ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Επίδραση των Πηγών Κοινωνικής Στήριξης στην Επαγγελματική Εξουθένωση και την Ικανοποίηση από την Εργασία.

Επιμέλεια:
Τζήμα Γεωργία
Α. Μ. : 1226

Επιβλέπων Καθηγητής:
Καφέτσιος, Κ., Ph.D.

Ρέθυμνο 2005

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαια *Σελίδες*

Εισαγωγή **1**

1. Το Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης(BURNOUT) **3**

1.1 Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης **5**

1.2 Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης **7**

1.3 Αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης **8**

1.4 Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης **10**

2. Επαγγελματική ικανοποίηση **10**

2.1 Θεωρίες επαγγελματικής ικανοποίησης **12**

2.2 Δημογραφικοί παράγοντες και επαγγελματική ικανοποίηση **16**

2.3 Πηγές επαγγελματικής ικανοποίησης **17**

2.4 Επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής δυσαρέσκειας **19**

3. Κοινωνική στήριξη **21**

3.1 Πηγές κοινωνικής στήριξης **23**

3.2 Σχέση κοινωνικής στήριξης με επαγγελματική εξουθένωση και με επαγγελματική ικανοποίηση **24**

4. Υποθέσεις **26**

5. Μεθοδολογία **28**

6. Αποτελέσματα **32**

7. Συζήτηση **39**

Βιβλιογραφία **45**

Η επίδραση των Πηγών Κοινωνικής Στήριξης στην επαγγελματική εξουθένωση και την ικανοποίηση από την εργασία.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το άγχος και η μη ικανοποίηση στο χώρο εργασίας αποτελεί πρόβλημα σημαντικών διαστάσεων: θεωρείται ότι έχει επηρεαστεί από αυτό η υγεία του 48% των ευρωπαίων εργαζομένων. Αποτελεί εμπόδιο και στο ίδιο το άτομο και στην επιχείρηση, αλλά και στην κοινωνία ως σύνολο. Είναι μια απειλή για την υγεία, την ευημερία και την ανάπτυξη (Kompier & Levi, 1995). Στην παρούσα εργασία θα καταπιαστούμε με αυτό το θέμα, δηλαδή, με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) την ικανοποίηση από την εργασία, αλλά και τη σημασία της κοινωνικής στήριξης σε συνάρτηση με τα δύο παραπάνω.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) και της ικανοποίησης από την εργασία απασχόλησε τους κοινωνικούς ψυχολόγους από τις αρχές της δεκαετίας του ’80 και εξακολουθεί να τους απασχολεί, καθώς η επιρροή τους στο εργασιακό περιβάλλον είναι πολύ σημαντική. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός πως το εργασιακό άγχος κοστίζει στα κράτη-μέλη περί τα 20 δισεκατομμύρια ευρώ το χρόνο, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1999) ποσό που αντιστοιχεί στο 3-4% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος των κρατών-μελών (Καφέτσιος Κ., 2004). Πιο συγκεκριμένα, οι εργασιακές μέρες που χάνονται στη Μεγάλη Βρετανία, λόγω καρδιακών επεισοδίων ανέρχονται σε 31.000 (1993) λόγω νευρώσεων ανέρχονται σε 27.380 (1993) και λόγω ψυχώσεων σε 10.351 (1993) (Καφέτσιος Κ., 2004). Σίγουρα το πρόβλημα δεν απασχολεί μόνο την Ευρώπη, καθώς στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής χάνονται περίπου 200 δισεκατομμύρια δολάρια, λόγω έλλειψης παραγωγικότητας των εργαζομένων, λόγω απουσιών τους και λόγω ιατρικών εξόδων, εξαιτίας του εργασιακού τους άγχους (Akroyd D. et al., 2002). Από όλα τα παραπάνω είναι φανερό, γιατί ακόμα μετά από τόσα χρόνια, οι κοινωνικοί ψυχολόγοι εξακολουθούν να απασχολούνται με το σύνδρομο burnout και την ικανοποίηση από την εργασία.

Πιο συγκεκριμένα, στην παρούσα εργασία θα κάνουμε μια προσπάθεια να περιγράψουμε στην αρχή το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και τα χαρακτηριστικά της επαγγελματικής ικανοποίησης και στην συνέχεια θα κάνουμε αναφορά στις πηγές της κοινωνικής στήριξης και θα παραθέσουμε έρευνες που έχουν γίνει και δείχνουν πως ο ρόλος

της κοινωνικής στήριξης από το οικογενειακό και εργασιακό περιβάλλον μπορεί να μειώσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και να αυξήσει τα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία. Επίσης, θα μελετήσουμε αν οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι από την εργασία βιώνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα από αυτούς που δεν είναι ικανοποιημένοι. Τέλος, θα μελετηθούν διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα και στους εργαζόμενους με περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας από αυτούς που έχουν λιγότερα.

1. ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (BURNOUT)

Ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» («burnout») εμφανίστηκε για πρώτη φορά στη βιβλιογραφία το 1974, όταν ο Freudenberger περιέγραψε ένα σύνολο συμπτωμάτων υπερκόπωσης που παρα-τήρησε σε εθελοντές και επαγγελματίες, οι οποίοι παρείχαν υπηρεσίες στο χώρο της ψυχικής υγείας. Σύντομα ένας σημαντικός αριθμός επιστημόνων άρχισε να μελετά το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, χωρίς όμως να καταλήγει σε έναν ορισμό κοινά αποδεκτό από όλους (Αναγνωστόπουλος Φ.-Παπαδάτου Δ., 1992). Ένας από τους ευρύτερα αποδεκτούς ορισμούς της επαγγελματικής εξουθένωσης διατυπώθηκε από την Maslach (1982) η οποία περιέγραψε το φαινόμενο ως σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης που αναπτύσσεται σε όσους έρχονται σε επαγγελματική σχέση με άλλους ανθρώπους. Ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον του και τα θετικά συναισθήματα που είχε προς τους ασθενείς ή πελάτες, παύει να είναι ικανο-ποιημένος από την εργασία και απόδοσή του και αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του. Η επαγγελματική εξουθένωση δεν αποτελεί μονάχα μια συναισθηματική αντίδραση του εργαζόμενου στο αυξημένο στρες που βιώνει στο χώρο εργασίας, αλλά εμπεριέχει και έναν αναποτελεσματικό μηχανισμό άμυνας, καθώς ο επαγγελματίας «αποστασιοποιείται» από τους ασθενείς ή πελάτες του, σε μία προσπάθεια να διατηρήσει τη δουλειά του χωρίς φαινομενικά να επηρεάζεται από τις σχέσεις που αναπτύσσει μέσα σε αυτήν. Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν εμφανίζεται ξαφνικά, ούτε οφείλεται σε κάποιο μεμονωμένο γεγονός που προκαλεί υπερβολικό στρες. Αντίθετα, θεωρείται το αποτέλεσμα χρόνιου συσσωρευμένου στρες που κατακλύζει τον εργαζόμενο, ο οποίος νιώθει ότι τα ψυχικά του αποθέματα δεν επαρκούν για να αντεπεξέλθουν στην πίεση του εργασιακού χώρου (Muldary, 1983).

Αρχικά, θεωρήθηκε το σύνδρομο ότι εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που η εργασία τους συνεπάγεται προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα (γιατροί, νοσηλευτές, εκπαιδευτικοί). Ακολούθως, η διερεύνηση του συνδρόμου επεκτάθηκε και σε άλλα επαγγέλματα (Golembiewski, Muzenrider and Stevenson, 1986, Shirom, 1989, Cordes and Dougherty, 1983-Lee and Ashforth, 1993). Από τη φύση τους μερικά επαγγέλματα είναι περισσότερο αγχογόνα από άλλα. Ιδιαίτερα αγχογόνα είναι τα επαγγέλματα εκείνα που συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατό να

έχουν σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω επαγγέλματα ως ιδιαίτερα αγχογόνα (Cooper, Cooper and Eaker, 1988).

1. Επαγγέλματα ένστολα: αστυνομικοί, κυβερνήτες αεροσκαφών, φύλακες σε σωφρονιστικά ιδρύματα.
2. Καλλιτεχνικά επαγγέλματα: δημοσιογράφοι, ηθοποιοί, παρουσιαστές ραδιοφώνου και τηλεόρασης, κινηματογραφιστές.
3. Επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου: διαφημιστές, διευθυντές προσωπικού.
4. Επαγγέλματα παραγωγής και κατασκευών: ανθρακωρύχοι, κτίστες.
5. Επαγγέλματα υγείας: οδοντίατροι, γιατροί (ιδιαίτερα χειρούργοι) νοσοκόμες.
6. Επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών: δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί (Πανταζοπούλου-Φωτεινέα Α., 2003).

Έρευνες έχουν δείξει πως σε «κοινωνικά» επαγγέλματα ο βαθμός αποχώρησης είναι σχεδόν διπλάσιος από το μέσο όρο (25-30%) ενώ στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής το ετήσιο ρίσκο των αυτοκτονιών των γιατρών ήταν σημαντικά υψηλότερο από εκείνο των δικηγόρων και των αρχιτεκτόνων και διπλάσιο από εκείνο (Καφέτσιος, 2004). Σε έρευνα που έγινε στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής σε δείγμα 8.600 θεραπευτών ακτινοβολίας σε ογκολογικά κέντρα (Duane Akroyd, Amy Caison & Robert Adams, 2002) το 47% εμφάνισε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, σε έρευνα που έλαβαν μέρος εργαζόμενοι, κυρίως, σε παραγωγικά επαγγέλματα (Δεμερούτη, Ευαγγ., 1996) εμφανίστηκαν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, γεγονός που υποδεικνύουν πως το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης βιώνεται και από εργαζόμενους, τα καθήκοντα των οποίων έχουν σχέση με την παραγωγή, καθώς και με υψηλές απαιτήσεις προσοχής και ελέγχου, και τα οποία δεν περιλαμβάνουν επαφή με πελάτες ή ασθενείς. Η επαγγελματική εξουθένωση πλέον δεν είναι μόνο απομάκρυνση και αποπροσωποποίηση από τους αποδέκτες των κοινωνικών υπηρεσιών, εξάντληση και μειωμένη προσωπική επίτευξη˙ είναι απομάκρυνση από το περιεχόμενο και το αντικείμενο της εργασίας.

Όσον αφορά το φύλο, κάποιοι ερευνητές δε διέκριναν κάποια διαφορά και υποστήριξαν πως δεν συσχετίζεται το φύλο με τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς δουλεύουν κάτω από τις ίδιες εργασιακές συνθήκες (Ross et al., 1989, Ursprung, 1986) ενώ άλλοι ερευνητές (Russell et al., 1987, Maslach & Jackson, 1985) ισχυρίζονται πως οι άνδρες τείνουν να έχουν

υψηλότερα επίπεδα burnout από τις γυναίκες. Βέβαια, υπάρχει και η τρίτη άποψη, πως οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους άνδρες (Kantas A. & Vassilaki E., 1997, Kruger et al., 1991, Wethington et al., 1987). Επιπλέον, οι άνδρες και οι γυναίκες εργαζόμενοι που είναι παντρεμένοι τείνουν να έχουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους ανύπαντρους συναδέλφους τους (Patterson G., 2003, Russell et al., 1987). Τέλος, η ηλικία φαίνεται πως δεν σχετίζεται καθόλου με την επαγγελματική εξουθένωση (Keener et al., 1986) ενώ κάποιοι άλλοι μελετητές (Antoniou & Polycroni, 2000) υποστηρίζουν πως υπάρχει αντιστρόφως ανάλογη συσχέτιση μεταξύ των δύο, δηλαδή, ότι τα άτομα που έχουν περισσότερα χρόνια προϋπηρεσία βιώνουν μικρότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

1.1 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Σύμφωνα με τη Maslach, της οποίας το όνομα εδώ και χρόνια έχει συνδεθεί με τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, πρόκειται για σύνδρομο που αποτελείται από τρεις επιμέρους διαστάσεις: τη συναισθηματική εξάντληση, την απο-προσωποποίηση και το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης (Maslach & Jackson, 1986). Ειδικότερα:

♦ Η *συναισθηματική εξάντληση* (*emotional exhaustion*) αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μην μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών του. ένα κοινό σύμπτωμα είναι να βλέπει το άτομο με δέος την προοπτική ότι την επόμενη μέρα θα πρέπει να πάει ξανά στη δουλειά του.

♦ Η *αποπροσωποποίηση* (*depersonalization*) αναφέρεται στην αρνητική, και πολλές φορές κυνική αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών του, οι οποίοι πολλές φορές αντιμετωπίζονται σαν αντικείμενα. Κλασικά παραδείγματα είναι, όταν γίνεται αναφορά στους ασθενείς με την ονομασία της ασθένειάς του και όχι με άλλον τρόπο (π.χ. η «σκωληκοειδίτις» στο δωμάτιο 15) ή τα διαλείμματα και οι συζητήσεις την ώρα που κάποιοι περιμένουν με αγωνία. Ο γραφειοκράτης που χάνει την ουσία και ταλαιπωρεί κάποιον ψάχνοντας τα ψιλά γράμματα των κανονισμών δείχνει σημάδια αποπροσωποποίησης.

