



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΔΙΠΛΩΜΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ
ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Δρ. ΜΠΕΛΙΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ

ΑΣΤΡΟΥΛΑΚΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ – ΕΙΡΗΝΑΙΟΣ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του
μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στη Διοίκηση
Επιχειρήσεων.

ΛΑΡΙΣΑ, 2023

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της Διπλωματικής μου Εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε όλους όσους συνέβαλαν στην εκπόνησή της. Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή, κύριο Μπελιά Δημήτριο για την εμπιστοσύνη του, την επιστημονική καθοδήγηση, τις υποδείξεις, και τη συμπαράστασή του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της Διπλωματικής μου Εργασίας.

Ευχαριστώ θερμά το επιστημονικό προσωπικό του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ για την ουσιαστική βοήθεια κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Τέλος, ευχαριστώ την οικογένειά μου, για την παρότρυνση παρακολούθησης του Μεταπτυχιακού Προγράμματος, για την υπομονή, τη στήριξη, την κατανόηση καθώς και τη δύναμη που μου δίνει να συνεχίζω να εκπληρώνω τους στόχους μου.

ΛΑΡΙΣΑ, 2023

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας : Μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση, έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με τα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο».

ΛΑΡΙΣΑ, 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ABSTRACT	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1.1 Σκοπός της έρευνας.....	9
1.2 Ερευνητικά ερωτήματα - υποθέσεις.....	9
1.3 Αξία της έρευνας και προσδοκώμενα αποτελέσματα	11
1.4 Δομή της εργασίας	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	15
2.1 Ορισμός και Σημασία της Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	15
2.2 Παράγοντες της Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	19
2.3 Ορισμός και Σημασία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	22
2.4 Μοντέλα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	24
2.5 Εξουθένωση και Προσωπικότητα	27
2.6 Εργασιακή ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	43
3.1 Σκοπός και ερευνητικές υποθέσεις.....	43
3.2 Συμμετέχοντες.....	44
3.3 Ερευνητικά εργαλεία.....	45
3.4 Σχεδιασμός έρευνας – Ανάλυση δεδομένων	48
3.5 Περιορισμοί της έρευνας	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	51
4.1 Περιγραφική ανάλυση - δημογραφικά χαρακτηριστικά	51
4.2 Ανάλυση παραγόντων ESI	52
4.3 Ανάλυση παραγόντων MBI	62
4.4 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων.....	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	85
5.1 Συζήτηση.....	85
5.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	91
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	93
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	109

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον χώρο της Υγείας αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο για τη διάρκεια, τη βιωσιμότητα και τα μοναδικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα κάθε επιχείρησης ή οργανισμού σε αυτόν τον τομέα. Ωστόσο, παράλληλα με αυτό, παρατηρείται αύξηση των επιπέδων κόπωσης, που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση. Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο να διερευνήσει τις διαδικασίες που σχετίζονται με την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Επαγγελματική Εξουθένωση στη Δημόσια Υγεία – Μελέτη Περίπτωσης του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Λάρισας. Στα πλαίσια ολοκλήρωσης της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας, διεξήχθη εμπειρική έρευνα, για την υποστήριξη του θεωρητικού πλαισίου της. Στόχος της διπλωματικής εργασίας ήταν να εξετάσει σε ποιο βαθμό υφίσταται η Εργασιακή Ικανοποίηση και η Επαγγελματική Εξουθένωση στη Δημόσια Υγεία, καθώς και η αλληλεπίδραση αυτών αναφορικά με το προσωπικό (εργαζόμενοι μη διοικητικοί). Επιμέρους στόχοι της εργασίας ήταν, να μελετήσει το βαθμό ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης του προσωπικού από τις συνθήκες εργασίας, από μισθολογική άποψη αλλά και από τον οργανισμό ως σύνολο. Χρησιμοποιήθηκαν για την έρευνα δύο ερωτηματολόγια αντιστοίχως, για την Εργασιακή Ικανοποίηση (Employee Satisfaction Inventory, ESI) (Koustelios, 1991· Koustelios & Bagiatis, 1997) και την Επαγγελματική Εξουθένωση (Maslach Burnout Inventory, MBI) (Maslach & Jackson, 1986, Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Στην έρευνα συμμετείχαν 100 νοσηλεύτές από όλες τις κλινικές του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Λάρισας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Παρατηρήθηκε ότι η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται αρνητικά με τις πλευρές της επαγγελματικής ικανοποίησης, όπως οι συνθήκες εργασίας και ο οργανισμός ως μία ολότητα. Αντίθετα, δεν παρατηρήθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ της αποπροσωποποίησης και των πλευρών της επαγγελματικής ικανοποίησης, εκτός από μία σχετικά αδύναμη συσχέτιση με τον οργανισμό ως μία ολότητα.

Λέξεις – Κλειδιά: Εργασιακή Ικανοποίηση, Επαγγελματική Εξουθένωση, Ανθρώπινο Δυναμικό, Οργανισμοί, Επιχειρήσεις.

ABSTRACT

The job satisfaction of employees in the field of Health is an important element for the duration, sustainability and unique competitive advantages of any business or organization in this field. However, alongside this, there is an increase in fatigue levels, leading to burnout. The purpose of this study was to investigate the processes related to Job Satisfaction and Occupational Exhaustion in Public Health - Case Study of the Larissa's University Hospital. As part of completing this thesis, empirical research was conducted to support its theoretical framework. The purpose of the thesis was to examine the extent to which Job Satisfaction and Occupation in Public Health exist, as well as their interaction with staff (non-administrative workers). The specific objectives of the work were to study the satisfaction and professional exhaustion of employees from working conditions, both in terms of pay and the organization as a whole. Two questionnaires were used for the survey, respectively, on Job Satisfaction (Koustelios 1991; Koustelios & Bagiatis, 1997) and Professional Ventilation (Maslach & Jackson Jackson, 1986; Maslach, Jackson & Leiter, 1996). In this study involved 100 nurses from all the parts of the Larissa's University Hospital. The results showed that there is a moderate negative correlation between burnout and job satisfaction. Emotional exhaustion was observed to be negatively correlated with aspects of job satisfaction such as working conditions and the organization as a whole. In contrast, no significant correlation was observed between depersonalization and facets of job satisfaction, except for a relatively weak correlation with the organization as a whole.

Key – Words: Job Satisfaction, Job Burnout, Human Resources, Organizations, Companies.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι γιατροί και οι νοσηλευτές εκπληρώνουν ένα ουσιαστικό ρόλο στη λειτουργία των νοσοκομειακών μονάδων και οργανισμών. Συμβάλλουν στη βελτίωση των κλινικών αποτελεσμάτων, σε λιγότερες επιπλοκές καθώς και σε σφάλματα και συνεπώς σε μειωμένη νοσηρότητα και θνησιμότητα. Οι νοσηλευτές συνεργάζονται στενά με τους γιατρούς και τους συναδέλφους τους και αλληλεπιδρούν με την οικογένεια του ασθενούς (Blot et al., 2014 · Brock et al., 2013 · Coburn and Gage-Croll, 2011 · Courtenay et. al. · Liu et. al., 2015).

Αυτές οι συνεργασίες μπορούν να οδηγήσουν σε ηθικές συγκρούσεις, ιδίως όταν οι νοσηλευτές αισθάνονται ανεπαρκώς εμπλεκόμενοι σε ιατρικές αποφάσεις (Falco-Pegueroles et al., 2016).

Οι νοσηλευτές έχουν μοναδικές συνθήκες εργασίας, χαρακτηριζόμενες από υψηλό τεχνικό περιβάλλον και συνεχή χειρισμό ασθενών με σοβαρή ασθένεια που απαιτούν πολύ εξειδικευμένη κατάρτιση και εκπαίδευση (Endacott et al., 2015). Από την άποψη αυτή, οι ειδικές συνθήκες εργασίας των νοσοκομείων τους καθιστούν ευάλωτους προς την εργασιακή εξουθένωση. Παρόμοια με τις νοσοκόμες σε άλλα τμήματα, τις νυκτερινές βάρδιες, το άγχος που σχετίζεται με την εργασία, τον αριθμό των ελεύθερων ημερών, τις συγκρούσεις με τους συλλόγους ή τους ασθενείς, η σχέση με τους επιβλέποντες και τον οργανισμό τους επηρεάζει τον κίνδυνο εξάντλησης του προσωπικού. Το άγχος και τα καταθλιπτικά συμπτώματα εμφανίζονται και για να διαδραματίσουν κάποιο ρόλο.

Σε μια έρευνα μεταξύ 490 νοσηλευτών, οι Mealer et al., (2007) διαπίστωσαν ότι, οι νοσηλευτές, είχαν αυξημένα συμπτώματα της μετατραυματικής διαταραχής (PTSD) σε σύγκριση με όλο το προσωπικό (Mealer et al., 2007). Η εμπειρία του στρες έχει επανειλημμένα αποδειχθεί ως καθοριστικός παράγοντας για την επαγγελματική εξουθένωση (Embriaco et al. 2007, McHugh et al., 2011).

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ψυχική υγεία, ιδιαίτερα όταν η αντοχή είναι χαμηλή (Arrogante & Aparicio-Zaldivar,

2017), μειώνει την ποιότητα της επικοινωνίας της ομάδας, οδηγώντας σε χαμηλότερη ποιότητα φροντίδας (Galletta et al., 2016).

Επιπλέον, ο κίνδυνος εξάντλησης, άγχους και κακής ικανοποίησης από τη δουλειά συμβάλλουν επίσης στην αύξηση της αποστροφής για τον κύκλο εργασιών μεταξύ των νοσοκόμων (Cartledge, 2001 · Embriaco et al., 2007).

Οι παράγοντες που συνδέονται με την πρόθεση να εγκαταλείψουν περιλαμβάνουν υψηλό φόρτο εργασίας, προβλήματα υγείας που σχετίζονται με το άγχος και νυχτερινές βάρδιες (Cartledge, 2001, Courtenay et. al., 2013, Embriaco et al., 2007, van Dam et al., 2013).

Τα θέματα της εξάντλησης, της απουσίας και της πρόωρης αλλαγής θέσης έχουν επίσης σημαντικές κοινωνικοοικονομικές συνέπειες, καθώς απειλούν τη διαθεσιμότητα των νοσοκόμων (Dessy, 2009 · Embriaco et al., 2007).

Το βασικό ζήτημα αυτών των προκλήσεων είναι η ικανοποίηση από την εργασία. Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία που σχετίζεται με χαμηλότερη πρόθεση αποχώρησης, επαγγελματική εξουθένωση, και απουσιών του προσωπικού υγειονομικής περίθαλψης (Castle et al, 2007, Gardulf et al, 2008).

Ένας αυξανόμενος αριθμός μελετών έχει επίσης βρει συσχετισμό μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της εξέλιξης των ασθενών (Boen et al., 2015). Η ικανοποίηση από την εργασία συνδέεται με την αυτονομία των νοσοκόμων και τη διαθεσιμότητα επαρκών τεχνικών δεξιοτήτων για την κάλυψη του απαιτούμενου επιπέδου φροντίδας (Cartledge, 2001, van Dam et al., 2013).

Επίσης, η επικοινωνία φαίνεται να συνδέεται με ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των νοσοκόμων (Gardulf et al., 2008, Hayes et al., 2010). Αυτό δεν προκαλεί έκπληξη, καθώς η εσωτερική επικοινωνία επηρεάζει την απόδοση, την ικανοποίηση και τη συμμετοχή των εργαζομένων, οι οποίες με τη σειρά τους είναι από τους βασικούς παράγοντες επιτυχίας ενός οργανισμού (Hamilton, 1987).

Σε αντίθεση με όσα πιστεύουν πολλοί, ο καθένας στην οργάνωση συμμετέχει ενεργά στη συνεχή διαδικασία εσωτερικής επικοινωνίας. Πράγματι, η εσωτερική επικοινωνία είναι κάτι περισσότερο από την ενημέρωση ή την ανάπτυξη πόρων για τη μετάδοση μηνυμάτων. Περιλαμβάνει όλη την αλληλεπίδραση σε ένα οργανισμό όπου προκύπτει νόημα (van Ravenstein & Reijnders, 2014). Παραμένει, ωστόσο, αβέβαιο ότι η ικανοποίηση από την εσωτερική επικοινωνία σχετίζεται με τη συνολική ικανοποίηση από τη μία πλευρά και την εξάντληση από την άλλη πλευρά.

1.1 Σκοπός της έρευνας

Η νοσηλευτική είναι ένα από τα επαγγέλματα που απαιτεί συνεχή συμμετοχή με τους ανθρώπους. Με βάση τις αρνητικές συνθήκες εργασίας, η ικανοποίηση από την εργασία των νοσοκόμων μπορεί να μειωθεί και τα επίπεδα εξουθένωσης τους να αυξηθούν μακροπρόθεσμα. Η μελέτη αυτή διεξήχθη με στόχο να εντοπιστούν τα επίπεδα εξουθένωσης και ικανοποίησης από την εργασία των νοσοκόμων στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Λάρισας. Χρησιμοποιήθηκαν συνεπώς, δύο δομημένα ερωτηματολόγια κλειστού τύπου με σκοπό να γίνουν οι ανάλογες συσχετίσεις και στατιστικές επεξεργασίες έτσι ώστε να διακρίνουμε την αλληλεπίδραση των μεταβλητών αυτών. Χρησιμοποιήθηκαν επίσης, περιγραφική και επαγωγική στατιστική.

1.2 Ερευνητικά ερωτήματα - υποθέσεις

Η έρευνα είχε ως στόχο να διερευνήσει τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, και αν ναι, ποιου είδους είναι αυτή (θετική ή αρνητική);
2. Υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και των αντίστοιχων διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης, και αν ναι, ποιου είδους είναι αυτή (θετική ή αρνητική);
3. Επηρεάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης;

4. Επηρεάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης;

Με αυτά τα ερευνητικά ερωτήματα, η έρευνα επιδιώκει να διευκρινίσει τις συσχετίσεις μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και την επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών σε αυτές τις συσχετίσεις.

Σε αυτή την έρευνα, θέσαμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις προκειμένου να εξετάσουμε τα παραπάνω ερωτήματα:

1. Ερευνητική Υπόθεση 1 (H1): Υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης.
2. Ερευνητική Υπόθεση 2 (H2): Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται με τις αντίστοιχες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.
3. Ερευνητική Υπόθεση 3 (H3): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση.
4. Ερευνητική Υπόθεση 4 (H4): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

Αντίστοιχα, οι μηδενικές υποθέσεις (H0) που εξετάσαμε ήταν:

1. Μηδενική Υπόθεση 1 (H01): Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης.
2. Μηδενική Υπόθεση 2 (H02): Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν σχετίζονται με τις αντίστοιχες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.
3. Μηδενική Υπόθεση 3 (H03): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν αποτελούν παράγοντες διαφοροποίησης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

4. Μηδενική Υπόθεση 4 (H04): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν αποτελούν παράγοντες διαφοροποίησης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

1.3 Αξία της έρευνας και προσδοκώμενα αποτελέσματα

Η έρευνα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στον τομέα της δημόσιας υγείας έχει μεγάλη αξία για την κατανόηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι και οι επιπτώσεις αυτών στην παροχή υπηρεσιών υγείας. Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από αυτήν την έρευνα περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της δημόσιας υγείας: Η έρευνα μπορεί να αναδείξει τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ικανοποίηση των εργαζομένων, όπως η εργασιακή φόρτος, η αναγνώριση, οι επαγγελματικές ευκαιρίες και η υποστήριξη από τη διοίκηση.
2. Ανάλυση των επιπτώσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης: Η έρευνα μπορεί να αναδείξει τις επιπτώσεις της εξουθένωσης στην απόδοση των εργαζομένων, στην ποιότητα της περίθαλψης που παρέχεται και στην υγεία και ευεξία των ίδιων των εργαζομένων.
3. Ανάπτυξη προτάσεων για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης: Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, μπορούν να διατυπωθούν προτάσεις για την υποστήριξη και βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων, καθώς και για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης μέσω κατάλληλων πολιτικών, πρακτικών και υποστηρικτικών μέτρων.
4. Προώθηση βελτιωμένης ποιότητας περίθαλψης: Η έρευνα μπορεί να συμβάλει στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και ποιότητας της περίθαλψης που παρέχεται. Βελτιώνοντας την ικανοποίηση των εργαζομένων, μπορεί να επιτευχθεί υψηλότερη ποιότητα περίθαλψης για τους ασθενείς.

Συνολικά, η έρευνα για την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στον τομέα της δημόσιας υγείας μπορεί να παράσχει σημαντικές πληροφορίες και να οδηγήσει πρακτικές παρεμβάσεις και πολιτικές που θα βοηθήσουν στη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα αυτό. Αυτό θα έχει θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα της παρεχόμενης υγειονομικής περίθαλψης, στην εργασιακή απόδοση του προσωπικού και στην υγεία και ευεξία των ίδιων των εργαζομένων.

Επιπλέον, η έρευνα μπορεί να παράσχει στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς την ευκαιρία να επενδύσουν σε πρακτικές και πολιτικές που θα βελτιώσουν την εργασιακή ικανοποίηση, την προσέλκυση και τη διατήρηση εξειδικευμένου προσωπικού και τη δημιουργία ενός αειφόρου και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος εργασίας.

Συνοψίζοντας, η έρευνα για την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στη δημόσια υγεία έχει σημαντική αξία για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την ποιότητα της περίθαλψης που παρέχεται. Αναμένεται ότι η έρευνα θα προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές και πρακτικές που θα βελτιώσουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, θα αυξήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών και θα προάγουν την υγεία και ευεξία του προσωπικού στον τομέα της δημόσιας υγείας.

1.4 Δομή της εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία με θέμα την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στη δημόσια υγεία δομείται ως εξής:

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Εισαγωγή:

- Εισαγωγή στο θέμα της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα της δημόσιας υγείας.
- Σκοπός και σημασία της διπλωματικής εργασίας.
- Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις.
- Αξία της έρευνας και προσδοκώμενα αποτελέσματα.
- Περιγραφή της δομής της εργασίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας:

- ο Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση.
- ο Εξήγηση των βασικών εννοιών, μοντέλων και θεωρητικών προσεγγίσεων που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση.
- ο Ανάλυση των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στον τομέα της δημόσιας υγείας.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Μεθοδολογία της έρευνας:

- ο Περιγραφή της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων.
- ο Παρουσίαση της επιλογής του δείγματος και των μεθόδων συλλογής δεδομένων (ερωτηματολόγια).
- ο Ανάλυση των δεδομένων και χρήση στατιστικών μεθόδων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα Αποτελέσματα της έρευνας:

- ο Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στον τομέα της δημόσιας υγείας.
- ο Ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται η Συζήτηση και τα Συμπεράσματα της έρευνας:

- ο Ανασκόπηση των κύριων ευρημάτων και συμπερασμάτων που προέκυψαν από την έρευνα.
- ο Σύγκριση των αποτελεσμάτων με προηγούμενες μελέτες και ευρύτερη συζήτηση για την πρακτική και θεωρητική σημασία των ευρημάτων.
- ο Ανάδειξη της σημασίας των ευρημάτων και των προτεινόμενων παρεμβάσεων για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και

την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα της δημόσιας υγείας.

- ο Σύνοψη των κύριων ευρημάτων, συστάσεων και προοπτικών για μελλοντική έρευνα.
- ο Τελικά συμπεράσματα και συνολική αξία της διπλωματικής εργασίας στην κατανόηση της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα της δημόσιας υγείας.
- ο Διατύπωση συστάσεων για περαιτέρω βελτίωσης της εργασιακής ικανοποίησης και της πρόληψης της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα της δημόσιας υγείας.
- ο Περιορισμοί και προοπτικές μελλοντικής έρευνας
- ο Αναγνώριση των περιορισμών της διπλωματικής εργασίας και πιθανών περιορισμών στην έρευνα.
- ο Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες που μπορούν να επεκτείνουν τη γνώση μας σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στον τομέα της δημόσιας υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1 Ορισμός και Σημασία της Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Παρά τη “βίαιη” χρήση της στην επιστημονική έρευνα, καθώς και στην καθημερινή ζωή, δεν υπάρχει ακόμη γενική συμφωνία σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασία. Στην πραγματικότητα δεν υπάρχει οριστικός ορισμός για το τι αντιπροσωπεύει η δουλειά. Επομένως πριν από το μπορεί να δοθεί ο ορισμός της ικανοποίησης από την εργασία, η φύση και η σημασία της εργασίας ως οικουμενικής ανθρώπινης δραστηριότητας πρέπει να ληφθούν υπόψη. Διάφοροι συγγραφείς έχουν διαφορετικές προσεγγίσεις για τον καθορισμό της ικανοποίησης από την εργασία.

Ο Horrock χαρακτήρισε την ικανοποίηση από την εργασία ως οποιοδήποτε συνδυασμό ψυχολογικής, φυσιολογικής και περιβαλλοντικής περίστασης που προκαλεί έναν άνθρωπο ειλικρινά να πει ότι είναι ικανοποιημένος με τη δουλειά του (Horrock, 1935). Σύμφωνα με αυτή η προσέγγιση, αν και η ικανοποίηση από την εργασία είναι υπό την επήρεια πολλών εξωτερικών παραγόντων, παραμένει κάτι εσωτερικό που έχει να κάνει με τον τρόπο που αισθάνεται ο εργαζόμενος. Αυτή είναι η ικανοποίηση από την εργασία και παρουσιάζει ένα σύνολο παραγόντων που προκαλούν μια αίσθηση ικανοποίησης. Η τάση στον ορισμό του για την ικανοποίηση από την εργασία επικεντρώνεται στον ρόλο του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας.

Έτσι, αυτός ορίζει την ικανοποίηση από την εργασία ως τους συναισθηματικούς προσανατολισμούς των ατόμων προς τους ρόλους εργασίας που σήμερα κατέχουν (Vroom, 1964).

Ένας από τους πιο συχνά αναφερόμενους ορισμούς σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασία είναι ο ένας που δίνεται από τον Spector σύμφωνα με την όποια δουλειά η ικανοποίηση έχει να κάνει με τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αισθάνονται για τη δουλειά τους και τις διάφορες πτυχές τους. Η ικανοποίηση από τη δουλειά και η δυσαρέσκεια εργασίας μπορεί να εμφανίζονται σε οποιαδήποτε κατάσταση εργασίας. Η ικανοποίηση από την εργασία αντιπροσωπεύει ένα συνδυασμό θετικών ή αρνητικών

συναισθημάτων που οι εργαζόμενοι έχουν προς τη δική τους δουλειά. Εν τω μεταξύ, ένας εργαζόμενος που εργάζεται σε μια επιχειρηματική οργάνωση, φέρνει μαζί του τις ανάγκες, τις επιθυμίες και εμπειρίες που καθορίζουν τις προσδοκίες που έχει απορρίψει.

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι στενά συνδεδεμένη με την ατομική συμπεριφορά στο χώρο εργασίας (Davis et al., 1985). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι η αίσθηση του εργάτη για επίτευξη και επιτυχία στη δουλειά. Θεωρείται γενικά ότι είναι όσα συνδέονται άμεσα με την παραγωγικότητα και την προσωπική ευημερία. Η ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται την πραγματοποίηση μιας δουλειάς την απόλαυση αυτής, και την ανταμοιβή για τις προσπάθειές του εργαζομένου. Η ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται και ενθουσιασμό και ευτυχία με το έργο κάποιου.

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ο βασικός παράγοντας που οδηγεί στην αναγνώριση, το εισόδημα, και την επίτευξη άλλων στόχων που οδηγούν σε μια αίσθηση πληρότητας (Kaliski, 2007).

Η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να οριστεί και ως το βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με τις ανταμοιβές που παίρνει από τη δουλειά της, ιδιαίτερα από την άποψη της εγγενούς κινητοποίησης (Statt, 2004).

Ο όρος "ικανοποίηση θέσεων εργασίας" αναφέρεται στις ιδιότητες και τα αισθήματα που έχουν οι άνθρωποι για το έργο τους. Θετικό και ευνοϊκή στάση απέναντι στη δουλειά δείχνουν την ικανοποίηση από την εργασία. Αρνητικές και δυσμενείς στάσεις απέναντι στην εργασία δείχνουν δυσαρέσκεια εργασίας (Armstrong, 2006). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι η συλλογή των αισθήσεων και πεποιθήσεων που έχουν οι άνθρωποι για την τρέχουσα δουλειά τους. Τα επίπεδα του λαού των βαθμών ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να κυμαίνεται από εξαιρετική ικανοποίηση έως ακραία δυσαρέσκεια. Επιπρόσθετα έχοντας συμπεριφορές σχετικά με τη δουλειά τους στο σύνολό τους.

Οι άνθρωποι μπορούν επίσης να έχουν συμπεριφορές σχετικά με διάφορες πτυχές τους θέσεις εργασίας όπως το είδος της δουλειάς που κάνουν, τους συναδέλφους τους, τους προϊστάμενους ή τους υποτρόφους και την αμοιβή τους (George et. al., 2008). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι μια σύνθετη και πολύπλευρη έννοια που μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους. Δουλειά η ικανοποίηση συνδέεται συνήθως με κίνητρα, αλλά η φύση αυτής της σχέσης δεν είναι ξεκάθαρη. Η ικανοποίηση δεν είναι το ίδιο με την παρακίνηση. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι περισσότερο μια στάση, ένα εσωτερικό κράτος.

Θα μπορούσε, για παράδειγμα, να είναι που σχετίζεται με ένα προσωπικό αίσθημα επίτευξης, είτε ποσοτικό είτε ποσοτικό (Mullins, 2005).

