άγχος και μπορούν να συνδεθούν θετικά με την εργασία τους (Bandura, 1995.1997). Άρα, στην συγκεκριμένη μελέτη, καμία από αυτές τις σχέσεις εκτός της αυτεπάρκειας και της εργασιακής δέσμευσης δεν επιβεβαιώθηκε.

Αυτό φέρει κάποιο προβληματισμό γιατί τα αποτελέσματα δεν ήταν τα αναμενόμενα. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορεί να επηρέασαν το αποτέλεσμα. Ίσως το ότι το δείγμα ήταν πολύ μικρό και για αυτό δεν βγήκαν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Υπάρχει όμως και η άλλη εξήγηση ότι για την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση πολύ σημαντικό ρόλο έχει ο ρόλος του πελάτη καθώς και η αλληλεπίδραση που θα έχουν εκείνη τη στιγμή. Μπορεί δηλαδή το άτομο ως προσωπικότητα να είναι πολύ αισιόδοξο και εξωστρεφές αλλά στην αλληλεπίδραση των πέντε λεπτών που θα έχει με τον πελάτη, αυτά τα χαρακτηριστικά να μην παίζουν κάποιο ρόλο.

7.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ

Στην παρούσα έρευνα έγινε μια προσπάθεια να εξεταστούν τα ατομικά χαρακτηριστικά, η συναισθηματική ασυμφωνία και οι συναισθηματικές απαιτήσεις σε σχέση με την εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική εξουθένωση. Ένα

πλεονέκτημα της έρευνας πολύ σημαντικό είναι ότι οι υποθέσεις της έρευνας εξετάστηκαν με τη μέθοδο του ημερολογίου. Εξετάστηκαν πέντε αλληλεπιδράσεις των εργαζομένων με πελάτες, κατά τη διάρκεια μιας εργασιακής μέρας. Αυτό ήταν πολύ μεγάλο πλεονέκτημα καθώς μετρήθηκαν τα γεγονότα με χρονική αλληλουχία, δηλαδή έγιναν στιγμιαίες μετρήσεις και το κάθε περιστατικό εξετάστηκε ως ξεχωριστό. Με αυτό το τρόπο εξετάστηκε σε ποιες στιγμές κατά τη διάρκεια της ημέρας οι τραπεζικοί υπάλληλοι βίωσαν συναισθηματική ασυμφωνία και σε ποιες όχι. Ένα μειονέκτημα της έρευνας ήταν ότι το δείγμα ήταν πάρα πολύ μικρό. Μελλοντικές έρευνες πρέπει να προσπαθήσουν να επανεξετάσουν τις υποθέσεις της παρούσας έρευνας με μεγαλύτερους πληθυσμούς. Επίσης, ζητήθηκε από τους υπαλλήλους να περιγράψουν τις 5 πρώτες συναλλαγές και όχι όλες που έγιναν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Αυτό σημαίνει ότι οι 5 πρώτες συναλλαγές, μπορεί να μην περιλάμβαναν τις υπό μελέτη μεταβλητές της συναισθηματικής ασυμφωνίας και των συναισθηματικών απαιτήσεων.

Η παρούσα έρευνα δεν επιβεβαίωσε τις πιο πολλές υποθέσεις που συζητήθηκαν στην αρχή. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να γίνουν σε πολύ μεγαλύτερο δείγμα και όχι μόνο σε τραπεζικούς υπαλλήλους αλλά και σε άλλες επιχειρήσεις. Επίσης το ερωτηματολόγιο ήταν πολύ μεγάλο και αυτό ίσως να κούρασε τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Στο μέλλον θα μπορούσε να δοθεί ένα πιο μικρό ερωτηματολόγιο, ούτως ώστε οι υπάλληλοι να μπορούν να το συμπληρώσουν χωρίς να βαριούνται.

7.4 ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Σε πρακτικό επίπεδο, η συγκεκριμένη έρευνα είχε σκοπό να δείξει ότι υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την εργασιακή ευεξία. Θα μπορούσαν να γίνουν κάποιες προτάσεις ώστε, οι υποθέσεις που επιβεβαιώθηκαν να μην δημιουργούν επαγγελματική εξουθένωση. Η συναισθηματική ασυμφωνία ήταν μια υπόθεση η οποία επιβεβαιώθηκε και έχει πολύ σημαντική επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα μπορούσαν να εκπαιδευτούν στη διαχείριση συναισθηματικών αλληλεπιδράσεων. Η διαχείριση των συναισθηματικών αλληλεπιδράσεων θα μπορούσε να γίνει με κάποια σεμινάρια από

τους οργανισμούς. Σε αυτά τα σεμινάρια οι υπεύθυνοι θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους εργαζόμενους με διάφορους τρόπους να ελέγχουν τα συναισθήματα τους, καθώς επίσης να τους βοηθήσουν να σκέφτονται ήρεμα και να κάνουν εσωτερικές σκέψεις. Δηλαδή να γίνουν κάποια σεμινάρια όπου οι εργαζόμενοι θα μπορούν να μάθουν να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους. Οι εργαζόμενοι που έχουν δουλέψει την διαχείριση συναισθημάτων τους, ήταν πιο αποτελεσματικοί στην εργασία τους και δεν είχαν επαγγελματική εξουθένωση (Brotheridge & Lee, 1998). Επίσης θα μπορούσαν να εκπαιδευτούν στον τρόπο εξυπηρέτησης της πελατείας, καθώς και η κατανομή των εργασιών να γίνεται με δίκαιο τρόπο. Με αυτό τον τρόπο θα μπορούν να δεσμευτούν καλύτερα στην εργασία τους.

7.5 ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Συμπερασματικά, καταλήγει κανείς πως υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την επαγγελματική ευεξία. Στην παρούσα μελέτη η συναισθηματική ασυμφωνία, ήταν ένας σημαντικός παράγοντας για την εργασιακή ευεξία. Η παρούσα έρευνα συμβάλλει στην επιβεβαίωση της σημαντικότητας της συναισθηματικής ασυμφωνίας για την επαγγελματική εξουθένωση, που υπήρχε ως τώρα στη βιβλιογραφία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 170–180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands - Resources model to predict burnout and job performance. *Human Resource Management*, 4, 83-104.
- Barger, P., & Grandey, A. (2006). Service with a smile” and encounter satisfaction: Emotional contagion and appraisal mechanisms. *Academy of Management Journal*, 49, 1229–1238.
- Bakker, A. B., Hakanen, J, Demerouti, E., & Xanthopoulou D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 2, 274 –284.
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management* , 13, 423– 444.
- Bakker, A. B., Heuven, E., Schaufeli, W.B., & Huisma, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222–235.
- Bakker, A. B., Van Der zee K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146, 31-50.
- Bolger, N., Davis, A., & Rafaeli, E. (2003). Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology*, 54, 579-616.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.

- De Jonge, J., Soderfeldt, M., Dormann, C., & Schaufeli, W. (2004). Quantitative versus emotional demands among Swedish human service employees: Moderating effects of job control and social support. *International Journal of Stress Management, 1*, 21-40.
- Dyson, F., & Washington, (2006). The relationship between optimism and work-family enrichment and their influence on psychological well-being.
- Hakanen, J., Schaufeli, W. B., & Bakker A. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*, 495 – 513.
- Hayes, C. T., & Weathington, B.L. (2007). Optimism stress, life satisfaction, and job burnout in restaurant managers. *The Journal of Psychology, 6*, 565 – 579.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology, 3*, 530 –54.
- Kim, H. J., Shin, K.H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management, 28*, 96-104.
- Kristof-Brown, A., Barrick, M. R., & Steven, C.K. (2005). When opposites attract: A multi-sample demonstration of complementary person-team fit on extraversion. *Journal of Personality*
- Langelaan, S., Bakker, A. B., Lorenz J.P., Van Doornen, L.J.P., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences, 40*, 521–532.
- Lingris, N. (2008). Αυτεπάρκεια. Ανακτήθηκε 16 Ιουλίου 2008, από ιστοσελίδα http://www.proz.com/kudoz/greek_to_english/education_pedagogy/271452_1%CE%B1%CF%85%CF%84%CE%B5%CF%80%CE%AC%CF%81%CE%BA%CE%B5%CE%B9%CE%B1.html
- Lloret, S., González-Romá, V., Schaufeli, W.B., & Bakker, A. B. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior, 68*, 165–174.

- Μαλικιώση – Λοΐζου, Μ. (1998). *Συμβουλευτική ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology, 3*, 498–512.
- May, D. R., Gilson, R.L., & Harter, L.M (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77*, 11-37.
- Montgomery, A. J., Panagopoulou, E., De Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology, 1*, 36 -51.
- Schaufeli, W. B., & Bakker A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 293–315.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T.W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology. An International review, 2*, 173–203.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2007). Dimensions of teacher self-efficacy and relations with strain factors, perceived collective teacher efficacy, and teacher burnout. *Journal of Educational Psychology, 3*, 611-625.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources and work engagement. *Journal of Vocational Behavior, 74*, 235–244.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*, 237–268.