♦ Η *μειωμένη προσωπική επίτευξη* αναφέρεται στην τάση του ατόμου που πάσχει από το σύνδρομο, να κάνει αρνητική αξιολόγηση του εαυτού, ιδίως, όσον αφορά τη δουλειά του με τους αποδέκτες των υπηρεσιών του και σε ένα γενικότερο αίσθημα δυστυχίας και δυσαρέσκειας, όσον αφορά τα αποτελέσματα της εργασίας του (Κάντας Α., 1995).

Η επαγγελματική εξουθένωση, επομένως, αναφέρεται σε τρία διαφορετικά πράγματα που συνυπάρχουν σε ορισμένο βαθμό. Από την αρχή ετέθη το ερώτημα ποια από τις τρεις διαστάσεις προηγείται χρονικά και ποιες ακολουθούν και με ποια σειρά. Σύμφωνα με τη Maslach, οι πρώτες ενδείξεις εκδηλώνονται με τη συναισθηματική εξάντληση του εργαζόμενου που νιώθει ότι πλέον δεν έχει ψυχική ενέργεια, για να επενδύσει στη δουλειά του. Σε δεύτερο στάδιο αναπτύσσει μια απόμακρη και απρόσωπη σχέση με τους ασθενείς ή τους πελάτες, για να προστατευτεί από το αυξημένο στρες που βιώνει και τέλος, σε τρίτο στάδιο, μη νιώθοντας ικανοποιημένος από την απόδοσή του, παραιτείται από κάθε προσπάθεια αλλαγής της υπάρχουσας κατάστασης (Αναγνωστόπουλος Φ.-Παπαδάτου Δ., 1992). Υπάρχει όμως και μία άλλη άποψη, σύμφωνα με την οποία, προηγείται η αποπροσωποποίηση που είναι απαραίτητος αμυντικός μηχανισμός, και αν αυτή υπερβεί κάποια όρια, οδηγεί σε μειωμένη επίδοση και σε αίσθημα αποτυχίας που με τη σειρά τους οδηγούν σε συναισθηματική εξάντληση (Golembiewski et al., 1986). Παρ' όλες τις διαφορές που υπάρχουν σε αυτές τις δύο απόψεις, υπάρχουν και κάποιες ομοιότητες. Και τα δύο μοντέλα δέχονται πως το burnout είναι μια αναπτυξιακή διαδικασία όπου κάθε διάστασή του παρουσιάζει ένα στάδιο «κλειδί» για τη μέθοδο και επιπλέον, συμφωνούν πως η μειωμένη προσωπική επίτευξη προέρχεται από την αποπροσωποποίηση (Lee R. & Ashforth B., 1993).

1.2 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Τα κυριότερα συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης εντάσσονται σε τρεις κατηγορίες: σε φυσικο-σωματικό επίπεδο, σε αλλαγές συμπεριφοράς και απόδοσης στην εργασία.

Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν αντίκτυπο στο σωματικό επίπεδο, καθώς ο εργαζόμενος παρουσιάζει συχνούς πονοκεφάλους, ζαλάδες, χάσιμο βάρους, αϋπνίες, αυξημένη μυϊκή υπερένταση, σωματική εξάντληση και συχνά κρυώματα.

Επίσης, υπάρχουν σημάδια αλλαγής συμπεριφοράς του εργαζομένου. Ο εργαζόμενος παρουσιάζει συχνή αλλαγή διάθεσης, αυξημένη ευερεθιστότητα, χαμηλή ανεκτικότητα στο στρες, απροθυμία, καχυποψία απέναντι στους άλλους και ενδεικτικό είναι πως καταφεύγει σε υψηλότερη κατανάλωση αλκοόλ, ναρκωτικά και κάπνισμα.

Τέλος, ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζονται και στον τομέα απόδοσης στην εργασία. Ο εργαζόμενος χάνει την αποτελεσματικότητά του, ξοδεύει δηλαδή περισσότερο χρόνο δουλεύοντας, αλλά με λιγότερη αποδοτικότητα, χάνει το ενδιαφέρον του για την εργασία, παρουσιάζει δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης, με αποτέλεσμα να ξεχνά εύκολα, να μην παρατηρεί τις λεπτομέρειες και να είναι επιρρεπής σε εσφαλμένες εκτιμήσεις, απροσεξίες. Συχνά απουσιάζει ή αργοπορεί στη δουλειά του και νιώθει μια τάση φυγής και ονειροπόλησης (Furnham A., 1997).

1.3 ΑΙΤΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα που επιδιώκουν να εξηγήσουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναζητούν τα αίτια στη δυναμική αλληλεπίδραση, μεταξύ ατόμου και περι-βάλλοντος (Cox, 1978, Harrison 1978, Vachon, 1987, Cooper & Baglioni 1988). Πιο συγκεκριμένα, οι παρακάτω παράγοντες έχουν βρεθεί ότι συντείνουν στη δημιουργία αισθήματος επαγγελματικής εξουθένωσης:

- *Χαρακτηριστικά της εργασία και του εργασιακού ρόλου*. Η αμφισημία των ρόλων (όταν δηλαδή οι υποχρεώσεις και οι απαιτήσεις της εργασίας του εργαζόμενου δεν είναι ξεκάθαρες) ο φόρτος εργασίας και η πίεση του χρόνου (όταν δηλαδή ο εργαζόμενος πιέζεται υπερβολικά και αισθάνεται πως δεν μπορεί να διεκπεραιώσει την εργασία στον απαιτούμενο χρόνο) η έλλειψη αυτονομίας (όταν δηλαδή στις υποχρεώσεις του εργαζομένου επεμβαίνουν και άλλοι συνάδελφοί του) έχουν αποδειχθεί πως προκαλούν στον εργαζόμενο υπερβολικό άγχος, θυμό και κατάθλιψη (Rahim & Psenicka, 1996).
- *Η φιλοσοφία της εργασίας*. Όταν η φιλοσοφία της εργασίας του οργανισμού είναι αντίθετη προς τις προσωπικές, ηθικές αξίες του εργαζόμενου, τότε ο εργαζόμενος κάνει κάτι που δεν τον βρίσκει σύμφωνο, γεγονός που το προκαλεί περισσότερο άγχος (Lovelace & Rosen, 1996).

- *Η φύση της εργασίας*. Όταν ο εργαζόμενος δεν χρησιμοποιεί τις ικανότητές του, τις γνώσεις του, τις αξίες του, τις προσδοκίες του, για να διεκπεραιώσει την εργασία του ή το αντίθετο, όταν αισθάνεται πως οι γνώσεις του και οι ικανότητές του δεν είναι αρκετές, για να ανταποκριθεί τις απαιτήσεις της εργασίας, τότε αισθάνεται υπερβολικό άγχος και χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση (Bretz Judge, 1994).
- *Περιβάλλον εργασίας*. Το περιβάλλον, στο οποίο εργάζεται ο εργαζόμενος, μπορεί να του προκαλέσει επιπλέον άγχος. Για παράδειγμα, ο θόρυβος στο χώρο εργασίας μπορεί να προκαλέσει άγχος, καθώς έρευνες έχουν δείξει πως υψηλά επίπεδα θορύβου μπορούν να αυξήσουν την πίεση του αίματος (Evans Hygge & Bullinger, 1995) και να αυξήσουν τις ασθένειες στους εργαζόμενους (Cohen, 1972).
- *Σχέσεις με συναδέλφους*. Η σχέση με τους συναδέλφους είναι πάρα πολύ σημαντική, καθώς όταν αυτή δεν είναι ιδιαίτερα καλή, τότε αυξάνονται τα επίπεδα άγχους στον εργαζόμενο. Μάλιστα, σε έρευνα που έγινε σε 15.000 εργαζόμενος βρέθηκε πως το στρες που προκλήθηκε από τις κακές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας οδήγησε σε έναν μεγάλο αριθμό ψυχιατρικών προβλημάτων (Romanov, Appelberg, Honkasalo & Koskenvuo, 1996).
- *Ατομικά χαρακτηριστικά*. Κάποιες διαστάσεις της προσωπικότητας έχει βρεθεί ότι έχουν σχέση με το επαγγελματικό άγχος. Ανα-φέρεται συχνά η διάκριση, μεταξύ προσωπικότητας τύπου Α και τύπου Β (Friedman & Raseman, 1974). Η προσωπικότητα τύπου Α ονομάστηκε και «προσωπικότητα επιρρεπής στη στεφανιαία νόσο», επειδή διαπιστώθηκε ότι πολλοί πάσχοντες από το καρδιακό αυτό νόσημα, εμφανίζουν ορισμένα κοινά στοιχεία στη συμπεριφορά τους: είναι ανταγωνιστικοί, επιθετικοί και επιδιώκουν υψηλού επιπέδου επιτεύγματα. Μια άλλη διάσταση της προσωπικότητας είναι αυτή που η Kobasa απεκάλεσε «σκληρότητα» ή «ανθεκτικότητα» (Maddi & Kobasa, 1984). Πρόκειται για τη δυνατότητα που έχουν ορισμένοι άνθρωποι να μένουν ανεπηρέαστοι από την επίδραση των αγχογόνων καταστάσεων. Υποτίθεται ότι αυτό το χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, εμπεριέχει τρία επιμέρους συνθετικά στοιχεία: την αφοσίωση, τον έλεγχο και την πρόκληση. Πιο ευπρόσβλητα στην επαγγελματική εξουθένωση είναι τα άτομα που έχουν σε υψηλό βαθμό συμπεριφορά τύπου Α και σε χαμηλό βαθμό «σκληρότητα» ή «ανθεκτικότητα» (Κάντας Α., 1995). Μια άλλη διάσταση της προσωπικότητας που συνδέεται με το πώς τα άτομα αντιδρούν στις αγχογόνες

καταστάσεις, είναι αυτή που ονομάζεται η «εσωτερική έδρα ελέγχου» και η «εξωτερική έδρα ελέγχου». Αυτοί που έχουν εσωτερική έδρα ελέγχου πιστεύουν ότι έχουν έλεγχο σε όλα όσα τους συμβαίνουν, παρουσιάζουν περισσότερα επιτεύγματα και λιγότερο άγχος. Αντίθετα, αυτοί που έχουν εξωτερική έδρα ελέγχου πιστεύουν πως η αντιμετώπιση των αγχογόνων καταστάσεων είναι πέρα από τις δικές τους δυνατότητες, περιορίζονται στο να υπομένουν τις συνέπειές τους και για αυτό, παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα άγχους (Aamodt M. & Raynes B., 2001).

1.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Μπορούμε να διακρίνουμε τριών ειδών επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993):

❖ *Στην ψυχική και σωματική υγεία.* Τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν συχνά χαμηλό-τερο αυτοσυναίσθημα, κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, αϋπνίες, πονοκεφάλους, αίσθημα σωματικής κόπωσης, γαστρεντερικά προβλήματα και συχνή χρήση ναρκωτικών και αλκοόλ.

❖ *Στις διαπροσωπικές σχέσεις.* Τα άτομα με υψηλά επίπεδα burnout είναι πιθανό να παρουσιάζουν επιδείνωση στις οικογενειακές και κοινωνικές σχέσεις ή στις σχέσεις του με τους συναδέλφους τους στο χώρο εργασίας.

Στην εργασιακή συμπεριφορά. Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν μεγαλύτερο βαθμό δυσαρέσκειας προς την εργασία τους, μεγαλύτερο αριθμό απουσιών και μεγαλύτερη τάση για αλλαγή εργασίας ή επαγγέλματος (Πανταζοπούλου-Φωτεινέα Α., 2003) (βλ. Σχεδιάγραμμα 1 του Παραρτήματος).

2. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί παραδοσιακά μια μεγάλη σημασία για τους κοινωνικούς επιστήμονες, αναφορικά με τα προβλήματα εργασίας σε μια βιομηχανική κοινωνία (Kalleberg A., 1977). Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί, επιπλέον, ένα από τα κεντρικά θέματα στην οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία, γιατί θεωρείται ότι έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και, σε πολλές περιπτώσεις, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό (Κάντας Α., 1998).

Έχει παρατηρηθεί πως την τελευταία δεκαετία, το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση άρχισε να ατονεί και το φαινόμενο αυτό μπορεί να εξηγηθεί με διάφορους τρόπους. Πρώτον, η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με άλλες συμπεριφορικές μεταβλητές στο χώρο εργασίας –και ιδιαίτερα με την αποδοτικότητα– δεν είναι τόσο απλή και άμεση, όσο αρχικά υπέθεσαν. Αν λάβουμε υπόψη ότι ένα μεγάλο μέρος της έρευνας στην οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία κινείται σε θέματα, που μπορούν να έχουν άμεσες εφαρμογές στο χώρο εργασίας και κυρίως σε θέματα που θα προσελκύσουν την προσοχή του εργοδοτικού χώρου, θα κατανοήσουμε αμέσως το πρόβλημα που δημιουργήθηκε με το θέμα της επαγγελματικής ικανοποίησης: η διερεύνησή της δε φαινόταν να έχει άμεσο αντίκρισμα στην παραγωγικότητα, που ήταν και το κύριο μέλημα των επιχειρήσεων. Ένα δεύτερο σημείο που πρέπει να ληφθεί υπόψη, έχει να κάνει με τις νέες συνθήκες που άρχισαν να επικρατούν στο χώρο απασχόλησης από οικονομική πλευρά. Η αύξηση της ανεργίας και η οικονομική ύφεση που ακολούθησε, δεν άφηναν περιθώρια για «πολυτελείς» θεωρητικές ενασχολήσεις, όταν το κύριο μέλημα του εργαζόμενου ήταν αρχικά να βρει δουλειά και στη συνέχεια να την κρατήσει, για να εξασφαλίζει τα προς το ζην. Για πολλούς, η επαγγελματική ικανοποίηση έφτασε να είναι αυτό και μόνο το γεγονός ότι έχουν δουλειά. Παράλληλα, η ύπαρξη πλεονάζοντος εργατικού δυναμικού πολλές φορές οδήγησε τους εργοδότες σε αδιαφορία, όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση ή την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού. Το τελικό αποτέλεσμα ήταν ότι το θέμα της επαγγελματικής ικανοποίησης έπαψε να είναι πρώτης προτεραιότητας (Κάντας Α., 1998).