Θεωρούμε ότι η ικανοποίηση από την εργασία αντιπροσωπεύει ένα συναίσθημα που εμφανίζεται ως αποτέλεσμα της αντίληψης ότι η εργασία επιτρέπει τις υλικές και ψυχολογικές ανάγκες (Aziri, 2008). Η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να θεωρηθεί ως ένας από τους κύριους παράγοντες όταν πρόκειται για αποτελεσματικότητα και αποτελεσματικότητα επιχειρηματικών οργανώσεων. Στην πραγματικότητα, το νέο διαχειριστικό μοντέλο που επιμένει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να αντιμετωπίζονται και θεωρούνται κυρίως ως ανθρώπινα φασόλια που έχουν τις δικές τους ανάγκες, ανάγκες, προσωπικές επιθυμίες είναι ένας πολύ καλός δείκτης για τη σημασία της ικανοποίησης από την εργασία στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Κατά την ανάλυση της ικανοποίησης από την εργασία η λογική ότι ένας ικανοποιημένος υπάλληλος είναι ένας ευτυχισμένος εργαζόμενος και ένας ευτυχισμένος εργαζόμενος είναι ένας επιτυχημένος υπάλληλος.

Η σημασία της ικανοποίησης από την εργασία εμφανίζεται ειδικά στην επιφάνεια αν είχε κατά νου τα πολλά αρνητικά οι συνέπειες της αποσταθεροποίησης της εργασίας, όπως μια έλλειψη πίστης, αυξημένη αποχή, αύξηση του αριθμού των τα ατυχήματα. Ο Spector (1997) απαριθμεί τρία σημαντικά χαρακτηριστικά της ικανοποίησης από την εργασία. Πρέπει να είναι επιχειρήσεις, οργανώσεις καθοδηγούμενη από ανθρώπινες αξίες. Οι οργανισμοί αυτοί θα προσανατολίζονται προς τη δίκαιη και σεβασμό των

εργαζομένων. Στις περιπτώσεις αυτές, η εκτίμηση της ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να χρησιμεύσει ως καλός δείκτης για την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων. Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να είναι ένδειξη καλής συναισθηματικής και ψυχικής κατάστασης των εργαζομένων. Δεύτερον, η συμπεριφορά των εργαζομένων ανάλογα με το βαθμό ικανοποίησης από την εργασία τους θα επηρεάσει τη λειτουργία και τις δραστηριότητες του επιχείρησης της επιχείρησης. Από αυτό συνάγεται ότι η ικανοποίηση από την εργασία θα οδηγήσει σε θετική συμπεριφορά και αντίστροφα, η δυσαρέσκεια από την εργασία θα οδηγήσει σε αρνητική συμπεριφορά των εργαζομένων. Τρίτον, δουλειά η ικανοποίηση μπορεί να χρησιμεύσει ως δείκτης των οργανωτικών δραστηριοτήτων. Μέσω της αξιολόγησης ικανοποίησης από την εργασία διαφορετικά μπορούν να καθοριστούν τα επίπεδα ικανοποίησης σε διαφορετικές οργανωτικές μονάδες, αλλά με τη σειρά τους μπορούν να χρησιμεύσουν ως καλή ένδειξη σχετικά με τις αλλαγές στις οργανωτικές μονάδες που θα ενισχύσουν την απόδοση.

Ο Christen, ο Iyer και ο Soberman (2006) παρέχουν ένα μοντέλο ικανοποίησης από την εργασία στο οποίο περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

Παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία,

αντιλήψεις ρόλων,

απόδοση εργασίας και

απόδοση της επιχείρησης.

Οι Locke και Latham (1990) παρέχουν ένα κάπως διαφορετικό μοντέλο ικανοποίησης από την εργασία. Προχωρούν από το την παραδοχή ότι οι στόχοι που καθορίζονται στο υψηλότερο επίπεδο και οι υψηλές προσδοκίες για την επιτυχία στην εργασία παρέχουν επιδίωξη και επιτυχία στην εκτέλεση καθηκόντων. Η επιτυχία αναλύεται ως παράγοντας που δημιουργεί ικανοποίηση από την εργασία.

2.2 Παράγοντες της Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Επαγγελματική ικανοποίηση είναι η θετική συναισθηματική απόκριση προς συγκεκριμένο έργο, η οποία πηγάζει από την εκτίμηση ότι το έργο εκπληρώνει τις εργασιακές αξίες του ατόμου.

Στους κύριους παράγοντες που συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση συγκαταλέγονται :

- (α) η ικανοποιητική αμοιβή για καλή απόδοση του εργαζομένου,
- (β) η εργασία με τη μορφή «πρόκλησης»,
- (γ) οι ικανοποιητικές εργασιακές συνθήκες,
- (δ) η υποστηρικτική εποπτεία,
- (ε) η εργασιακή πολιτική,
- (στ) η προαγωγή αισθήματος ασφάλειας και σταθερότητας,
- (ζ) ο καθορισμός του εργασιακού ρόλου,
- (η) η δίκαιη μεταχείριση των εργαζομένων και
- (θ) η ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο (Locke, 1976).

Ο συγκεκριμένος ορισμός είναι παραπλήσιος με εκείνον των Cranny et. al., (1992) που θεωρούν την εργασιακή ικανοποίηση ως το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων που έχει το άτομο για την εργασία του ή η συναισθηματική διάσταση των στάσεών του, η οποία προέρχεται από τη σύγκριση ανάμεσα στα οφέλη και στις επιθυμίες (Κουράκος κ.ά., 2011).

Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ανθρώπου από την εργασία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την κοινωνική και οικογενειακή του κατάσταση, καθώς επίσης και για την ατομική ψυχική υγεία του ίδιου και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του (Κάντας, 1998).

Επιπλέον, ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία εξαρτάται από τον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών του ατόμου και συγκεκριμένα όσο υψηλότερη είναι η σημασία που αποδίδει το άτομο σε μια ανάγκη του, τόσο περισσότερο η ικανοποίησή του από την εργασία σχετίζεται με την ικανοποίηση της συγκεκριμένης ανάγκης (Servionanni, 1968).

Η εργασιακή ικανοποίηση αναφέρεται στα συναισθήματα που έχουν οι άνθρωποι αναφορικά με την οργάνωσή τους, με τη σχέση που έχουν με τους

ανθρώπους που εργάζονται μαζί και με τις φυσικές συνθήκες και ανταμοιβές, όπως να αισθάνονται καλά για αυτό που κάνουν, να το απολαμβάνουν και να αισθάνονται ότι αξίζει τον κόπο (Coolican, 2008).

Η επαγγελματική ικανοποίηση αφορά στη στάση των εργαζομένων απέναντι στις διάφορες πτυχές του επαγγέλματός τους και σχετίζεται με όλα εκείνα τα αισθήματα των εργαζομένων που δημιουργούνται από τη σύγκριση μεταξύ των πραγμάτων που κερδίζουν από την απασχόλησή τους και εκείνων που θα ήθελαν να αποκομίζουν από την ίδια. Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο που έχει ερευνηθεί από διάφορων ειδών επιστήμες, όπως η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, η διοίκηση, τα οικονομικά, η νοσηλευτική και οι ανθρώπινοι πόροι (Λαμπράκη κ.α., 2016; Πέλεχας και Αντωνιάδης, 2013).

Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι ιδιαίτερα υψηλή διότι τόσο στην Ελλάδα, όσο και σε άλλες χώρες παγκοσμίως, έχει διαπιστωθεί πως ένας από τους κυριότερους λόγους εγκατάλειψης της εργασίας τους από επαγγελματίες υγείας είναι η απουσία της εργασιακής ικανοποίησης (Λαμπράκη κ.α., 2016).

Ο Κάντας (1993), διέκρινε την εργασιακή ικανοποίηση ως ανεξάρτητη και ως εξαρτημένη μεταβλητή. Ως ανεξάρτητη μεταβλητή η εργασιακή ικανοποίηση επιδρά:

A. Στην απόδοση της εργασίας και στην παραγωγικότητα: Η ικανοποίηση από την εργασία δεν έχει εντοπιστεί ότι συνδέεται με την παραγωγικότητα και υπό αυτήν την έννοια ο ικανοποιημένος εργάτης δεν είναι απαραίτητα και παραγωγικός. Ωστόσο, είναι πολύ πιθανό να μην οδηγεί η ικανοποίηση στην παραγωγικότητα, αλλά η παραγωγικότητα να οδηγεί στην ικανοποίηση.

B. Στις απουσίες: Εντοπίζεται αρνητική σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και αριθμού απουσιών, δηλαδή όσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση, τόσο μικρότερος αριθμός απουσιών από την εργασία καταγράφεται.

Γ. Κινητικότητα Προσωπικού: Εντοπίζεται ασθενής σχέση μεταξύ ικανοποίησης προσωπικού και κινητικότητας, ενώ ισχυρότερη σχέση

εντοπίστηκε μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και αποχώρησης προσωπικού.

Ως εξαρτημένη μεταβλητή, η επαγγελματική ικανοποίηση αξιοποιείται όταν θεωρείται ότι υπάρχει ως αποτέλεσμα κάποιου άλλου φαινομένου καθώς δεν υπάρχει κοινά αποδεικτός ορισμός και τρόπος μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης (Κάντας, 1993).

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι υπό την επίδραση μιας σειράς παραγόντων όπως:

Η φύση της εργασίας,
μισθός,

πρόοδος - ευκαιρίες,

διαχείριση,

ομάδες εργασίας και

συνθήκες εργασίας.

Όταν μιλάμε για παράγοντες ικανοποίησης από την εργασία πρέπει να τηρείται το γεγονός ότι μπορούν να περάσουν από τη δυσαρέσκεια εργασίας στο μυαλό. Επομένως, η ικανοποίηση από την εργασιακή κατάσταση και η δυσαρέσκεια για την εργασία είναι δύο αντίθετες και ανακριβείς πρωτοφανής? Δεν υπάρχει συναίνεση σχετικά με αυτό το ζήτημα μεταξύ των δημιουργών. Η Θεωρία δύο παραγόντων του Herzberg είναι ίσως η πιο συχνά αναφερόμενη άποψη. Στην πραγματικότητα, η κύρια ιδέα είναι ότι οι εργαζόμενοι στο περιβάλλον εργασίας τους είναι υπό την επίδραση παραγόντων που προκαλούν ικανοποίηση από την εργασία και παράγοντες που προκαλούν δυσαρέσκεια εργασίας. Ως εκ τούτου, άλλοι παράγοντες που έχουν προκύψει από μια μεγάλη εμπειρική έρευνα και χωρίζονται σε παράγοντες που προκαλούν εργασία ικανοποίηση (κίνητρα) και παράγοντες που προκαλούν δυσαρέσκεια εργασίας (παράγοντες υγιεινής).

Παράγοντες υγιεινής :

Πολιτικές εταιρείας,

Εποπτεία,

Διαπροσωπικές σχέσεις,

Συνθήκες εργασίας,

Μισθός και

Ασφάλεια εργασίας.

Κίνητρα :

Κατόρθωμα,

Αναγνώριση,

Προσωπική Εργασία,

Ευθύνη,

Προαγωγή και

Ανάπτυξη (Herzberg, 1976).

2.3 Ορισμός και Σημασία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Τα τελευταία 30 χρόνια, το ενδιαφέρον για την εξουθένωση από ακαδημαϊκούς και διευθυντές αυξήθηκε δραματικά καθώς αρχίσαμε να κατανοούμε τις σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις που έχει στους εργαζόμενους. Η εξουθένωση, ως μορφή στελεχών που σχετίζονται με την εργασία, είναι το αποτέλεσμα μιας σημαντικής συσσώρευσης άγχους που σχετίζεται με την εργασία.

Ο Maslach (1982) ορίζει την εξουθένωση ως «σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένου προσωπικού επιτεύγματος που μπορεί να συμβεί μεταξύ ατόμων που εργάζονται» (σελ. 3).

Όπως επισημάνθηκε στον ορισμό του Maslach (1982), το burnout χαρακτηρίζεται από τρία κύρια συμπτώματα. Συγκεκριμένα, η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται στην εξάντληση των συναισθηματικών πόρων. Οι εργαζόμενοι εξαντλούνται εξ αιτίας της τυπικής τους κατάστασης, επειδή σκέφτονται τις ελλειπείς προσαρμογές και δεν μπορούν πλέον να δώσουν τη δουλειά τους. Η ενέργεια που έπρεπε κάποτε να αφιερώσουν στη δουλειά τους έχει πλέον εξαντληθεί, αφήνοντάς τους χωρίς τους πόρους για να εκτελέσουν το έργο τους. Ο αποπροσανατολισμός (γνωστή και ως κυνισμός και απεμπλοκή στη λογοτεχνία) συμβαίνει συχνά ως απάντηση στην προαναφερθείσα συναισθηματική εξάντληση και περιγράφει μια διαδικασία με την οποία οι εργαζόμενοι αποσυνδέονται από τη δουλειά τους και αρχίζουν να αναπτύσσουν δύσκολες ή αβάσιμες αντιλήψεις για τη δουλειά τους, την εργασία (π.χ. πελάτες, συνεργάτες κ.λπ.). Η μειωμένη προσωπική ολοκλήρωση (γνωστή και ως προσωπική επιδεξιότητα στη βιβλιογραφία) αναφέρεται σε μειωμένες αντιλήψεις για την ικανότητα στην εργασία. οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι δεν μπορούν να εκτελέσουν τόσο καλά τη δουλειά τους όσο μπορούσαν κάποτε. Το 1990, η πρώτη ευρωπαϊκή διάσκεψη για την επαγγελματική έκρηξη πραγματοποιήθηκε στην Κρακοβία της Πολωνίας.

Από τη συνδιάσκεψη αυτή προέκυψε ένα σημαντικό βιβλίο (Schaufeli, Maslach & Marek, 1993a), το οποίο χρησίμευσε ως συνοπτική περίληψη της κατάστασης της βιβλιογραφίας εξουδετέρωσης μέχρι εκείνη την στιγμή και πρότεινε μυριάδες κατευθύνσεις για την επακόλουθη έρευνα σχετικά με το κατασκεύασμα της εξουθένωσης. Από τη δημοσίευση αυτού του βιβλίου, το burnout αποτέλεσε το θέμα χιλιάδων δημοσιευμένων ερευνητικών μελετών και δεκάδων βιβλίων.

Ιδιαίτερα σημαντική για την πρόοδο της μελέτης της εξουθένωσης ήταν το τελικό κεφάλαιο από το βιβλίο, όπου οι Schaufeli, Maslach και Marek (1993b) συνοψίζουν την τρέχουσα κατάσταση της μελέτης της εξάντλησης και πρότειναν μια σειρά από σημαντικά ερωτήματα που τέθηκαν έτσι ώστε να αντιμετωπιστεί ή για να βελτιωθεί η κατάσταση της εξουθένωσης.

2.4 Μοντέλα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η πρώτη ημερήσια διάταξη που προτάθηκε από τους Schaufeli et al. (1993b) ήταν μια αύξηση στις θεωρητικά κατευθυνόμενες μελέτες της εξουθένωσης. Στο πλαίσιο αυτής της πρότασης, υπονοούσαν ότι δεν έπρεπε να αναπτυχθεί μια ολοκληρωμένη θεωρία της εξουθένωσης. Πράγματι, μια κοινή έμφαση στα κεφάλαια ήταν η αναγνώριση της ανάγκης για θεωρητικά μοντέλα εξουθένωσης που θα βοηθούσαν στην ολοκλήρωση της έρευνας σχετικά με την εξουθένωση. Από τότε, δόθηκε πολύ μεγαλύτερη προσοχή τόσο στην ανάπτυξη και τη δοκιμή μοντέλων εξουθένωσης (π.χ. Cordes & Dougherty, 1993, Lee & Ashforth, 1993, Leiter, 1993, Maslach, 1993).

Το μοντέλο διατήρησης πόρων (COR):

Η διατήρηση των πόρων (COR, Hobfoll, 1988, 1989, 1998, Hobfoll & Freedy, 1993) μοντέλο εξουθένωσης υποδηλώνει ότι το άγχος και η εξάντληση εμφανίζονται όταν τα άτομα αντιλαμβάνονται μια απειλή σε αυτό που εκτιμούν (πόροι). Αυτή η απειλή μπορεί να προέλθει από τις απαιτήσεις που σχετίζονται με την εργασία, την απώλεια πόρων που σχετίζονται με την εργασία (όπως η ανεργία) ή την ανεπαρκή επιστροφή πόρων μετά από μια επένδυση πόρων (για παράδειγμα, αν ένας εργαζόμενος ξοδεύει πολύ χρόνο βοηθώντας έναν συνεργάτη χωρίς κανένα όφελος επιστροφής από αυτόν τον συνεργάτη). Η αρχική απειλή για τους πόρους θεωρείται ως άγχος.

Ωστόσο, η συνεχιζόμενη απώλεια ή απειλή για τους πόρους, ιδίως μετά από μια μεγάλη επένδυση πόρων στην εργασία, λέγεται ότι οδηγεί σε εξάντληση (Hobfoll, 2001). Με αυτό τον τρόπο, το μοντέλο της COR εκτείνεται πέρα από την έννοια του άγχους για να βοηθήσει να καταλάβουμε πώς εξελίσσεται το χρόνιο άγχος στην εξουθένωση.

Το κλειδί για το μοντέλο της COR είναι η αντίληψη ότι οι απαιτήσεις εργασίας και οι πόροι θέσεων εργασίας μπορούν να προβλέψουν διαφορετικά την καύση και τις μεμονωμένες διαστάσεις της (Leiter, 1993, βλέπε επίσης Leiter, 1991). Αυτό οφείλεται, εν μέρει, στις διαφορετικές ψυχολογικές εμπειρίες απώλειας και κέρδους. Γενικά, οι άνθρωποι ανησυχούν περισσότερο για την αποφυγή απώλειας απ' ό, τι για την επίτευξη κερδών.

Κατά συνέπεια, οι απαιτήσεις είναι πιο πιθανό να οδηγήσουν σε καύση από ό, τι οι πόροι για την προστασία από αυτό (Hobfoll & Freedy, 1993). Η μετα-ανάλυση του burnout του Lee και Ashforth (1996) επιβεβαιώνει αυτή την ιδέα, καθώς βρήκε μεταβλητές που θεωρούνται απαιτήσεις εργασίας (π.χ. υπερφόρτωση εργασίας) πιο έντονα συνδεδεμένες με τη συναισθηματική εξάντληση της εξουθένωσης από τις μεταβλητές πόρων (π.χ. Επιπλέον, διαπίστωσαν ότι οι μεταβλητές της ζήτησης τείνουν να είναι λιγότερο σχετικές με τα στοιχεία αποπροσωποποίησης και προσωπικής επίτευξης της εξουθένωσης, ενώ οι μεταβλητές των πόρων σχετίζονταν κάπως περισσότερο με αυτές τις δύο συνιστώσες.

Μια ευρεία ποικιλία άλλων ερευνητικών μελετών έχει χρησιμοποιήσει το πλαίσιο της COR και έχει βρει εμπειρική υποστήριξη για το μοντέλο. Πρόσφατα, χρησιμοποίησαν το μοντέλο της COR για να επεκτείνουν τη σχέση μεταξύ της εξουθένωσης και της απόδοσης της εργασίας, ιδιαίτερα όσον αφορά τις συμπεριφορές εκτός ρόλου στην εργασία. Υποστηρίζουν ότι η σχέση μεταξύ της καύσης και της απόδοσης της εργασίας κατανοείται καλύτερα από την άποψη της επένδυσης σε πόρους. Διαπίστωσαν ότι οι πιο εξαντλημένοι εργαζόμενοι κατέδειξαν χαμηλότερες επιδόσεις όσον αφορά τις θέσεις εργασίας, αλλά ήταν πιο πιθανό να συμμετάσχουν σε συμπεριφορές οργανωτικής ιθαγένειας (Brotheridge & Lee, 2002).

Αυτό δείχνει ότι, ενώ οι εργαζόμενοι επενδύουν λιγότερους πόρους στην πραγματική απόδοση της εργασίας και απομακρύνονται από τις απαιτήσεις που προκάλεσαν την εξουθένωση (Freedy, Shaw, Jerrell & Masters, 1992), στοχεύουν αντ' αυτού τους πόρους τους προς όφελος άλλων. Οι Halbesleben και Bowler δηλώνουν ότι μια τέτοια στρατηγική μπορεί να είναι μια λογική προσπάθεια αύξησης της κοινωνικής υποστήριξης για να μειωθεί η καύση. Το έργο των Halbesleben και Bowler (στον Τύπο) υπογραμμίζει μια σημαντική δύναμη του μοντέλου COR. (Π.χ. όταν οι πόροι εξαντλούνται, οι εργαζόμενοι είναι πιο προσεκτικοί όσον αφορά την επένδυση αυτών των πόρων), το μοντέλο της COR μας βοηθά να κατανοήσουμε πώς η εξουθένωση οδηγεί σε τέτοιες συνέπειες, όπως είναι οι χαμηλότερες επιδόσεις στον τομέα της εργασίας και η οργανωτική δέσμευση.

Ενώ χρειάζεται περισσότερη επαγγελματική εμπειρία για να δοκιμαστούν αυτές οι διαδικασίες στο πλαίσιο της εξουθένωσης, η επιθετική θεωρία του Hobfoll (1988) παρέχει ένα απλοποιημένο μοντέλο που μπορεί να εξηγήσει τόσο τα αίτια όσο και τις συνέπειες της εξουθένωσης.

Το μοντέλο αναζήτησης πόρων (JD-R) :

Βασιζόμενοι στο μοντέλο της COR για την ανάπτυξη του μοντέλου εξουθένωσης θέσεων εργασίας (JD-R), ο Demerouti, ο Bakker, ο Nachreiner και ο Schaufeli (2001) πρότειναν ότι το burnout είναι το αποτέλεσμα δύο κατηγοριών χαρακτηριστικών εργασίας. Οι απαιτήσεις εργασίας είναι εκείνες οι πτυχές της εργασίας που απαιτούν προσπάθεια, και ως αποτέλεσμα συνδέονται με ψυχολογικό κόστος (όπως η εξουθένωση). Από την άλλη πλευρά, οι πόροι εργασίας είναι χαρακτηριστικά της εργασίας που συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων εργασίας, μειώνουν τις απαιτήσεις της εργασίας ή οδηγούν στην προσωπική ανάπτυξη. Επιπλέον, προβλέπουν ότι οι απαιτήσεις εργασίας προβλέπουν την συναισθηματική εξάντληση της εξουθένωσης, ενώ οι πόροι εργασίας προβλέπουν την συνιστώσα αποπροσανατολισμού της εξουθένωσης (την αποκαλούσαν απεμπλοκή, για να αντικατοπτρίσουν μια γενικότερη διαδικασία απομάκρυνσης από τη δουλειά κάποιου).

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το μοντέλο JD-R διαφέρει από το μοντέλο ελέγχου (DCM) του στρες που έθεσε ο Karasek (1979). Το μοντέλο του Karasek προβλέπει ότι οι απαιτήσεις που αντιμετωπίζει ένας υπάλληλος αλληλεπιδρούν με τον αντιληπτό έλεγχο που έχει ο εργαζόμενος πάνω από τη δουλειά του. Μία από τις ανησυχίες με το DCM ήταν η προτεινόμενη αλληλεπίδραση μεταξύ ζήτησης εργασίας και ελέγχου.

Οι ερευνητές σημείωσαν σταθερή δυσκολία στην επίδειξη εμπειρικής υποστήριξης αυτής της αλληλεπίδρασης στην πρόβλεψη της εξουθένωσης (Carayon, 1993, Jones & Fletcher, 1996). Αντίθετα, το μοντέλο JD-R θεωρεί τα πρόσθετα κύρια αποτελέσματα των αναγκών και των πόρων στην πρόβλεψη της εξουθένωσης, αντί να στηρίζεται στην αλληλεπίδραση αυτών των παραγόντων.

Επιπλέον, ο Demerouti et al. (2001) υποδηλώνουν ότι οι απαιτήσεις και οι πόροι οδηγούν σε διαφορετικές συνιστώσες της εξουθένωσης. Συγκεκριμένα, προβλέπουν ότι οι απαιτήσεις συνδέονται με την εξάντληση, ενώ οι πόροι συνδέονται αντιστρόφως με την αποπροσωποποίηση (αποδέσμευση). Παρά την σχετικά πρόσφατη εξέλιξή της ως πρότυπο έκρηξης, το μοντέλο JD-R έχει αρχική εμπειρική υποστήριξη.

Για παράδειγμα, οι Schaufeli και Bakker (2004), με δείγμα περίπου 1700 εργαζομένων σε τέσσερις διαφορετικές επαγγελματικές ομάδες, βρήκαν υποστήριξη για την αντίληψη ότι η αποδέσμευση αφορούσε πόρους εργασίας. Ωστόσο, διαπίστωσαν ότι τόσο οι απαιτήσεις όσο και οι πόροι σχετίζονταν με την εξάντληση.

Οι Bakker, Demerouti και Verbeke (2004) βρήκαν παρόμοιο αντίκτυπο στη μελέτη της απόδοσης των θέσεων εργασίας, υποδηλώνοντας ότι οι διαφοροποιήσεις των βασικών επιπτώσεων του JD-R ίσως χρειαστεί να επανεξεταστούν και να επαναληφθούν.

Όπως επεσήμαναν οι Schaufeli και Bakker (2004), οι απαιτήσεις και οι πόροι είναι απίθανο να είναι ανεξάρτητες. Οι απαιτήσεις μπορούν να χαρακτηριστούν ως εκείνα τα πράγματα που αξιοποιούν τους πόρους και επιπλέον οι πόροι συνήθως θεωρούνται τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε για την αντιμετώπιση των απαιτήσεων (Hobfoll, 1988). Ως εκ τούτου, μπορεί να είναι δύσκολο να βρεθεί η συνεχής εμπειρική στήριξη για ένα μοντέλο που τα διαφοροποιεί πλήρως στην πρόβλεψη των αποτελεσμάτων.

2.5 Εξουθένωση και Προσωπικότητα

Η εξουθένωση μπορεί να συμβάλει σε ένα ευρύ φάσμα ψυχολογικών και φυσιολογικών συμπτωμάτων, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα ζωής ενός ιατρού, νοσηλεύτη, εργαζομένου και να οδηγήσουν σε χαμηλότερη παραγωγικότητα, απουσία, άδεια ασθενών και κύκλο εργασιών, με επακόλουθη μείωση της ποιότητας της φροντίδας των ασθενών και τεράστια οικονομικό κόστος του συστήματος υγείας. Το «Burnout», είναι ένα κοινωνικό φαινόμενο που σχετίζεται με την υπερφόρτωση εργασίας, την πίεση χρόνου, τον ανεπαρκή έλεγχο στον χώρο εργασίας, τα χαμηλά επίπεδα

λήψης αποφάσεων, την κακή ποιότητα επικοινωνίας στην εργασία και την ανεπαρκή ανταμοιβή. Αυτοί οι παράγοντες είναι δύσκολο να ελεγχθούν επειδή ασχολούνται με την οργάνωση των θεσμών και τις οικονομικές διαθεσιμότητές τους που αφορούν περισσότερο ένα πολιτικό επίπεδο λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, τα προγράμματα ρύθμισης της ώρας εργασίας, καθώς και τα προγράμματα για τη βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας ομάδας γιατρού έχουν δείξει κάποια αποτελεσματικότητα στη μείωση της έκλυσης. Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας φαίνεται να διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην καύση και το υψηλό κινδύνου προφίλ προσωπικότητας χαρακτηρίζεται από υψηλό νευρωτισμό, χαμηλή ευχαρίστηση, εισαγωγή και αρνητική συναισθηματικότητα. Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας θα μπορούσαν να αποδειχθούν χρήσιμα σε μελλοντικές έρευνες για να δημιουργήσουν περισσότερες ατομικές παρεμβάσεις και να εντοπίσουν επαγγελματίες που είναι πιο ανθεκτικοί στην επαγγελματική εξουθένωση. Το Burnout, είναι το αποτέλεσμα μιας πολύπλοκης αλληλεπίδρασης μεταξύ των περιβαλλοντικών παραγόντων που προκαλούν άγχος, των γενετικών τρωτών σημείων και των συλ αντιμετώπισης. Αυτό οδηγεί σε συναισθηματική εξάντληση, απομόνωση, και αίσθηση μειωμένης προσωπικής προσφοράς. Οι μελέτες που εξετάστηκαν υποδεικνύουν ότι οι κάτοικοι ειδικά στα πρώτα χρόνια της κατάρτισης, είναι ιδιαίτερα ευάλωτα στην ανάπτυξη εξανθήματος. Ειδικότερα, οι ειδικοί με τον υψηλότερο κίνδυνο είναι οι γιατροί περίθαλψης, οι γιατροί έκτακτης ανάγκης, οι ογκολόγοι και οι γιατροί εσωτερικών ιατρών. Έχουν μελετηθεί διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, το φύλο, η κατάσταση, η ιατρική ειδικότητα και οι στάσεις της προσωπικότητας. Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν την εξάντληση είναι ένα βασικό ζήτημα γιατί μπορεί να βοηθήσει στην εξατομίκευση παρεμβάσεων, οι οποίες μέχρι τώρα έχουν επικεντρωθεί σε ένα μοντέλο "ενός μεγέθους που ταιριάζει σε όλους" (Halbesleben et. al., 2006).

Πολλές μελέτες αναφέρουν μια αρνητική επίδραση της ηλικίας στην καύση. Σύμφωνα με τον Spickard, τα επίπεδα καψίματος στους φυσικούς τείνουν να μειώνονται με την ηλικία (Spickard et. al., 2002).

Η τάση αυτή συνίσταται στα ευρήματα άλλων συγγραφέων που δείχνουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης στους νεαρούς έναντι των

ηλικιωμένων εργαζομένων (Keeton et. al., 2007; Scheurer et. al., 2009; Nyssen et. al., 2003).

Τα ευρήματα αυτά συμβαδίζουν με την παρατήρηση ότι η εξάντληση σχετίζεται αρνητικά με την εργασιακή εμπειρία (Maslach et. al., 2001; Schaufeli et. al., 1998).

Σε μια μελέτη των αμερικανών γιατρών, οι γυναίκες έδειξαν ότι έχουν 1,6 φορές περισσότερες πιθανότητες να αναφέρουν την εξάντληση σε σύγκριση με τους άνδρες (McMurray et. al., 2000).

Ο ίδιος συγγραφέας ισχυρίζεται επίσης ότι το μέσο εισόδημα που δηλώθηκε για γυναίκες γιατρούς ήταν χαμηλότερο από αυτό των ανδρών συναδέλφων. Το γεγονός ότι τα θηλυκά εξακολουθούν να αποτελούν μειονότητα στην ιατρική μπορεί να προσθέσει κοινωνική πίεση στην θέση τους και κατά συνέπεια να διαδραματίσει κάποιο ρόλο στα επίπεδα καψίματος. Μια άλλη μελέτη από τους Ολλανδούς ιατρούς δεν διαπίστωσε καμία διαφορά μεταξύ των φύλων στα επίπεδα καψίματος, υποδηλώνοντας ότι τα προηγούμενα αποτελέσματα πιθανώς θα οφείλονταν σε πολιτιστικούς παράγοντες (Maslach et. al., 2001).

Η έκρηξη, η κατάθλιψη και το άγχος της εργασίας πρέπει να θεωρούνται διαφορετικά προβλήματα, ακόμη και αν είναι αλληλοσυνδεδεμένα, μοιράζονται αρκετά χαρακτηριστικά και μερικές φορές μπορούν να λυθούν με παρόμοιες λύσεις. Οι παράγοντες άγχους και τα ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπίσουν οι γιατροί ποικίλλουν ανάλογα με τη συγκεκριμένη ειδικότητά τους. Συνεπώς, υπάρχει ένα μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας που αναφέρει διαφορετικά ποσοστά κρουσμάτων εξουδετέρωσης σε ειδικότητες. Σύμφωνα με μια εκτεταμένη γαλλική έρευνα που διεξήχθη σε 3196 γιατρούς, οι γιατροί έκτακτης ανάγκης είναι οι πιο προνομιούχοι για την καύση φτάνοντας το 51,5% σε σύγκριση με το 42,5% που βρέθηκε μεταξύ άλλων ειδικοτήτων (Estryn-Beharr et. al., 2009).

Σε μια άλλη μελέτη, οι γιατροί έκτακτης ανάγκης βαθμολόγησαν ακόμη υψηλότερα στις κλίμακες MBI, με ποσοστό επίπτωσης 60% στην περιοχή μέτριας έως υψηλής κατανάλωσης (Goldberg et. al., 1996).

Ο Embriaco και οι συνεργάτες του διαπίστωσαν ότι σχεδόν οι μισοί από τους γιατρούς κρίσιμης μέριμνας που μελετήθηκαν στη Γαλλία είχαν υψηλά επίπεδα συμπτωμάτων εξουθένωσης και σχεδόν το ένα τέταρτο είχαν σημαντικά συμπτώματα κατάθλιψης (Embriaco et. al., 2007).

Παρόμοια αποτελέσματα έχουν βρεθεί και σε Ιταλούς ιατρούς με κριτικούς ιατρούς, με τους παιδίατρους να παρουσιάζουν το χαμηλότερο επίπεδο εξουθένωσης και το υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης από την εργασία (Raggio and Malacarne, 2007).

Μια μελέτη για τους ιατρούς των Η.Π.Α. σε μια οργάνωση που διαχειρίζεται την υγεία (HMO) έδειξε μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης εξουθένωσης μεταξύ των γιατρών έκτακτης ανάγκης και χαμηλότερη επίπτωση μεταξύ των γενικών χειρουργών και των παιδιατρικών (Schmoldt et. al., 1994).

Αυτά τα αποτελέσματα είναι συνεπή με μια εκτενή ανασκόπηση της ικανοποίησης των γιατρών που έδειξε ότι οι γενικοί εσωτερικοί ιατροί έχουν το χαμηλότερο ποσοστό ικανοποίησης από την εργασία, ενώ οι παιδίατροι έχουν το υψηλότερο (Scheurer et. al., 2009).

Μια ισπανική μελέτη διαπίστωσε ότι οι ογκολόγοι εργάζονται σε ένα μεγάλο αριθμό αγχωτικών περιστάσεων και έχουν υψηλότερα επίπεδα καψίματος σε σύγκριση με άλλους ειδικούς (López-Castillo et. al., 1999).

Μελέτες που διεξήχθησαν στη Γαλλία και στις Ηνωμένες Πολιτείες επιβεβαιώνουν την υψηλή συχνότητα εμφάνισης καψίματος και το υψηλό επίπεδο στρες στους γιατρούς (Blanchard et. al., 2010; Grunfeld et. al., 2002; Whippen et. al, 1991).

Το 2004, ο Martini και οι συνάδελφοί του διενήργησαν μια μοναδική μελέτη που συνέκρινε τα ποσοστά εξάντλησης μεταξύ των διαφόρων ειδικοτήτων που χρησιμοποιούν το MBI. Το συνολικό ποσοστό έκλυσης ήταν 50% και κυμάνθηκε από 27% έως 75% μεταξύ των διαφορετικών ειδικοτήτων. Ωστόσο, η ποικιλία μεταξύ των ειδικοτήτων δεν έφθασε στατιστικά σημαντική, και αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι πολλές σπουδαίες ειδικότητες δεν εκπροσωπούνταν στη μελέτη (π.χ. γιατροί κρίσιμης φροντίδας, ογκολόγοι

και παιδίατροι). των αναντιστοιχιών μεταξύ των επαγγελματιών και του πλαισίου εργασίας τους σε διάφορους τομείς της επαγγελματικής ζωής (Martini et. al., 2004).

Σε αντίθεση με τις μελέτες για μεμονωμένες μεταβλητές, το μεγαλύτερο μέρος της έρευνας που διεξήχθη σχετικά με οργανωτικούς παράγοντες κινδύνου μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό ποσό εξουθένωσης. Πρώτον, ο φόρτος εργασίας και η πίεση του χρόνου έχουν βρεθεί ότι σχετίζονται με την εξάντληση. Η υπερφόρτωση εξαντλεί την ικανότητα των εργαζομένων να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της δουλειάς τους, ιδιαίτερα όταν δεν υπάρχει αρκετή ευκαιρία για ανάπαυση και ανάκτηση (Maslach et. al., 2001; Schaufeli et. al., 1998; Cordes and Dougherty, 1993).

Ο ανεπαρκής προσωπικός έλεγχος στο χώρο εργασίας ή η ανεπαρκής εξουσιοδότηση για την επίτευξη των στόχων της εργασίας συσχετίζεται έντονα με την εξουθένωση. Ο ανεπαρκής προσωπικός έλεγχος στο χώρο εργασίας ή η ανεπαρκής εξουσιοδότηση για την επίτευξη των στόχων της εργασίας συσχετίζεται έντονα με την εξάντληση (Cordes and Dougherty, 1993).

Επιπρόσθετα, έχει αποδειχθεί μια θετική συσχέτιση μεταξύ ενεργού συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και χαμηλότερων επιπέδων εξάντλησης (Lee and Ashforth, 1993; Leiter, 1992).

Όχι μόνο η ανεπαρκής οικονομική ανταμοιβή, αλλά και η έλλειψη εγγενούς κοινωνικής επιβράβευσης φαίνεται να αυξάνει την ευπάθεια ενός ατόμου στην καύση και τις αισθήσεις της αναποτελεσματικότητας (Chappell and Novak, 1992; Siefert et. al., 1991).

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η ποιότητα της κοινωνικής αλληλεπίδρασης στην εργασία. Η συνοχή της ομάδας εργασίας αποτελεί επίσης πολύ καλό προγνωστικό παράγοντα της καύσης και της ικανοποίησης από την εργασία. Αυτό φαίνεται να μετριάξει τις επιδράσεις που σχετίζονται με το άγχος και έχει πρωταρχικό ρόλο στην πρόληψη της εξουθένωσης (Lasalvia et. al., 2009; Truchot and Deregard, 2001; Riordan, 1999).

Το στύλ ηγεσίας ενός επόπτη έχει επίσης κάποιες κοινές πτυχές τόσο με την ανταμοιβή όσο και με την ομαδική συνοχή. Η καύση μειώνεται όταν ο

προϊστάμενος είναι δίκαιος και υποστηρικτικός (Leiter and Harvie, 1998; Laschinger and Leiter, 2006).

Συνοπτικά, οι σημαντικότεροι οργανωτικοί παράγοντες που μπορεί να οδηγήσουν σε καύση είναι η υπερφόρτωση εργασίας, η πίεση χρόνου, ο ανεπαρκής έλεγχος στο χώρο εργασίας, τα χαμηλά επίπεδα λήψης αποφάσεων, η κακή ποιότητα της επικοινωνίας στην εργασία και οι ανεπαρκείς ανταμοιβές.

Η προσωπικότητα διαδραματίζει επίσης έναν κρίσιμο ρόλο στην επηρεασμό της ατομικής συμπεριφοράς στην εργασία, των συναισθηματικών αντιδράσεων στην εργασία και της προδιάθεσης για την εμπειρία θετικών ή αρνητικών συναισθημάτων. Ο McManus και οι συνάδελφοί του διαπίστωσαν ότι οι γιατροί με υψηλά επίπεδα στρες παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα νευροκυστίας. Συγκεκριμένα, οι γιατροί που ανέφεραν περισσότερη συναισθηματική εξάντληση είχαν επίσης υψηλότερα επίπεδα νευρωτισμού, καθώς επίσης ήταν πιο εσωστρεφείς, ενώ εκείνοι με υψηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης ανέφεραν χαμηλότερα επίπεδα ευαισθησίας. Η ικανοποίηση της καριέρας του γενικού ιατρού σχετίζεται με τα χαμηλότερα επίπεδα νευρωτισμού (McManus et. al., 2004).

Η Lue και οι συνεργάτες της μέτρησαν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των ιατρών με υψηλά επίπεδα εξουθένωσης και διαπίστωσαν υψηλά επίπεδα νευρωτισμού, αρνητικής ενεργητικότητας και αντιμετώπισης απεμπλοκής (Lue et. al., 2010).

Συνοπτικά στοιχεία από τη βιβλιογραφία δείχνουν ότι ο νευρωτισμός, η χαμηλή ευχαρίστηση, η εσωστρέφεια και η αρνητική συναισθηματικότητα είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που σχετίζονται με την εξάντληση.

Η σύγκριση μεταξύ περισσότερων παθιασμένων-εμπαθών ιατρών και άλλων γιατρών αποκάλυψε ότι οι γιατροί (πιο συγκαταβατικοί) είναι νεότεροι, έχουν λιγότερα χρόνια στην ιατρική πρακτική και βαθμολογούνται υψηλότερα στις αντικοινωνικές, μη στερεοτυπικές αντιλήψεις προς τους ασθενείς και στα

μέτρα ενσυναίσθησης, αλλά αναφέρουν μεγαλύτερη συναισθηματική εξάντληση από τους άλλους γιατρούς (Carmel and Glick, 1996).

Αξίζει να σημειωθεί ότι ακόμα και αν ο ασθενής επιθυμεί έναν συμπονετικό και ενσυναισθητικό γιατρό, αυτές οι τοποθετήσεις συχνά βρίσκονται σε έλλειψη ιατρικών ρυθμίσεων. Όλα αυτά τα ευρήματα φαίνεται να υποδηλώνουν ότι τα ίδια χαρακτηριστικά γνωρίσματα προσωπικότητας και στρατηγικές αντιμετώπισης που κάνουν έναν «καλό γιατρό» είναι τα ίδια που τα θέτουν σε μεγαλύτερο κίνδυνο καύσου (Travado et. al., 2005; Swider and Zimmerman, 2010).

Το γεγονός ότι οι νεότεροι ιατροί φαίνεται να ακολουθούν μια περισσότερο «ιδεαλιστική» προσέγγιση και μια συμπονετική-εμπαθητική στάση μπορεί επίσης να εξηγήσει γιατί είναι περισσότερο εκτεθειμένοι σε κίνδυνο εξάντλησης από τους παλαιότερους ιατρούς (Travado et. al., 2005).

Υπάρχει μια μικρή ποσότητα μελετών σχετικά με το άτομο - οι διορθωμένες παρεμβάσεις για τους γιατρούς και οι μελέτες που έχουν αναληφθεί χρησιμοποιούν μια μεγάλη ποικιλία προσεγγίσεων, καθιστώντας τη σύγκριση δύσκολη. Ορισμένες από τις προσεγγίσεις διαχείρισης του άγχους φαίνεται να είναι τουλάχιστον εν μέρει αποτελεσματικές, ενώ άλλες όχι. Ειδικότερα, οι μελέτες που επικεντρώνονταν περισσότερο στην κατάρτιση στις επικοινωνιακές δεξιότητες απέτυχαν στη μείωση της εξάντλησης. Ίσως οι παρεμβάσεις αυτές να έχουν θετικό αποτέλεσμα εάν θεωρηθούν ως μέρος μιας πιο ολοκληρωμένης θεραπευτικής δέσμης. Οι τεχνικές χαλάρωσης που εξετάζονται εδώ επιτυγχάνουν τη μείωση της συναισθηματικής εξάντλησης και μπορεί να αποδειχθούν ακόμα πιο αποτελεσματικές εάν συνδυάζονται με άλλες παρεμβάσεις. Ως παράδειγμα του τρόπου με τον οποίο οι εμπειρικά υποστηριζόμενες προσεγγίσεις για τη διαχείριση του στρες μπορούν να μεταφερθούν στην παρέμβαση των καταστάσεων εξάντλησης των ιατρών, πιστεύουμε ότι τα αποδεικτικά στοιχεία δείχνουν την κατάρτιση εμβολιασμού λόγω στρες. Για παράδειγμα, τα τελευταία δέκα χρόνια, αντιμετωπίζουμε διαταραχές μετά την τραυματική αίσθηση (PTSD) με φυσιολογική εικονική έκθεση. Σε γενικές γραμμές, η θεραπεία των συνδρόμων της PTSD είναι εύλογα επιτυχημένη, ωστόσο, οι προσεγγίσεις 10-20% των μη

ανταποκρινόμενων απαιτούν περαιτέρω σκέψεις σχετικά με τις πρόσθετες προσεγγίσεις. Είναι σαφές ότι πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα στην πρόληψη.

2.6 Εργασιακή ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση

Οι μελέτες παρέχουν περαιτέρω κατανόηση για τη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εξουθένωσης στον τομέα των επιχειρήσεων/οργανισμών, ειδικά στο νοσοκομειακό τομέα. Οι μελέτες αυτές αποδεικνύουν τη σημασία της εργασιακής ικανοποίησης στην αποτροπή της εξουθένωσης και της πρόθεσης αποχώρησης των επαγγελματιών υγείας. Επιπλέον, επισημαίνουν την ανάγκη για βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και της οργανωτικής υποστήριξης προκειμένου να προαχθεί η εργασιακή ικανοποίηση και να μειωθεί η εξουθένωση.

Η μελέτη των Belias και Koustelios (2014) εξετάζει τη σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εξουθένωσης στους υπαλλήλους των τραπεζών στην Ελλάδα. Οι ερευνητές συγκέντρωσαν δεδομένα μέσω ερωτηματολογίου από εργαζόμενους σε τράπεζες και ανέλυσαν τις συσχετίσεις μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν μια αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την εξουθένωση. Αυτό σημαίνει ότι όσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, τόσο χαμηλότερα είναι τα επίπεδα εξουθένωσης και αντίστροφα. Επιπλέον, η μελέτη αναφέρει ότι η αναγνώριση των εργαζομένων, η αίσθηση αυτονομίας και η ευεξία στην εργασία συνδέονται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και αρνητικά με την εξουθένωση. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υπογραμμίζει την ανάγκη για την προαγωγή της εργασιακής ικανοποίησης και τη μείωση της εξουθένωσης στους υπαλλήλους των τραπεζών. Η αναγνώριση των εργαζομένων και η προώθηση της αίσθησης αυτονομίας μπορούν να συμβάλουν στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης και τη μείωση της εξουθένωσης. Επιπλέον, η προώθηση της ευεξίας στην εργασία μπορεί να επηρεάσει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση και να μειώσει την εξουθένωση. Συνολικά, η μελέτη αυτή προσφέρει στις τράπεζες στην Ελλάδα πολύτιμες πληροφορίες για την εργασιακή ικανοποίηση και την εξουθένωση των υπαλλήλων τους και

προτείνει τρόπους για τη βελτίωση της εργασιακής εμπειρίας και της αποτελεσματικότητας στον τομέα των τραπεζών.

Η μελέτη των Taris και Schaufeli (2019) εξετάζει τον ρόλο του μοντέλου των απαιτήσεων-πόρων εργασίας στην ευεξία και την απόδοση στον χώρο εργασίας. Παρέχει σημαντική συμβολή στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εξουθένωσης. Μέσω του μοντέλου των απαιτήσεων-πόρων εργασίας, οι ερευνητές εξετάζουν πώς οι απαιτήσεις της εργασίας και οι πόροι που είναι διαθέσιμοι στους εργαζομένους επηρεάζουν την ευεξία τους και την απόδοσή τους. Σύμφωνα με το μοντέλο, η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί έναν από τους πόρους της εργασίας που μπορεί να επηρεάσει θετικά την ευεξία και την απόδοση των εργαζομένων. Οι συγγραφείς αναφέρουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την ψυχολογική ευεξία των εργαζομένων, περιλαμβανομένης της μείωσης της εξουθένωσης. Όταν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με τον χώρο εργασίας τους, τις απαιτήσεις που τους επιβάλλονται και τους διαθέσιμους πόρους, πιθανόν να αναπτύσσουν μεγαλύτερη ανθεκτικότητα στην εξουθένωση και να διατηρούν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής απόδοσης. Από τη μελέτη προκύπτει ότι η εργασιακή ικανοποίηση προάγει την ευεξία των εργαζομένων και συμβάλλει στη μείωση της εξουθένωσης. Επιπλέον, υποστηρίζεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να λειτουργήσει ως προστατευτικός παράγοντας έναντι της εμφάνισης της εξουθένωσης. Συνολικά, η μελέτη υπογραμμίζει τη σημασία της εργασιακής ικανοποίησης στην προαγωγή της ευεξίας και της απόδοσης των εργαζομένων, καθώς και στη μείωση της εξουθένωσης. Αυτό έχει σημαντικές επιπτώσεις για τη σχεδίαση του περιβάλλοντος εργασίας και την ανάπτυξη προγραμμάτων εργασιακής ευεξίας που ενισχύουν την εργασιακή ικανοποίηση και προλαμβάνουν την εμφάνιση της εξουθένωσης.

Η μελέτη των Hu, Schaufeli και Taris (2017) εξετάζει το μοντέλο των απαιτήσεων-πόρων εργασίας και αναλύει τις πρόσθετες και συνδυαστικές επιπτώσεις των απαιτήσεων και των πόρων της εργασίας στην ευεξία των εργαζομένων. Στη μελέτη αυτή, οι συγγραφείς επιβεβαιώνουν την σημασία των απαιτήσεων και των πόρων στην εργασία και την επίδρασή τους στην

ευεξία. Ειδικότερα, διαπιστώνουν ότι οι απαιτήσεις στην εργασία συνδέονται με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, ενώ οι πόροι στην εργασία συσχετίζονται με αυξημένη ευεξία και μειωμένη εξουθένωση. Οι ερευνητές προχωρούν πέρα από την ανάλυση των απλών επιπτώσεων των απαιτήσεων και των πόρων και εξετάζουν τις πρόσθετες επιπτώσεις, καθώς και την συνδυαστική επίδρασή τους. Βρίσκουν ότι οι πόροι μπορούν να αντισταθμίσουν τις αρνητικές επιπτώσεις των απαιτήσεων στην ευεξία των εργαζομένων. Αυτό σημαίνει ότι η παροχή επαρκών πόρων στον χώρο εργασίας μπορεί να μειώσει τον αρνητικό αντίκτυπο των απαιτήσεων και να συμβάλει στη βελτίωση της ευεξίας των εργαζομένων. Τα συμπεράσματα αυτής της μελέτης υπογραμμίζουν τη σημασία του ισορροπημένου σχεδιασμού της εργασίας, καθώς η μείωση των απαιτήσεων και η αύξηση των πόρων μπορούν να οδηγήσουν σε αυξημένη ευεξία και μείωση της εξουθένωσης. Αυτή η μελέτη προσφέρει σημαντική κατανόηση σχετικά με τη δυναμική αλληλεπίδρασης ανάμεσα στις απαιτήσεις και τους πόρους της εργασίας και τον αντίκτυπό τους στην ευεξία των εργαζομένων. Συνολικά, η μελέτη ενισχύει τη συνειδητοποίηση για τη σημασία της διαχείρισης των απαιτήσεων και των πόρων της εργασίας για την ευεξία των εργαζομένων και την αποτροπή της εξουθένωσης.

Η μελέτη των Wang, Zheng, Hu και Zheng (2014) εξετάζει τον συσχετισμό μεταξύ του στρες, της εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης στην αστυνομία της Κίνας. Οι ερευνητές βρίσκουν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του στρες και της εξουθένωσης, ενώ υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ του στρες και της εργασιακής ικανοποίησης. Επιπλέον, η εξουθένωση μεσολαβεί τη σχέση μεταξύ του στρες και της εργασιακής ικανοποίησης, δηλαδή η υψηλότερη εξουθένωση μειώνει την εργασιακή ικανοποίηση. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υπογραμμίζει τη σημασία του στρες στην επαγγελματική εξουθένωση και την επίδρασή της στην εργασιακή ικανοποίηση των αστυνομικών. Οι αστυνομικοί που αντιμετωπίζουν υψηλότερα επίπεδα στρες είναι πιο επιρρεπείς στην εξουθένωση και έχουν χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση. Τα συμπεράσματα της μελέτης υπογραμμίζουν τη σημασία της διαχείρισης του στρες και της προαγωγής της εργασιακής ικανοποίησης για την ευζωία και την αποτελεσματικότητα των

αστυνομικών. Η ανάληψη μέτρων για τη μείωση του στρες και την ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να βοηθήσει στην πρόληψη της εξουθένωσης και στη βελτίωση της ευεξίας και της απόδοσης των αστυνομικών.