Θα πρέπει να επισημάνουμε το γεγονός ότι, παράλληλα με τις αλλαγές που περιγράφηκαν πιο πάνω, παρατηρείται μια μετατόπιση του προβλήματος της επαγγελματικής ικανοποίησης από το παραγωγικό εργατικό δυναμικό, τους εργάτες παραγωγής, στα στελέχη διοίκησης και

σχεδιασμού. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε μείωση του ενδιαφέροντος για εργασία σε αυτούς από τους οποίους θεωρητικά και πρακτικά θα ανέμενε κανείς να μην υπάρχει τέτοιο πρόβλημα, λόγω καλύτερων μισθών και καλύτερων συνθηκών εργασίας. Φυσική συνέπεια ήταν το θέμα να τεθεί σε πιο γενικές και θεωρητικές βάσεις. Η νέα αυτή βάση διερεύνησης του θέματος δεν αναφέρεται στενά στην επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά στο νόημα της εργασίας και της σχόλης στη ζωή του ανθρώπου. Η βελτίωση των συνθηκών ζωής, η αύξηση του ελεύθερου χρόνου (διακοπές, Σαββατοκύριακα) η ευρύτερη δυνατότητα πρόσβασης σε καταναλωτικά και ψυχαγωγικά αγαθά, η ανάπτυξη της βιομηχανίας της ψυχαγωγίας, έφεραν ξανά στο προσκήνιο το θέμα του γιατί εργάζεται ο άνθρωπος κι αν η εργασία αποτελεί καταναγκασμό, δημιουργία ή απλώς το μέσο για ψυχαγωγία, διασκέδαση και αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου. Ο νέος προβληματισμός άρχισε να εμφανίζεται και σε παραδοσιακά «εργασιομανείς» λαούς (π.χ. Αμερικανούς, Γερμανούς, Ιάπωνες) όπου σε ορισμένες περιπτώσεις άτομα που κανονικά θα αναμένονταν να είναι αφοσιωμένα στην εργασία τους, άρχισαν να καλύπτουν τα πλεονεκτήματα του ελεύθερου χρόνου (Κάντας Α., 1998).

2.1 ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Είναι σημαντικό να έχουμε κάποια θεωρητική βάση για το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς επηρεάζει την κατανόησή μας του πώς οι επιπτώσεις και τα αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης λειτουργούν και πώς μπορούν πιθανώς να αξιοποιηθούν. Δυστυχώς, όμως, οι περισσότερες έρευνες έχουν γίνει χωρίς καμία αναφορά στη θεωρία (Argyle M., 1989).

α) Η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg: Ο Herzberg παρουσίασε μια ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων που στηριζόταν στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, της ικανοποίησης δηλαδή που αποκομίζει ο εργαζόμενος από την εργασία του. Ο Herzberg, μετά από έρευνες, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν δυο κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των ανθρώπων. Εκείνοι που προκαλούν ευνοϊκή στάση για εργασία και άλλοι που προκαλούν δυσμενή στάση, δηλαδή, αυτοί που προκαλούν ικανοποίηση και άλλοι που δημιουργούν δυσαρέσκεια. Στους πρώτους που καλούνται κίνητρα ή εσωτερικοί παράγοντες

περιλαμβάνονται η επιτυχία, η ανα-γνώριση, εσωτερικά χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας, η υπευθυνότητα και η εξέλιξη. Οι παράγοντες αυτοί φαίνεται ότι είναι ικανοί να έχουν θετικό αποτέλεσμα στην ικανοποίηση από την εργασία, που είναι πιθανό να καταλήξει και σε αύξηση στης αποδόσεως του ατόμου. Υποστηρίζεται, ότι, όταν οι ανωτέρω παράγοντες πέσουν κάτω από ένα ελάχιστο ανεκτό όριο, τότε δεν υπάρχει μεν ικανοποίηση, αλλά και η συμβολή τους στη δημιουργία δυσαρέσκειας είναι πολύ μικρή. Η πολιτική της επιχειρήσεως και η διοίκηση, οι συνθήκες εργασίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η αμοιβή, η θέση (status) και η σιγουριά αποτελούν τη δεύτερη κατηγορία παραγόντων. Ο Fr. Herzberg τους αποκαλεί παράγοντες υγιεινής. Δεν αποτελούν ουσιαστικό μέρος της εργασίας, αλλά έχουν σχέση με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες εκτελείται το έργο. Η χρήση του όρου υγιεινή γίνεται με την ιατρική της σημασία (προληπτική). Όσο υπάρχουν οι παράγοντες αυτοί, οι οποίοι δε συντελούν σε ανάπτυξη της ικανότητας για απόδοση, η κατάσταση θεωρείται ουδέτερη, όταν όμως λείψουν, δημιουργείται δυσαρέσκεια. Τα κίνητρα αναφέρονται στην ίδια την εργασία, ενώ οι παράγοντες υγιεινής στο περιβάλλον της εργασίας. Όταν πέσουν οι παράγοντες υγιεινής κάτω από τα επίπεδα, τα οποία ο εργαζόμενος θεωρεί ως ελάχιστα ανεκτά, τότε αρχίζει η δυσαρέσκεια. Στα επίπεδα αυτά ή επάνω από αυτά δεν υπάρχει ούτε δυσαρέσκεια, αλλά ούτε και ικανοποίηση. Η κατάσταση είναι ουδέτερη. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, τα ηγετικά στελέχη πρέπει να ενδιαφέρονται και για τις δύο κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν τις στάσεις και τη συμπεριφορά των εργαζομένων, τόσο για ό,τι τους ευχαριστεί, όσο και για ό,τι τους δυσαρεστεί. Σύμφωνα με τα υπάρχοντα στοιχεία, οι παραδοσιακές θεωρίες για τη σημασία των χρημάτων, των χρηματικών αμοιβών γενικότερα, των συνθηκών εργασίας και των άλλων παραγόντων υγιεινής σχετικά με την αύξηση της παραγωγικότητας, τη μείωση των απουσιών δεν είναι σωστές, κατά των K. Davis. Εκείνο που μπορούν να κάνουν οι παράγοντες αυτοί είναι να εξαλείψουν τη δυσαρέσκεια και να αποφύγουν προβλήματα, τα οποία όμως αποτελούν βασικούς παράγοντες για την περαιτέρω βελτίωση των στάσεων των εργαζομένων. Μόνο τα κίνητρα μπορούν να οδηγήσουν τους εργαζόμενους με σωστό τρόπο. Προηγουμένως όμως πρέπει να έχουν απομακρυνθεί από το εργασιακό περιβάλλον οι αιτίες που προκαλούν δυσαρέσκεια. Πρέπει ακόμη, σύμφωνα με την άποψη του εμπλουτισμού της εργασίας του Herzberg, να αυξηθούν τα κίνητρα που έχει η εργασία με την αύξηση της υπευθυνότητας και της αναγνωρίσεως των εργαζομένων, καθώς και των ευκαιριών για

ενδιαφέρουσα εργασία και για εξέλιξη (Θεοδωράτου Ε., 1998). Στο Σχεδιάγραμμα 2 του Παραρτήματος , παρουσιάζουμε τις σχέσεις που υπάρχουν, μεταξύ της θεωρίας κινήτρων-υγιεινής Herzberg και της πολύ γνωστής θεωρίας του Maslow για την ιεράρχηση των αναγκών.

β) Το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας: Παρόλο που δεν αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο στην επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά προσπαθεί να καλύψει όλες τις σχετικές με την εργασία συμπεριφορές (κίνητρα, απουσίες, ικανοποίηση, αποχώρηση, επίδοση) το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman & Oldham (1975, 1976, 1980) αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές προσφορές στη θεωρία σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά και τη γενικότερη συμπεριφορά στην εργασία. Το μοντέλο αποτελείται από τρεις βασικές διαστάσεις: (α) τα βασικά χαρακτηριστικά, (β) τις ψυχολογικές καταστάσεις και (γ) τα αποτελέσματα. Τα βασικά χαρακτηριστικά αναφέρονται σε ιδιότητες του έργου που οδηγούν σε κάποια ψυχολογική απόκριση από την πλευρά του ατόμου, η οποία με τη σειρά της θα οδηγήσει σε κάποια συγκεκριμένη εργασιακή συμπεριφορά, σε ένα από τα αποτελέσματα. Τρία από τα βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας οδηγούν στην πρώτη από τις ψυχολογικές καταστάσεις, τη βιωμένη σημασία της εργασίας που ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο ο εργαζόμενος βιώνει την εργασία του σαν κάτι που έχει νόημα και αξία. Το πρώτο από τα χαρακτηριστικά αυτά είναι η ποικιλία δεξιοτήτων που ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο απαιτούνται διαφορετικές δεξιότητες για την επιτέλεση του έργου, γιατί αυτό εμπεριέχει ποικιλία δραστηριοτήτων. Το δεύτερο χαρακτηριστικό είναι η ταυτότητα του έργου που ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο η δουλειά απαιτεί τη δημιουργία ενός ξεχωριστού και ολοκληρωμένου έργου. Το τρίτο χαρακτηριστικό είναι η σπουδαιότητα του έργου που ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο η εργασία έχει σημαντική επίπτωση στη ζωή και την εργασία άλλων ανθρώπων. Το τέταρτο χαρακτηριστικό είναι η αυτονομία που ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο η εργασία παρέχει ανεξαρτησία, ελευθερία και δυνατότητα να προγραμματίζει το ίδιο το άτομο την εργασία του και να καθορίζει τις μεθόδους που θα χρησιμοποιήσει. Η αυτονομία οδηγεί στην επόμενη ψυχολογική κατάσταση, τη βιωμένη υπευθυνότητα για τα αποτελέσματα της εργασίας που ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο το άτομο αισθάνεται προσωπικά υπεύθυνο και υπόλογο για τα αποτελέσματα της εργασίας του. Το

πέμπτο βασικό χαρακτηριστικό της εργασίας είναι η επανατροφοδότηση ή ανάδραση που αναφέρεται στο βαθμό που η επιτέλεση του έργου έχει ως αποτέλεσμα να έχει το άτομο άμεση και ξεκάθαρη γνώση και πληροφόρηση της αποτελεσματικότητας της επίδοσής του. Η ψυχολογική κατάσταση που συνδέεται με το χαρακτηριστικό αυτό ονομάζεται γνώση αποτελεσμάτων και ορίζεται ως ο βαθμός, στον οποίο ο εργαζόμενος γνωρίζει ή καταλαβαίνει, σε σταθερή βάση πόσο αποτελεσματικά κάνει την εργασία του. Οι ψυχολογικές καταστάσεις με τη σειρά τους θεωρείται ότι οδηγούν στα προσωπικά και εργασιακά αποτελέσματα που είναι: τα υψηλού επιπέδου εσωτερικά κίνητρα για εργασία, η υψηλής ποιότητας επίδοση στο έργο, η υψηλού επιπέδου ικανοποίηση με την εργασία και ο χαμηλός βαθμός απουσιών και αποχώρησης. Η παρωθητική ισχύς (motivating potential) μιας εργασίας, ο βαθμός δηλαδή που μπορεί να προκαλέσει εσωγενή κίνητρα στον εργαζόμενο, εξαρτάται από τον συνδυασμό των χαρακτηριστικών. Η παρωθητική ισχύς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$\textbf{παρωθητική ισχύς} = \frac{\textbf{ποικιλία δεξιοτήτων} + \textbf{ταυτότητα έργου} + \textbf{σπουδαιότητα έργου}}{\textbf{3}} \times \textbf{Αυτονομία} \times \textbf{Ανατροφοδότηση}$$

Όπως φαίνεται από τον τύπο η παρωθητική ισχύς, λόγω της πολλαπλασιαστικής σχέσης, θα έχει μηδενική τιμή, αν δεν υπάρχει αυτονομία ή ανατροφοδότηση, που είναι οι δυο βασικοί της παράγοντες. Με άλλα λόγια, τα δύο αυτά χαρακτηριστικά της εργασίας θεωρούνται πιο σημαντικά από τα άλλα τρία (Κάντας Α., 1998) (βλ. Σχεδιάγραμμα 3 του Παραρτήματος).

2.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η ανατροφοδότηση του ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος για τους δημογραφικούς παράγοντες στο χώρο εργασίας και για τις κοινωνικές χέσεις προέκυψε από τις μεγάλες κοινωνικές αλλαγές των τελευταίων χρόνων (Chemers et al., 1995). Πολυάριθμες έρευνες έδειξαν πως η ηλικία, το φύλο, η εθνικότητα και η εκπαίδευση έχουν πολύ μεγάλη επιρροή στην επαγγελματική ικανοποίηση. Για παράδειγμα, έρευνες παρουσιάζουν πως οι γυναίκες είναι περισ-σότερο ικανοποιημένες από την εργασία τους σε σχέση με τους άνδρες (Phelan et al., 1993, Harley and Firebaugh, 1995, Wharton 1993, Wharton and Baron, 1987, 1991, Kallebery and Loscocco,

1983) οι εργαζόμενοι με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας είναι περισσό-τερο ικανοποιημένοι από τους νεότερους (DeVaney S. & Chen Z., 2003) και οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλή εκπαίδευση είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από αυτούς που έχουν χαμηλή εκπαίδευση (Jiang et al., Allen 1995, Loscocco & Spitze, 1991, Martin & Shehan, 1989). Οι ερμηνείες, οι οποίες δίνονται, είναι το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι που δουλεύουν περισσότερα χρόνια και έχουν υψηλή εκπαίδευση καταλαμβάνουν υψηλές θέσεις στην εργασία τους, πράγμα που σημαίνει ότι έχουν καλύτερο μισθό από τους υπόλοιπους, έχουν περισσότερη εμπειρία, έχουν περισσότερη αυτονομία στο αντικείμενο εργασία τους για αυτό και παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης (DeVaney S. & Chen Z., 2003, Wharton A., Rotolo T. & Bird S., 2000, Janson & Martin, 1982). Όσον αφορά το φύλο, υπάρχουν διαφορετικές απόψεις, καθώς άλλες υποστηρίζουν πως οι γυναίκες είναι περισσότερο ικανοποιημένες από τους άνδρες (Phelan et al., 1993, Harley & Firebaugh, 1995, Wharton 1993, Wharton and Baron, 1987, 1991) και κάποιες άλλες πως οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες (Shapiro J. & Stern L. 2002). Οι περισσότερες όμως έρευνες συγκλίνουν στο γεγονός ότι εξαρτάται από τη θέση που κατέχει το άτομο στον οργανισμό. Αν δηλαδή οι γυναίκες βρίσκονται σε υψηλή βαθμίδα είναι ικανοποιημένες, ενώ όταν είναι σε χαμηλή είναι δυσαρεστημένες, καθώς πιστεύουν πως δεν έχουν την ευκαιρία για προαγωγή και υψηλότερο μισθό (Varca P., Shaffer G. & McCauley C., 2000).

2.3 ΠΗΓΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι κυριότεροι παράγοντες που βοηθούν στην επαγγελματική ικανοποίηση είναι οι παρακάτω:

✓ *Η ίδια η εργασία:* ο παράγοντας αυτός αποτελεί κυρίως την εσωγενή επαγγελματική ικανοποίηση που έχει σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και αναφέρεται σε εκείνες τις όψεις της εργασίας που έχουν να κάνουν με αυτήν καθεαυτή τη διεξαγωγή της. Δηλαδή η εργασία πρέπει να αποτελεί «πρόκληση» για τον εργαζόμενο και να μην είναι κουραστική και ανιαρή, ο εργαζόμενος να μπορεί να χρησιμοποιεί τις δεξιότητές του και να έχει μια ποικιλία δραστηριοτήτων, να έχει αυτονομία στο έργο του, ελευθερία επιλογών ως προς τον τρόπο επιτέλεσης του έργου και ανατροφοδότηση (feedback) (Hollway, 1991).

✓ *Ο μισθός:* ο μισθός αποτελεί, από την άλλη, την εξωγενή επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς έχει σχέση με το περιέχον πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγεται η εργασία. Σε πολλές έρευνες, ζητήθηκε από τους εργαζόμενους να νοματίσουν τις πηγές ικανοποίησής τους και ο μισθός συνήθως βρισκόταν μέσα στις τρεις πρώτες (Lawler, 1971). Η καλή απόδοση του εργαζόμενου πρέπει να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα σε απόδοση και αμοιβή. Ως αμοιβή πρέπει να θεωρείται κάθε είδους παροχή προς τον εργαζόμενο (Κάντας Α., 1998).

✓ *Προοπτική παραγωγής:* έρευνες στην Αμερική έδειξαν πως η δυνατότητα για προαγωγή συγκαταλέγεται στις δύο πρώτες πηγές επαγγελματικής ικανοποίησης (Lawler, 1971) γεγονός που δείχνει τη σημαντικότητα αυτού του παράγοντα. Η σημαντικότητα της προαγωγής είναι λίγο διαφορετική για τους ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικές κοινωνικές τάξεις και από διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων. Για τους εργαζόμενους που ενδιαφέρονται να κάνουν καριέρα και έχουν τα ανάλογα προσόντα, η προαγωγή είναι πολύ σημαντική, ενώ για τους εργαζόμενους που δεν έχουν προσόντα ή έχουν κάποια από αυτά είναι λιγότερο σημαντική (Argyle M., 1989).

✓ *Ασφάλεια:* για τους εργαζόμενους είναι αρκετά σημαντικό να έχουν το αίσθημα ασφάλειας στο χώρο εργασίας και να μην καλλιεργείται από τους ανωτέρους τους το κλίμα ότι κινδυνεύουν να χάσουν τη δουλειά τους. Αυτό τους βοηθάει να είναι πιο ήρεμοι και πιο παραγωγικοί στην εργασία τους (Argyle M., 1989).

✓ *Μέγεθος:* η ικανοποίηση είναι μεγαλύτερη στις μικρότερες εταιρίες και ο αριθμός απουσιών μικρότερος. Το μικρό μέγεθος των εταιριών μπορεί να επιτευχθεί με την αποκέντρωση (Landy F., 1989).

✓ *Βαθμίδες:* η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μεγαλύτερη, όταν είναι μικρότερες οι βαθμίδες στην ιεράρχηση (Landy F., 1989).

✓ *Συμμετοχή:* όταν οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε τομείς που γνωρί-ζουν οι ίδιοι καλά, υπάρχει μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία (Hollway W., 1991).

✓ *Καλές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και εποπτών:* οι διαπροσωπικές σχέσεις και το καλό περιβάλλον μεταξύ των συναδέλφων είναι αρκετά σημαντικές για την αύξηση των επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης. Σε έρευνα που έγινε σε εταιρεία κατασκευής αυτοκινήτων στη Μεγάλη Βρετανία το 45% των εργαζομένων δεν είχε φίλους από το χώρο

εργασίας, ενώ το 16% συναντιόταν με συναδέλφους εκτός εργασίας, γεγονός που τους έκανε να έχουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τους προηγουμένους (Argyle M., 1989). Η σχέση όμως του εργαζόμενου με τον επόπτη θεωρείται πιο σημαντική από την σχέση του με τους συναδέλφους τους, καθώς είναι η δεύτερη πηγή κοινωνικής ικανοποίησης στο χώρο εργασίας. Η σχέση με τους επόπτες θεωρείται σημαντική για τον εργαζόμενο, καθώς από αυτόν εξαρτάται η προαγωγή του, η αύξηση μισθού του και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας (Reid Y., Johnson S., Morat N., Kuipers E. Szmkler G., Thornicrofl G., Bebbington P., Prosser D. 1999, Argyle & Farnham, 1983)

2.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑΣ

Στις επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης συγκατα-λέγονται:

✓ *Η απόδοση στην εργασία και την παραγωγικότητα*: Πολλοί υποστηρίζουν ότι είναι λογικό πως όταν ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος από την εργασία του, είναι και περισσότερο αποδοτικός (Schermerhorn et al., 1985). Κάποιοι άλλοι θεωρούν πως κάτι τέτοιο δεν ισχύει και πιστεύουν πως η ικανοποίηση από την εργασία δε συνδέεται απαραίτητα με την παραγωγικότητα (Iaffaldano & Muchinsky, 1985). Σύμφωνα με ερευνητικές ενδείξεις, ο ικανοποιημένος εργαζόμενος δεν είναι και πάντα παραγωγικός. Η παραγωγικότητα πολλές φορές έχει να κάνει με εξωτερικούς προς το άτομο παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοσή του. Μια άλλη σημαντική παρατήρηση (Locke 1976, Locke & Latham, 1990) αποτελεί ότι η σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση και την παραγωγικότητα είναι αντίστροφη από αυτή που οι περισσό-τεροι υιοθετούν ότι υπάρχει. Είναι πολύ πιθανό δηλαδή να μην είναι η ικανοποίηση που οδηγεί στην παραγωγικότητα, αλλά η παραγωγικότητα να οδηγεί στην ικανοποίηση. Η ικανοποίηση επιδρά στην παραγωγικότητα με τρόπο έμμεσο, κυρίως, δημιουργώντας στο άτομο αίσθημα αφοσίωσης στον οργανισμό και τους στόχους του. Πέρα από αυτήν την σχέση «παραγωγικότητα-ικανοποίηση- παραγωγικότητα» είναι δυνατό να έχουμε και δευτερογενή αύξηση της ικανοποίησης, εφόσον η παραγωγικότητα έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση άλλων αμοιβών

από την εργασία (π.χ. προαγωγή, αύξηση μισθού) που συντελούν στην αύξηση της ικανοποίησης (Κάντας Α., 1998).

✓ *Σωματική και ψυχική υγεία*: Η χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με υψηλά επίπεδα άγχους, κατάθλιψης, ψυχοσωματικών συμπτωμάτων και καρδιακών ασθενειών. Η χαμηλή ψυχική υγεία σχετίζεται περισσότερο με τα χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης (Argyle M., 1989).

✓ *Ικανοποίηση για τη ζωή*: η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες ικανοποίησης από τη ζωή, παρόλο που είναι λιγότερο σημαντική από το γάμο και την οικογενειακή ζωή (Campbell et al., 1976). Έρευνες έχουν δείξει πως υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και ικανοποίησης από τη ζωή και πως είναι πιθανότερο τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης να παρουσιάσουν και υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη ζωή (Chacko 1983, Shaffer, 1987).

Στις επιπτώσεις της επαγγελματικής δυσαρέσκειας συγκαταλέγονται:

✓ *Οι απουσίες (absenteeism)*: η συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τον αριθμό απουσιών από την εργασία είναι αρνητική, γεγονός που σημαίνει ότι μεγαλύτερη ικανοποίηση οδηγεί σε λιγότερες απουσίες και αντίστροφα, μόνο που κινείται σε χαμηλά επίπεδα, πράγμα που δείχνει σχετικά χαμηλή σχέση (Κάντας Α., 1998). Οι Nicholson Brown και Chadwick-Jones (1982) σε έρευνά τους σε 1.200 εργαζόμενους από 16 διαφορετικούς οργανισμούς δε βρήκαν καμία σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και αριθμού απουσιών (Landy F., 1989). Υποστήριξαν μάλιστα πως τα αίτια της αυθαίρετης απουσίας από την εργασία δεν πρέπει να αναζητηθούν στο ίδιο το άτομο και στο βαθμό ικανοποίησής του, αλλά σε κανονιστικά πρότυπα στο χώρο εργασίας. Δηλαδή, υπάρχουν χώροι εργασίας όπου, για κάποιο λόγο, έχει άτυπα καλλιεργηθεί μια «κουλτούρα απουσιών» ενώ σε άλλους χώρους οι απουσίες αποδοκιμάζονται από τους ίδιους τους εργαζόμενους και κατά συνέπεια αποφεύγονται (Κάντας Α., 1998).

✓ *Αντικατάσταση προσωπικού (furnover)*: η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την αποχώρηση του προ-σωπικού έχει επίσης αποδειχθεί πως είναι ασθενής, ίσως γιατί στη σχέση αυτή υπεισέρχεται, σε μεγάλο βαθμό, η κατάσταση που επικρατεί στην αγορά εργασίας (Κάντας Α., 1998). Περισσότερο δύσκολο είναι να βρει κάποιος εργασία, παρά να την αφήσει, λόγω του υψηλού δείκτη ανεργίας (Carsten & Spector, 1987). Τέλος, είναι

δύσκολο να εντοπιστούν οι περιπτώσεις που ο εργαζόμενος αποχωρεί από τη δουλειά του, λόγω της επαγγελματικής δυσαρέσκειας, και όχι επειδή αναγκάζεται από άλλους λόγους π.χ. οικογενειακούς, υγείας κτλ. (Κάντας Α., 1998).

3. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ

Το θέμα της κοινωνικής στήριξης έχει αναπτυχθεί περισσότερο από κάθε άλλη φορά τα τελευταία είκοσι χρόνια και επικεντρώνεται, κυρίως, στο κοινωνικό και εργασιακό άγχος (Cooper C., Smith M., 1989). Σύμφωνα με τον ορισμό του Cutrona (1996) κοινωνική στήριξη θεωρείται η ανταπόκριση στις ανάγκες του άλλου και πιο συγκεκριμένα σε πράξεις που δηλώνουν νιάξιμο. Το άτομο που δέχεται κοινωνική υποστήριξη νιώθει ότι ο άλλος επικυρώνει την αξία του ως άτομο, τα συναισθήματά του και τις συμπεριφορές του (Καφέτσιος Κ., 2004). Η κοινωνική στήριξη θεωρείται πως έχει «τριπλή θεραπεία» με τους τρεις μηχανισμούς που εμπεριέχει. Πρώτον, η στήριξη μπορεί να βοηθήσει στη σωματική και πνευματική υγεία του ατόμου, παρέχοντά του ανάγκες για στοργή, αγάπη, κοινωνική επαφή και ασφάλεια. Δεύτερον, μειώνοντας τις διαπροσωπικές εντάσεις και γενικότερα, έχοντας θετική επιρροή μέσα στο εργασιακό περιβάλλον, η στήριξη μπορεί να μειώσει τα επίπεδα άγχους και να βοηθήσει στην ανάπτυξη της καλής υγείας. Τρίτον, η κοινωνική στήριξη βοηθά στη μείωση του εργασιακού άγχους. Ο τρίτος αυτός μηχανισμός δε βοηθάει μόνο στη μείωση του άγχους, αλλά πιο ειδικά μπορεί να βοηθήσει τον εργαζόμενο να αναπτύξει τις θετικές και υγιείς επιρροές του άγχους στην εργασία (Cooper C., Smith M., 1989). Το άγχος στην εργασία μπορεί να προκαλέσει πολλά προβλήματα υγείας (π.χ. νευρώσεις, αίσθημα εξουθένωσης, αϋπνίες, πονοκεφάλους) και η κοινωνική στήριξη μπορεί να μειώσει τα επίπεδα άγχους (Argyle M., 1989, Cooper C., Smith, M., 1989, Barker & Pistrang, 1998). Η κοινωνική στήριξη μπορεί να παρέχει βοήθεια στο άτομο με πολλούς τρόπους όπως: (i) αίσθημα αποδοχής και ασφάλειας, (ii) οικονομική βοήθεια, (iii) ηθική βοήθεια, (iv) πληροφορίες, (v) αποδοχή από το κοινωνικό σύνολο, (vi) αίσθημα εμπιστοσύνης (Argyle & Henderson, 1985). Τέλος, θα πρέπει να αναφέρουμε πως πολλοί ερευνητές διακρίνουν την κοινωνική στήριξη και στις δομικές και τις λειτουργικές πτυχές της. Οι δομικές πτυχές της κοινωνικής στήριξης περιλαμβάνουν των μέγεθος των δικτύων, την συχνότητα των αλληλεπιδράσεων, την οικογενειακή κατάσταση, τη θέση του μέλους μέσα στις οργανώσεις

κτλ, ενώ οι λειτουργικές πτυχές της εξετάζονται αναφορικά με τους ψυχολογικούς πόρους όπως είναι η συναισθηματική, η οργανική, η ενημερωτική στήριξη και ο βαθμός ικανοποίησης από την στήριξη(Hegelson,2003).Μερικοί ερευνητές υποστηρίζουν πως οι δομικές και οι λειτουργικές δομές της κοινωνικής στήριξης έχουν διαφορετική επίδραση στον τομέα της ευημερίας(Hegelson,2001;Lin,Ye,& Ensel,1999).Οι δομικές πτυχές σχετίζονται κυρίως με την υγεία και την ευημερία ενώ οι λειτουργικές δομές της μπορούν να μειώσουν τα επίπεδα του άγχους(Kawachi&Berkman,2001).Ψυχολογικές έρευνες στην κοινωνική στήριξη τείνουν να συμφωνούν πως οι δομικές πτυχές της κοινωνικής στήριξης είναι ανεξάρτητες από την ευημερία ενώ οι λειτουργικές πτυχές της σχετίζονται με την ευημερία(Καφέτσιος,Κ.,2004).

Υλική, απτή στήριξη ή βοήθεια
Συναισθηματική, φροντίδα, στοργή
Εκτίμηση, αποδοχή, αξία στήριξης, ασφάλεια
Συνεργασία, θετική κοινωνική αλληλεπίδραση

Οι κύριες λειτουργίες της κοινωνικής στήριξης

3.1 ΠΗΓΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

Με τον όρο «κοινωνική στήριξη» εννοούμε κυρίως την σχέση που έχει το άτομο με την οικογένειά του, τους φίλους του, τους συναδέλφους του, τους επόπτες (ή ανώτερους) του. Ένας μεγάλος αριθμός ερευνών έχει δείξει πως τα υψηλά δυναμικά αυτών των σχέσεων βοηθούν το άτομο να έχει υψηλά επίπεδα κοινωνικής στήριξης, ικανοποίησης από τη ζωή και χαμηλά επίπεδα μοναξιάς (Hobfoll & Vaux, 1993). Οι κυριότερες πηγές στήριξης είναι:

- *Η οικογένεια:* η στήριξη από την οικογένεια (σύζυγος, γονείς, συγγενείς) θεωρείται ίσως η πιο σημαντική πηγή κοινωνικής στήριξης. Έρευνες σε σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έδειξαν πως τα παιδιά που είχαν υψηλή στήριξη από την οικογένειά τους, είχαν χαμηλά επίπεδα άγχους και υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από το σχολείο (Gillock & Reyes, 1996). Επιπλέον, άλλη έρευνα σε αστυνομικούς έδειξε ακριβώς τα ίδια αποτελέσματα, οι αστυνομικοί δηλαδή που είχαν στήριξη από τις ή τους συζύγους τους, σημείωναν χαμηλότερα ποσοστά άγχους και υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης από την εργασία σε σχέση με τους συναδέλφους τους που δεν είχαν αυτήν την κοινωνική στήριξη (Patterson G., 2003, Pollak C., Sigler R., 1998).
- *Οι συνάδελφοι-επόπτες:* μια άλλη πηγή κοινωνικής στήριξης μπορεί να θεωρηθεί η σχέση που έχουν οι εργαζόμενοι με τους συναδέλφους τους και τους ανωτέρους τους. Οι καλές

εργασιακές σχέσεις είναι πολύ σημαντικές, καθώς τα τελευταία χρόνια, οι άνθρωποι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους δεν εργάζονται πλέον μόνοι τους, αλλά με αυξανόμενο ρυθμό προχωρούν προς τις ομαδικές εργασίες και μια κακή εργασιακή σχέση μπορεί να προκαλέσει δυσκολίες στην παραγωγική διαδικασία, στην αποδοτικότητα και στην ψυχική υγεία του ατόμου (Θεοδωράτου Ε., 1998). Αυτό βέβαια μπορεί να επιβεβαιωθεί και από έρευνες που έχουν γίνει και έχουν δείξει πως η καλή σχέση και η κοινωνική στήριξη από τους συναδέλφους ή τους επόπτες βοηθούν το άτομο να βιώνει λιγότερο άγχος και περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία (Patterson G., 2003, Janssen P., Peeters M. & Jan de Jonge, 2004).

- *Οι φίλοι:* Οι φίλοι αποτελούν μια ακόμη σημαντική πηγή κοινωνικής στήριξης, αλλά δεν έχει την ίδια βαρύτητα με τις δύο προηγούμενες πηγές. Σαν πηγή κοινωνικής στήριξης μπορεί να βοηθάει σημαντικά στην ικανοποίηση από τη ζωή, αλλά δεν παίζει τόσο σημαντικό ρόλο, για την καταπολέμηση του άγχους μέσα στο χώρο εργασίας (Seidman et al., 1994) (βλ. Σχεδιάγραμμα 4 του Παραρτήματος).

3.2 ΣΧΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Πολυάριθμες που πραγματοποιήθηκαν την τελευταία δεκαετία συγκλίνουν στη θετική συσχέτιση που υπάρχει, μεταξύ της κοινωνικής στήριξης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, ενώ τονίζουν την αρνητική συσχέτισή της με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Δηλαδή, έχει αποδειχθεί πως υψηλά επίπεδα κοινωνικής στήριξης (κυρίως από την οικογένεια και τους συναδέλφους) οδηγούν σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, ενώ υψηλά επίπεδα κοινωνικής στήριξής βοηθούν στη μείωση του συνδρόμου burnout. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποιες από αυτές τις έρευνες.

Σε έρευνες που έγιναν σε αστυνομικούς, οι άνδρες και οι γυναίκες αστυνομικοί που ήταν παντρεμένοι, είχαν πολύ χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε σύγκριση με τους ανύπαντρους συναδέλφους τους (Patterson G., 2003). Επιπλέον, οι αστυνομικοί που αισθάνονταν ότι είχαν υψηλή κοινωνική στήριξη από τους συναδέλφους και τις οικογένειές τους, αισθάνονταν περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους σε σχέση με τους

συναδέλφους τους που είχαν χαμηλά επίπεδα κοινωνικής στήριξης (Pollak C., Sigler R., 1998).

Επιπροσθέτως, σε έρευνα που έγινε σε νοσηλευτικό προσωπικό, που είναι ένα αρκετά αγχογόνο επάγγελμα, οι απαιτήσεις και τα ωράρια εργασίας οδηγούσαν τους εργαζόμενους σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα χαμηλότερα, όμως, ποσοστά τα είχαν οι νοσηλεύτριες που αισθάνονταν πως είχαν κοινωνική στήριξη, κυρίως, από την οικογένειά τους. Μάλιστα, επειδή το δείγμα ήταν από τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και από τη Γερμανία, βρέθηκε πως οι Αμερικανίδες νοσηλεύτριες είχαν υψηλότερα επίπεδα κοινωνικής στήριξης από τις Γερμανίδες νοσηλεύτριες (Janssen P. et al., 2004). Επίσης, σε έρευνα που έγινε με δείγμα νοσηλεύτριες που εργάζονταν σε ψυχιατρική κλινική, οι νοσηλεύτριες, πάλι, που δέχονταν υψηλή κοινωνική στήριξη αισθάνονταν περισσότερο ικανοποιημένες από την εργασία, τη ζωή και περισσότερο υγιείς από τις συναδέλφους τους που δεν είχαν τα ανάλογα ποσοστά κοινωνικής στήριξης (Munro L. et al., 1998).

Επίσης, έρευνα που έγινε σε εργαζόμενους του Μετρό στη Γαλλία, η κοινωνική στήριξη είχε θετική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση και αρνητική συσχέτιση με προβλήματα υγείας. Παρόλο που οι γυναίκες είχαν χαμηλότερα επίπεδα στήριξης από τους συναδέλφους τους συγκριτικά με τους άνδρες, οι απαντήσεις τους συμφωνούσαν στη σημαντικότητα και στο ρόλο της κοινωνικής στήριξης (Niedhammer I., 2001). Επιπλέον, σε έρευνα που έγινε σε οικονομικές επιχειρήσεις, τα αποτελέσματα έδειξαν πως μαζί με το μισθό, την επιχείρηση, το φύλο, τη δυνατότητα παραγωγής και η κοινωνική στήριξη αποτελεί έναν από τους παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση (Devaney S. et al., 2003).

Έρευνα σε εργαζομένους ψυχικής υγείας έδειξε ακριβώς τα ίδια αποτελέσματα. Δηλαδή πως η κοινωνική στήριξη σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από το χώρο εργασίας και αρνητικά με σωματικά προβλήματα (Parkes K., Mendham C. & Rabenau C., 1994). Επιπλέον, έρευνα σε δασκάλους έδειξε πως η κοινωνική στήριξη μειώνει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης με κύρια πηγή στήριξης την οικογένεια, χωρίς αυτό βέβαια να υποβιβάζει την στήριξη από τους συναδέλφους (Haddad A., 1998). Τέλος, ανάλογα ποσοστά βρέθηκαν και σε έρευνα σε προσωπικού νοσοκομείων (Prosser D. et al., 1999) και σε μεγάλη έρευνα με

δείγμα 12.140 εργαζόμενους από διαφορετικούς οργανισμούς (Andrea H., Bültmann U, Beurskens A., Swaen G., Schayck C., Kant I., 2004).

Στην Ελλάδα, κατά καιρούς, έχουν πραγματοποιηθεί ανάλογες έρευνες. Ενδεικτικά αναφέρουμε την έρευνα του Κάντα Α. (1996) σε δείγμα 213 εργαζόμενων ψυχικής υγείας όπου βρέθηκαν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και ο ρόλος της κοινωνικής στήριξης να είναι αρκετά σημαντικός, καθώς χωρίς αυτόν τα επίπεδα θα μπορούσαν να ήταν υψηλότερα (Καφέτσιος Κ., 2004). Τέλος, σε έρευνα σε γιατρούς του ΙΚΑ, η κοινωνική στήριξη από το οικογενειακό περιβάλλον ήταν ιδιαίτερης σημασίας, ενώ η στήριξη από φίλους και γνωστούς δεν είχε κάποια ισχυρή επίδραση στην ψυχική υγεία των γιατρών (Καφέτσιος Κ. & Ιωαννίδου, 2004).

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω ευρήματα των ερευνών, γίνεται κατανοητή η μεγάλη σημασία της κοινωνικής στήριξης στην επαγγελματική ικανοποίηση και στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο ρόλος της είναι αρκετά σημαντικός, κυρίως, όταν προέρχεται από το οικογενειακό περιβάλλον, καθώς είναι η πρώτη πηγή κοινωνικής στήριξης, και γίνεται ακόμη πιο αισθητός, όταν υπάρχουν υψηλά επίπεδα άγχους στον εργαζόμενο.

4. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε ο σκοπός ήταν να διερευνήσουμε το ρόλο της κοινωνικής στήριξης (social support) στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) και στην επαγγελματική ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, οι υποθέσεις μας είναι:

(a) Υπόθεση 1η: η επαγγελματική εξουθένωση μειώνεται αισθητά από την *κοινωνική στήριξη*. Αυτό που διερευνούμε δηλαδή είναι εάν οι εργαζόμενοι που δέχονται κοινωνική στήριξη από το οικογενειακό ή εργασιακό περιβάλλον τους, έχουν χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

(b) Υπόθεση 2η: *τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης* επηρεάζονται θετικά με της πηγές κοινωνικής στήριξης. Αυτό που προσπαθούμε να διερευνήσουμε δηλαδή είναι κατά πόσο οι

εργαζόμενοι που έχουν κοινωνική στήριξη από το οικογενειακό ή εργασιακό περιβάλλον τους, παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης.

(c) Υπόθεση 3η: η αυξημένη *επαγγελματική ικανοποίηση* μετράει περισσότερα θετικά συναισθήματα στους εργαζόμενους. Αυτό που προσπαθούμε δηλαδή να διερευνήσουμε είναι κατά πόσο οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, βιώνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα από τους εργαζόμενους που έχουν χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης.

5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα διεξήχθη σε 60 άτομα, εργαζόμενοι στον Ο.Τ.Ε. Σερρών, στον Ο.Τ.Ε. Αιγίου, στην Eurobank Ρεθύμνου και στο Επιμελητήριο Ηρακλείου Κρήτης. Δόθηκαν 7 διαφορετικά ερωτηματολόγια που ερευνούσαν την κοινωνική στήριξη από συναδέλφους και οικογένεια, την ικανοποίηση από την εργασία, την επαγγελματική εξουθένωση, τα συναισθήματα στο χώρο εργασίας, και οι εργαζόμενοι μπορούσαν να τα συμπληρώσουν ανώνυμα. Ο μέσος όρος ηλικίας του δείγματος ήταν 42 χρόνων με ελάχιστη ηλικία 25 χρόνων και μέγιστη 56 χρόνων. Το 58,3% ήταν άνδρες (N=35) και το 41,7% γυναίκες (N=25). Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος, το 38,3% ήταν απόφοιτοι κάποιου τμήματος Α.Ε.Ι., το 25% κάποιου τμήματος Τ.Ε.Ι., το 33,3% απόφοιτοι Λυκείου και μόλις το 3,3% απόφοιτοι Γυμνασίου. Ο μέσος όρος προϋπηρεσίας τους ήταν 16 χρόνια στο χώρο εργασίας τους, ενώ ο μέσος όρος προϋπηρεσίας τους σε προηγούμενες δουλειές τους έφτανε τα 18 χρόνια. Η πλειοψηφία του δείγματος (60%) θεωρεί πως η θέση που κατέχει αυτήν την στιγμή ανταποκρίνεται στα προσόντα της και την εργασιακή εμπειρία της, ενώ το 38,3% πιστεύει πως αξίζει μια πιο ψηλή θέση από ό,τι έχει τώρα. Το 73,3% του δείγματος προτιμά χρηματική ανταμοιβή ως ανταμοιβή (bonus) για την εργασία του, ενώ το 10% θα προτιμούσε περισσότερες μέρες άδεια. Τέλος, όσον αφορά τους πιο κατάλληλους δείκτες αποδοτικότητας στην εργασία, το 8,3% (από το 31,7% που απάντησε στην συγκεκριμένη ερώτηση) θεωρεί την καλή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων, το 6,7% το καλό περιβάλλον και το 5% η καλή ποιότητα του οργανισμού. Αντίθετα, όσον αφορά τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν στη δουλειά τους το 6,7% (από το 28,3% που απάντησε στην συγκεκριμένη ερώτηση) πιστεύει πως το μεγαλύτερο εμπόδιο είναι η γραφειοκρατία και το 5% ο ανταγωνισμός με άλλους οργανισμούς.

Τα ερωτηματολόγια που χορηγήθηκαν ήταν το ερωτηματολόγιο Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory-M.B.I., 1986), το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης της Minnesota (1967), το Ερωτηματολόγιο για σχέση με τους συναδέλφους, το Ερωτηματολόγιο για πηγές Κοινωνικής Στήριξης στο χώρο εργασίας, το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης από το γάμο, η Κλίμακα Συναισθημάτων (JAS) και το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης από την Εργασία. Πιο αναλυτικά:

1) *Maslach Burnout Inventory-M.B.I., 1986:* Η κλίμακα δημιουργήθηκε με σκοπό να καταγράψει τις διάφορες συνιστώσες της επαγγελματικής εξουθένωσης σε συναισθηματικό, γνωστικό και συμπεριφοριστικό επίπεδο. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 22 θέματα-προτάσεις και μετρά τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: (α) τη συναισθηματική εξάντληση, (β) την αποπροσωποποίηση και (γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Οι απαντήσεις δίνονται από τον ερωτώμενο, βάσει μιας κλίμακας 7 διαβαθμίσεων. Η κλίμακα ξεκινάει από το 0 (0=ποτέ) και καταλήγει στο 6 (6=κάθε μέρα). Οι ερωτήσεις που υπάγονται στην υποκλίμακα συναισθηματική εξάντληση είναι οι 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Οι ερωτήσεις που ανήκουν στην υποκλίμακα απο-προσωποποίηση είναι 5, 10, 11, 15, 22. Οι ερωτήσεις που περι-λαμβάνονται στην υποκλίμακα έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων είναι οι 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας (δείκτης Cronbach's a) για την υποκλίμακα συναισθηματική εξάντληση είναι 0,80, για την υποκλίμακα αποπροσωποποίηση είναι 0,70 και για υποκλίμακα έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων είναι 0,62 (Σταλίκας Αν., Τριλίβα Σ. & Ρούσση Π., 2002).

2) *Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Εργασίας της Minnesota, 1967:* η κλίμακα δημιουργήθηκε από τους Wess Dj., Dawis Rv., England G. W. & Lofquist L. M., με σκοπό να μετρήσει την ικανοποίηση στο χώρο εργασίας. Χωρίζεται στην (α) εσωτερική ικανοποίηση (Intrinsic Satisfaction), (β) στην εξωτερική ικανοποίηση (Extrinsic Satisfaction) και (γ) γενική ικανοποίηση (General Satisfaction). Το ερωτηματολόγιο έχει 5 διαβαθμίσεις ξεκινώντας με το 1 (1=Πολύ δυσαρεστημένος) και καταλήγει στο 5 (5=πολύ ευχαριστημένος). Οι ερωτήσεις που υπάγονται στην εσωτερική ικανοποίηση είναι οι 5, 6, 12, 13, 14, 19, και στην γενική ικανοποίηση και οι 20 ερωτήσεις. Ο δείκτης Cronbach's a στην εσωτερική ικανοποίηση είναι 0,84, στην εξωτερική ικανοποίηση 0,76 και τέλος, στη γενική ικανοποίηση 0,86.

3) *Ερωτηματολόγιο για σχέση με συναδέλφους:* Κατασκευάστηκε ένα ερωτηματολόγιο των 10 ερωτήσεων, με σκοπό να διερευνήσει την σχέση μεταξύ συναδέλφων. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε ήταν από 1 (1=Συμφωνώ απόλυτα) έως 5 (5=Διαφωνώ απόλυτα). Ο δείκτης Cronbach's a στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο είναι 0,78.

4) *Ερωτηματολόγιο για πηγές κοινωνικής στήριξης στο χώρο εργασίας:* Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από 8 θέματα-προτάσεις που σκοπό έχει να διερευνήσει την στήριξη που έχουν οι εργαζόμενοι στις δύσκολες στιγμές από άτομα του εργασιακού τους

περιβάλλοντος. Χωρίζεται σε δύο μέρη: στο πρώτο μέρος αναφέρεται ο αριθμός των ατόμων που τους υποστηρίζουν και στο δεύτερο μέρος, χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα από 1 (1=πολύ δυσαρεστημένος) έως 6 (6=πολύ ικανοποιημένος) ώστε να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης. Η εσωτερική αξιοπιστία για το πρώτο μέρος είναι a=0,79 και για το δεύτερο μέρος a=0,88.

5) Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης από το γάμο: κατασκευάστηκε ένα ερωτηματολόγιο, με σκοπό να διερευνήσει την ικανοποίηση και την κοινωνική στήριξη από τον / την σύζυγο ή τον / την σύντροφο. Αποτελείται από 6 θέματα-προτάσεις όπου τα 5 πρώτα βαθμολογούνται με κλίμακα από 1 (1=Διαφωνώ απόλυτα) έως 5 (5=Συμφωνώ απόλυτα) ενώ το έκτο θέμα βαθμολογείται σε 10βαθμιδη κλίμακα από 1 (1=Εξαιρετικά δυστυχισμένος/η) έως 10 (Τελείως ευτυχισμένος/η). Ο δείκτης Cronbach's a είναι 0,92.

6) Job Affect Scale-JAS, 1988: κατασκευάστηκε από τον Brief και άλλους το 1988 και περιλαμβάνει 20 σημεία-συναισθήματα, τα μισά από τα οποία είναι θετικά συναισθήματα και τα άλλα μισά αρνητικά συναισθήματα. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε ήταν από 1 (1=Καθόλου) έως 5 (5=Πολύ). Ο δείκτης εσωτερικής αξιοπιστίας για τα θετικά συναισθήματα ήταν a=0,82 και για τα αρνητικά συναισθήματα a=0,74.

7) *Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης από την εργασία:* κατασκευάστηκε ένα ερωτηματολόγιο με 12 θέματα-προτάσεις, με σκοπό να διερευνήσει την ικανοποίηση από την εργασία και τα κίνητρα που έχει αυτή. Χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα από 1 (1=Διαφωνώ απόλυτα) έως 5 (5=Συμφωνώ απόλυτα). Ο δείκτης Cronbach's a στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ήταν 0,80.

6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων, χρησιμοποιήσαμε το στατιστικό πακέτο SPSS 12.0. Προκειμένου να εξετάσουμε τη συσχέτιση μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών (burnout, επαγγελματική ικανοποίηση, συναισθήματα) και ανεξάρτητων μεταβλητών (κοινωνική στήριξη από συναδέλφους και οικογένεια) χρησιμοποιήσαμε το δείκτη συνάφειας Pearson r.Επιπλέον, χρησιμοποιήσαμε το στατιστικό κριτήριο της παλινδρόμησης(regression) που είναι ένας άλλος δείκτης συσχέτισης που μας βοηθά να περιγράψουμε την αιτιώδη σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές καθώς οι τιμές της μίας μεταβλητής ερμηνεύουν τις τιμές της άλλης μεταβλητής (Ρούσσος, Π., & Τσαούσης, Γ., 2002).Στην έρευνά μας, για την εξαγωγή αποτελεσμάτων εφαρμόσαμε και τη διμεταβλητή συσχέτιση (bivariate correlation) ενώ με το συγκεκριμένο δείγμα εκλαμβάνουμε την στατιστική σημαντικότητα στο $p<0,05$.

Στον πίνακα που ακολουθεί, περιλαμβάνουμε όλες τις μεταβλητές (εξαρτημένες και ανεξάρτητες) μαζί με τον μέσο όρο και την τυπική απόκλιση καθεμιάς εξ αυτών.

Πίνακας 1: Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις όλων των μεταβλητών

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Ελλ.προς.επίτευξης	2,2446	,71566
Συναισθ.εξάντληση	2,6949	,95578
αποπροσωποποίηση	1,8944	1,00234
συνάδελφοι	2,5250	,61963
Βαθμ.κοιν.στήριξης	2,3766	1,02804
Ικανοπ.κοιν.στήριξης	4,7456	,93507
οικογένεια5	4,2786	,80334
οικογένεια6	7,0893	1,94728
Θετ.συναισθήματα	3,1704	,70048
Αρνητ.συναισθήματα	1,8437	,58749
Επαγγ.ικανοποίηση 1	3,5230	,56807
Εσωτ.ικανοποίηση	3,7125	,56026
Εξωτ.ικανοποίηση	3,0278	,77518
Επαγγ.ικανοποίηση 2	3,4567	,52274

Υπόθεση 1η: Σύμφωνα με την πρώτη υπόθεση της έρευνάς μας επιδιώκουμε να ερευνήσουμε πώς η κοινωνική στήριξη από την οικογένεια και τους συναδέλφους μπορεί να μειώσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout). Παρατηρώντας τον

παρακάτω πίνακα, διαπιστώνουμε πως η πρώτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, η συναισθηματική εξάντληση δεν έχει κάποια ιδιαίτερη συσχέτιση με τις πηγές κοινωνικής στήριξης αλλά θα πρέπει να σημειώσουμε πως η οποιαδήποτε συσχέτιση έχει αρνητικό χαρακτήρα. Όσον αφορά, την δεύτερη διάσταση, την αποπροσωποποίηση, παρατηρούμε πως υπάρχει μια μέτρια αρνητική συσχέτιση με την κοινωνική στήριξη από τον γάμο (r =-,297, p=,026) και της ικανοποίησης από την κοινωνική στήριξη του εργασιακού περιβάλλοντος(r =-,320,p=,013) επίπεδα στατιστικής σημαντικότητας του ρ<0,05. Τέλος, η μειωμένη προσωπική επίτευξη δεν φαίνεται να έχει κάποια ισχυρή συσχέτιση με την κοινωνική στήριξη. Στην συγκεκριμένη συσχέτιση δεν διακρίνουμε κάποιες διαφοροποιήσεις όσον αφορά το φύλο.