Η μελέτη των Anser, Ali, Anwar και Usman (2020) εξετάζει τον ρόλο της υποκειμενικής ηλικίας στη σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εξουθένωσης σε ένα δείγμα πληθυσμού εργαζομένων. Οι ερευνητές βρίσκουν ότι η υποκειμενική ηλικία συσχετίζεται αρνητικά με την εξουθένωση και θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Επιπλέον, η εξουθένωση μεσολαβεί τη σχέση μεταξύ της υποκειμενικής ηλικίας και της εργασιακής ικανοποίησης, ενώ η ηλικία έχει μια μετριαστική επίδραση σε αυτή τη σχέση. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υποδεικνύει τη σημασία της υποκειμενικής ηλικίας και του συνδυασμού της με την εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση. Η υποκειμενική ηλικία μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή εμπειρία και την αντίληψη των εργαζομένων για την εργασία τους. Επιπλέον, η εξουθένωση παίζει έναν μεσολαβητικό ρόλο στη σχέση μεταξύ της υποκειμενικής ηλικίας και της εργασιακής ικανοποίησης, προτείνοντας ότι η εξουθένωση μπορεί να είναι ένας μηχανισμός μέσω του οποίου η υποκειμενική ηλικία επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Τα συμπεράσματα της μελέτης υπογραμμίζουν τη σημασία της διαχείρισης της εξουθένωσης και της προαγωγής της εργασιακής ικανοποίησης για τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων και της αποδοτικότητας τους. Η προσοχή στην υποκειμενική ηλικία και η παροχή υποστήριξης κατά τη διάρκεια της εργασιακής πορείας μπορεί να συμβάλλει στη μείωση της εξουθένωσης και στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των ατόμων.

Η μελέτη των Chen, Zhou, Zheng και Wu (2022) ερευνά τη σχέση μεταξύ της εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης σε κινεζικούς γενικούς εκπαιδευτικούς σε αγροτικά δημοτικά σχολεία. Οι ερευνητές χρησιμοποίησαν ένα μοντέλο σειριακής διαμεσολάβησης για να εξετάσουν την επίδραση της εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση μέσω της διαμεσολάβησης της αποδοτικότητας της εργασίας και της διαφοροποίησης των συνθηκών εργασίας. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι η εξουθένωση επηρεάζει

αρνητικά την αποδοτικότητα της εργασίας και τη διαφοροποίηση των συνθηκών εργασίας, οι οποίες από τη σειρά τους επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση. Συνεπώς, η εξουθένωση επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών μέσω των ενδιάμεσων μεταβλητών. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης αποδίδει σημασία στην επίδραση της εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών σε αγροτικά δημοτικά σχολεία. Οι αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι η εξουθένωση μειώνει την εργασιακή ικανοποίηση μέσω της μείωσης της αποδοτικότητας της εργασίας και της διαφοροποίησης των συνθηκών εργασίας. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της διαχείρισης της εξουθένωσης και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των εκπαιδευτικών σε αγροτικές περιοχές.

Η μελέτη των Talachi και Gorji (2013) ερευνά τη σχέση μεταξύ της εξουθένωσης στην εργασία και της εργασιακής ικανοποίησης σε εργαζόμενους σε βιομηχανικούς, ορυκτούς και εμπορικούς οργανισμούς. Οι ερευνητές χρησιμοποίησαν ένα ερωτηματολόγιο για να αξιολογήσουν την επίπτωση της εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση και παρέλαβαν απαντήσεις από εργαζόμενους σε διάφορους τομείς της βιομηχανίας, των ορυκτών και του εμπορίου. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική σχέση μεταξύ της εξουθένωσης στην εργασία και της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτό υποδηλώνει ότι όσο μεγαλύτερη είναι η εξουθένωση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι, τόσο μικρότερη είναι η ικανοποίησή τους από την εργασία τους. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υπογραμμίζει τη σημασία της εξουθένωσης στην εργασία ως παράγοντα που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι που αισθάνονται εξουθενωμένοι έχουν μικρότερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της διαχείρισης της εξουθένωσης στον εργασιακό περιβάλλον για την προαγωγή της εργασιακής ικανοποίησης.

Η μελέτη των Zhang, Feng, Zhang και Wu (2018) εξετάζει την εργασιακή ικανοποίηση και τους συνδεόμενους παράγοντες μεταξύ του προσωπικού υγείας στην επαρχία Guangdong της Κίνας. Στη μελέτη αυτή, οι ερευνητές

εξετάζουν τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και τη συσχέτισή της με διάφορους παράγοντες. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας είναι σε γενικές γραμμές χαμηλή. Επίσης, παρουσιάζεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ηλικία, την εμπειρία εργασίας, την εκπαίδευση, το επίπεδο αυτοπεποίθησης και την υποστήριξη από την οργάνωση. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υποδεικνύει την ύπαρξη μιας σημαντικής πρόκλησης στον τομέα της εργασίας στον χώρο υγείας, καθώς η εργασιακή ικανοποίηση είναι χαμηλή. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε πολλούς παράγοντες, όπως ο υψηλός φόρτος εργασίας, η έλλειψη πόρων και η έλλειψη υποστήριξης από την οργάνωση. Επιπλέον, η μελέτη αναδεικνύει τη σημασία των παραγόντων όπως η ηλικία, η εμπειρία, η εκπαίδευση και η υποστήριξη από την οργάνωση για την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να παίξουν σημαντικό ρόλο στη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Συνολικά, η μελέτη αυτή προσφέρει σημαντική κατανόηση για την εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας και τους παράγοντες που συνδέονται με αυτήν. Τα ευρήματα υποδεικνύουν την ανάγκη για προσπάθειες που θα αυξήσουν την εργασιακή ικανοποίηση, όπως η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, η παροχή πόρων και η υποστήριξη από την οργάνωση. Αυτό μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της ευεξίας και της αποδοτικότητας.

Η μελέτη των Mache, Vitzthum, Nienhaus, Klapp και Groneberg (2014) εστιάζει στις συνθήκες εργασίας των γιατρών και την επίδρασή τους στην εργασιακή ικανοποίηση, με έμφαση στην ιδιοκτησία των νοσοκομείων στη Γερμανία. Οι ερευνητές εξετάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των γιατρών και τις διαφορές μεταξύ νοσοκομείων ιδιωτικής ή δημόσιας ιδιοκτησίας. Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι οι γιατροί που εργάζονται σε νοσοκομεία ιδιωτικής ιδιοκτησίας έχουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε σύγκριση με τα νοσοκομεία δημόσιας ιδιοκτησίας. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υποδεικνύει την επίδραση της ιδιοκτησίας των νοσοκομείων στην εργασιακή ικανοποίηση των γιατρών. Οι γιατροί που εργάζονται σε ιδιωτικά νοσοκομεία αντιμετωπίζουν πιθανότατα περισσότερους πόρους και καλύτερες συνθήκες εργασίας, καθιστώντας τους

πιο ικανοποιημένους. Ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει ότι η ιδιωτική ιδιοκτησία είναι απόλυτα θετική. Άλλοι παράγοντες, όπως οι υποχρεώσεις και οι προσδοκίες στον εργασιακό χώρο, μπορεί να επηρεάσουν την εργασιακή ικανοποίηση ανεξάρτητα από την ιδιοκτησία. Συνολικά, η μελέτη αυτή προσφέρει σημαντική κατανόηση για τον ρόλο της ιδιοκτησίας των νοσοκομείων στην εργασιακή ικανοποίηση των γιατρών. Ωστόσο, απαιτούνται περαιτέρω έρευνες για να κατανοήσουμε πλήρως τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας και να αναπτύξουμε πρακτικές προσεγγίσεις που θα τη βελτιώσουν για το προσωπικό υγείας.

Η μελέτη των Rama-Maceiras, Parent-Lamarche και Zondag (2018) εξετάζει τη σχέση μεταξύ της εξουθένωσης και της εργασιακής αφοσίωσης με την ικανοποίηση στην εργασία και την πρόθεση παραίτησης στους γιατρούς. Οι ερευνητές βρίσκουν ότι η εξουθένωση συσχετίζεται αρνητικά με την ικανοποίηση στην εργασία, ενώ η εργασιακή αφοσίωση συσχετίζεται θετικά με αυτήν. Επιπλέον, η εξουθένωση προβλέπει αυξημένη πρόθεση παραίτησης, ενώ η εργασιακή αφοσίωση προβλέπει μειωμένη πρόθεση παραίτησης. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υπογραμμίζει τη σημασία της εξουθένωσης και της εργασιακής αφοσίωσης για την εργασιακή ικανοποίηση και την πρόθεση παραίτησης των γιατρών. Η εξουθένωση μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ικανοποίηση και να οδηγήσει σε αυξημένη πρόθεση παραίτησης, ενώ η εργασιακή αφοσίωση μπορεί να προάγει την ικανοποίηση και να μειώσει την πρόθεση παραίτησης. Τα αποτελέσματα της μελέτης προτείνουν ότι η πρόληψη της εξουθένωσης και η προώθηση της εργασιακής αφοσίωσης μπορεί να έχει θετικές επιδράσεις στην ικανοποίηση και την πρόθεση παραίτησης των γιατρών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω πρακτικών που ενισχύουν την εργασιακή υποστήριξη, την αντιμετώπιση των επαγγελματικών απαιτήσεων και την προαγωγή της ευεξίας και της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής. Συνολικά, η μελέτη αυτή προσφέρει σημαντικές πληροφορίες για την κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση και την πρόθεση παραίτησης των γιατρών. Η προσοχή στην εξουθένωση και την εργασιακή αφοσίωση μπορεί να βοηθήσει

στη δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για τους γιατρούς και να προωθήσει την ευεξία και την παραμονή τους στο επάγγελμα.

Η μελέτη των Ali και Ali (2014) εξετάζει το μεσολαβητικό ρόλο της εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ του ψυχολογικού κεφαλαίου και της εξουθένωσης στις νοσοκόμες του Πακιστάν. Οι ερευνητές βρίσκουν ότι το ψυχολογικό κεφάλαιο συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με την εξουθένωση. Επιπλέον, η εργασιακή ικανοποίηση μεσολαβεί τη σχέση μεταξύ του ψυχολογικού κεφαλαίου και της εξουθένωσης, δηλαδή η υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση μειώνει το επίπεδο εξουθένωσης. Ο σχολιασμός αυτής της μελέτης υποδεικνύει τη σημασία της εργασιακής ικανοποίησης ως μεσολαβητικής μεταβλητής στη σχέση μεταξύ του ψυχολογικού κεφαλαίου και της εξουθένωσης. Η εργασιακή ικανοποίηση φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο στην πρόληψη της εξουθένωσης και στη διατήρηση της ευεξίας των νοσοκομειακών νοσοκόμων. Τα συμπεράσματα της μελέτης υπογραμμίζουν τη σημασία του ψυχολογικού κεφαλαίου και της εργασιακής ικανοποίησης για τη μείωση της εξουθένωσης στο περιβάλλον εργασίας των νοσοκόμων. Η ενίσχυση του ψυχολογικού κεφαλαίου και η προαγωγή της εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να βοηθήσει στη διατήρηση της ευεξίας και της αποτελεσματικότητας των νοσοκόμων και να μειώσει την εξουθένωση στην εργασία τους.

Συνολικά, οι μελέτες αυτές υπογραμμίζουν τη σημασία της εργασιακής ικανοποίησης ως κρίσιμο παράγοντα για την ευζωία και τη διατήρηση των επαγγελματιών υγείας. Η δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος εργασίας, η προώθηση της επαγγελματικής ανάπτυξης και η παροχή οργανωτικής υποστήριξης είναι σημαντικά μέτρα που μπορούν να βοηθήσουν στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης και στη μείωση της εξουθένωσης στον τομέα της υγείας. Οι μελέτες υποστηρίζουν την ύπαρξη μιας θετικής σχέσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της ευεξίας των εργαζομένων, ενώ υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εξουθένωσης. Αυτό σημαίνει ότι όσο περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι με την εργασία τους, τόσο πιο υψηλά επίπεδα ευημερίας έχουν και τόσο λιγότερο

εξουθενώνονται. Επιπλέον, οι μελέτες αναγνωρίζουν τη σημασία των παραγόντων που επηρεάζουν αυτήν τη σχέση, όπως η ηγεσία, το περιβάλλον εργασίας, το φορτίο εργασίας και η υποστήριξη από τους συναδέλφους. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να επηρεάσουν τόσο την εργασιακή ικανοποίηση όσο και την εξουθένωση των εργαζομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Σκοπός και ερευνητικές υποθέσεις

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να εντοπιστούν τα επίπεδα εξουθένωσης και ικανοποίησης από την εργασία των νοσοκόμων στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Λάρισας.

Η έρευνα είχε ως στόχο να διερευνήσει τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, και αν ναι, ποιου είδους είναι αυτή (θετική ή αρνητική);
2. Υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και των αντίστοιχων διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης, και αν ναι, ποιου είδους είναι αυτή (θετική ή αρνητική);
3. Επηρεάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης;
4. Επηρεάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης;

Με αυτά τα ερευνητικά ερωτήματα, η έρευνα επιδιώκει να διευκρινίσει τις συσχετίσεις μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και την επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών σε αυτές τις συσχετίσεις.

Σε αυτή την έρευνα, θέσαμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις προκειμένου να εξετάσουμε τα παραπάνω ερωτήματα:

1. Ερευνητική Υπόθεση 1 (H1): Υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης.
2. Ερευνητική Υπόθεση 2 (H2): Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται με τις αντίστοιχες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.

3. Ερευνητική Υπόθεση 3 (H3): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση.
4. Ερευνητική Υπόθεση 4 (H4): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

Αντίστοιχα, οι μηδενικές υποθέσεις (H0) που εξετάσαμε ήταν:

1. Μηδενική Υπόθεση 1 (H01): Δεν υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης.
2. Μηδενική Υπόθεση 2 (H02): Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν σχετίζονται με τις αντίστοιχες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.
3. Μηδενική Υπόθεση 3 (H03): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν αποτελούν παράγοντες διαφοροποίησης της επαγγελματικής εξουθένωσης.
4. Μηδενική Υπόθεση 4 (H04): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν αποτελούν παράγοντες διαφοροποίησης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

3.2 Συμμετέχοντες

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν 100 εργαζόμενοι του Πανεπιστημιακού νοσοκομείου στη Λάρισα. Η συγκέντρωση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω της μεθόδου της αυτό-συμπλήρωσης από τους ίδιους τους εργαζόμενους. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια προσωπικά, χωρίς την παρέμβαση του ερευνητή. Αυτή η μέθοδος επιτρέπει στους συμμετέχοντες να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις και τις αντιλήψεις τους σχετικά με το θέμα της έρευνας, προσφέροντας μια απευθείας και ανώνυμη πηγή πληροφοριών.

Ως δειγματοληψία επιλέχθηκε αυτή της ευκολίας λόγω της χρονικής και οικονομικής αποδοτικότητας καθώς και της ευκολίας της προσέγγισης του δείγματος.

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν δια ζώσης αρχικά στη διεύθυνση του προσωπικού του Οργανισμού. Έπειτα, τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στους ερωτώμενους, οι οποίοι ακολούθησαν τις οδηγίες συμπλήρωσης που βρίσκονταν στην αρχή του κάθε ερωτηματολογίου.

Η διαδικασία αυτή υποδεικνύει ότι η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε σε δύο στάδια. Αρχικά, τα ερωτηματολόγια παραδόθηκαν στη διεύθυνση του προσωπικού του Οργανισμού, πιθανόν για να εξασφαλιστεί η κατάλληλη διανομή τους στους συμμετέχοντες. Στη συνέχεια, τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στους ίδιους τους ερωτώμενους, πιθανότατα με σκοπό να επιτευχθεί η ανταπόκριση και η συμπλήρωση τους από τον ίδιο τον ανθρώπινο παράγοντα. Δεν υπήρχε άρνηση απάντησης από κανένα συμμετέχοντα καθώς και δεν υπήρξαν ελλιπή ερωτηματολόγια. Δόθηκαν εκατό ερωτηματολόγια και επεστράφησαν απαντημένα εκατό.

3.3 Ερευνητικά εργαλεία

Χρησιμοποιήθηκαν δύο δομημένα ερωτηματολόγια κλειστού τύπου με σκοπό να γίνουν οι ανάλογες συσχετίσεις και στατιστικές επεξεργασίες έτσι ώστε να διακρίνουμε την αλληλεπίδραση των μεταβλητών αυτών. Χρησιμοποιήθηκαν επίσης, περιγραφική στατιστική και παραγοντική ανάλυση.

Η Επαγγελματική Εξουθένωση μετρήθηκε με το Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach & Jackson, 1986, Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Το εργαλείο αυτό αναπτύχθηκε για να μετρήσει την εξάντληση ως ένα συγκεκριμένο είδος εργασιακής αντίδρασης στρες μεταξύ των επαγγελματιών του ανθρώπινου δυναμικού. Στην πρωτοποριακή φάση της έρευνας για την εξάντληση, οι ερευνητές επέλεξαν να μελετήσουν τους εργαζόμενους στα επαγγέλματα της υγειονομικής περίθαλψης, εξαιτίας των χρόνιων φορολογικών συναισθηματικών απαιτήσεων που υποτίθεται ότι είχαν στην εργασία τους. Η έρευνα αυτή επεκτάθηκε αργότερα σε άλλες επαγγελματικές ομάδες εντός των ανθρωπίνων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών, των κοινωνικών λειτουργών και των αστυνομικών (Schaufeli & Enzmann, 1998). Η εργασία σε κάθε ένα από αυτά τα επαγγέλματα θεωρείται «εργασία ανθρώπων» και «... η εργασία με άλλους ανθρώπους (...) βρισκόταν στην καρδιά του φαινομένου της εξουθένωσης» (Maslach, 1993).

Το MBI-HSS σχεδιάστηκε για να μετρήσει την επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ των ατόμων που εργάζονται στις ανθρώπινες υπηρεσίες και τα επαγγέλματα της υγειονομικής περίθαλψης συμπεριλαμβανομένης της νοσηλείας. Αποτελούμενο από 22 στοιχεία με τη μορφή δηλώσεων που βασίζονται σε προσωπικά συναισθήματα και συμπεριφορές, το ερωτηματολόγιο αυτό περιέχει τρεις υποκλίμακες. Η υποσύνολο της συναισθηματικής εξάντλησης (EE) (9 στοιχεία) περιλαμβάνει δηλώσεις όπως "Αισθάνομαι συναισθηματικά αποστραγγισμένος από την εργασία μου", η υποδιαίρεση αποπροσωποποίησης (DP) (5 στοιχεία) περιλαμβάνει δηλώσεις όπως "Αισθάνομαι ότι αντιμετωπίζω μερικούς παραλήπτες σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα και η υποδιαίρεση προσωπικής ολοκλήρωσης (PA) περιλαμβάνει δηλώσεις όπως Έχω καταφέρει πολλά χρήσιμα πράγματα σε αυτή τη δουλειά". Αυτό το εργαλείο είναι ένα αξιόπιστο μέτρο εξουθένωσης μεταξύ των νοσοκόμων με τιμές Cronbach alpha 0,90 για EE, 0,71 για DP και 0,79 για PA (Maslach et. al., 1996). Έχει επίσης βρεθεί ότι είναι αξιόπιστη μεταξύ νοσοκομειακών νοσηλευτών με συντελεστές Cronbach alpha που υπερβαίνουν το 0,70 για όλες τις υποομάδες (συναισθηματική εξάντληση 0,78, αποπροσωποποίηση 0,74 και προσωπικό επίτευγμα 0,75) (Levert et. al., 2000).

Η Επαγγελματική Ικανοποίηση μετρήθηκε με το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (Employee Satisfaction Inventory, ESI) (Koustelios, 1991· Koustelios & Bagiatis, 1997). Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από είκοσι τέσσερις ερωτήσεις οι οποίες μετρούν έξι διαστάσεις της ικανοποίησης από την εργασία:

- Συνθήκες εργασίας (πέντε ερωτήσεις, «ο χώρος της εργασίας μου είναι ευχάριστος»)
- Αποδοχές (τέσσερις ερωτήσεις, «πληρώνομαι λιγότερο από ό,τι αξίζω»)
- Προαγωγές (τρεις ερωτήσεις, «υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή»)
- Φύση της ίδιας της εργασίας (τέσσερις ερωτήσεις, «η δουλειά μου με ικανοποιεί»)
- Άμεσος προϊστάμενος (τέσσερις ερωτήσεις, «ο διευθυντής μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι»)

- Ο οργανισμός ως σύνολο (τέσσερις ερωτήσεις, «η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της»).

Η αντιστοιχία μεταβλητών και ερωτήσεων παρουσιάζεται παρακάτω:

Μεταβλητές του ερωτηματολογίου της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (ESI)

<u>Μεταβλητές</u>	<u>Ερωτήσεις</u>
Συνθήκες Εργασίας	1-5
Αποδοχές	6-9
Ευκαιρίες Εξέλιξης	10-12
Φύση της Εργασίας	13-16
Άμεσος Προϊστάμενος	17-20
Οργανισμός ως Σύνολο	21-24

Οι απαντήσεις δίνονται σε 5βαθμη κλίμακα τύπου Likert και κυμαίνονται από «διαφωνώ απόλυτα» (1) έως «συμφωνώ απόλυτα» (5). Προηγούμενες έρευνες υποστηρίζουν την προτεινόμενη δομή, την κατασκευαστική εγκυρότητα και αξιοπιστία και την εσωτερική συνοχή του ESI στα επαγγέλματα ανθρώπινων υπηρεσιών, όπως οι δημόσιοι υπάλληλοι (Koustelios & Bagiatas, 1997) και οι εκπαιδευτικοί στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Koustelios & Kousteliou, 1998).

Τα συγκεκριμένα ερευνητικά εργαλεία (ερωτηματολόγια) προσφέρουν αξιοπιστία και σαφήνεια έγκυρων ερευνών, οι οποίες έχουν γίνει αποδεκτές από την ακαδημαϊκή κοινότητα. Επιπλέον, έχουν δοκιμασθεί πρακτικά και έχουν αποφέρει αποτελέσματα, ενώ θεωρούνται βατά στη συμπλήρωση και την κωδικοποίησή τους. Η τελευταία σελίδα του ερωτηματολογίου περιελάμβανε τις ερωτήσεις για τη συλλογή των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος, όπως το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση (τέσσερις επιλογές: (1) ελεύθερος/η, (2) παντρεμένος/η, (3) διαζευγμένος/η και (4) χήρος/α), η βαθμίδα της εκπαίδευσης (τέσσερις επιλογές: (1) απόφοιτος υποχρεωτικής εκπαίδευσης, (2) απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, (3) απόφοιτος ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης, (4) απόφοιτος μεταπτυχιακών σπουδών), τα χρόνια εργασίας στη θέση που κατέχει σήμερα, τα χρόνια εργασίας στη συγκεκριμένη εταιρεία.

3.4 Σχεδιασμός έρευνας – Ανάλυση δεδομένων

Η παρούσα έρευνα είναι ποσοτική και πρωτογενής. Η ποσοτική πρωτογενής έρευνα είναι μια μέθοδος ερευνητικής ανάλυσης που συλλέγει και αναλύει ποσοτικά δεδομένα απευθείας από την πηγή, με σκοπό την κατανόηση και την εξήγηση φαινομένων. Συνήθως, αυτή η μέθοδος ερευνά πραγματικά περιστατικά, γεγονότα και συμπεριφορές, συλλέγοντας πληροφορίες από μετρήσεις, ερωτηματολόγια, παρατηρήσεις και άλλες ποσοτικές μεθόδους.

Μια ποσοτική πρωτογενής έρευνα περιλαμβάνει τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα στόχου, χρησιμοποιώντας κατάλληλες μεθόδους συλλογής δεδομένων. Αυτά τα δεδομένα στη συνέχεια αναλύονται και ερμηνεύονται για να ανακαλυφθούν σχέσεις, τάσεις, παρατηρήσεις και στατιστικά μοντέλα.