Πίνακας 2: **συσχέτιση κοινωνικής στήριξης και επαγγελματικής εξουθένωσης**

	relcol	marital5	ssatw_a	ssatw_b
desensit	,050	-,212	-,004	-,201
	,706	,117	,975	,123
emotex	-,051	-,144	-,174	-,188
	,697	,290	,184	,150
depers	,138	-,297(*)	-,029	-,320(*)
	,294	,026(*)	,824	,013(*)

** ρ<0,01
* ρ<0,05

Υπόθεση 2η: Η δεύτερη υπόθεσή μας είναι πώς η κοινωνική στήριξη (οικογένεια και συνάδελφοι) μπορεί να αυξήσει τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, διαπιστώνουμε πως υπάρχει μια αρνητική συσχέτιση της σχέσης με τους συναδέλφους και την ικανοποίηση από την εργασία (r=-,307, ρ=,017) και θετική συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης από την κοινωνική στήριξη του εργασιακού περιβάλλοντος με την ικανοποίηση από την εργασία (r=,281, ρ=,029) τα οποία βρίσκονται σε επίπεδα στατιστικής σημαντικότητας ρ<0,05. Επιπλέον, διακρίνουμε πως ο αριθμός των ατόμων που οι εργαζόμενοι δέχονται την στήριξη από το εργασιακό περιβάλλον έχει υψηλή θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση από την εργασία (r=,428) με στατιστική σημαντικότητα ρ<0,01. Η κοινωνική στήριξη από την οικογένεια φαίνεται πως έχει μέτρια θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση από την εργασία (r=,265, ρ=,049) με στατιστική σημαντικότητα ρ<0,05 και φαίνεται πως κυμαίνεται σε χαμηλότερα επίπεδα συγκριτικά με τον ρόλο της κοινωνικής στήριξης από τον εργασιακό χώρο.

Πίνακας 3: **συσχέτιση κοινωνικής στήριξης με την ικανοποίηση από την εργασία**

	relcol	marital5	ssatw_a	ssatw_b
worksat	-,307(*) ,017(*)	,098 ,473	,336(**) ,009(**)	,281(*) ,029(*)
satwork	-,087 ,507	,265(*) ,049(*)	,428(**) ,001(**)	,456(**) ,000(**)

* ρ<0,05
** ρ<0,01

Στον πίνακα που ακολουθεί προσπαθήσαμε να συγκρίνουμε τους άνδρες και τις γυναίκες καθώς εντοπίσαμε σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των δύο φύλων. Όπως παρατηρούμε από τον παρακάτω πίνακα, διαπιστώνουμε πως οι άνδρες έχουν ισχυρή θετική συσχέτιση με τον αριθμό κοινωνικής στήριξης από τον εργασιακό περιβάλλον σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (r= ,604, ρ<0,01), ενώ οι γυναίκες έχουν μέτρια θετική συσχέτιση με την κοινωνική στήριξη από την οικογένεια σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (r= ,478, ρ<0,05) γεγονός που δείχνει πως οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία όταν γίνονται αποδεκτοί από τους συναδέλφους τους ενώ οι γυναίκες όταν έχουν περισσότερο στήριξη από το οικογενειακό τους περιβάλλον.

Πίνακας 4: **συσχέτιση κοινωνικής στήριξης και ικανοποίησης από την εργασία ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες**

filo		relcol	marital5	ssatw_a
Άνδρες	worksat	-,304	-,151	,336(*)
		,076	,403	,049(*)
	satwork	-,048	,072	,604(**)
		,783	,692	,000(**)
Γυναίκες	worksat	-,359	,434(*)	,284
		,078	,039(*)	,169
	satwork	-,166	,478(*)	,144
		,427	,021(*)	,491

* ρ<0,05
** ρ<0,01

Τέλος, δοκιμάσαμε να συσχετίσουμε την επαγγελματική εξουθένωση με την ικανοποίηση από την εργασία αλλά η συσχέτιση ήταν πολύ φτωχή και δεν υπήρχε κάποιο ποσό που να θεωρηθεί ως στατιστικά σημαντικό.

Υπόθεση 3η: Η τρίτη και η τελευταία υπόθεση της έρευνάς μας είναι να εξετάσουμε εάν οι εργαζόμενοι που αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους, βιώνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα από ό,τι αρνητικά. Απ' ότι φαίνεται από τον παρακάτω πίνακα, διαπιστώνουμε πως υπάρχει μια μέτρια θετική συσχέτιση των θετικών συναισθημάτων με την ικανοποίηση από την εργασία, συσχέτιση η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί στατιστικά σημαντική (r =,313, ρ<0,05), γεγονός που μπορεί να επιβεβαιωθεί και από την συσχέτιση του δεύτερου ερωτηματολογίου που χορηγήσαμε για την ικανοποίηση από την εργασία (r =,370, ρ<0,01). Συνεχίζοντας, διαπιστώνουμε πως τα αρνητικά συναισθήματα έχουν μια φτωχή αρνητική συσχέτιση με την ικανοποίηση από την εργασία χωρίς όμως να μπορεί να θεωρηθεί ως στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 5: συσχέτιση ικανοποίησης από την εργασία και των θετικών και αρνητικών συναισθημάτων

	satwork	worksat
emotpos	,313 ,016(*)	,370 ,004(*)
emotneg	-,153 ,248	-,120 ,364

** ρ<0,01
* ρ<0,05

Στην συνέχεια, προσπαθήσαμε να συγκρίνουμε την ικανοποίηση από την εργασία και τα θετικά/ αρνητικά συναισθήματα ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες. Από τα αποτελέσματα του παρακάτω πίνακα, βρέθηκε πως οι γυναίκες βιώνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα απ' ότι οι άνδρες όταν είναι ικανοποιημένες από την εργασία καθώς υπάρχει μια ισχυρή θετική συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές που μπορεί να θεωρηθεί ως στατιστικά σημαντική (r =,568, ρ<0,01). Αντίθετα, οι άνδρες βιώνουν περισσότερα αρνητικά συναισθήματα (r =-,351, ρ=,038), εύρημα το οποίο μπορεί να θεωρηθεί στατιστικά σημαντικό για επίπεδο ρ<0,05.

Πίνακας 6: **συσχέτιση της ικανοποίησης από την εργασία με τα θετικά και αρνητικά συναισθήματα ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες**

filo		satwork	worksat
andras	emotpos	,111	,251
		,525	,146
	emotneg	-,351(*)	-,149
		,038(*)	,393
gynaika	emotpos	,568(**)	,504(*)
		,004(**)	,012(*)
	emotneg	,051	-,023
		,811	,914

** ρ<0,01
* ρ<0,05

Στην συνέχεια των αποτελεσμάτων, χρησιμοποιήσαμε το στατιστικό κριτήριο της παλινδρόμησης (regression), που όπως αναφέραμε πιο πάνω, μας βοηθά να ερευνήσουμε την αιτιώδη σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές καθώς η μια μεταβλητή επηρεάζει τις τιμές της άλλης μεταβλητής (Ρούσσος, Π., & Τσαούσης, Γ., 2002). Χρησιμοποιήσαμε την πολλαπλή παλινδρόμηση στην συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την κοινωνική στήριξη από το εργασιακό και οικογενειακό περιβάλλον. Συσχετίζοντας την κοινωνική στήριξη από το εργασιακό περιβάλλον με την ικανοποίηση από την εργασία στις γυναίκες, διακρίνουμε πως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με τον βαθμό ικανοποίησης κοινωνικής στήριξης (β=,525, ρ=0,25) και μπορεί να θεωρηθεί στατιστικά σημαντικό για επίπεδο ρ<0,05. Εισάγοντας, όμως, αργότερα την μεταβλητή της κοινωνικής στήριξης από το οικογενειακό περιβάλλον, βλέπουμε πως το β=,525 μειώνεται στο β= ,373, γεγονός που δείχνει τον ρόλο της κοινωνικής στήριξης από την οικογένεια για τις γυναίκες στην ικανοποίηση από την εργασία καθώς απορροφά το αρχικό ποσό παλινδρόμησης της στήριξης από τους συναδέλφους. Στους άνδρες, παρόλο που υπάρχει στατιστική σημαντικότητα σε επίπεδο ρ<0,05, δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις γεγονός που δείχνει ότι οι άνδρες ενδιαφέρονται περισσότερο για την κοινωνική στήριξη από το εργασιακό χώρο παρά απ' ότι από την στήριξη της οικογένειας για να είναι ικανοποιημένοι από την εργασία.

Πίνακας 8: **παλινδρόμηση της κοινωνικής στήριξης και της ικανοποίησης από την εργασία και οι διαφορές ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες**

	Όλοι	Άνδρες	Γυναίκες
	R Square ,372	**β** ,447	**R Square** **β** ,421 **R Square** **β**
Συνάδελφ.	**-,025**	**-,006**	**,069**
Αρ,κοιν.στηρ. από συναδέλφ.	**,365**	**,486(*)**	**,302**
Βαθμ.κοιν.στ. από συναδέλφ.	**,345**	**,276**	**,373**
Κοιν,στηρ.από οικογένεια	**-,064**	**- ,122**	**-,007**
F	**10,283**	**4,357(*)**	**2,471**

* ρ<0,05

Στην συνέχεια, για τα θετικά και τα αρνητικά συναισθήματα, θέσαμε σε εφαρμογή την απλή παλινδρόμηση.

Πίνακας 9:παλινδρόμηση της ικανοποίησης από την εργασία και τα θετικά συναισθήματα

	Όλοι	Άνδρες	Γυναίκες
	R Square ,129	**β**	**R Square** **β** ,063 ,225 **R Square** **β**
Ικανοπ.από την Εργασία	**,360(**)**	**,251**	**,474(*)**
F	**8,619(**)**	**2,20**	**6,671(*)**

** ρ<0,01
* ρ<0,05

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, γίνεται φανερό πως η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται με τα θετικά συναισθήματα σε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας (β=,360,

ρ<0,01). Επιπλέον διαπιστώνουμε, όπως κάναμε προηγουμένως με την χρήση του δείκτη συνάφειας Pearson r πως οι γυναίκες βιώνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα (β= ,474, ρ<0.05) όταν είναι ικανοποιημένες από την εργασία τους σε σχέση με τους άνδρες. Τέλος, χρησιμοποιώντας ξανά την απλή παλινδρόμηση και στα αρνητικά συναισθήματα με την ικανοποίηση από την εργασία, δεν βρέθηκε κάποια συσχέτιση, απλώς θα πρέπει να επισημάνουμε πως όλες οι συσχετίσεις είχαν αρνητικό χαρακτήρα.

7. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η έρευνα που πραγματοποιήσαμε είχε σκοπό, όπως αναφέραμε πιο μπροστά, να διερευνήσει την επίδραση της κοινωνικής στήριξης στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην ικανοποίηση από την εργασία. Στην αρχή της εργασίας μας, αναφέραμε τα χαρακτηριστικά της επαγγελματικής εξουθένωσης (π.χ. αίτια, παράγοντες που την προκαλούν, οι επιπτώσεις της, κτλ), της ικανοποίησης από την εργασία (π.χ. θεωρίες, συνέπειες, κτλ), της κοινωνικής στήριξης (π.χ ο ρόλος της, οι πηγές της, κτλ) και στην συνέχεια κάναμε αναφορά στην επίδραση της κοινωνικής στήριξης στην επαγγελματική εξουθένωση και στην ικανοποίηση από την εργασία παραθέτοντας ευρήματα από έρευνες που έχουν γίνει κατά καιρούς. Εξετάζοντας την διεθνή βιβλιογραφία, διαπιστώσαμε πως τα ευρήματα πολλών ερευνών συγκλίνουν στο γεγονός ότι η κοινωνική στήριξη από το οικογενειακό και εργασιακό περιβάλλον βοηθάει στην αύξηση των επιπέδων την επαγγελματικής ικανοποίησης και μειώνει αισθητά τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (Patterson, G., 2003; Haddad, A., 1998; Niedhammer, I., 2001).

Έπειτα προχωρήσαμε στην μεθοδολογία και στα αποτελέσματα της έρευνάς μας, στην οποία έρευνα έλαβαν μέρος 60 εργαζόμενοι από τέσσερις διαφορετικούς οργανισμούς. Όσον αφορά την πρώτη μας υπόθεση της έρευνάς μας, η οποία ήταν να εξετάσουμε εάν η επαγγελματική εξουθένωση μειώνεται από την επίδραση της κοινωνικής στήριξης, βρήκαμε πως δεν υπήρχε κάποια ισχυρή συσχέτιση σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές, αξίζει όμως να αναφέρουμε πως οι συσχετίσεις, κατά κύριο λόγο, είχαν αρνητικό χαρακτήρα. Δηλαδή, οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται αρνητικά με την κοινωνική στήριξη από την οικογένεια και τους συναδέλφους. Προηγούμενες έρευνες (Russell et al., 1987; Patterson, G., 2003) επιβεβαιώνουν την αρνητική συσχέτιση των αποτελεσμάτων της έρευνάς μας αλλά δεν μπορέσαμε να βρούμε κάποια ισχυρή συσχέτιση όπως αυτές. Ίσως να μην μπορέσαμε τα βρούμε λόγω του μικρού αριθμού του δείγματος (N=60) και της φύσης της εργασίας των εργαζομένων. Πάντως τα ευρήματά προηγούμενων ερευνών είναι λογικά καθώς η στήριξη και η συμπαράσταση που δέχονται οι εργαζόμενοι από το οικογενειακό και εργασιακό περιβάλλον τους θεωρούνται πως βοηθάνε αρκετά ώστε να μειώσουν τα επίπεδα άγχους τους και κατά συνέπεια και τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Στην συνέχεια της έρευνάς μας, θελήσαμε να μετρήσουμε εάν η επαγγελματική ικανοποίηση αυξάνεται με τις πηγές κοινωνικής στήριξης. Τα ευρήματά μας, που έδειχναν μια υψηλή θετική συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον (r =,281) με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\rho<0,05$, του αριθμού των προσώπων που δέχονται οι εργαζόμενοι στήριξη από τον εργασιακό τους χώρο (r=,428) με στατιστική σημαντικότητα στο $\rho<0,01$ και της κοινωνικής στήριξης από την οικογένεια(r=,265) στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο $\rho<0,05$, φαίνεται πως προσεγγίζουν τα ευρήματα της διεθνούς βιβλιογραφίας. Από προηγούμενες μελέτες (Sigler, R. & Pollak, C., 1998; Janssen, P., Peeters, M. & Jan de Jonge, 2004) γνωρίζουμε πως οι εργαζόμενοι που δέχονται αρκετή κοινωνική στήριξη από την οικογένεια και τους συναδέλφους, σημειώνουν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης από αυτούς που δεν έχουν ανάλογη στήριξη. Αξίζει να σημειωθεί πως εδώ βρήκαμε σημαντικές διαφοροποιήσεις ανάμεσα στα δύο φύλα καθώς οι γυναίκες είχαν υψηλή θετική συσχέτιση στην αλληλεπίδραση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της κοινωνικής στήριξης από την οικογένεια (r=,478, $\rho<0,05$) ενώ στους άνδρες ήταν ισχυρή θετική

συσχέτιση με την κοινωνική στήριξη από τους συναδέλφους τους (r=,604, ρ<0,01), γεγονός που δείχνει πως τα δύο φύλα είναι ικανοποιημένα από την εργασία τους όταν έχουν την συμπαράσταση διαφορετικών πηγών κοινωνικής στήριξης. Οι μεν άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν έχουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και οι δε γυναίκες όταν νιώθουν την οικογενειακή στήριξη. Ο Patterson (2003) σε έρευνά του διαπίστωσε πως οι παντρεμένες γυναίκες είναι λιγότερο αγχωμένες στην εργασία τους όταν βασίζονται πάνω στην στήριξη του συζύγου τους. Αυτό το εύρημά στην έρευνά μας μπορέσαμε να το δούμε και όταν στα αποτελέσματα χρησιμοποιήσαμε τον δείκτη συνάφειας Pearson r και όταν χρησιμοποιήσαμε την πολλαπλή παλινδρόμηση. Επιπλέον, παρατηρήσαμε πως παρόλο που η γενική βιβλιογραφία αναφέρει την στήριξη από την οικογένεια ως την πιο σημαντική πηγή κοινωνικής στήριξης (Gillock & Reyes, 1996), τα ευρήματά μας δεν συμφωνούν καθώς η κοινωνική στήριξη από το εργασιακό περιβάλλον σημειώνει υψηλότερα ποσοστά, συσχετίζοντας την με την ικανοποίηση από την εργασία, από την στήριξη του οικογενειακού περιβάλλοντος..

Στο τελευταίο κομμάτι της έρευνας, θελήσαμε να μετρήσουμε αν οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους βιώνουν περισσότερο θετικά συναισθήματα από ότι αρνητικά. Σύμφωνα με τα ευρήματά μας, οι εργαζόμενοι βίωναν περισσότερο θετικά συναισθήματα από ότι αρνητικά, σε σημείο που το εύρημά μας να θεωρείται στατιστικά σημαντικό (r=,370, p<0,01) Θα πρέπει να επισημάνουμε εδώ πως υπήρχε μεγάλη διαφοροποίηση ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες. Οι γυναίκες φαίνεται πως βιώνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα (r=,568, ρ<0,01) όταν είναι ικανοποιημένες από την εργασία τους σε σχέση με τους άνδρες, ενώ εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι στους άνδρες υπάρχει μια σημαντική αρνητική συσχέτιση με τα αρνητικά συναισθήματα (r= -351, ρ<0,05) γεγονός που δείχνει πως βιώνουν πολλά αρνητικά συναισθήματα παρόλο που είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα θα λέγαμε πως εν μέρει έχει επιβεβαιωθεί και σε άλλες έρευνες (Θεοδωράτου, Ε., 1998) καθώς η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να επηρεάσει τη ψυχική υγεία και τη διάθεση των εργαζομένων.

Τελειώνοντας, θα θέλαμε να σημειώσουμε πως το δείγμα μας ήταν μόλις 60 άτομα, γεγονός που κάνει την έρευνα να μην έχει ένα ευρύ φάσμα αντίληψης των μεταβλητών που εξετάζονται αλλά ένα περιορισμένο κύκλο απαντήσεων. Μάλιστα, επειδή το δείγμα προερχόταν από 4 διαφορετικούς οργανισμούς ήταν δύσκολο να κάνουμε συγκρίσεις

ανάμεσα στους οργανισμούς καθώς το δείγμα από τον καθένα εξ αυτών δεν ήταν αντιπροσωπευτικό. Προσπαθήσαμε να παρουσιάσουμε μια σφαιρική εικόνα της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout), της επαγγελματικής ικανοποίησης και των πηγών κοινωνικής στήριξης καθώς και να εξάγουμε αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής, τα οποία τελικά, σε γενικές γραμμές, συμπίπτουν με την ήδη υπάρχουσα διεθνή βιβλιογραφία. Παρόλο που το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης εξετάζονται από την δεκαετία του ’80, οι έρευνες θα πρέπει να συνεχιστούν και προς την κατεύθυνση αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης, διεύρυνσης των κινήτρων προς τους εργαζόμενους και νέων τρόπων στήριξης καθώς στις μέρες μας υπάρχει μια συνεχιζόμενη αλλαγή τόσο των εργασιακών συνθηκών όσο και των διαπροσωπικών σχέσεων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Αναγνωστόπουλος, Φ., & Παπαδάτου, Δ. (1992). Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. Ψυχολογικά Θέματα, 5(3), σ. 183- 201.

Θεοδωράτου, Ε. Φ. (1998). Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία. Αθήνα, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.

Κάντας, Α. (1998). Επαγγελματική ικανοποίηση. Στο Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία (σ. 107- 129), 6η έκδοση, 1ος τόμος. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας, Α. (1995). Επαγγελματικό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση. Στο Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία (σ. 101- 118), 5η έκδοση, 3ος τόμος. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.

Καφέτσιος, Κ. (2004). Σημειώσεις από το σεμιναριακό μάθημα: Εργασία και υγεία. Πανεπιστήμιο Κρήτης, Τμήμα Ψυχολογίας.

Πανταζοπούλου, Α. Φ. (2003). Εργασιακό Περιβάλλον και Ψυχικές Επιπτώσεις. Αθήνα, Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας.

Σταλίκας, Α., Τριλίβα, Σ., & Ρούσση, Π. (2002). Τα Ψυχομετρικά Εργαλεία στην Ελλάδα. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.

Ξένη

Aamodt, M. G., & Raynes, B. L. (2001). Managing Stress to Meet the Demands of Life and Work. In Human Relations in Business, Developing Interpersonal and Leadership Skills (pp.27-44, 195-196). U.S.A., Wadsworth, Thomson Learning.

Akroud, D., Caison, A., & Adams, R. D. (2002). Burnout in Radiation Therapists: The predictive Value of Selected Stressors. Int. J. Radiation Oncology, Biology, Physics, 52(3), pp. 816-821.

Andrea, H., Bültman, U., Beurskens, A. J. H. M., Swaen, G. M. H., van Schayck, C. P., & Kant, I. J. (2004). Anxiety and depression in the working population using the HAD Scale. Psychometrics, prevalence, and relationships with psychosocial work characteristics. Soc. Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 39, pp.637-646.

Argyle, M. (1989). Stress, health, and mental health at work. In The Social Psychology of work (pp.271-278). England, Penguin Books.

Argyle, M. (1989). Job satisfaction, absenteeism, and labor turnover. In The Social Psychology of work (pp.235-247). England, Penguin Books.

Boyar, S. L., Maertz, C. P., & Pearson, A. W. (2005). The effects of work- family conflict and family- work conflict on nonattendance behaviors. Journal of Business Research, 58(7), pp.919-925.

Cooper, C. L., & Smith, M. J. (1989). Machine- paced work and stress. In Cooper, C. L., & Smith, M. J. (Ed.), Job stress and blue collar work (pp.58-61). Great Britain, John Wiley & Sons Ltd.

DeVaney, S. A., & Chen, Z. (2003). Job Satisfaction of Recent Graduates in Final Services. U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics. Available: http://www.bls.gov/opub/cwc/cm2030522ar01p1.htm

Dimensions of the Model of Effort- Reward Imbalance. (2005). Job Stress Network. Available: http://www.workhealth.org/strain/jsaltsgq.html

Dubrin, A. J. (1990). Managing stress and burnout. In Effective Business Psychology (pp168-185), 3rd edition. U.S.A., Prentice- Hall.

Furnham, A. (1997). The Psychology of Behavior at Work. Psychology Press.

Haddad, A. (1998). Sources of social support among school counselors in Jordan and its relationship to burnout. International Journal for the Advancement of Counseling, 20, pp.113-121

Hollway, W. (1991). Motivating employees. In Work Psychology and Organizational Behavior (pp.102-106). California, SAGE Publications.

Janssen, P. P. M., Peeters, M. C. W., Jonge, J., Houkes, I., & Tommers, G. E. R. (2004). Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work- home interference. Journal of Vocational Behavior, 65, pp.411-429.

Jehn, K. A., & Shah, P. P. (2002). Interpersonal Relationships and Task Performance: An Examination of the Mediating Processes in Friendship and Acquaintance Groups. In Thompson, L. L. (Ed.), The Social Pathology of Organizational Behavior (pp.238-260). New York, Psychology Press.

Kalleberg, A. L. (1977, February). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. American Sociological Review, 42, pp.124-143.

Kaufas, A., & Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers. Work and Stress, 11, pp.94-100.

Landy, F. J. (1989). Job Satisfaction: The Meaning of Work. In Psychology of work behavior (pp. 469-485). Pacific Grove, California, Cole Publishing Company.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A Longitudinal Study of Burnout among Supervisors and Managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54, pp.369-398.

Murno, L., Rodwell, J., & Harding, L. (1998). Assessing occupational stress in psychiatric nurses using the full job strain model: the value of social support to nurses. International Journal of Nursing Studies, 35, pp339-345.

Niedhammer, I. (2002). Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: a study of the scales of decision latitude, psychological demands, and physical dynamics in the GAZEL cohort. In Arch Occup Environ Health, 75, pp.129-144.

Parkes, K. R., Mendham, C. A., & von Rabenau, C. (1994). Social Support and the Demand- Discretion Model of Job Stress: Tests of Additive and Interactive Effects in Two Samples. Journal of Vocational Behavior, 44, pp.91-113.

Patterson, G. T. (2003). Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. Journal of Criminal Justice, 31, pp.215-226.

Pollak, C., & Sigler, R. (1998). Low levels of stress among canadian correctional officers in the northern region of Ontario. Journal of Criminal Justice, 26(2), pp. 117-128.

Prosser, D., Johnson, S., Kuipers, E., Dunn, G., Szmukler, G., Reid, Y., Bebbington, P., & Thornicroft, G. (1999). Mental health, "burnout" and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. Soc. Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 34, pp.295-300.

Reid, Y., Johnson, S., Morant, N., Kuipers, E., Szmukler, G., Thornicroft, G., Bebbington, P., & Prosser, D. (1999). Explanations for stress and satisfaction in mental health professionals: a qualitative study. Soc. Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 34, pp. 301-308.

Simosi, K. (Professor) (2003). Understanding Coping and Social Support. From a seminar class on Community Psychology. University of Crete, Department of Psychology.

Wharton, A. S., Rotolo, T., & Bird, S. R. (2000). Social Context at Work: A Multilevel Analysis of Job Satisfaction. Sociological Forum, 15(1), pp. 65-89.

Williams, D. R., & House, J. S. (1989). Social Support and Stress Reduction. In Cooper, C. L., & Smith, M. J. (Ed.), Job stress and blue color work (pp. 207-221). Great Britain, John Wiley & Sons Ltd.