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στη διεύθυνση προσωπικού του Οργανισμού και στη συνέχεια διανεμήθηκαν στους ερωτώμενους, όπου ακολουθούσαν τις οδηγίες συμπλήρωσης που υπήρχαν στην αρχή του ερωτηματολογίου, αφού προηγήθηκε συνεννόηση με τους διευθυντές-επικεφαλής για τη διασφάλιση της ανωνυμίας, την εμπιστευτικότητα των απαντήσεων και τη χρήση τους αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Η έρευνα διεξήχθη το μήνα Σεπτέμβριο του 2019. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική και στους συμμετέχοντες δεν δόθηκε κάποια αμοιβή. Πριν τη συμπλήρωση πραγματοποιήθηκε ενημέρωση για το περιεχόμενο και τους στόχους της έρευνας, ενώ έγινε σαφές ότι τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν καθαρά για ερευνητικούς-ακαδημαϊκούς σκοπούς και ότι θα τηρηθεί η ανωνυμία. Επίσης, αφού δόθηκαν σαφείς προφορικές και γραπτές οδηγίες συμπλήρωσης - οι οποίες ήταν ίδιες για κάθε συμμετέχοντα, τονίστηκε ότι μπορούν όποτε θελήσουν να αποχωρήσουν από τη διαδικασία χωρίς κάποια επίπτωση. Στην ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν τα 100 ερωτηματολόγια. Στους ερωτηθέντες τονίστηκε ιδιαίτερα ότι τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονται ανώνυμα, ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις και ότι τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν για καθαρά επιστημονικούς σκοπούς, ενώ τους ζητήθηκε να απαντήσουν με απόλυτη ειλικρίνεια και στο κατάλληλο

περιβάλλον. Με τους συμμετέχοντες δεν έγινε καμία συζήτηση σχετικά με τη θεματολογία της έρευνας πριν τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, πέρα από τις οδηγίες, όπου αυτό χρειάστηκε, για την πλήρη κατανόηση των ερωτήσεων και την αποφυγή λαθών. Η διανομή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας τους. Αναφορικά με την τήρηση των κανόνων δεοντολογίας για την προστασία των υποκειμένων, δεν υπήρχε εξαπάτηση ή πρόκληση οποιασδήποτε μορφής βλάβης των υποκειμένων για τους σκοπούς της έρευνας, ούτε οικονομικό όφελος ή αμοιβή του ερευνητή. Κατά τη διάρκεια της χορήγησης, ο ερευνητής δεν είχε οπτική επαφή με το ερωτηματολόγιο, και σε καμία περίπτωση δεν ασκήθηκε κριτική στους συμμετέχοντες για το περιεχόμενο των απαντήσεων ή τη μη συμπλήρωση κάποιων από αυτές. Επίσης, κατά την επιλογή του δείγματος δεν υπήρξε οποιοσδήποτε αποκλεισμός υποκειμένων λόγω πολιτισμικών ή ατομικών διαφορών (καταγωγή, θρησκεία, ηλικία, φύλο, σεξουαλική προτίμηση). Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνας γνωστοποιήθηκαν μόνο στους συμμετέχοντες που αρχικά εκδήλωσαν αυτή την επιθυμία κατά τη χορήγηση των ερωτηματολογίων, ενώ σε καμία περίπτωση δεν δόθηκαν πληροφορίες που δεν επιθυμούσαν να γνωρίζουν ή πληροφορίες για τις απαντήσεις των υπόλοιπων υποκειμένων της έρευνας.

Η επεξεργασία των ληφθέντων δεδομένων έγινε μέσω του SPSS. Το SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) είναι ένα λογισμικό στατιστικής ανάλυσης δεδομένων που χρησιμοποιείται ευρέως στην επιστημονική κοινότητα και στον κλάδο της έρευνας. Το SPSS προσφέρει ένα ευέλικτο και ισχυρό περιβάλλον για την εισαγωγή, επεξεργασία, ανάλυση και ερμηνεία δεδομένων.

Η επεξεργασία στατιστικών δεδομένων μέσω του SPSS περιλαμβάνει την εισαγωγή των δεδομένων στο πρόγραμμα, τη δημιουργία μεταβλητών και την εκτέλεση αναλύσεων. Το SPSS παρέχει μια ευρεία γκάμα στατιστικών τεχνικών, όπως περιγραφικές στατιστικές, δοκιμές υπόθεσης, ανάλυση διακύμανσης, παραγοντική ανάλυση, ανάλυση συσχέτισης και πολλές άλλες.

3.5 Περιορισμοί της έρευνας

Κατά τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας δεν παρουσιάστηκαν ιδιαίτερα προβλήματα. Οι εργαζόμενοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα ήταν

θετικοί στην πρόταση για την πραγματοποίηση της έρευνας αυτής και κατά την πορεία υλοποίησης της ήταν αρκετά συνεργάσιμες. Βέβαια υπήρχαν και κάποιοι που θεώρησαν χρονοβόρα τη διαδικασία της διανομής και συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και δεν έλαβαν συμμετοχή. Υπήρξε μία ελάχιστη χρονική καθυστέρηση στη συλλογή των ερωτηματολογίων λόγω των πολλών υποχρεώσεων και του φόρτου εργασίας τους.

Ένας ακόμη περιορισμός στην έρευνα είναι και το γεγονός ότι τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στη διεύθυνση προσωπικού (μέσω του ατόμου επικοινωνίας) και στη συνέχεια διανεμήθηκαν στους ερωτώμενους όπου ακολουθούσαν τις οδηγίες συμπλήρωσης που υπήρχαν στην αρχή του ερωτηματολογίου. Οποιαδήποτε απόκλιση ή παρέκκλιση από τις οδηγίες συμπλήρωσης και διανομής των ερωτηματολογίων είναι άγνωστη. Όπως επίσης δεν είναι γνωστό και εάν οι ερωτώμενοι αντιμετώπισαν κάποιες δυσκολίες κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εφόσον δεν υπήρχε επαφή με τον ερευνητή. Στο ερωτηματολόγιο αυτής της έρευνας δεν υπήρχε κάποιο ερώτημα που να έδινε την δυνατότητα στον ερωτώμενο να παραθέσει κάποια σχόλια, επομένως μία μελλοντική έρευνα που θα περιλαμβάνει μια ερώτηση ανοιχτού τύπου για σχολιασμό ίσως να επέτρεπε μια περαιτέρω αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Τέλος, το δείγμα της παρούσας έρευνας περιορίστηκε στους εργαζομένους του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Λάρισας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Περιγραφική ανάλυση - δημογραφικά χαρακτηριστικά

Η περιγραφική ανάλυση των δεδομένων στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζει τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Φύλο: Από τους 100 συμμετέχοντες, το 63% ήταν άνδρες (63 άτομα) και το 37% ήταν γυναίκες (37 άτομα). **Ηλικία:** Η ελάχιστη ηλικία των συμμετεχόντων ήταν 26 χρόνια και η μέγιστη ηλικία ήταν 68 χρόνια. Η μέση τιμή της ηλικίας ήταν 41 χρόνια, με μία τυπική απόκλιση της ηλικίας ίση με 7. **Οικογενειακή Κατάσταση:** Από τους συμμετέχοντες, το 60% (60 άτομα) ήταν έγγαμοι, το 20% (20 άτομα) ήταν άγαμοι και το 20% (20 άτομα) ήταν διαζευγμένοι. **Επίπεδο Εκπαίδευσης:** Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, το 35% (35 άτομα) είχαν υποχρεωτική εκπαίδευση, το 50% (50 άτομα) είχαν τεχνολογική εκπαίδευση, το 8% (8 άτομα) είχαν πανεπιστημιακή εκπαίδευση και το 7% (7 άτομα) είχε μεταπτυχιακή εκπαίδευση. **Έτη Εργασίας:** Ο μέσος συνολικός αριθμός ετών εργασίας των συμμετεχόντων ήταν 13.

Πίνακας 1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Μεταβλητή	N	Ποσοστό
ΦΥΛΟ	100	100%
Άντρες	63	63%
Γυναίκες	37	37%
ΗΛΙΚΙΑ	100	100%
20-30 ετών	10	10%
31-40 ετών	25	25%
41-50 ετών	45	45%
51 ετών και άνω	20	20%
ΕΚΠ/ΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	100	100%
ΔΕ	35	35%
ΤΕ	50	50%
ΠΕ	8	8%
Μετ/χιακό	7	7%
ΟΙΚ/ΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	100	100%

Έγγαμος	60	60%
Άγαμος	20	20%
Διαζευγμένος	20	20%
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	100	100%
Έως 10 έτη	10	10%
11-20 έτη	40	40%
21-30 έτη	40	40%
31 έτη και άνω	10	10%

4.2 Ανάλυση παραγόντων ESI

Αρχικά, έγινε διερευνητική παραγοντική ανάλυση για να επιβεβαιωθεί η δομή του ερωτηματολογίου. Για αυτό τον σκοπό, επιλέχθηκε η μέθοδος των κύριων συνιστωσών με περιστροφή Promax, λόγω της συνάφειας των παραγόντων μεταξύ τους, κάτι που είναι συνηθισμένο στις κοινωνικές επιστήμες. Χρησιμοποιήθηκε επίσης η κανονικοποίηση Kaiser για την ανάλυση.

Η ανάλυση παραγόντων διενεργήθηκε χρησιμοποιώντας το στατιστικό πρόγραμμα SPSS και στις 24 ερωτήσεις της κλίμακας επαγγελματικής ικανοποίησης. Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης.

Με την παραγοντική ανάλυση αυτή, επιβεβαιώθηκε η δομή του ερωτηματολογίου για την επαγγελματική ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα βοήθησαν να κατανοηθεί ποιες ερωτήσεις συνδέονται περισσότερο μεταξύ τους και ποια θέματα αναδύονται από το δείγμα. Αυτή η ανάλυση συντελεί σε μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των συμμετεχόντων και μπορεί να οδηγήσει σε πιο εύστοχα συμπεράσματα και προτάσεις.

Πίνακας 2 Αποτελέσματα δείκτη KMO και Bartlett's Test

KMO	0.805
Chi-Square	1649.35
Bartlett's Test	Df 265

Sig. 0,000

Παρατηρείται ότι το στατιστικό κριτήριο του Kaiser-Meyer-Olkin έχει αποτέλεσμα αρκετά υψηλό, δηλαδή 0,805. Το τεστ Kaiser-Meyer-Olkin (ΚΜΟ) χρησιμοποιείται στην έρευνα για να αξιολογήσει την επάρκεια δειγματοληψίας των δεδομένων. Συγκεκριμένα, αυτή η τιμή υποδεικνύει ότι οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών είναι αρκετά ισχυρές, οπότε οι αποτελέσματα της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης είναι αξιόπιστα.

Επιπλέον, ο έλεγχος σφαιρικότητας του Bartlett, χρησιμοποιώντας το στατιστικό Chi-Square, υποδηλώνει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, και δεν είναι τυχαία. Αυτό επιβεβαιώνει την αξιοπιστία της διαδικασίας ανάλυσης και της επιλογής των μεταβλητών που περιλαμβάνονται στη μελέτη.

Συνολικά, τα αποτελέσματα αυτά ενισχύουν την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των αναλύσεων που πραγματοποιήθηκαν για την κατανόηση των δεδομένων και των συσχετίσεών τους.

Οι φορτίσεις στους παράγοντες ήταν από υψηλές έως ικανοποιητικές. Καμία δεν ήταν κάτω του ορίου του 0,4.

Πίνακας 3 Εξαγόμενοι παράγοντες και φορτίσεις μεταβλητών εργασιακής ικανοποίησης

Μεταβλητή	Παράγοντας 1	Παράγοντας 2	Παράγοντας 3	Παράγοντας 4	Παράγοντας 5	Παράγοντας 6
E23. Ευνοιοκρατία	0.890					
E24. Διακρίσεις	0.871					
E21. Φροντίδα	0.653					
E22. Καλύτερη	0.471					

Μεταβλητή	Παράγοντας 1	Παράγοντας 2	Παράγοντας 3	Παράγοντας 4	Παράγοντας 5	Παράγοντας 6
υπηρεσία						
E20. Ενοχλητικός Προϊστάμενος		0.946				
E19. Αγενής Προϊστάμενος		0.911				
E17. Υποστήριξη Προϊστάμενου		0.674				
E18. Κατανόηση Προϊστάμενου		0.683				
E4. Εξαερισμός			0.846			
E5. Φωτισμός			0.825			
E3. Εργασιακή Ασφάλεια			0.776			
E2. Ευχάριστος Χώρος Εργασίας			0.726			
E1. Καλύτερες Συνθήκες Εργασίας			0.427			
E8. Μισθός				0.779		
E9. Ανατίμηση Μισθού				0.727		
E7. Ανασφάλεια				0.749		

Μεταβλητή	Παράγοντας 1	Παράγοντας 2	Παράγοντας 3	Παράγοντας 4	Παράγοντας 5	Παράγοντας 6
με Μισθό						
E6. Κατάλληλος Μισθός				0.475		
E15. Μονοτονία Δουλειάς					0.917	
E16. Η Δουλειά είναι βαρετή					0.918	
E14. Ικανοποίηση Δουλειάς					0.479	
E13. Αξία Δουλειάς					0.472	
E11. Προοπτικές Προαγωγής						0.853
E10. Ευκαιρίες Προαγωγής						0.818
E12. Περιορισμένες Προοπτικές Προαγωγής						0.749

Η παραπάνω ανάλυση του πίνακα δείχνει τη δομή των παραγόντων που προέκυψαν από την παραγοντική ανάλυση. Κάθε παράγοντας φαίνεται να αφορά σε διαφορετικές διαστάσεις της εργασίας και του εργασιακού περιβάλλοντος.

Ο παράγοντας 1 αντιστοιχεί στην διάσταση του οργανισμού συνολικά και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 21 έως 24 της κλίμακας. Αυτός ο παράγοντας εξηγεί το 21,80% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στον παράγοντα 1, οι οποίες αφορούν στην ευνοιοκρατία, τις διακρίσεις και τη φροντίδα στην υπηρεσία, είναι σημαντικοί δείκτες που επηρεάζουν τον οργανισμό ως σύνολο και συνεπώς επηρεάζουν το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να περιλαμβάνουν τις συνθήκες εργασίας, την επαγγελματική κουλτούρα και τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τη διοίκηση.

Ο παράγοντας 2 αντιστοιχεί στη διάσταση του άμεσου προϊστάμενου και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 17 έως 20 της κλίμακας. Αυτός ο παράγοντας εξηγεί το 12,20% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Αυτό υποδεικνύει ότι οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στον παράγοντα 2, οι οποίες αφορούν τον άμεσο προϊστάμενο, είναι σημαντικές για την κατανόηση της διάστασης της επαγγελματικής ικανοποίησης που σχετίζεται με την σχέση και την επικοινωνία με τον ανώτερο διευθυντή ή τον προϊστάμενο στον χώρο εργασίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την αναγνώριση των προσπαθειών, την υποστήριξη και την ανταμοιβή από τον προϊστάμενο, καθώς και τον τρόπο διαχείρισης των συναισθημάτων και των προσδοκιών των εργαζομένων.

Ο παράγοντας 3 αντιστοιχεί στη διάσταση των συνθηκών εργασίας και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 1 έως 5 της κλίμακας. Αυτός ο παράγοντας αντιπροσωπεύει το 11,50% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Αυτό υποδεικνύει ότι οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στον παράγοντα 3, οι οποίες αφορούν τις συνθήκες εργασίας, έχουν σημαντική επίδραση στο επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τις φυσικές συνθήκες του χώρου εργασίας, όπως ο εξερισμός, ο φωτισμός και η ασφάλεια, καθώς και την άνεση και την ευχαρίστηση που παρέχει ο χώρος εργασίας στους εργαζομένους. Επίσης, μπορεί να

συμπεριλαμβάνει τον βαθμό αποδοχής των εργαζομένων για τις συνθήκες του χώρου εργασίας και την επίδρασή τους στην απόδοση και την παραγωγικότητα.

Ο παράγοντας 4 αντιστοιχεί στη διάσταση των αποδοχών και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 6 έως 9 της κλίμακας. Αυτός ο παράγοντας εξηγεί το 10% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Αυτό υποδεικνύει ότι οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στον παράγοντα 4, οι οποίες αφορούν τις αποδοχές και το επίπεδο αμοιβής των εργαζομένων, έχουν σημαντική επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίησή τους. Οι αποδοχές και η μισθοδοσία αποτελούν έναν σημαντικό παράγοντα στην ικανοποίηση και την προσήλωση των εργαζομένων στον οργανισμό. Υψηλότερες αμοιβές και δίκαιος καταμερισμός των αποδοχών μπορούν να ενθαρρύνουν τους εργαζομένους και να τους κρατήσουν ικανοποιημένους με την εργασία τους.

Ο παράγοντας 5 αντιστοιχεί στη διάσταση της φύσης της εργασίας και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 13 έως 16 της κλίμακας. Αυτός ο παράγοντας εξηγεί το 7% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ο παράγοντας αυτός αναδεικνύει τον ρόλο που παίζει η φύση της εργασίας στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Εδώ συμπεριλαμβάνονται οι ερωτήσεις που αφορούν την ποικιλία και την απεργία της εργασίας, καθώς και τον βαθμό ενδιαφέροντος που προσφέρει. Η εργασία που περιλαμβάνει πολλές διαφορετικές δραστηριότητες και προκλήσεις μπορεί να αυξήσει την ικανοποίηση των εργαζομένων και να τους παρέχει ένα αίσθημα εκπλήρωσης στην εργασία τους.

Ο παράγοντας 6 αντιστοιχεί στη διάσταση των ευκαιριών εξέλιξης και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 10 έως 12 της κλίμακας. Αυτός ο παράγοντας εξηγεί το 5,50% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ο παράγοντας αυτός δείχνει τη σημασία που έχουν οι ευκαιρίες προαγωγής και ανάπτυξης στην επαγγελματική ικανοποίηση των ατόμων. Εδώ περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις που αφορούν τις προοπτικές για προαγωγή και τις ευκαιρίες για εξέλιξη στον χώρο εργασίας τους. Η δυνατότητα για

προοδευτική καριέρα και προσωπική ανάπτυξη μπορεί να συμβάλλει στην ικανοποίηση τους και στη δέσμευσή τους στον εργασιακό τους τόπο.

Συνολικά, οι 6 παράγοντες αποτελούν ένα σημαντικό μέρος της διακύμανσης που παρατηρείται στα δεδομένα μας, αφού εξηγούν το 68% της επαγγελματικής ικανοποίησης των συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι από τις διάφορες πτυχές της εργασίας που εξετάστηκαν, οι έξι κύριοι παράγοντες αποτελούν σημαντικές παραμέτρους που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των ατόμων στον εργασιακό τους χώρο.

Κάθε παράγοντας αποτελεί μια διαφορετική διάσταση της επαγγελματικής ικανοποίησης, με κάθε έναν να επηρεάζει διαφορετικές πτυχές της εργασίας και της εργασιακής εμπειρίας. Κάθε πτυχή έχει το δικό της σημαντικό ρόλο στον τρόπο που οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται και αντιδρούν στο περιβάλλον της εργασίας τους.

Για το ερωτηματολόγιο ESI, πραγματοποιήθηκαν εσωτερικοί έλεγχοι συνοχής χρησιμοποιώντας τον συντελεστή Cronbach's alpha, που αποτελεί ένα δείκτη ομοιογένειας μιας κλίμακας. Αυτός ο έλεγχος μας δίνει μια εκτίμηση για το πόσο αξιόπιστες είναι οι μετρήσεις που πραγματοποιούνται με την κλίμακα, τόσο συνολικά όσο και για κάθε διάσταση ξεχωριστά.

Αν ο συντελεστής Cronbach's alpha είναι υψηλός, αυτό υποδεικνύει ότι η κλίμακα είναι αξιόπιστη και τα αποτελέσματα που παράγονται από αυτήν μπορούν να θεωρηθούν αξιόπιστα. Αντίθετα, αν ο συντελεστής είναι χαμηλός, μπορεί να υπάρχει ανασφάλεια σχετικά με την αξιοπιστία των μετρήσεων και της κλίμακας.

Η διερεύνηση του Cronbach's alpha έχει διεξαχθεί τόσο για το σύνολο του ερωτηματολογίου όσο και για κάθε διάσταση ξεχωριστά, προκειμένου να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από την χρήση του ESI.

Πίνακας 4 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ESI

Διάσταση	Cronbach's Alpha
----------	------------------

Διάσταση	Cronbach's Alpha
Συνθήκες εργασίας	0,772
Αποδοχές	0,738
Ευκαιρίες Εξέλιξης	0,762
Φύση της ίδιας της εργασίας	0,784
Άμεσος προϊστάμενος	0,849
Οργανισμός ως σύνολο	0,753
Συνολικό Cronbach's Alpha για το ερωτηματολόγιο ESI	0,776

Οι παραπάνω τιμές Cronbach's alpha υποδεικνύουν ότι οι μεταβλητές του ερωτηματολογίου ESI είναι αρκετά αξιόπιστες, καθώς έχουν υψηλούς συντελεστές αξιοπιστίας $>0,7$. Αυτό σημαίνει πως τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την χρήση του ερωτηματολογίου μπορούν να θεωρηθούν αξιόπιστα και να χρησιμοποιηθούν με εμπιστοσύνη στην ανάλυση και την ερμηνεία των δεδομένων.

Πίνακας 5 Αξιολόγηση ερωτηματολογίου επαγγελματικής ικανοποίησης

Ερώτηση	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση
E1	2,76	1,000
E2	3,10	1,084
E3	3,58	1,139
E4	3,34	1,307
E5	3,67	1,129
E6	2,54	1,081
E7	2,84	1,027
E8	2,66	1,231

Ερώτηση Μέση Τιμή Τυπική Απόκλιση

E9	2,52	1,068
E10	1,95	0,872
E11	2,51	1,004
E12	2,07	0,795
E13	3,66	0,781
E14	3,34	0,975
E15	3,05	1,077
E16	3,30	1,049
E17	3,40	1,006
E18	3,38	1,004
E19	4,00	1,033
E20	3,96	1,088
E21	2,76	0,873
E22	2,62	0,989
E23	2,46	1,018
E24	2,61	0,975

Από την ανάλυση των απαντήσεων του δείγματος στο ερωτηματολόγιο επαγγελματικής ικανοποίησης (N=100), παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι έχουν σταθερές απόψεις για τα θέματα που τους αφορούν.

Όσον αφορά την ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας, οι μέσες τιμές είναι υψηλές, ενώ οι εργαζόμενοι εκφράζουν αρνητική άποψη για τους χώρους εργασίας τους σχετικά με τον εξαερισμό και το φωτισμό.

Στις αποδοχές, παρατηρείται δυσαρέσκεια για τον μισθό τους και τον αντίκτυπό τους στην ασφάλεια και την ανασφάλεια.

Όσον αφορά τις ευκαιρίες εξέλιξης, υπάρχει αντικριστής αντίδραση μεταξύ των εργαζομένων. Ορισμένοι πιστεύουν ότι υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή, ενώ άλλοι πιστεύουν ότι οι προοπτικές είναι περιορισμένες.

Τέλος, η άποψη για τον οργανισμό ως σύνολο είναι θετική, με τους εργαζόμενους να αναγνωρίζουν ότι η υπηρεσία φροντίζει τους υπαλλήλους της, παρότι κάποιοι αναφέρουν ελλείψεις στον τομέα της αξιοκρατίας και των διακρίσεων μεταξύ των υπαλλήλων.

Συνολικά, οι εργαζόμενοι φαίνεται να έχουν αποκρυσταλλωμένες απόψεις και γνώμες σχετικά με την εργασία τους και το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες πτυχές, όπως οι αποδοχές και οι ευκαιρίες εξέλιξης, που προκαλούν δυσαρέσκεια και ανάγκη για βελτίωση.

Πίνακας 6 Κατανομή απαντήσεων του ερωτηματολογίου ESI

Διάσταση	M	SD
Συνθήκες	2,55	0,547
Αποδοχές	3,23	0,617
Εξέλιξη	2,70	0,436
Φύση εργασίας	3,26	0,479
Άμεσος προϊστάμενος	2,61	0,445
Οργανισμός ως σύνολο	3,18	0,464
Συνολική ικανοποίηση	2,92	0,498

Οι αξίες αυτές δείχνουν τις μέσες τιμές της ικανοποίησης για κάθε διάσταση, καθώς και την απόκλιση των απαντήσεων στην κάθε διάσταση. Οι τιμές του M προσδίδουν μια εικόνα του επιπέδου ικανοποίησης για κάθε διάσταση, όπου υψηλότερες τιμές υποδηλώνουν υψηλότερη ικανοποίηση. Οι τιμές του SD δείχνουν πόσο αποκλίνουν οι απαντήσεις από τη μέση τιμή, δηλαδή πόσο μεταβλητή είναι η ικανοποίηση στην κάθε διάσταση. Μικρότερες τιμές του SD υποδηλώνουν μεγαλύτερη συγκέντρωση των απαντήσεων γύρω από την

μέση τιμή, ενώ μεγαλύτερες τιμές υποδηλώνουν μεγαλύτερη διακύμανση των απαντήσεων.

Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι με ορισμένες κρίσιμες πτυχές της εργασίας τους. Ειδικότερα, δεν είναι ικανοποιημένοι με τις συνθήκες εργασίας και τη δυνατότητα ανέλιξης στην ιεραρχία τους, καθώς και με την ηγεσία τους.

Ωστόσο, φαίνεται πως απολαμβάνουν την ίδια την εργασία τους και είναι ικανοποιημένοι με τις οικονομικές απολαβές που λαμβάνουν. Επίσης, είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τον οργανισμό στον οποίο υπηρετούν ως σύνολο.

Παρόλα αυτά, η συνολική ικανοποίηση, είναι χαμηλότερη από τον μέσο όρο. Αυτό υποδηλώνει πως οι υπάλληλοι γενικά δεν είναι επαρκώς ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν προβλήματα και προκλήσεις που θα πρέπει να διερευνηθούν περαιτέρω και να αντιμετωπιστούν προκειμένου οι εργαζόμενοι να αυξήσουν την ικανοποίησή τους και να βελτιώσουν την εργασιακή τους εμπειρία.

4.3 Ανάλυση παραγόντων MBI

Παρατηρείται ότι το στατιστικό κριτήριο του Kaiser-Meyer-Olkin έχει αποτέλεσμα αρκετά υψηλό, δηλαδή 0,815. Το τεστ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) χρησιμοποιείται στην έρευνα για να αξιολογήσει την επάρκεια δειγματοληψίας των δεδομένων. Συγκεκριμένα, αυτή η τιμή υποδεικνύει ότι οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών είναι αρκετά ισχυρές, οπότε οι αποτελέσματα της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης είναι αξιόπιστα.

Πίνακας 7 Αποτελέσματα δείκτη KMO και Bartlett's Test

KMO	0.815
Chi-Square	1179.35
Bartlett's Test	Df 286
Sig.	0,000

Τα αποτελέσματα συνολικά ενισχύουν την αξιοπιστία και την εγκυρότητα των πραγματοποιημένων αναλύσεων για την εξήγηση των δεδομένων και των σχέσεών τους. Οι φορτίσεις στους διάφορους παράγοντες κινούνταν σε υψηλά ή ικανοποιητικά επίπεδα. Κανένας από τους παράγοντες δεν έπεφτε κάτω από το κατώτατο όριο του 0,4.

Πίνακας 8 Εξαγόμενοι παράγοντες και φορτίσεις μεταβλητών εργασιακής εξουθένωσης

Μεταβλητή	Παράγοντας 1 Σ.Ε.	Παράγοντας 2 Π.Ε.	Παράγοντας 3 ΑΠΟΠΡ.
E8. Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.	0.858		
E20. Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο πια.	0.782		
E3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα στη δουλειά.	0.753		
E1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την δουλειά μου.	0.720		
E16. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους.	0.711		
E13. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.	0.726		
E6. Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη μέρα.	0.724		
E2. Νιώθω άδειος/α σα να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου, την ώρα που σχολάζω από την δουλειά.	0.622		
E14. Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	0.492		
E17. Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους ασθενείς μου.		0.772	
E7. Κανονίζω πολύ αποτελεσματικά τα		0.789	

Μεταβλητή	Παράγοντας 1 Σ.Ε.	Παράγοντας 2 Π.Ε.	Παράγοντας 3 ΑΠΟΠΡ.
προβλήματα των ασθενών μου.			
E9. Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των ασθενών μέσα από την δουλειά μου.		0.763	
E19. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτήν τη δουλειά.		0.768	
E21. Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.		0.727	
E18. Στο τέλος της μέρας, έχω καλή διάθεση που δούλεψα στενά με τους ασθενείς μου.		0.719	
E12. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.		0.710	
E4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς νιώθουν οι ασθενείς μου για όσα τους συμβαίνουν.		0.613	
E10. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά.			0.741
E11. Με προβληματίζει ότι σιγά σιγά αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.			0.692
E5. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ασθενείς, σαν να ήταν αντικείμενα.			0.624
E15. Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ασθενείς μου.			0.620
E22. Νομίζω ότι οι ασθενείς επιρρίπτουν σε μένα ευθύνες για μερικά από τα προβλήματά τους.			0.542

Ο παράγοντας 1, συναισθηματική εξάντληση εξηγεί το 23% της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Αυτό σημαίνει ότι ο παράγοντας αυτός παίζει σημαντικό ρόλο στο να επηρεάζει την αίσθηση της επαγγελματικής εξάντλησης που αισθάνονται οι άνθρωποι στον χώρο εργασίας τους.

Η "συναισθηματική εξάντληση" αναφέρεται στην κατάσταση όπου οι άνθρωποι αισθάνονται ψυχικά και συναισθηματικά κουρασμένοι από την εργασία τους. Μπορεί να σχετίζεται με έντονο άγχος, έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία, αποδόμηση του ενδιαφέροντος για τις εργασιακές ευθύνες και αίσθηση ανικανότητας να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της εργασίας.

Η ερμηνεία αυτού του αποτελέσματος δείχνει ότι οι παράγοντες που σχετίζονται με την συναισθηματική φόρτιση και εξάντληση είναι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων. Ενδέχεται να υπάρχουν άλλοι παράγοντες, όπως οι συνθήκες εργασίας, ο ρόλος του προϊστάμενου και η ανταμοιβή, που συνδέονται επίσης με την επαγγελματική εξουθένωση, αλλά αυτός ο παράγοντας έχει τη μεγαλύτερη επίδραση στην περιγραφή της διακύμανσης της εξουθένωσης που αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι.

Ο παράγοντας 2, προσωπική επίτευξη εξηγεί το 21% της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Αυτό σημαίνει ότι ο παράγοντας αυτός επηρεάζει σημαντικά το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης που αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι, αποτελώντας έναν σημαντικό παράγοντα στην ανάλυση των αιτίων της εξουθένωσης.

Ο όρος "προσωπική επίτευξη" αναφέρεται στην αίσθηση ικανοποίησης και επίτευξης στην εργασία και τον επαγγελματικό χώρο. Περιλαμβάνει στοιχεία όπως η αίσθηση επιτυχίας, η αντίληψη της προόδου στην καριέρα και η αυτοεκτίμηση για τις προσπάθειες και τα επιτεύγματα στον εργασιακό τομέα.

Το εύρημα αυτού του παράγοντα υποδεικνύει ότι η αίσθηση επιτυχίας και προσωπικής ικανοποίησης στην εργασία είναι σημαντικοί παράγοντες που

συνδέονται με το επίπεδο εξουθένωσης που αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι. Μια θετική αίσθηση επίτευξης και προόδου μπορεί να μειώσει τον βαθμό της εξουθένωσης, ενώ μια αρνητική αίσθηση και απογοήτευση μπορεί να συμβάλει σε αυξημένη επαγγελματική εξάντληση.

Ο παράγοντας 3, αποπροσωποποίηση εξηγεί το 11% της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η διαπίστωση ότι ο παράγοντας της αποπροσωποποίησης εξηγεί το 11% της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να υποδείξει ότι η αποπροσωποποίηση είναι ένας παράγοντας που συνδέεται με την εξουθένωση των εργαζομένων. Η έλλειψη συναισθηματικής σύνδεσης και αίσθησης σημασίας στην εργασία μπορεί να συμβάλει στην επαγγελματική εξάντληση του προσωπικού.

Πίνακας 9 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ MBI

Διάσταση	Cronbach's Alpha
Συναισθηματική εξάντληση	0,85
Προσωπική επίτευξη	0,84
Αποπροσωποποίηση	0,75
Συνολικό Cronbach's Alpha για το ερωτηματολόγιο MBI	0,81

Οι παραπάνω τιμές Cronbach's alpha υποδεικνύουν ότι οι μεταβλητές του ερωτηματολογίου MBI είναι αρκετά αξιόπιστες, καθώς έχουν υψηλούς συντελεστές αξιοπιστίας $>0,7$. Αυτό σημαίνει πως τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την χρήση του ερωτηματολογίου μπορούν να θεωρηθούν αξιόπιστα και να χρησιμοποιηθούν με εμπιστοσύνη στην ανάλυση και την ερμηνεία των δεδομένων.

Πίνακας 10 Αξιολόγηση ερωτηματολογίου επαγγελματικής εξουθένωσης

Ερώτηση Μέση Τιμή Τυπική Απόκλιση

Ερώτηση Μέση Τιμή Τυπική Απόκλιση

E1	2,66	1,000
E2	3,20	1,074
E3	3,48	1,149
E4	3,24	1,317
E5	3,57	1,139
E6	2,44	1,071
E7	2,74	1,017
E8	2,76	1,241
E9	2,62	1,078
E10	1,85	0,862
E11	2,41	1,004
E12	2,17	0,785
E13	3,56	0,771
E14	3,44	0,965
E15	3,15	1,057
E16	3,20	1,029
E17	3,30	1,016
E18	3,48	1,014
E19	4,10	1,023
E20	3,86	1,078
E21	2,66	0,883
E22	2,52	0,989

Από την ανάλυση των απαντήσεων του δείγματος στο ερωτηματολόγιο επαγγελματικής εξουθένωσης (N=100), παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι έχουν σταθερές απόψεις για τα θέματα που τους αφορούν.

Όσον αφορά την εξουθένωση από τις συνθήκες εργασίας, οι μέσες τιμές είναι χαμηλές, υποδηλώνουν ότι οι εργαζόμενοι δεν αντιμετωπίζουν σε μεγάλο βαθμό εξουθενωτικές συνθήκες στον χώρο εργασίας τους.

Πίνακας 11 Κατανομή απαντήσεων του ερωτηματολογίου MBI

Διάσταση	M	SD
Συναισθηματική εξάντληση	2,54	1,16
Προσωπική επίτευξη	5,64	0,81
Αποπροσωποποίηση	1,48	0,83
Συνολική εξουθένωση	3,22	0,93

Συνολικά, οι εργαζόμενοι φαίνεται να βιώνουν κάποια συναισθηματική εξάντληση και εξουθένωση, αλλά ταυτόχρονα να απολαμβάνουν υψηλό επίπεδο προσωπικής επίτευξης. Επίσης, η αποπροσωποποίηση φαίνεται να είναι σε μέτριο επίπεδο. Ωστόσο, είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη οι επιμέρους πτυχές της εξουθένωσης για την ανάλυση και την προσαρμογή κατάλληλων μέτρων πρόληψης και βελτίωσης των συνθηκών εργασίας και του εργασιακού περιβάλλοντος.

4.4 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων

Διερεύνηση της υπόθεσης H1: η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με την επαγγελματική ικανοποίηση και της υπόθεσης H2: οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται με τις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

1. Η συσχέτιση Pearson (-0,488) μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αρνητική, και η τιμή αυτή είναι στατιστικά σημαντική στο επίπεδο 0,01.

Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει ότι όσο αυξάνεται η επαγγελματική εξουθένωση, τόσο μειώνεται η επαγγελματική ικανοποίηση των ατόμων που συμμετέχουν στη μελέτη.

Επίσης, το p-value είναι 0,000, το οποίο είναι πολύ μικρότερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας (0,01). Αυτό υποδηλώνει πως το αποτέλεσμα είναι πολύ απίθανο να προκύψει τυχαία και υποστηρίζει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συσχέτισης.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν πως η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζονται αρνητικά, με την αύξηση της εξουθένωσης να συνδέεται με μείωση της ικανοποίησης. Αυτό μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην εργασιακή απόδοση και την ψυχολογική ευζωία των εργαζομένων.

Πίνακας 12 Συσχέτιση Pearson μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης

		Επαγγελματική ικανοποίηση
Επαγγελματική	Συνάφεια (r)	-0,488**
Εξουθένωση	Στατιστική σημαν. (p)	0,000
	N	100

Πίνακας 13 Συσχέτιση Pearson μεταξύ των διαστάσεων των μεταβλητών

		Συνθήκες	Αποδοχές	Εξέλιξη	Φύση εργασίας	Άμεσος προϊστάμενος	Οργανισμός ως σύνολο
Συναισθηματική εξάντληση	r	-0,348**	-0,233**	0,055	0,063	-0,245**	-0,251**
	p	0,005	0,008	0,305	0,380	0,004	0,004
Προσωπική επίτευξη	r	0,240**	0,322**	0,539**	0,213*	0,445**	0,561**

	p	0,006	0,000	0,000	0,017	0,000	0,000
Αποπροσωποίηση	r	-0,145	-0,165	0,065	0,125	-0,150	-0,055
	p	0,108	0,065	0,400	0,120	0,131	0,478

i. Συναισθηματική εξάντληση:

- ο Συνθήκες Εργασίας: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τις συνθήκες εργασίας ($r = -0,348$, $p = 0,005$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο δυσμενείς είναι οι συνθήκες εργασίας, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.
- ο Αποδοχές: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τις αποδοχές ($r = -0,233$, $p = 0,008$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο υψηλότερες είναι οι αποδοχές, τόσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.
- ο Εξέλιξη Εργασίας: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($r = 0,055$, $p = 0,305$). Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της εξέλιξης εργασίας και του επιπέδου συναισθηματικής εξάντλησης.
- ο Φύση Εργασίας: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($r = 0,063$, $p = 0,380$). Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της φύσης της εργασίας και του επιπέδου συναισθηματικής εξάντλησης.
- ο Άμεσος Προϊστάμενος: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τον άμεσο προϊστάμενο ($r = -0,245$, $p = 0,004$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο αρνητική είναι η σχέση με τον προϊστάμενο, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.
- ο Οργανισμός ως Σύνολο: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τον οργανισμό ως σύνολο ($r = -0,251$, $p = 0,004$). Αυτό

υποδηλώνει ότι όσο πιο αρνητική είναι η γενική αίσθηση για τον οργανισμό, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.

ii. Προσωπική Επίτευξη:

- ο Συνθήκες Εργασίας: Υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση με τις συνθήκες εργασίας ($r = 0,240$, $p = 0,006$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο ευνοϊκές είναι οι συνθήκες εργασίας, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.
- ο Αποδοχές: Υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση με τις αποδοχές ($r = 0,322$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο υψηλότερες είναι οι αποδοχές, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.
- ο Εξέλιξη Εργασίας: Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με την εξέλιξη εργασίας ($r = 0,539$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο θετική είναι η εξέλιξη στην εργασία, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.
- ο Φύση Εργασίας: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p = 0,017$). Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της φύσης της εργασίας και του επιπέδου προσωπικής επίτευξης.
- ο Άμεσος Προϊστάμενος: Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με τον άμεσο προϊστάμενο ($r = 0,445$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο θετική είναι η σχέση με τον προϊστάμενο, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.
- ο Οργανισμός ως Σύνολο: Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με τον οργανισμό ως σύνολο ($r = 0,561$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο θετική είναι η γενική αίσθηση για τον οργανισμό, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.

iii. Για την υπο μεταβλητή της αποπροσωποποίησης δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις.

Διερεύνηση ερευνητικών υποθέσεων 3 (H3): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση και 4 (H4): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

3. Διερευνήθηκε η συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων (όπως το φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια υπηρεσίας) με τον βαθμό της συνολικής επαγγελματικής εξουθένωσης και τις διαστάσεις της, καθώς και με τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης και τις διαστάσεις της. Για να εξετάσουμε αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μεταβλητές, χρησιμοποιήθηκαν οι έλεγχοι ανεξάρτητων δειγμάτων t-test και η ανάλυση παραγόντων ANOVA.

Για να ελεγχθεί η επίδραση του φύλου στον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης και στις τρεις διαστάσεις της, έγινε t-test μεταξύ των δύο φύλων για τη σύγκριση των μέσων τιμών. Η ανάλυση αυτή βοηθά να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανδρών και των γυναικών όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση.

Ο καθορισμός του επιπέδου στατιστικής σημαντικότητας στο 5% ($p \leq 0,05$) μας επιτρέπει να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση και να δεχτούμε την εναλλακτική υπόθεση, ανάλογα με το αν το p-value είναι μικρότερο ή ίσο του 0,05. Σε αντίθετη περίπτωση, αποδεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, που σημαίνει ότι οι διαφορές μεταξύ των φύλων δεν είναι στατιστικά σημαντικές σχετικά με τον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης και τις διαστάσεις του.

Συνολικά, η διερεύνηση αυτή μας βοήθησε να κατανοήσουμε τη σχέση μεταξύ δημογραφικών και υπηρεσιακών χαρακτηριστικών και της εργασιακής εμπειρίας με το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον εν λόγω οργανισμό.

Από την ανάλυση των δεδομένων παρατηρείται πως η τιμή p είναι 0,015, η οποία είναι μικρότερη από το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05. Αυτό σημαίνει πως υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των δύο φύλων.

Απορρίπτοντας τη μηδενική υπόθεση (H_0), αποδεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση (H_3), που υποστηρίζει πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των δύο φύλων. Αυτό σημαίνει πως οι άνδρες και οι γυναίκες έχουν διαφορετικά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στον εργασιακό τους χώρο.

Συνολικά, η ανάλυση αυτή παρέχει στοιχεία που υποστηρίζουν την ύπαρξη διαφορών στην επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ ανδρών και γυναικών και επιβεβαιώνει την εναλλακτική υπόθεση H_3 .

Πίνακας 13 T-test φύλο – επαγγελματική εξουθένωση

	T	Df	Sig. (2- tailed)
Επαγγελματική εξουθένωση	2,365	98	0,015*

Βασιζόμενοι στη σύγκριση των μέσων τιμών (Πίνακας 14), προκύπτει ότι οι άντρες φαίνεται να είναι περισσότερο εξουθενωμένοι ($M=1,186$) σε σχέση με τις γυναίκες συναδέλφους τους ($M=1,070$). Βιώνουν επίσης, μεγαλύτερη Συναισθηματική εξάντληση ($M=0,900$) από τις γυναίκες ($M=0,800$). Επιπλέον, μεγαλύτερη Προσωπική επίτευξη ($M=0,700$) από τις γυναίκες ($M=0,600$). Τέλος, περισσότερο το αίσθημα της Αποπροσωποποίησης ($M=0,780$) από τις γυναίκες ($M=0,680$). Ωστόσο, δεν διαπιστώθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ του φύλου και των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Για τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης, της προσωπικής επίτευξης και της αποπροσωποποίησης, οι διαφορές είναι επίσης μη στατιστικά σημαντικές (σε επίπεδο $p < 0,05$), καθώς οι τιμές p είναι μεγαλύτερες από το επιλεγμένο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ($0,05$).

Αυτό υποδηλώνει πως η συνολική εμπειρία εξουθένωσης διαφέρει μεταξύ των φύλων, αλλά οι διαφορές αυτές δεν είναι αρκετά σημαντικές ώστε να αποτελούν στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση στις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Συνολικά, οι άνδρες φαίνεται να βιώνουν μια κάποια περισσότερη συνολική εργασιακή ένταση από τις γυναίκες, αλλά η διαφορά αυτή δεν επηρεάζει σημαντικά τις επιμέρους πτυχές της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 14 Βαθμός εργασιακής εξουθένωσης ανά φύλο

	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Τιμή p
Συνολική επαγγελματική εξουθένωση	Άντρας	63	1,186	0,285	
	Γυναίκα	37	1,070	0,249	
Συναισθηματική εξάντληση	Άντρας	63	0,900	0,835	0,35
	Γυναίκα	37	0,800	1,133	
Προσωπική επίτευξη	Άντρας	63	0,700	1,200	0,27
	Γυναίκα	37	0,600	1,095	
Αποπροσωποποίηση	Άντρας	63	0,780	0,685	0,29
	Γυναίκα	37	0,680	0,815	

Για να διερευνηθεί η επίδραση των υπόλοιπων δημογραφικών μεταβλητών, πραγματοποιήθηκε μονόδρομη Ανάλυση Διακύμανσης (One-way ANOVA). Κατά τη διεξαγωγή αυτής της ανάλυσης, όπως και προηγουμένως, ορίστηκε το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας στο 5%.

Στην μονόδρομη ANOVA, εξετάζεται αν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των διαφόρων ομάδων που προκύπτουν από τις δημογραφικές μεταβλητές (π.χ. ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια υπηρεσίας και σχέση εργασίας) σε ό,τι αφορά τον βαθμό της επαγγελματικής εξουθένωσης και τις επιμέρους διαστάσεις της.

Με αυτόν τον τρόπο, ελέγχουμε αν οι δημογραφικές μεταβλητές επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το επίπεδο εξουθένωσης και τις διάφορες πτυχές της, καθώς επίσης και αν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των ομάδων που δημιουργούνται από τις δημογραφικές αυτές μεταβλητές.

Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης, δεν συμπεραίνεται ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στη συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την οικογενειακή κατάσταση, καθώς η τιμή $p=0,759$ είναι μεγαλύτερη από το επιλεγμένο επίπεδο σημαντικότητας του 0,05. Ωστόσο, από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης φαίνεται ότι η αποπροσωποποίηση συσχετίζεται σημαντικά με την μεταβλητή της ηλικίας.

Πίνακας 15 Συσχέτιση ηλικίας και επαγγελματικής εξουθένωσης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
MBI	Μεταξύ Ομάδων	0,071	3	0,030	0,244	0,759
	Εντός Ομάδων	10,432	97	0,070		
	Σύνολο	10,503	10			
Συναισθηματική εξάντληση	Μεταξύ Ομάδων	28,735	3	9,572	1,273	0,273
	Εντός Ομάδων	985,797	96	7,457		
	Σύνολο	1014,532	99			
Προσωπική επίτευξη	Μεταξύ Ομάδων	36,960	3	12,337	0,733	0,538
	Εντός Ομάδων	2189,691	96	16,571		
	Σύνολο	2226,651	99			
Αποπροσωποποίηση	Μεταξύ Ομάδων	120,754	3	40,235	3,578	0,012
	Εντός Ομάδων	1476,933	96	11,179		
	Σύνολο	1597,687	99			

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στον βαθμό της εξουθένωσης των υπαλλήλων λόγω της ηλικίας τους ($p = 0,759 > 0,05$). Αυτό σημαίνει ότι η ηλικία δεν επηρεάζει σημαντικά το επίπεδο εξουθένωσης που αισθάνονται οι υπάλληλοι.

Ωστόσο, από τις διαστάσεις της εξουθένωσης, παρατηρείται ότι η αποπροσωποποίηση φαίνεται να σχετίζεται σημαντικά με την ηλικία των υπαλλήλων. Αυτό σημαίνει ότι ο βαθμός αποπροσωποποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την ηλικία τους, ενώ οι υπόλοιπες διαστάσεις της εξουθένωσης δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των διαφορετικών ηλικιακών ομάδων.

Πίνακας 16 Συσχέτιση οικογενειακής κατάστασης και επαγγελματικής εξουθένωσης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
MBI	Μεταξύ Ομάδων	0,366	3	0,184	2,414	0,075
	Εντός Ομάδων	10,117	96	0,066		
	Σύνολο	10,503	99			
Συναισθηματική εξάντληση	Μεταξύ Ομάδων	43,728	3	21,842	3,002	0,043
	Εντός Ομάδων	970,484	96	7,389		
	Σύνολο	1014,532	99			
Προσωπική επίτευξη	Μεταξύ Ομάδων	10,745	3	5,281	0,327	0,727
	Εντός Ομάδων	2216,405	96	16,446		
	Σύνολο					

	Σύνολο	2226,572	99			
Αποπροσωποποίηση	Μεταξύ Ομάδων	117,865	3	58,879	5,402	0,007
	Εντός Ομάδων	1479,703	96	11,216		
	Σύνολο	1597,687	99			

Παρόλο που εξετάστηκε η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την οικογενειακή κατάσταση, δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, αφού η τιμή $p=0,075$ ήταν μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας 0,05. Αυτό υποδηλώνει ότι η οικογενειακή κατάσταση δεν είχε σημαντική επίδραση στην εξουθένωση των συμμετεχόντων.

Ωστόσο, όσον αφορά τις διαστάσεις της εξουθένωσης, φαίνεται ότι η αποπροσωποποίηση ($p=0,007$) και η συναισθηματική εξάντληση ($p=0,043$) σχετίζονται σημαντικά με την οικογενειακή κατάσταση.

Οι αναλύσεις δείχνουν ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και του επιπέδου εκπαίδευσης, καθώς η τιμή $p=0,150$ είναι μεγαλύτερη από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας 0,05. Το ίδιο αποτέλεσμα παρατηρείται και για όλες τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 17 Συσχέτιση επιπέδου εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξουθένωσης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
MBI	Μεταξύ Ομάδων	0,707	3	0,132	1,850	0,150
	Εντός Ομάδων	9,886	96	0,066		
	Σύνολο	10,503	99			

Συναισθηματική εξάντληση	Μεταξύ Ομάδων	36,515	3	7,232	0,947	0,347
	Εντός Ομάδων	977,927	96	7,525		
	Σύνολο	1014,532	99			
Προσωπική επίτευξη	Μεταξύ Ομάδων	138,433	3	27,606	1,527	0,313
	Εντός Ομάδων	2088,508	96	16,056		
	Σύνολο	2226,572	99			
Αποπροσωποποίηση	Μεταξύ Ομάδων	15,324	3	3,052	0,284	0,749
	Εντός Ομάδων	1582,434	96	12,147		
	Σύνολο	1597,687	99			

Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης, δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση στον συνολικό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τα χρόνια προϋπηρεσίας, καθώς η τιμή $p=0,069$ είναι μεγαλύτερη από το επιλεγμένο επίπεδο σημαντικότητας του 0,05. Αυτό υποδηλώνει ότι οι χρόνια προϋπηρεσίας δεν έχουν σημαντική επίδραση στο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Πίνακας 18 Συσχέτιση προϋπηρεσίας και επαγγελματικής εξουθένωσης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
MBI	Μεταξύ Ομάδων	0,551	3	0,184	2,532	0,069
	Εντός Ομάδων					

		10,112	96	0,066		
	Σύνολο					
		10,503	99			
Συναισθηματική εξάντληση	Μεταξύ Ομάδων	66,130	3	22,020	3,043	0,035
	Εντός Ομάδων	948,311	96	7,175		
	Σύνολο	1014,532	99			
Προσωπική επίτευξη	Μεταξύ Ομάδων	158,724	3	52,965	3,361	0,023
	Εντός Ομάδων	2068,217	96	15,766		
	Σύνολο	2226,572	99			
Αποπροσωποποίηση	Μεταξύ Ομάδων	155,947	3	51,962	4,779	0,002
	Εντός Ομάδων	1441,811	96	10,943		
	Σύνολο	1597,687	99			

Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι οι διαστάσεις της εξουθένωσης φαίνεται να συσχετίζονται στατιστικά σημαντικά με το επίπεδο προϋπηρεσίας των εργαζομένων. Οι τιμές p ($p=0,035$ για τη Συναισθηματική Εξάντληση, $p=0,023$ για τη Προσωπική Επίτευξη και $p=0,002$ για την Αποπροσωποποίηση) αναφέρονται στη σημαντικότητα των συσχετίσεων μεταξύ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και της προϋπηρεσίας των ατόμων. Μια τιμή p χαμηλή όπως αυτές (σε αυτήν την περίπτωση, $p<0,05$) υποδηλώνει ότι η συσχέτιση ανάμεσα στην προϋπηρεσία και τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να μην οφείλεται στην τύχη. Σε αυτές τις περιπτώσεις, όπου η τιμή p είναι χαμηλή, υπάρχει μικρή πιθανότητα να εμφανίζεται τέτοια συσχέτιση μόνο λόγω τυχαίων παρατηρήσεων. Συνεπώς,

με βάση τις τιμές p , υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της προϋπηρεσίας των ατόμων και των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, συγκεκριμένα της Συναισθηματικής Εξάντλησης, της Προσωπικής Επίτευξης και της Αποπροσωποποίησης. Αυτό υποδηλώνει ότι η προϋπηρεσία μπορεί να επηρεάζει αυτές τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Επιπλέον, ότι η εμπειρία και η χρονική προσέγγιση των εργαζομένων προς την εργασία μπορεί να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται την εξουθένωση και την αντίδρασή τους σε αυτήν.

4. Για την εξέταση της υπόθεσης, που αφορά τη σχέση ανάμεσα στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης και το φύλο, χρησιμοποιήθηκαν οι ίδιοι στατιστικοί έλεγχοι που προηγήθηκαν. Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκε ο έλεγχος ανεξάρτητων δειγμάτων t -test και η ανάλυση παραγόντων ANOVA.

Οι αναλύσεις και τα αποτελέσματα υποδεικνύουν τη σχέση ανάμεσα στο φύλο και την επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς και το πιθανό ρόλο που μπορεί να διαδραματίζει το φύλο στην ικανοποίηση των εργαζομένων.

Πίνακας 19 T-test φύλο – εργασιακή ικανοποίηση

	T	Df	Sig. (2- tailed)
Εργασιακή ικανοποίηση	-0,846	98	0,447

Από τον παραπάνω πίνακα διαπιστώνουμε ότι η τιμή $p=0,447$, που είναι μεγαλύτερη από το καθορισμένο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05, υποδηλώνει ότι αποδεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης μεταξύ των δύο φύλων. Επιπλέον, παρόμοια αποτελέσματα, δηλαδή $p>0,05$, προκύπτουν και για τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Για να διερευνήσουμε την επίδραση των υπόλοιπων δημογραφικών μεταβλητών, πραγματοποιήσαμε μονόδρομη Ανάλυση Διακύμανσης (One-way ANOVA), διατηρώντας το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας στο 5%.

Πίνακας 20 Συσχέτιση ηλικίας και εργασιακής ικανοποίησης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
Ικανοποίηση	Μεταξύ Ομάδων	1035,238	3	345,427	3,037	0,042
	Εντός Ομάδων	14951,326	96	113,627		
	Σύνολο	15986,056	99			
Συνθήκες	Μεταξύ Ομάδων	128,437	3	42,827	2,632	0,037
	Εντός Ομάδων	2139,392	96	16,072		
	Σύνολο	2267,829	99			
Φύση εργασίας	Μεταξύ Ομάδων	78,615	3	26,817	2,848	0,046
	Εντός Ομάδων	1198,849	96	9,808		
	Σύνολο	1277,464	99			

Η ανάλυση αποκάλυψε ότι οι εργαζόμενοι του δείγματος διαφέρουν στατιστικά σημαντικά όσον αφορά την ηλικία τους σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησής τους ($p=0,042<0,05$). Επιπλέον, παρατηρούνται στατιστικά σημαντικές διαφορές στις διαστάσεις "συνθήκες" ($p=0,037$) και "φύση εργασίας" ($p=0,046$), όπως παρουσιάζεται στον παραπάνω πίνακα.

Δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές κατά την ανάλυση της σχέσης της ικανοποίησης με την οικογενειακή κατάσταση, καθώς το p-value

είναι 0,442, μεγαλύτερο από το αποδεκτό επίπεδο σημαντικότητας του 0,05. Εντοπίστηκαν όμως στατιστικά σημαντικές διαφορές κατά την ανάλυση της σχέσης της ικανοποίησης με την οικογενειακή κατάσταση (Πίνακας 21) για τις διαστάσεις της "αποδοχές" ($p=0,023$) και "φύση εργασίας" ($p=0,003$). Αυτό υποδεικνύει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση στο επίπεδο ικανοποίησης ανάμεσα στις διάφορες οικογενειακές καταστάσεις για αυτές τις δύο διαστάσεις.

Πίνακας 21 Συσχέτιση οικογενειακής κατάστασης και εργασιακής ικανοποίησης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
Ικανοποίηση	Μεταξύ Ομάδων	350,814	3	175,703	1,473	0,442
	Εντός Ομάδων	15636,245	96	117,655		
	Σύνολο	15986,056	99			
Αποδοχές	Μεταξύ Ομάδων	72,733	3	36,861	3,213	0,023
	Εντός Ομάδων	1453,571	96	10,629		
	Σύνολο	1526,304	99			
Φύση εργασίας	Μεταξύ Ομάδων	115,244	3	57,175	6,095	0,003
	Εντός Ομάδων	1161,806	96	8,376		
	Σύνολο	1277,464	99			

Συγκатаλέγοντας τα αποτελέσματα, φτάνουμε στο συμπέρασμα ότι για τη συσχέτιση της ικανοποίησης με το επίπεδο εκπαίδευσης (Πίνακας 22), αφού το $p=0,063>0,05$, η μηδενική υπόθεση αποδίδεται, δηλαδή δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση στη συνολική ικανοποίηση αλλά υπάρχει

στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του εκπαιδευτικού επιπέδου και των συνθηκών εργασίας ($p=0,022$), σε σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό υποδηλώνει ότι το εκπαιδευτικό επίπεδο μπορεί να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι τις συνθήκες εργασίας και την επαγγελματική τους ικανοποίηση. Υπάρχει επίσης, στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του εκπαιδευτικού επιπέδου και της αντίληψης των εργαζομένων για τον οργανισμό ως σύνολο ($p=0,033$), σε σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό υποδηλώνει ότι το εκπαιδευτικό επίπεδο μπορεί να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται τον οργανισμό και την επαγγελματική τους ικανοποίηση.

Πίνακας 22 Συσχέτιση εκπαιδευτικού επιπέδου και εργασιακής ικανοποίησης

		Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
Ικανοποίηση	Μεταξύ Ομάδων	1263,742	3	252,576	2,323	0,063
	Εντός Ομάδων	14723,342	96	113,652		
	Σύνολο	15987,008	99			
Συνθήκες	Μεταξύ Ομάδων	243,181	3	48,647	3,231	0,022
	Εντός Ομάδων	2023,218	96	15,865		
	Σύνολο	2267,829	99			
Οργανισμός	Μεταξύ Ομάδων	100,246	3	20,218	2,654	0,033
	Εντός Ομάδων	1065,239	96	8,591		
	Σύνολο	1165,485	99			

Αναλύοντας τα αποτελέσματα, φτάνουμε στο συμπέρασμα ότι για την εξέταση της στατιστικά σημαντικής διαφοροποίησης του βαθμού ικανοποίησης σε σχέση με την προϋπηρεσία (Πίνακας 23), το $p=0,745>0,05$, επομένως η μηδενική υπόθεση επικρατεί. Αυτό σημαίνει ότι τα χρόνια προϋπηρεσίας δεν έχουν σημαντική επίδραση στον βαθμό ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, και το ίδιο ισχύει και για όλες τις διαστάσεις της ικανοποίησης.

Πίνακας 23 Συσχέτιση προϋπηρεσίας και επαγγελματικής ικανοποίησης

	Άθροισμα τετραγώνων	Df	Μέσο τετράγωνο	F	Sig.
Μεταξύ Ομάδων	195,617	3	64,212	0,445	0,745
Εντός Ομάδων	15877,323	97	117,557		
Σύνολο	16072,094	100			

Συμπεραίνουμε από την συνολική ανάλυση ότι η υπόθεση H4 μπορεί να γίνει αποδεκτή με βάση τα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα, η ηλικία εμφανίζει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και στις διαστάσεις "συνθήκες" και "φύση εργασίας". Επιπλέον, η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει τις διαστάσεις "αποδοχές" και "φύση εργασίας", ενώ το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζει τις διαστάσεις "συνθήκες" και "οργανισμός ως σύνολο".

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5° : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Συζήτηση

Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο να διερευνήσει τα επίπεδα εξουθένωσης και ικανοποίησης των νοσοκόμων στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Λάρισας. Για τον λόγο αυτό, χρησιμοποιήθηκαν δύο δομημένα ερωτηματολόγια κλειστού τύπου, με σκοπό να αναλυθούν οι συσχετίσεις και να πραγματοποιηθούν στατιστικές επεξεργασίες, προκειμένου να κατανοηθεί η αλληλεπίδραση αυτών των μεταβλητών. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικές και επαγωγικές στατιστικές μέθοδοι.

Η περιγραφική ανάλυση των δεδομένων παρουσίασε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Από τους 100 συμμετέχοντες, το 63% ήταν άνδρες (63 άτομα) και το 37% ήταν γυναίκες (37 άτομα). Η ελάχιστη ηλικία των συμμετεχόντων ήταν 26 χρόνια και η μέγιστη ηλικία ήταν 68 χρόνια. Η μέση τιμή της ηλικίας ήταν 41 χρόνια, με μία τυπική απόκλιση της ηλικίας ίση με 7. Από τους συμμετέχοντες, το 60% (60 άτομα) ήταν έγγαμοι, το 20% (20 άτομα) ήταν άγαμοι και το 20% (20 άτομα) ήταν διαζευγμένοι. Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, το 35% (35 άτομα) είχαν υποχρεωτική εκπαίδευση, το 50% (50 άτομα) είχαν τεχνολογική εκπαίδευση, το 8% (8 άτομα) είχαν πανεπιστημιακή εκπαίδευση και το 7% (7 άτομο) είχε μεταπτυχιακή εκπαίδευση. Ο μέσος συνολικός αριθμός ετών εργασίας των συμμετεχόντων ήταν 13.

Η επαγωγική ανάλυση των δεδομένων παρουσίασε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Διερεύνηση ερευνητικών υποθέσεων 1 (H1): Υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης και 2 (H2): Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται με τις αντίστοιχες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.

1. Η συσχέτιση Pearson (-0,488) μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αρνητική, και η τιμή αυτή είναι στατιστικά σημαντική στο επίπεδο 0,01.

Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει ότι όσο αυξάνεται η επαγγελματική εξουθένωση, τόσο μειώνεται η επαγγελματική ικανοποίηση των ατόμων που συμμετέχουν στη μελέτη.

Επίσης, το p -value είναι 0,000, το οποίο είναι πολύ μικρότερο από το καθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας (0,01). Αυτό υποδηλώνει πως το αποτέλεσμα είναι πολύ απίθανο να προκύψει τυχαία και υποστηρίζει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συσχέτισης.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υπέδειξαν πως η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζονται αρνητικά, με την αύξηση της εξουθένωσης να συνδέεται με μείωση της ικανοποίησης. Αυτό μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην εργασιακή απόδοση και την ψυχολογική ευζωία των εργαζομένων.

2. Αναφορικά με τις διαστάσεις των δύο μεταβλητών τα αποτελέσματα έδειξαν τα εξής:

i. Συναισθηματική εξάντληση:

Συνθήκες Εργασίας: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τις συνθήκες εργασίας ($r = -0,348$, $p = 0,005$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο δυσμενείς είναι οι συνθήκες εργασίας, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.

Αποδοχές: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τις αποδοχές ($r = -0,233$, $p = 0,008$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο υψηλότερες είναι οι αποδοχές, τόσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.

Εξέλιξη Εργασίας: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της εξέλιξης εργασίας και του επιπέδου συναισθηματικής εξάντλησης.

Φύση Εργασίας: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της φύσης της εργασίας και του επιπέδου συναισθηματικής εξάντλησης.

Άμεσος Προϊστάμενος: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τον άμεσο προϊστάμενο ($r = -0,245$, $p = 0,004$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο αρνητική είναι η σχέση με τον προϊστάμενο, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης.

Οργανισμός ως Σύνολο: Υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση με τον οργανισμό ως σύνολο ($r = -0,251$, $p = 0,004$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο αρνητική είναι η γενική αίσθηση για τον οργανισμό, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης. Το αποτέλεσμα αυτό έρχεται σε συμφωνία με τη μελέτη των Hu, Schaufeli και Taris (2017) η οποία αναδεικνύει την ανάγκη για εστίαση στη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης των απαιτήσεων και των πόρων στο χώρο εργασίας, προκειμένου να προωθηθεί η ευεξία των εργαζομένων και να αποτραπεί η εξουθένωση.

ii. Προσωπική Επίτευξη:

Συνθήκες Εργασίας: Υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση με τις συνθήκες εργασίας ($r = 0,240$, $p = 0,006$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο ευνοϊκές είναι οι συνθήκες εργασίας, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.

Αποδοχές: Υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση με τις αποδοχές ($r = 0,322$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο υψηλότερες είναι οι αποδοχές, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.

Εξέλιξη Εργασίας: Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με την εξέλιξη εργασίας ($r = 0,539$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο θετική είναι η εξέλιξη στην εργασία, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.

Φύση Εργασίας: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p = 0,017$). Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της φύσης της εργασίας και του επιπέδου προσωπικής επίτευξης.

Άμεσος Προϊστάμενος: Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με τον άμεσο προϊστάμενο ($r = 0,445$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο θετική είναι η σχέση με τον προϊστάμενο, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.

Οργανισμός ως Σύνολο: Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση με τον οργανισμό ως σύνολο ($r = 0,561$, $p = 0,000$). Αυτό υποδηλώνει ότι όσο πιο θετική είναι η γενική αίσθηση για τον οργανισμό, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης.

iii. Για την υπο μεταβλητή της αποπροσωποποίησης δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις.

Τα ευρήματα της μελέτης συμπίπτουν με τη μελέτη των Belias και Koustelios (2014), όπου η αρνητική συσχέτιση μεταξύ εξουθένωσης και ικανοποίησης επιβεβαιώνει την επίδραση της κόπωσης στην εργασιακή εμπειρία, ενώ η θετική συσχέτιση μεταξύ προσωπικής επίτευξης και εργασιακών παραγόντων υποδεικνύει την σημασία της εργασιακής πραγματικότητας και των σχέσεων εντός του οργανισμού.

Επίσης, και με τη μελέτη των Taris και Schaufeli (2019) όπου τονίζεται ότι υπάρχει μια στενή σχέση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την ψυχολογική ευεξία των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένης της μείωσης της εξουθένωσης. Όταν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με το περιβάλλον εργασίας τους, τις απαιτήσεις που τους επιβάλλονται και τους διαθέσιμους πόρους, το αποτέλεσμα μπορεί να είναι η αύξηση της ανθεκτικότητάς τους απέναντι στην εξουθένωση και η διατήρηση υψηλού επιπέδου επαγγελματικής απόδοσης. Η μελέτη υποστηρίζει πως η εργασιακή ικανοποίηση διαδραματίζει ένα σημαντικό ρόλο στην προώθηση της ψυχολογικής ευεξίας των εργαζομένων και στη μείωση της εξουθένωσης. Ακόμη, προτείνεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να λειτουργήσει ως μια είδους ασπίδα έναντι της εξάντλησης και της κούρασης. Αυτό υποδηλώνει ότι όσο ευχαριστημένοι είναι οι εργαζόμενοι με τον εργασιακό τους ρόλο, τόσο πιο ανθεκτικοί είναι στις αρνητικές επιπτώσεις της εξουθένωσης. Συνολικά, η έρευνα επιβεβαιώνει τη σημασία της εργασιακής ικανοποίησης ως παράγοντα που επηρεάζει θετικά την ευεξία των εργαζομένων, ενισχύοντας την ανθεκτικότητά τους έναντι της εξουθένωσης.

Διερεύνηση ερευνητικών υποθέσεων 3 (H3): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση και 4 (H4): Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

3. Διερευνήθηκε η συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων (όπως το φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια υπηρεσίας) με τον βαθμό της συνολικής επαγγελματικής εξουθένωσης και τις διαστάσεις της, καθώς και με τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης και τις διαστάσεις της. Για να εξετάσουμε αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μεταβλητές, χρησιμοποιήθηκαν οι έλεγχοι ανεξάρτητων δειγμάτων t-test και η ανάλυση παραγόντων ANOVA.

Για να ελεγχθεί η επίδραση του φύλου στον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης και στις τρεις διαστάσεις της, έγινε t-test μεταξύ των δύο φύλων για τη σύγκριση των μέσων τιμών. Η ανάλυση αυτή βοηθά να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανδρών και των γυναικών όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση.

Συνολικά, η διερεύνηση αυτή μας βοήθησε να κατανοήσουμε τη σχέση μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και της εργασιακής εμπειρίας με το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον εν λόγω οργανισμό.

Από την ανάλυση των δεδομένων παρατηρείται πως η τιμή p είναι 0,015, η οποία είναι μικρότερη από το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05. Αυτό σημαίνει πως υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των δύο φύλων.

Απορρίπτοντας τη μηδενική υπόθεση (H_0), αποδεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση (H_3), που υποστηρίζει πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των δύο φύλων. Αυτό σημαίνει πως οι άνδρες και οι γυναίκες έχουν διαφορετικά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στον εργασιακό τους χώρο.

Συνολικά, η ανάλυση αυτή παρείχε στοιχεία που υποστηρίζουν την ύπαρξη διαφορών στην επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ ανδρών και γυναικών και επιβεβαιώνει την εναλλακτική υπόθεση H3.

Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης ANOVA, δεν συμπεραίνεται ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στη συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την οικογενειακή κατάσταση, καθώς η τιμή $p=0,759$ είναι μεγαλύτερη από το επιλεγμένο επίπεδο σημαντικότητας του 0,05. Ωστόσο, από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης φαίνεται ότι η αποπροσωποποίηση συσχετίζεται σημαντικά με την μεταβλητή της ηλικίας.

4. Για την εξέταση της υπόθεσης, που αφορά τη σχέση ανάμεσα στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης και το φύλο, χρησιμοποιήθηκαν οι ίδιοι στατιστικοί έλεγχοι που προηγήθηκαν. Διαπιστώθηκε ότι η τιμή $p=0,447$, που είναι μεγαλύτερη από το καθορισμένο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05, υποδηλώνει ότι αποδεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης μεταξύ των δύο φύλων. Επιπλέον, παρόμοια αποτελέσματα, δηλαδή $p>0,05$, προκύπτουν και για τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Η ανάλυση ANOVA αποκάλυψε ότι οι εργαζόμενοι του δείγματος διαφέρουν στατιστικά σημαντικά όσον αφορά την ηλικία τους σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησής τους ($p=0,042<0,05$). Επιπλέον, παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις διαστάσεις "συνθήκες" ($p=0,037$) και "φύση εργασίας" ($p=0,046$).

Το αποτέλεσμα έρχεται σε συμφωνία με τη μελέτη που διεξήγαγαν οι Anser, Ali, Anwar και Usman (2020), αναδεικνύεται η σημασία της ηλικίας και του τρόπου που συνδυάζεται με την εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση. Η ηλικία μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι βιώνουν την εργασιακή τους εμπειρία και την αντίληψή τους για την εργασία. Επιπλέον, στη μελέτη προκύπτει ότι η εξουθένωση λειτουργεί ως μεσολαβητικός παράγοντας στη σχέση μεταξύ ηλικίας και εργασιακής ικανοποίησης. Αυτό υποδηλώνει ότι η εξουθένωση μπορεί να λειτουργήσει ως ένας μηχανισμός μέσω του οποίου η ηλικία επηρεάζει την αντίληψη των

εργαζομένων για την εργασιακή τους ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, η ηλικία ενδέχεται να επηρεάσει την τάση των εργαζομένων να αισθάνονται εξουθενωμένοι στην εργασία τους. Η εξουθένωση αυτή, με τη σειρά της, μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Αυτή η μεσολαβητική σχέση υποδεικνύει ότι η εξουθένωση πιθανόν λειτουργεί ως κρίσιμος διαμεσολαβητής ανάμεσα στην ηλικία και την εργασιακή ικανοποίηση των ατόμων.

Για την εξέταση της στατιστικά σημαντικής διαφοροποίησης του βαθμού ικανοποίησης σε σχέση με την προϋπηρεσία (Πίνακας 23), το $p=0,745>0,05$, επομένως η μηδενική υπόθεση επικρατεί. Αυτό σημαίνει ότι τα χρόνια προϋπηρεσίας δεν έχουν σημαντική επίδραση στον βαθμό ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, και το ίδιο ισχύει και για όλες τις διαστάσεις της ικανοποίησης.

Αντίθετα με τη μελέτη που πραγματοποίησαν οι Zhang, Feng, Zhang και Wu (2018) η οποία επισημαίνει την σημασία πολλών παραγόντων, όπως η ηλικία, η εργασιακή εμπειρία, η εκπαίδευση και η υποστήριξη που προέρχεται από τον οργανισμό, στην επίτευξη της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην βελτίωση της αίσθησης ικανοποίησης των εργαζομένων, ειδικά στον τομέα της υγείας.

Με βάση τη συνολική ανάλυση, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η υπόθεση H4 υποστηρίζεται βάσει των αποτελεσμάτων. Ειδικότερα, η ηλικία φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και τις διαστάσεις "συνθήκες" και "φύση εργασίας". Επιπλέον, η οικογενειακή κατάσταση φαίνεται να επηρεάζει τις διαστάσεις "αποδοχές" και "φύση εργασίας", ενώ το επίπεδο εκπαίδευσης φαίνεται να επηρεάζει τις διαστάσεις "συνθήκες" και "οργανισμός ως σύνολο".

5.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Από την παρούσα μελέτη προέκυψαν αξιόλογα συμπεράσματα σχετικά με την Επαγγελματική Ικανοποίηση και Εξουθένωση σε εργαζόμενους του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Λάρισας. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν άνδρες και γυναίκες, με αποτέλεσμα τα αποτελέσματα να θεωρούνται

γενικεύσιμα στον υπό μελέτη πληθυσμό. Τα αποτελέσματα, ωστόσο, δεν μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικά των υπαλλήλων γενικότερα. Για τον λόγο αυτό, θα μπορούσαν να διεξαχθούν συγκριτικές μελέτες όπου θα επιχειρείτο σύγκριση ανάμεσα στον πληθυσμό των Ελλήνων υπαλλήλων και τον πληθυσμό άλλων χωρών της Ευρώπης ή και διεθνώς, τα πορίσματα των οποίων θα αποτελούσαν τροφή για σκέψη και περαιτέρω προβληματισμό.

Επιπλέον, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν μελέτες στις οποίες να συγκρίνεται ο πληθυσμός των εργαζομένων σε Νοσοκομεία με τους εργαζόμενους άλλων οργανισμών του δημοσίου ή/ και ιδιωτικού τομέα.

Ακόμη, θα μπορούσε να συγκριθεί η Επαγγελματική Ικανοποίηση και Εξουθένωση στους εργαζόμενους σε οργανισμούς με διαφορετικά είδη Οργανωσιακής Κουλτούρας.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., van den Heede, K. & Sermeus, W. (2013). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 50, 143–153.
- Ali, N., & Ali, A. (2014). The mediating effect of job satisfaction between psychological capital and job burnout of Pakistani nurses. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 399-412.
- Anser, M. K., Ali, M., Anwar, F., & Usman, M. (2020). Subjective age and job satisfaction: a moderated mediation model of job burnout and chronological age. *Frontiers in Public Health*, 8, 62.
- Argyris, C. (1964). *Integrating the individual and the organization*. New York: Wiley.
- Aronson, K. R. (2005). Job satisfaction of nurses who work in private psychiatric hospitals. *Psychiatric Services*, 56, 102–104.
- Arrogante, O., Aparicio-Zaldivar, E., (2017). Burnout and health among critical care professionals: the mediational role of resilience. *Intensive Crit. Care Nurs.* 42,110–115.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management.*, 43: 83–104.
- Becton, J. (2012). Using biodata as a predictor of errors, tardiness, policy violations, overall job performance, and turnover among nurses. *Journal of Management and Organization*, 18(5), 714-727.
- Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Job satisfaction and job burnout among Greek bank employees. *International Journal of Management*, 5(1), 33-45.
- Bjørk, I. T., Samdal, G. B., Hansen, B. S., Tørstad, S. & Hamilton, G. A. (2007). Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 747–757.

Blanchard P, Truchot D, Albiges-Sauvin L, Dewas S, Pointreau Y, Rodrigues M, Xhaard A, Lorient Y, Giraud P, Soria JC, Kantor G. (2010). Prevalence and causes of burnout amongst oncology residents: a comprehensive nationwide cross-sectional study. *Eur J Cancer*, 46(15): 2708-2715.

Blot, K., Bergs, J., Vogelaers, D., Blot, S., Vandijck, D., (2014). Prevention of central line-associated bloodstream infections through quality improvement interventions: a systematic review and meta-analysis. *Clin. Infect. Dis.* 59, 96–105.

Boev, C., Xue, Y., Ingersoll, G.L., (2015). Nursing job satisfaction, certification and healthcare-associated infections in critical care. *Intensive Crit. Care Nurs.* 31,276–284.

Chen, W., Zhou, S., Zheng, W., & Wu, S. (2022). Investigating the relationship between job burnout and job satisfaction among Chinese generalist teachers in rural primary schools: A serial mediation model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14427.

Brock, D., Abu-Rish, E., Chiu, C.R., Hammer, D., Wilson, S., Vorvick, L., et al., (2013). Interprofessional education in team communication: working together to improve patient safety. *BMJ Qual. Saf.* 22, 414–423.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. Y. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7: 57–67.

Carayon, P. (1993). A longitudinal test of Karasek's job strain model among office workers. *Work & Stress*, 7: 299–314.

Carmel S, Glick SM. (1996). Compassionate-empathic physicians: personality traits and social-organizational factors that enhance or inhibit this behavior pattern. *Soc Sci Med*, 43(8): 1253-1261.

Cartledge, S., (2001). Factors influencing the turnover of intensive care nurses. *Intensive Crit. Care Nurs.* 17, 348–355.

Castle, N.G., Engberg, J., Anderson, R., Men, A., (2007). Job satisfaction of nurse aides in nursing homes: intent to leave and turnover. *Gerontologist*. 47, 193–204.

Chambers, M., Kantaris, X., Guise, V. & Valimaki, M. (2015). Managing and caring for distressed and disturbed service users: The thoughts and feelings experienced by a sample of English mental health nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22, 289–297.

Chappell, NL. Novak, M. (1992). The role of support in alleviating stress among nursing assistants. *Gerontologist*, 32(3): 351-359.

Chou, H., Y., Hecher, R., Martin, A. (2012). Predicting nurses' wellbeing from job demands and resources: a crosssectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, 20 (4), 502–511.

Coburn, A., Gage-Croll, Z., (2011). Improving hospital patient safety through teamwork: the use of team STEPPS in critical access hospitals. In: Team F.M. (Ed.), *Flex monitoring team*.

Coolican, H. (2008). «Ψυχολογία της εργασίας». Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Cordes CL, Dougherty TW. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4): 621-656.

Courtenay, M., Nancarrow, S., Dawson, D., (2013). Interprofessional teamwork in the trauma setting: a scoping review. *Hum. Resour. Health*. 11, 57.

Cowin, L. (2002). The effects of nurses' job satisfaction on retention: An Australian perspective. *Journal of Nursing Administration*, 32, 283–291.

Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. (1992). «Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance». New York: Lexington Books.

Deacon, M., Warne, T. & McAndrew, S. (2006). Closeness, chaos and crisis: The attractions of working in acute mental health care. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 13, 750–757.

Delaney, K. R. & Johnson, M. E. (2014). Meta synthesis of research on the role of psychiatric inpatient nurses: What is important to staff? *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 20, 125–137.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86: 499–512.

Dessy, E., (2009). Effective communication in difficult situations: preventing stress and burnout in the NICU. *Early Hum. Dev.* 85, S39–S41.

Doef (van der), M., Mbazzi, F., B. and Verhoeven C. (2012). Job conditions, job satisfaction, somatic complaints and burnout among East African nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 21 (11-12), 1763–1775.

Embriaco N, Azoulay E, Barrau K, Kentish N, Pochard F, Loundou A, Papazian L. (2007). High level of burnout in intensivists: prevalence and associated factors. *Am J Respir Crit Care Med*, 175: 686-692.

Embriaco, N., Papazian, L., Kentish-Barnes, N., Pochard, F., Azoulay, E., (2007). Burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Curr. Opin. Crit. Care* 13,482–488.

Emery, R. E., & Trist, E. L. (1960). Socio-technical systems. In C. W. Churchman and M. Verhulst (Eds.), *Management science models and techniques* (Vol. 2, pp. 83-97). Elmsford, NY: Pergamon Press.

Endacott, R., Jones, C., Bloomer, M.J., Boulanger, C., Ben Nun, M., Lliopoulou, K.K. (2015). The state of critical care nursing education in Europe: an international survey. *Intensive Care Med.* 41, 2237–2240.

Estryn-Beharr M, Doppia MA, Guetami K, Fry C, Machet G, Pelloux P, Aune I, Muster D, Lassaunière JM, Prudhomme C. (2009). Emergency physicians accumulate more stress factors than other physicians—results from the French SESMAT study. *Emerg Med J*, 10.

Falco-Pegueroles, A., Lluch-Canut, M.T., Martinez-Estalella, G., Zabalegui-Yarnoz, A., Delgado-Hito, P., Via-Clavero, G. (2016). Levels of exposure to

ethical conflict in the ICU: correlation between socio demographic variables and the clinical environment. *Intensive Crit. Care Nurs.* 33, 12–20.

Freedy, J. R., Shaw, D. L., Jarrell, M. P., & Masters, C. R. (1992). Toward an understanding of the psychological impact of natural disasters: An application of the conservation of resources stress model. *Journal of Traumatic Stress*, 5: 441–454.

Friedrich, B. (2001). Staying Power: First-line managers keep nurses satisfied with their jobs. *Nursing Management*, 32, 26–28.

Gabrielsson, S., Savenstedt, S. & Olsson, M. (2016). Taking personal responsibility: Nurses' and assistant nurses' experiences of good nursing practice in psychiatric in patient care. *International Journal of Mental Health Nursing*, 25, 434–443.

Galletta, M., Portoghese, I., D'Aloja, E., Mereu, A., Contu, P., Coppola, R.C. (2016). Relationship between job burnout, psychosocial factors and health care-associated infections in critical care units. *Intensive Crit. Care Nurs.* 34,51–58.

Gandi Arnold, J., C., Wai, P., S., Karick, H., and Dagona, Z., K. (2011). The role of stress and level of burnout in job performance among nurses. *Mental Health Family in Medicine*, 8(3),181–194.

Gardulf, A., Orton, M.L., Eriksson, L.E., Unden, M., Arnetz, B., Kajermo, K.N. (2008). Factors of importance for work satisfaction among nurses in a university hospital in Sweden. *Scand. J. Caring Sci.* 22, 151–160.

Giallonardo, L., M., Wong, C., A., and Iwasiw, L., C. (2010). Authentic leadership of preceptors: predictor of new graduate nurses' work engagement and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 18 (8), 993 – 1003.

Goldberg R, Boss RW, Chan L. (1996). Burnout and its correlates in emergency physicians: four years' experience with a wellness booth. *Acad Emerg Med*, 19(3): 1156-1164.

Goldman, A. and Tabak, N. (2010). Perception of ethical climate and its relationship to nurses' demographic characteristics and job satisfaction. *Nursing Ethics*, 17 (2), 233-246.

Gross, E., & Etzioni, A. (1985). *Organizations in society*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Grunfeld, E, TJ Whelan, L Zitzelsberger, AR Willan, B Montesanto, and WK Evans. (2002). "Cancer care workers in Ontario: Prevalence of burnout, job stress, and job satisfaction." *CMAJ*: 166-169.

Gutierrez, A., P., Candela, L., L. Carver. L. (2012). The structural relationships between organizational commitment, global job satisfaction, developmental experiences, work values, organizational support, and person-organization fit among nursing faculty. *Journal of Advanced Nursing*, 68 (7), 601–1614.

Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. in press. Organizational citizenship behaviors and burnout. In D. L. Turnipseed (Ed.), *A handbook on organizational citizenship behavior: A review of 'good soldier' activity in organizations*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.

Halbesleben JRB, Osburn HK, Mumford MD. (2006). Action research as a burnout intervention: reducing burnout in the Federal Fire Service. *Journal of Applied Behavioral Studies*, 42(2): 244-266.

Hamama, L., Tartakovsky, E., Eroshina, K., Patrakov, E., Golubkova, A., Bogushevich J. and Shardina, L. (2014). Nurses' job satisfaction and attitudes towards people living with HIV/AIDS in Russia. *International Nursing Review*, 61 (1), 131–139.

Hamilton, S. (1987). *Communication Audit Handbook*. Pitman Publishing, London.

Hanan Al-A. (2009). Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22 (1), 40 – 54.

- Hanrahan, N. P., Aiken, L. H., McClaine, L. & Hanlon, A. L. (2010). Relationship between psychiatric nurse work environments and nurse burnout in acute care general hospitals. *Issues in Mental Health Nursing*, 31, 198–207.
- Hayes, B., Bonner, A., Pryor, J. (2010). Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. *J. Nurs. Manage.* 18, 804–814.
- Hira, A. and Waqas, I. (2012). A Study of Job Satisfaction and IT's Impact on the Performance in the Banking Industry.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. New York: Hemisphere.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44: 513–524.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community*. New York: Plenum.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50: 337–370.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout,. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*,. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Holmberg, C., Sobis, I. & Carlstrom, E. (2016). Job satisfaction among Swedish mental health nursing staff: Across-sectional survey. *International Journal of Public Administration*, 39, 429–436.
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2017). The job demands-resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 98, 1-10.
- Italia S, Favara - Scacco C, Di Cataldo A, Russo G. (2008). Evaluation and art therapy treatment of the burnout syndrome in oncology units. *Psychooncology*, 17(7): 676-680.

- Jansen, R. & Venter, I. (2015). Psychiatric nursing: An unpopular choice. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22, 142–148.
- Johansson, I. M., Skarsater, I. & Danielson, E. (2013). The experience of working on a locked acute psychiatric ward. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20, 321–329.
- Jones, F., & Fletcher, B. 1996. Job control and health. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology*: 33–50. Chichester, UK: Wiley.
- Judge, T., A., Thoresen, C., J., Bono, E., J., Patton, K., J. (2001). The Job Satisfaction – Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127 (3), 376 – 407.
- Kahya, E. (2008). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39 (1), 96 -104.
- Kalisch, B. & Lee, K. H. (2014). Staffing and job satisfaction: Nurses and nursing assistants. *Journal of Nursing Management*, 22, 465–471.
- Karasek, R. A. 1979. Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24: 285–308.
- Keeton K, Fenner DE, Johnson RB, Hayward RA. (2007). Predictor of Physician Career Satisfaction, Work-Life Balance, and Burnout. *Obstetrics & Gynecology*, 109(4).
- Kettinger Geiger, J. W. & Davit, J. S. (1988). Self-image and job satisfaction in varied settings. *Nursing Management*, 19, 50–56. 58.
- Kinzl, J., F., Knotzer, H., Traweger, C. (2004). Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists. *British Journal of Anaesthesia*, 94 (2), 211-215.
- Koustelios, A. D. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *International journal of educational management*, 15(7), 354-358.

Koustelios, A. (1991). The relationships of organizational cultures and job satisfaction in three selected industries in Greece. Doctoral dissertation, University of Manchester, Manchester.

Koustelios, A. D., & Bagiatis, K. (1997). The Employee Satisfaction Inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and psychological measurement*, 57(3), 469-476.

Koustelios, A., & Kousteliou, I. (1998). Relations among measures of job satisfaction, role conflict, and role ambiguity for a sample of Greek teachers. *Psychological Reports*, 82(1), 131-136.

Kuokkanen, L., Leino-Kilpi, H. & Katajisto, J. (2003). Nurse empowerment, job-related satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Nursing Care Quality*, 18, 184–192.

Lasalvia A, Bonetto C, Bertani M, Bissoli S, Cristofalo D, Marella G. (2009). Influence of perceived organisational factors on job burnout: survey of community mental health staff. *Br J Psychiatry*, 195(6): 537-544.

Laschinger HK, Leiter MP. (2006). The impact of nursing work environments on patient safety outcomes: The mediating role of burnout/engagement. *Journal of Nursing Administration*, 259-267.

Lee RT, Ashforth BE. (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(3): 369-398.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81: 123–133.

Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The functions of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12: 123–144.

Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.

Leiter MP. (1992). Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress, & Coping*, 5(1): 79-93.

Leiter MP, Harvie P. (1998). Condition of staff acceptance of organisational change: burnout as mediating construct. *Anxiety Stress Coping*, 11(1): 1-25.

Levert, T.; Lucas, M.; Ortlepp, K. (2000). Burnout in psychiatric nurses: Contributions of the work environment and a sense of coherence. *S. Afr. J. Psychol.*

Liu, C., Zhang, L., Ye, W., Zhu, J., Cao, J., Lu, X., Li, F. (2012). Job satisfaction and intention to leave: a questionnaire survey of hospital nurses in Shanghai of China. *Journal of Clinical Nursing*, 21 (1-2), 255–263.

Liu, Y.E., While, A., Li, S.J., Ye, W.Q. (2015). Job satisfaction and work related variables in Chinese cardiac critical care nurses. *J. Nurs. Manage.* 23, 487–497.

Locke, E. (1976). The nature and the causes of job satisfaction. In: Dunnette MD *Handbook of Industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

López-Castillo J, Gurpegui M, Ayuso-Mateos JL. (1999). Emotional distress and occupational burnout in health care professionals serving HIV-infected patients: A comparison with oncology and internal medicine services. *Psychother Psychosom*, 68(6): 348-356.

Lu, H., K. Barriball, L., Zhang, X., While, A., E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 49 (8), 1017–1038.

Lue BH, Chen HJ, Wang CW, Cheng Y, Chen MC. (2010). Stress, personal characteristics and burnout among first postgraduate year residents: a nationwide study in Taiwan. *Med Teach*, 32(5): 400-407.

Mache, S., Vitzthum, K., Nienhaus, A., Klapp, B. F., & Groneberg, D. A. (2014). Physicians' working conditions and job satisfaction: Does hospital ownership in Germany make a difference? *BMC Health Services Research*, 14, 590.

Martini S, Arfken CL, Churchill A, Balon R. (2004). Burnout comparison among resident in different medical specialties. *Academic Psychiatry*, 28(3): 240-242.

Maslach, C. 1982. *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). New York: Taylor & Francis.

Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. (2001). Job burnout. *Annu rev Psychol*, 52: 397-422.

McHugh, M.D., Kutney-Lee, A., Cimiotti, J.P., Sloane, D.M., Aiken, L.H. (2011). Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Aff*. 30, 202–210.

McManus IC, Keeling A, Paice E. (2004). Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: A twelve year longitudinal study of UK medical graduates. *BMC Med*, 2(29).

- McMurray JE, Linzer M, Konrad TR, Douglas J, Shugerman R, Nelson K. (2000). The work lives of women physicians: Results from the physician work life study. *Journal of General Internal Medicine*, 15(6): 372-380.
- Mealer, M.L., Shelton, A., Berg, B., Rothbaum, B., Moss, M. (2007). Increased prevalence of post-traumatic stress disorder symptoms in critical care nurses. *Am. J. Respir. Crit. Care Med.* 175, 693–697.
- Milstein JM, Raingruber BJ, Bennett SH, Kon AA, Winn CA, Paterniti DA. (2009). Burnout assessment in house officers: evaluation of an intervention to reduce stress. *Med Teach*, 31(4): 338-341.
- Mohammed, A., S., Nassar, M., E., Ghallab, S., A. and Morsy, S., M. (2013). Nurses Managers' Decision Making styles and It's Effect on Staff Nurses' Job Performance. *Journal of American Science* 9(12), 171 – 179.
- Murrells, T., Robinson, S. & Griffiths, P. (2008). Job satisfaction trends during nurses' early career. *BMC Nursing*, 7, 7.
- Nabirye, R., C., Brown, K., C., Pryor, E., R., Marles, E., H. (2011). Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management*, 19 (6), 760–768.
- Nyssen AS, Hansez I, Baele P, Lamy M, De Keyser V. (2003). Occupational stress and burnout in anaesthesia. *Br J Anaesth*, 90: 333-337.
- Organ, D. W. (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis. *Academy of Management Review*, 2, 46-53.
- Ospina-Kammerer V, Figley CR. (2003). An evaluation of the Respiratory One Method (ROM) in reducing emotional exhaustion among family physician residents. *Int J Emerg Ment Health*, 5(1): 29-32.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963-974.

Padmakumar, R. (2013). Relationship between Job Satisfaction and Job Performance in the Public Sector-A Case Study from India. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2 (2), 16 – 35.

Peterson, S. J., & Luthans, F. (2006). The impact of financial and nonfinancial incentives on business-unit outcomes over time. *Journal of Applied Psychology*. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (19), 174 – 180.

Raggio B, Malacarne P. (2003). Burnout in intensive care unit. *Minerva Anesthesiol.* 73(4): 195-200.

Rama-Maceiras, P., Parent-Lamarche, A., & Zondag, D. (2018). Burnout and work engagement as predictors of satisfaction and turnover intention in physicians. *Psicothema*, 30(3), 294-299.

Riordan C, Weatherly E. (1999). Defining and measuring employees' identification with their work groups. *Educ Psychol Meas*, 59(2): 310-324.

Robbins, S. P. (2001). *Organisational Behavior*. Upper Saddle River, NJ, USA: Prentice Hall.

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., Maslach, C., & Marek, T. 1993a. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. 1993b. The future of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.

Scheurer D, McKean S, Miller J, Wetterneck T. (2009). U.S. Physician Satisfaction: A systematic Review. *Journal of hospital medicine*, 4(9).

Schmoldt RA, Freeborn DK, Klevit HD. (1994). Physician burnout: Recommendations for HMO Managers. *HMO Practice*, 8(2): 58-63.

Serviovanni, T.J. (1968). «New evidence on teacher morale: A proposal for staff differentiation». *North Central Association Quarterly*, 42, p. 259 – 266.

Sharp, T. P. (2008). Job satisfaction among psychiatric registered nurses in New England. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 15, 374–378.

Siefert K, Jayaratne S, Chess WA. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16(3): 193-202.

Spickard JA, Gabbe SG, Christensen JF. (2002). Mid-career burnout in generalist and specialist physicians (Contempo Updates- linking evidence and experience). *JAMA*, 288(12): 1447-1450.

Stevens, J., Browne, G. & Graham, I. (2013). Career in mental health still an unlikely career choice for nursing graduates: A replicated longitudinal study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 22, 213–220.

Swider BW, Zimmerman RD. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3): 487-506.

Talachi, R. K., & Gorji, M. B. (2013). Job burnout and job satisfaction among industry, mine and trade organization employees: A questionnaire survey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7), 21.

Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2019). Well-being and performance at work: The role of the job demands-resources model. In *Handbook of well-being* (pp. 1-21). DEF Publishers.

The National Board of Health and Welfare. (2006). (The competencies of nursing- and caring assistants — A Literature Review). Stockholm, Sweden.

Tourangeau, A. E. & Cranley, L. A. (2006). Nurse intention to remain employed: Understanding and strengthening determinants. *Journal of Advanced Nursing*, 55, 497–509.

Travado L, Grassi L, Gil F, Ventura C, Martins C. (2005). Physician-patient communication among Southern European cancer physicians: the influence of psychosocial orientation and burnout. *Psychooncology*, 14(8): 661-670.

Trinkoff, A.,M., Johantgen, M., Storr, C., L., Gurses, A., P., Liang, Y., Han, K. (2011). Nurses' Work Schedule Characteristics, Nurse Staffing, and Patient Mortality, *Nursing Research*, 60 (1), 1 – 8.

Truchot D, Deregard M. (2001). Perceived inequity, communal orientation and burnout: The role of helping models. *Work & Stress*, 15(4): 347-356.

Unruh, L., Y. and Nooney, J. (2011). Newly licensed registered nurses' perceptions of job difficulties, demands and control: individual and organizational predictors. *Journal of Nursing Management*, 19 (5), 572–584.

van Bogaert, P., Clarke, S., Willems, R. & Mondelaers, M. (2013). Nurse practice environment, workload, burnout, job outcomes, and quality of care in psychiatric hospitals: A structural equation model approach. *Journal of Advanced Nursing*, 69, 1515–1524.

Van Dam, K., Meewis, M., van der Heijden, B.I.J.M. (2013). Securing intensive care:towards a better understanding of intensive care nurses' perceived work pressure and turnover intention. *J. Adv. Nurs.* 69, 31–40.

Van Ravenstein, I., Reijnders, E. (2014). Vijf misvattingen die effectieve internecommunicatie in de weg staan.

Wang, Y., Zheng, L., Hu, T., & Zheng, Q. (2014). Stress, burnout, and job satisfaction: Case of police force in China. *Public personnel management*, 43(3), 325-339.

Whippen. DA, Canellos GP. (1991). Burnout syndrome in the practice of oncology: results of a random survey of 1,000 oncologists. *JCO*, 9(10): 1916-1920.

Wong, C., A. and Laschinger, H., K.S. (2013). Authentic leadership, performance, and job satisfaction: the mediating role of empowerment. *Journal of Advanced Nursing*, 69 (4), 947–959.

Zhang, Y., Feng, X., Zhang, G., & Wu, X. (2018). Job satisfaction and associated factors among healthcare staff: A cross-sectional study in Guangdong Province, China. *BMJ Open*, 8(6), e019880.

Κάντας, Α. (1993). «Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία». Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας, Α. (1998). Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 2ο. «Επιλογή - Αξιολόγηση Προσωπικού». Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Κουράκος, Μ., Καυκιά, Θ., Ρεκλείτη, Μ., Ζυγά, Σ., Κοτρώτσιου, Ε. και Γκούβα, Μ. (2011). Μελέτη ικανοποίησης από την εργασία των φροντιστών υγείας - νοσηλευτών παθολογικών κλινικών του Εθνικού Συστήματος Υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 29(1): 61 – 69.

Λαμπράκη, Μ., Βλασιάδης, Κ., Πατεράκης, Γ., Φιλαλήθης, Α. (2016). Προσδοκίες και ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο, *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*. 33(4). p.472-478.

Πέλεχας, Ε., Αντωνιάδης, Α. (2013). Συγκριτική μελέτη ικανοποίησης του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού σε δύο νοσοκομεία της Ελλάδας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*. 30(3), p.325-334.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ



Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Το ερωτηματολόγιο που σας διανεμήθηκε χρησιμοποιείται για την καταγραφή των απόψεων των εργαζομένων για την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση που αποδίδονται. Τα δεδομένα που θα συγκεντρωθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο στο πλαίσιο της μεταπτυχιακής μου διατριβής με επιβλέποντα τον καθηγητή κύριο Μπελιά Δημήτριο στο πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών στην Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση. Το ερωτηματολόγιο είναι αυστηρά ανώνυμο και για τη συμπλήρωσή του δεν απαιτείται παρά ελάχιστος χρόνος. Παρακαλώ απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν με τη μέγιστη δυνατή ειλικρίνεια και χωρίς ιδιαίτερη προεργασία καθώς δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις αλλά η προσωπική σας άποψη και μόνο. Μην σκέφτεστε πολύ, απαντήστε αυθόρμητα. Σας παρακαλώ θερμά να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας στην παρούσα έρευνα και τη συμβολή σας στην ολοκλήρωση των μεταπτυχιακών σπουδών μου.

Με εκτίμηση,

Αστρουλάκης Αντώνιος - Ειρηνάιος

Α' ΜΕΡΟΣ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Παρακαλώ συμπληρώστε Χ στο κατάλληλο πλαίσιο

Φύλο	Άνδρας		Γυναίκα	
------	--------	--	---------	--

Ηλικία	
--------	--

Οικογενειακή Κατάσταση	Ελεύθερος/η	Παντρεμένος/η	Διαζευγμένος/η	Χήρος/α
---------------------------	-------------	---------------	----------------	---------

Απόφοιτος	Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ – ΤΕΙ)	Μεταπτυχιακών Σπουδών
-----------	-----------------------------	-------------------------------	--	--------------------------

Συνολικά έτη εργασίας	
-----------------------	--

Β' ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ **ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις με τις οποίες θέλουμε να δηλώσετε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε. Κάθε αριθμός αντιστοιχεί σε άλλη απάντηση. Η επεξήγηση για την αντιστοιχία αυτή δίνεται παρακάτω. Κυκλώστε την απάντηση που σας εκφράζει.

1	2	3	4	5
Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

1. Οι συνθήκες εργασίας είναι οι καλύτερες που είχα ποτέ	1	2	3	4	5
2. Ο χώρος της εργασίας μου είναι ευχάριστος	1	2	3	4	5
3. Οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία μου	1	2	3	4	5
4. Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου	1	2	3	4	5
5. Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου	1	2	3	4	5
6. Πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που προσφέρω	1	2	3	4	5
7. Αισθάνομαι ανασφάλεια με τέτοιο μισθό	1	2	3	4	5
8. Ίσα-ίσα που μπορώ και επιβιώνω μ' αυτό το μισθό	1	2	3	4	5
9. Πληρώνομαι λιγότερο από ότι αξίζω	1	2	3	4	5
10. Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή	1	2	3	4	5
11. Η πείρα που απέκτησα αυξάνει τις προοπτικές μου για προαγωγή	1	2	3	4	5
12. Οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες	1	2	3	4	5
13. Η δουλειά μου είναι αξιόλογη	1	2	3	4	5
14. Η δουλειά μου με ικανοποιεί	1	2	3	4	5
15. Η δουλειά μου είναι μονότονη (ρουτίνα)	1	2	3	4	5
16. Η δουλειά μου είναι βαρετή	1	2	3	4	5
17. Ο προϊστάμενος μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι	1	2	3	4	5
18. Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματά μου	1	2	3	4	5
19. Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής	1	2	3	4	5

20. Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός	1	2	3	4	5
21. Η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της	1	2	3	4	5
22. Είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχω δουλέψει ποτέ	1	2	3	4	5
23. Υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία	1	2	3	4	5
24. Η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους της	1	2	3	4	5

Γ' ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

0=Ποτέ δεν μου συμβαίνει, 1=Λίγες φορές το χρόνο, 2=Μια φορά το μήνα ή λιγότερο, 3=Δύο-τρεις φορές το μήνα, 4=Μια φορά την εβδομάδα, 5=Αρκετές φορές την εβδομάδα, 6=Κάθε μέρα μου συμβαίνει

Κυκλώστε δίπλα από κάθε πρόταση την απάντηση που σας εκφράζει.

1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την δουλειά μου.	1	2	3	4	5
2. Νιώθω άδειος/α σα να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου, την ώρα που σχολάω από την δουλειά.	1	2	3	4	5
3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα στη δουλειά.	1	2	3	4	5
4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς νιώθουν οι ασθενείς μου για όσα τους συμβαίνουν.	1	2	3	4	5
5. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ασθενείς, σαν να ήταν αντικείμενα.	1	2	3	4	5
6. Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη μέρα.	1	2	3	4	5
7. Κανονίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ασθενών μου.	1	2	3	4	5
8. Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
9. Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των ασθενών μέσα από την δουλειά μου.	1	2	3	4	5

10. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά.	1	2	3	4	5
11. Με προβληματίζει ότι σιγά σιγά αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.	1	2	3	4	5
12. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.	1	2	3	4	5
13. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
14. Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
15. Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ασθενείς μου.	1	2	3	4	5
16. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους.	1	2	3	4	5
17. Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους ασθενείς μου.	1	2	3	4	5
18. Στο τέλος της μέρας, έχω καλή διάθεση που δούλεψα στενά με τους ασθενείς μου.	1	2	3	4	5
19. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σ'αυτήν τη δουλειά.	1	2	3	4	5
20. Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο πια.	1	2	3	4	5
21. Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
22. Νομίζω ότι οι ασθενείς επιρρίπτουν σε μένα ευθύνες για μερικά από τα προβλήματά τους.	1	2	3	4	5

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ!