

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΠΕΞΑΡΤΗΣΗΣ
ΑΛΚΟΟΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΞΙΚΟΜΑΝΩΝ**

της

Μαρία Στυλιανού

Μεταπτυχιακή Διατριβή που υποβάλλεται στο καθηγητικό σώμα για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή»

Τρίκαλα

2014

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

1^{ος} Επιβλέπων: Αθανάσιος Κουστέλιος, Καθηγητής

2^{ος} Επιβλέπων: Ουρανία Ματσούκα, Επικ. Καθηγήτρια

3^{ος} Επιβλέπων: Βασίλειος Γεροδήμος, Αναπλ. Καθηγητής

13359/1

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στυλιανού Μαρία: Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών

(Με την επίβλεψη του κ. Αθανάσιου Κουστέλιου, καθηγητή)

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή είχε ως σκοπό τη διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών. Η διερεύνηση του θέματος επετεύχθη μέσα από την εξέταση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης 100 εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών του Ν. Αττικής. Τα όργανα μέτρησης που χρησιμοποιήθηκαν ήταν το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης (ESI - Employee Satisfaction Inventory, Koustelios, 1991; Koustelios & Bagiatis, 1996) και το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory, MBI- Maslach & Jackson, 1986). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης βιώνουν υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση και χαμηλή επαγγελματική εξουθένωση. Επιπλέον, ανεξάρτητες μεταβλητές όπως το φύλο και η ηλικία δεν προέκυψε πως επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση ή την εμφάνιση του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Ωστόσο, προέκυψε πως τα χρόνια προϋπηρεσίας των εργαζομένων διαδραματίζουν ρόλο στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης, εφόσον όσο περισσότερα χρόνια υπηρετούν οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό τόσο πιο πιθανή η εμφάνιση υψηλότερης επαγγελματικής ικανοποίησης. Τέλος, συσχέτιση ανάμεσα στην απουσία συστηματικής σωματικής άσκησης και εμφάνισης συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης δε διαπιστώθηκε.

Λέξεις – Κλειδιά: Επαγγελματική ικανοποίηση, επαγγελματική εξουθένωση, μονάδες απεξάρτησης.

ABSTRACT

Stilianou Maria: Job satisfaction and burnout of employees in rehabilitation units of alcoholics and drug addicts

(Under the supervision of Athanasios Koustelios, Professor)

The purpose of this study was to investigate the job satisfaction and burnout of employees in rehabilitation units of alcoholics and drug addicts. The sample of the present study was 100 employees in rehabilitation units of alcoholics and drug addicts in Attica. The measuring instruments used were the ESI - Employee Satisfaction Inventory and the Maslach Burnout Inventory, MBI (Maslach & Jackson, 1986) and the survey was conducted during the period March - April 2013. The results showed that employees experience high level of job satisfaction and low levels of burnout. In addition, it was not found that independent variables, such as gender and age, affect job satisfaction or that those independent variables are responsible for the appearance of the burnout syndrome. However, it was found that the years of service are likely to play a role in employees' job satisfaction, since the results showed that the more years of serving in an organization, the more likely for employees to experience higher levels of job satisfaction. Finally, correlation between the absence of systematic physical exercise and burnout syndrome was not proved.

Key – Words: Job satisfaction, burnout syndrome, rehabilitation units

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Τη Διπλωματική Διατριβή την αφιερώνω στην Αναστασία.

Επιπλέον, αισθάνομαι την ανάγκη να εκφράσω της θερμότερες ευχαριστίες μου στους γονείς μου, Αριστεΐδη και Ασημίνα, καθώς και τον Αθανάσιο Κουστέλιο, Επιβλέποντα Καθηγητή, για την αμέριστη συμπαράσταση και την πολύτιμη καθοδήγηση. Επίσης, θέλω να ευχαριστήσω τις / τους: Ειρήνη Σεργέδου Ψυχίατρο, Επιμελήτρια Α΄ 10^ο ΑΛΚΟΟΛΙΚΩΝ, Αικατερίνη Μάτσα Ψυχίατρο, π. Συντονιστής Διευθυντής 18 ΑΝΩ, Φαίη Γεωργίου, Κώστα Μπουλούτσο, Γιάννα Παναγοπούλου, Γιώργο Παπαδάτο, Στέλλα Σπηλιώτη και Άννα-Τερέζα Τσιάπαλη.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	i
ABSTRACT.....	ii
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	iii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	iv
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vi
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
Προσδιορισμός του προβλήματος.....	1
Σκοπός της έρευνας.....	4
Η σημασία της έρευνας.....	6
Οι ερευνητικές υποθέσεις και οι μηδενικές υποθέσεις.....	7
Οι περιορισμοί και οι οριοθετήσεις της έρευνας.....	8
Θεωρητικοί και λειτουργικοί ορισμοί.....	9
II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	11
Οι παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση.....	15
Η επαγγελματική ικανοποίηση ως εξαρτημένη μεταβλητή.....	18
Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και η ερμηνεία του.....	20
Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και φυσικής δραστηριότητας.....	23
Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης.....	23
III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	29
Το δείγμα.....	29
Τα όργανα μέτρησης.....	29
Ο σχεδιασμός της έρευνας.....	30
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	33
Ανάλυση αξιοπιστίας (α Cronbach).....	33

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.....	34
Περιγραφική στατιστική ανάλυση.....	37
Συσχετίσεις ανεξάρτητων μεταβλητών με επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση – σύγκριση και διαφορές μέσω των όρων	43
V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	47
VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	52
VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	55
VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	63

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Alpha Cronbach της κλίμακας ESI	34
Πίνακας 2. Alpha Cronbach της κλίμακας MBI	34
Πίνακας 3. Περιγραφική στατιστική των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος	35
Πίνακας 4. Περιγραφική στατιστική των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος	36
Πίνακας 5. Περιγραφική στατιστική των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος	37
Πίνακας 6. Περιγραφική στατιστική ανάλυση των απαντήσεων στο ESI	39
Πίνακας 7. Μ.Ο και Τ.Α των 6 υπο-κλιμάκων της κλίμακας ESI	40
Πίνακας 8. Περιγραφική στατιστική ανάλυση των απαντήσεων στο MBI.....	41
Πίνακας 9. Μ.Ο και Τ.Α των 3 υπο-κλιμάκων της κλίμακας MBI	43
Πίνακας 10. t-test μεταξύ των δύο φύλων	44
Πίνακας 11. ANOVA μεταξύ ηλικιακών κατηγοριών	45
Πίνακας 12. ANOVA μεταξύ ετών προϋπηρεσίας	45
Πίνακας 13. t-test συμμετεχόντων που ασκούνται συστηματικά και όσων δεν ασκούνται.....	46

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΠΕΞΑΡΤΗΣΗΣ
ΑΛΚΟΟΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΞΙΚΟΜΑΝΩΝ**

Προσδιορισμός του προβλήματος

Οι όροι «επαγγελματική ικανοποίηση» και «επαγγελματική εξουθένωση» έχουν αποτελέσει για αρκετές δεκαετίες αντικείμενο έρευνας και σημείο ενδιαφέροντος για την επιστημονική κοινότητα. Μάλιστα, σε ένα μεγάλο αριθμό ερευνών παρατηρείται πως το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης ερευνάται παράλληλα με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, γεγονός που μαρτυρά όχι μόνο τη σχέση μεταξύ των δύο αυτών φαινομένων, αλλά και την αλληλεξάρτησή τους, εφόσον η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης συχνά οδηγεί τους εργαζόμενους στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Τόσο η επαγγελματική ικανοποίηση όσο και η εξουθένωση αποτελούν σημείο ενδιαφέροντος των επιστημών, καθώς η εργασία αποτελεί έναν εξαιρετικά σημαντικό τομέα της καθημερινότητας των ατόμων. Πιο αναλυτικά, το επάγγελμα συνδέεται με την επιβίωση των ατόμων, εξασφαλίζει τα απαραίτητα υλικά αγαθά, παράλληλα καλλιεργεί την αυτοπεποίθηση και την αυτοεκτίμηση και γίνεται ακόμα και κριτήριο ένταξης των ατόμων σε κοινωνικά στρώματα. Συνεπώς, είναι ένας τομέας που συνδέεται με την οικονομική, συναισθηματική, ψυχική και κοινωνική κατάσταση των ατόμων, εξασφαλίζοντας την ευημερία και την ευτυχία τους. Επιπλέον, έχει επισημανθεί πως η επαγγελματική ικανοποίηση, τόσο από το αντικείμενο του επαγγέλματος και τις υλικές ή ηθικές ανταμοιβές, όσο και από το εργασιακό περιβάλλον και τις σχέσεις με τους συναδέλφους είναι σε θέση να επηρεάσουν την οικογενειακή και κοινωνική κατάσταση, αλλά και τη σωματική και ψυχική υγεία του ατόμου (Κάντας, 1998). Παράλληλα, η επαγγελματική ικανοποίηση έχει αντίκτυπο και στο ίδιο το επαγγελματικό περιβάλλον του ατόμου, καθώς αποτελεί πηγή

κινήτρων, επηρεάζει την παραγωγικότητα και καθορίζει τη γενικότερη στάση και συμπεριφορά μέσα στον εργασιακό χώρο. Δηλαδή, επηρεάζει την ψυχική, σωματική, συναισθηματική, οικογενειακή, κοινωνική και επαγγελματική ζωή των ατόμων (Alexander & Hegarty, 2000). Ως εκ τούτου, συμπεραίνεται πως η εργασία δύναται να επηρεάσει ολόπλευρα και σε πολλαπλά επίπεδα την καθημερινότητα των ατόμων, γι' αυτό καθίσταται αναγκαία η διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001).

Επιχειρώντας την εννοιολογική προσέγγιση του όρου «επαγγελματική ικανοποίηση», παρατηρείται πως στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν γίνει ποικίλες προσπάθειες ορισμού της έννοιας, χωρίς ωστόσο να μπορούν οι ερευνητές να καταλήξουν σε έναν κοινώς αποδεκτό ορισμό, κυρίως λόγω του γεγονότος ότι η κάθε έρευνα προσεγγίζει με διαφορετικό τρόπο, διαφορετικές πτυχές της επαγγελματικής ικανοποίησης. Σύμφωνα με τον Κάντα (1998), αυτός που θεωρείται ως ο κλασικός και πιο σφαιρικός ορισμός της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αυτός που δίνεται από τον Allport (1954), ο οποίος ορίζει την έννοια ως στάση απέναντι σε συγκεκριμένη εργασία. Ωστόσο, επειδή η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια πολυδιάστατη, πολυπαραγοντική και ευμετάβλητη κατάσταση, που μπορεί να εξεταστεί τόσο ως εξαρτημένη όσο και ως ανεξάρτητη μεταβλητή, δεν αναμένεται από κανέναν εργαζόμενο να αντλεί απόλυτη ικανοποίηση από το επάγγελμά του (Landy, 1989 ; Κάντας, 1998).

Όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση, σύμφωνα με τους Broome, Knight, Edwards και Flynn (2009), αποτελεί ένα σύνδρομο το οποίο απορρέει από τη μακρόχρονη έκθεση του εργαζομένου σε συνθήκες επαγγελματικής δυσαρέσκειας και σε στρεσογόνες καταστάσεις, όπως η έλλειψη επικοινωνίας και συνεργασίας. Η επαγγελματική εξουθένωση διερευνάται ως φαινόμενο ήδη από τη δεκαετία του 1970 και πρώτος ο Freudenberger (1974) περιέγραψε αυτό το σύνδρομο εξουθένωσης – κόπωσης, σε εργαζόμενους στον κλάδο των κοινωνικών υπηρεσιών. Μάλιστα, ο ίδιος ερευνητής παρατήρησε πως τα συμπτώματα του συγκεκριμένου συνδρόμου επηρέαζαν το άτομο ψυχικά, σωματικά, συναισθηματικά και είχαν αρνητικό αντίκτυπο στη συμπεριφορά του εντός του εργασιακού χώρου, αλλά και στις κοινωνικές του σχέσεις (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001).

Όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης, η βιβλιογραφική έρευνα ανέδειξε πως σε διεθνές επίπεδο δεν έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές, παρά το γεγονός ότι όσες σχετικές έρευνες έχουν γίνει, έχουν οδηγήσει στο συμπέρασμα πως οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι αποτελούν έναν επαγγελματικό κλάδο, ο οποίος διατρέχει εξαιρετικά υψηλό κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης, λόγω της συνεχούς έκθεσης σε ανθρώπους ψυχολογικά, συναισθηματικά και σωματικά «τραυματισμένους» (Bride & Kintzle, 2011). Μάλιστα, έχει διαπιστωθεί πως το 15% των κοινωνικών λειτουργών, το 34 % των εργαζομένων σε μονάδες κακοποιημένων παιδιών και το 33 % των νοσηλευτών, εμφανίζουν προδιάθεση για εκδήλωση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Bride & Kintzle, 2011). Οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με πολλαπλές προκλήσεις και στρεσογόνες καταστάσεις, που επηρεάζουν τον ψυχισμό και την επαγγελματική τους αποτελεσματικότητα (Roche, Duraisingam, Trifonoff & Tovell, 2012). Παράλληλα, οι αυξημένες επαγγελματικές απαιτήσεις, το εργασιακό περιβάλλον και η συνεχής επαφή με τοξικομανείς και αλκοολικούς, αυξάνουν το εργασιακό στρες, το οποίο καθίσταται μια παγιωμένη κατάσταση, αυξάνεται η δυσαρέσκεια και κατά συνέπεια οδηγούνται στην επαγγελματική εξουθένωση (Roche et al., 2012). Παρόλα αυτά, σε έρευνα που διεξήχθη στην Αυστραλία σε εργαζόμενους σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών, παρατηρήθηκε πως ήταν υψηλότερα τα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης συγκριτικά με τα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης, αν και παρατηρήθηκε πως αρκετοί εργαζόμενοι δήλωσαν πως βίωναν καταστάσεις οικογενειακής αστάθειας και χαμηλή σωματική και ψυχική υγεία. Αυτή η αντίθεση μπορεί να δικαιολογηθεί είτε ως προδιάθεση των εργαζομένων για εξουθένωση, είτε βρίσκονταν στα πρόθυρα εξουθένωσης (Roche et al., 2012). Παράλληλα, σε άλλη έρευνα διαπιστώθηκε πως εργαζόμενοι παρουσίαζαν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης συγκριτικά με τα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης, ωστόσο τονίστηκε πως σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση της εξουθένωσης διαδραματίζει το εργασιακό περιβάλλον (Broome et al., 2009).

Όσον αφορά την ελληνική βιβλιογραφία, παρά το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια έχουν αυξηθεί κατακόρυφα οι αλκοολικοί και οι χρήστες ναρκωτικών ουσιών

και κατ' επέκταση και οι μονάδες απεξάρτησης (ΕΚΤΕΠΙΝ, 2011), σχετικές έρευνες για την επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση των εργαζομένων δεν έχουν πραγματοποιηθεί.

Παράλληλα, σε αυτό το σημείο κρίνεται ως σκόπιμο να επισημανθεί πως έχει διαπιστωθεί πως είναι πιθανό να υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης και στην απουσία συστηματικής άσκησης. Πιο αναλυτικά, η σημασία και η συμβολή της συστηματικής άσκησης στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου υ έχει επισημανθεί πολλές φορές, καθώς η φυσική δραστηριότητα δύναται να επιδράσει θετικά τόσο στην ψυχική υγεία, προλαμβάνοντας ή καταπολεμώντας το στρες, το άγχος και την κατάθλιψη, όσο και στη σωματική υγεία, εφόσον η συστηματική άσκηση βοηθά στη διάλυση των ορμονών που συσσωρεύονται στον ανθρώπινο οργανισμό. Ωστόσο, όπως διαπιστώθηκε από τη βιβλιογραφική έρευνα που πραγματοποιήθηκε, μόνο μία σχετική έρευνα υπάρχει στην ελληνική βιβλιογραφία, των Παπαδημητρίου, Κουστέλιου, Κρητικού και Πολλάτου (2008) που είχε ως σκοπό τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας και τη σχέση της με το επίπεδο φυσικής δραστηριότητας. Βάσει των ερευνητικών ευρημάτων διαπιστώθηκε πως το δείγμα της έρευνας δεν παρουσίασε υψηλή επαγγελματική εξουθένωση, αν και διαπιστώθηκε γενικότερη αύξηση των ποσοστών επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών στον τομέα της ψυχικής υγείας. Παράλληλα, διαπιστώθηκε μέτρια προς χαμηλή φυσική δραστηριότητα των εργαζομένων. Συνεπώς, αν και δεν μπορεί να συσχετιστεί στατιστικά σημαντικά η υπόθεση ότι η φυσική δραστηριότητα σχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση, ωστόσο είναι πιθανό η συστηματική άσκηση να αποτελεί τρόπο αντιμετώπισης τους καθημερινού άγχους και κατά συνέπεια να είναι και ένας από τους παράγοντες αποτροπής τους Συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Παπαδημητρίου και συν., 2008).

Σκοπός της έρευνας

Μέσα από τη βιβλιογραφική έρευνα που πραγματοποιήθηκε παρατηρήθηκε πως ειδικά οι εργαζόμενοι στον κλάδο των κοινωνικών υπηρεσιών και της υγείας

είναι εκείνοι που αντλούν τη μικρότερη επαγγελματική ικανοποίηση και αντίστοιχα κινδυνεύουν περισσότερο – συγκριτικά με τους υπόλοιπους εργαζόμενους – να προσβληθούν από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όσον αφορά τους εργαζόμενους σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών, τα αποτελέσματα των ερευνών που έχουν διεξαχθεί στο εξωτερικό είναι αντικρουόμενα καθώς φαίνεται πως λόγω της φύσης και του περιβάλλοντος εργασίας, οι εργαζόμενοι εμφανίζουν ιδιαίτερος υψηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης, αν και σε ορισμένες έρευνες παρατηρήθηκε πως ένα μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει πως αντλεί επίσης ικανοποίηση από την εργασία του. Συνεπώς, πρόκειται για ερευνητικά αποτελέσματα που χρήζουν περαιτέρω έρευνας. Παράλληλα, παρατηρήθηκε πως υπάρχουν ερευνητικά ευρήματα που συσχετίζουν την επαγγελματική εξουθένωση με τη χαμηλού επιπέδου συστηματική σωματική δραστηριότητα (Παπαδημητρίου, 2008). Επιπλέον, μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε, δε στάθηκε εφικτό να εντοπιστούν στην ελληνική βιβλιογραφία έρευνες που να αφορούν την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης. Πρόκειται επομένως για ένα βιβλιογραφικό κενό που η παρούσα έρευνα φιλοδοξεί να καλύψει έστω και σε ένα πολύ μικρό μέρος του.

Κατά συνέπεια, ο σκοπός της εν λόγω έρευνας είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών και αλκοολικών. Παράλληλα, διερευνώνται οι κυριότεροι παράγοντες που ευθύνονται για την επαγγελματική ικανοποίηση και για την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων και επιχειρείται να ελεγχθεί εάν βιώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση ή εξουθένωση οι εργαζόμενοι στις μονάδες αλκοολικών ή τοξικομανών. Ταυτόχρονα, διερευνάται η συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης, του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης των εργαζομένων και του φύλου καθώς και της οικογενειακής τους κατάστασης, καθώς και η συσχέτιση της απουσίας συστηματικής σωματικής άσκησης με την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Συνεπώς, η έρευνα θα έχει ως βασικούς στόχους τη διερεύνηση:

α) Της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης

β) Της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης

γ) Της συσχέτισης του φύλου, της ηλικίας και των χρόνων προϋπηρεσίας με την επαγγελματική ικανοποίηση και την εξουθένωση.

δ) Της συσχέτισης της απουσίας συστηματικής σωματικής άσκησης και της εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας κρίθηκε ως καταλληλότερη μέθοδος η ποσοτική ερευνητική προσέγγιση, η οποία μετρά μεγέθη και ποσοστά, εξασφαλίζοντας υψηλά ποσοστά αντικειμενικότητας και μπορεί να οδηγήσει σε γενικευμένα αποτελέσματα (Bird, Hammersley, Gomm & Wood, 1999). Συγκεκριμένα, τα όργανα μέτρησης που χρησιμοποιήθηκαν είναι για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης το (ESI) Employee Satisfaction Inventory (Koustelios, 1991; Koustelios & Bagiatis, 1996) και για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory, MBI- Maslach & Jackson, 1986). Στη συνέχεια, η στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων της έρευνας έγινε με το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης SPSS και συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκαν η ανάλυση αξιοπιστίας (α Cronbach), περιγραφική στατιστική, ανάλυση συχνοτήτων και υπολογισμός συσχετίσεων (t-test) και ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα παράγοντα (one way ANOVA).

Η σημασία της έρευνας

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναμένεται να οδηγήσουν σε μια εναργέστερη θεώρηση του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης και εξουθένωσης των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης στην Ελλάδα. Παράλληλα, τα αποτελέσματα μπορεί να παράσχουν πολύτιμες πληροφορίες για την αναγνώριση φαινομένων εξουθένωσης μέσα στις μονάδες, καθώς και για τις συνέπειες του συγκεκριμένου συνδρόμου. Συνεπώς, τα αποτελέσματα της έρευνας αναμένεται να διευκολύνουν τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης, δύνανται να επιδράσουν θετικά και στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, έτσι ώστε οι

εργαζόμενοι να αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση, γεγονός που θα επιδράσει θετικά στην ψυχική και σωματική τους υγεία, καθώς και στην επαγγελματική τους απόδοση, προωθώντας τοιοιτοτρόπως και την εύρυθμη λειτουργία της μονάδας. Τέλος, επισημαίνεται πως τα εν λόγω αποτελέσματα θα μπορέσουν ταυτόχρονα να αποτελέσουν και έναυσμα για τη διεξαγωγή παρόμοιων ερευνών στο μέλλον.

Οι ερευνητικές υποθέσεις και οι μηδενικές υποθέσεις

Μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας διπλωματικής εργασίας, προέκυψαν οι ερευνητικές υποθέσεις και οι ερευνητικοί στόχοι, που παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Οι ερευνητικές υποθέσεις που αναμένεται να επαληθευτούν μέσα από την έρευνα είναι πως:

- α) Οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης θα βιώνουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης.
- β) Οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης θα βιώνουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης.
- γ) Υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης με το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας.
- δ) Υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας.
- ε) Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και χαμηλού επιπέδου συστηματικής άσκησης.

Μηδενικές υποθέσεις :

- α) Οι εργαζόμενοι σε μονάδες ανεξάρτησης δε θα βιώνουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης.
- β) Οι εργαζόμενοι σε μονάδες ανεξάρτησης δε θα βιώνουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης.
- γ) Δεν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης με το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας.
- δ) Δεν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας.
- ε) Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και χαμηλού επιπέδου συστηματικής άσκησης.

Οι περιορισμοί και οι οριοθετήσεις της έρευνας

Στην παρούσα έρευνα έλαβαν μέρος εργαζόμενοι σε μονάδες ανεξάρτησης τοξικομανών και αλκοολικών που βρίσκονται εντός Αττικής. Η διανομή και η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε προσωπικά από την ερευνήτρια, ύστερα από συνεννόηση με τον υπεύθυνο κάθε μονάδας. Επιπλέον, η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων επιχειρήθηκε να γίνει στον ελεύθερο χρόνο των εργαζομένων, με την ερευνήτρια να είναι παρούσα στη διαδικασία, χωρίς όμως να παρεμβαίνει ή να επηρεάζει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, αποφεύγοντας τοιουτοτρόπως την πιθανότητα απώλειας των ερωτηματολογίων.

Περιορισμοί της έρευνας

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη σε μονάδες ανεξάρτησης που βρίσκονται εντός Αττικής, έχοντας ως σκοπό τη διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, ευελπιστώντας να καλύψει έστω και ένα μικρό μέρος των ελλείψεων που παρατηρήθηκαν στο συγκεκριμένο ερευνητικό τομέα στην ελληνική βιβλιογραφία. Ωστόσο, λόγω της διεξαγωγής της μόνο σε ένα νομό της χώρας και δεδομένο υ ότι το δείγμα δεν περιλαμβάνει το σύνολο των εργαζομένων, εύλογα συμπεραίνεται πως δεν μπορεί να οδηγήσει με ασφάλεια σε

γενικεύσεις. Άρα τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελούν απλά ενδείξεις που θα χρησιμεύσουν ως σημείο αναφοράς και ως βάση για μελλοντικές έρευνες στο ίδιο ή σε παρεμφερές ερευνητικό πεδίο.

Θεωρητικοί και λειτουργικοί ορισμοί

«Επαγγελματική Ικανοποίηση»: Μία από τις πρώτες προσπάθειες ορισμού της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αυτή του Allport (1954), ορίζοντας την έννοια ως στάση απέναντι σε συγκεκριμένη εργασία (Κάντας, 1998). Σχεδόν δύο δεκαετίες αργότερα, ο Locke (1976) έδωσε έναν ορισμό ο οποίος έως και σήμερα θεωρείται από τους πιο γνωστούς και διαδεδομένους ορισμούς για την επαγγελματική ικανοποίηση. Σύμφωνα με αυτόν, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μία ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που απορρέει από την επαγγελματική ενασχόληση του ατόμου. Επιπλέον, οι Granny, Smith και Stone (1992) υποστήριξαν πως η επαγγελματική ικανοποίηση είναι εκείνη η κατάσταση που καθορίζει και καθορίζεται από τη στάση που τηρεί το άτομο απέναντι στην εργασία του. Αυτή η στάση καθορίζεται από τον «ισοσκελισμό» ανάμεσα στα οφέλη που αποκομίζει το άτομο από την εργασία του και τα οφέλη που θα επιθυμούσε να αποκομίσει. Επιπλέον, σύμφωνα με τον Κάντα (1998), η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του, που όμως για να αποτιμηθεί και να μετρηθεί πρέπει να ληφθούν υπόψη διάφοροι επιμέρους παράγοντες.

«Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης»: Επιχειρώντας ένα γενικό ορισμό, το Σ.Ε.Ε αποτελεί μια πνευματική κατάσταση που είναι η απόκριση του ατόμου απέναντι σε καταστάσεις μακροχρόνιου εργασιακού στρες και περιλαμβάνει συναισθηματική εξάντληση, αρνητική στάση και αρνητικά συναισθήματα προς ό,τι σχετίζεται με την εργασία του ατόμου, δημιουργία προβληματικών διαπροσωπικών σχέσεων και κυριαρχία έντονων συναισθημάτων προσωπικής αποτυχίας και χαμηλής αυτοεκπλήρωσης στόχων (Ogresta, Rusac & Zorec, 2008). Η εξουθένωση που απορρέει από το επάγγελμα έχει σαν αποτέλεσμα την αίσθηση απώλειας της ενέργειας και απώλεια του ενδιαφέροντος για εργασιακά ζητήματα. Ο ορισμός του Σ.Ε.Ε που θεωρείται ως κοινώς αποδεκτός είναι της Maslach (1982), η οποία

μελέτησε ενδελεχώς το εν λόγω σύνδρομο , περιγράφοντάς το ως μια κατάσταση ψυχικής και σωματικής εξάντλησης, κατά την οποία το άτομο χάνει το ενδιαφέρον του για το αντικείμενο εργασίας του, δεν αισθάνεται πλέον ικανοποιημένο επαγγελματικά και διακατέχεται από έντονα αρνητικά συναισθήματα τόσο για το επάγγελμα όσο και τον εαυτό του (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001). Επιπροσθέτως, σύμφωνα με την Maslach και Jackson (1986), η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια αίσθηση ψυχικής κόπωσης του εργαζομένου, από απροσωποποίηση και από έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, που συνακόλουθα οδηγεί και σε μείωση της επαγγελματικής απόδοσης του ατόμου.

«Μονάδες απεξάρτησης»: Πρόκειται για θεραπευτικές μονάδες – δημόσιες ή ιδιωτικές – που παρέχουν ιατρική και ψυχολογική υποστήριξη σε άτομα εξαρτημένα από εξαρτησιογόνες ουσίες, όπως το αλκοόλ και τα ναρκωτικά.

II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Οι όροι «επαγγελματική ικανοποίηση» και «επαγγελματική εξουθένωση» ανήκουν στο πεδίο της οργανωτικής-εργασιακής ψυχολογίας και έχουν απασχολήσει την επιστημονική και την ερευνητική κοινότητα για αρκετές δεκαετίες (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001). Ωστόσο, αν και έχουν διεξαχθεί πολυάριθμες μελέτες και έρευνες στον τομέα της «επαγγελματικής ικανοποίησης», η επαγγελματική εξουθένωση, που ανήκει στο πεδίο του εργασιακού στρες, άρχισε να μελετάται από τη δεκαετία του 1970. Επιπλέον, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σε αρκετές έρευνες πως το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης μελετάται παράλληλα με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, γεγονός που μαρτυρά τόσο τη συνάφεια μεταξύ των δύο αυτών φαινομένων - όρων, όσο και την αλληλεξάρτησή τους, εφόσον η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι πιθανό να οδηγήσει τους εργαζόμενους στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Ozyurt, Hayran & Sur, 2006).

Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ως ένας παράγοντας καθοριστικός για την ψυχική υγεία του ατόμου, εφόσον δύναται να επηρεάσει την καθημερινότητα, τις διαπροσωπικές του σχέσεις, αλλά και την αποδοτικότητά του στο επάγγελμα (Saari & Judge, 2004). Για την εξέταση του συγκεκριμένου όρου έχουν πραγματοποιηθεί πολυάριθμες έρευνες και μελέτες, επιχειρώντας ταυτόχρονα και την εννοιολογική του αποσαφήνιση (Μπρούζος, 2004). Εξετάζοντας τις προσπάθειες εννοιολογικής αποσαφήνισης του όρου «επαγγελματική ικανοποίηση», παρατηρείται πως στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν γίνει ποικίλες προσπάθειες ορισμού της έννοιας, χωρίς ωστόσο να μπορούν οι ερευνητές να καταλήξουν σε έναν κοινώς αποδεκτό ορισμό, κυρίως λόγω του γεγονότος ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα πολυδιάστατο εννοιολογικό κατασκευάσμα απαρτιζόμενο από πολλά επιμέρους στοιχεία και ως εκ τούτου κάθε έρευνα προσεγγίζει με διαφορετικό τρόπο, διαφορετικές πτυχές της έννοιας και άλλοτε εξετάζεται η συναισθηματική διάσταση

και άλλοτε η πρακτική διάσταση του όρου (Κουστέλιος, 2001). Επιπλέον, σε αυτό το σημείο πρέπει να επισημανθεί η πολυπαραγοντική φύση της επαγγελματικής ικανοποίησης, εφόσον αυτή δεν μπορεί να οριστεί ως μια σταθερή – παγιωμένη κατάσταση, καθώς δύναται να μεταβληθεί και να αναστραφεί υπό την επίδραση διαφόρων παραγόντων (Arvey, Bouchard, Segal & Abraham 1989).

Επιχειρώντας μια ανασκόπηση των προσπαθειών εννοιολογικής αποσαφήνισης του όρου, ο Locke (1976) συνέδεσε την επαγγελματική ικανοποίηση με ένα σύστημα αξιών του ατόμου, ορίζοντάς την ως το αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των αξιών που έχει η εργασία του ατόμου. Δηλαδή, ο εν λόγω ερευνητής υποστήριξε πως το άτομο έχει θετική ανταπόκριση απέναντι στην εργασία του, δηλαδή αντλεί ικανοποίηση, όταν εκπληρώνονται οι επαγγελματικές του αξίες. Αντιθέτως έχει αρνητική στάση, δηλαδή αισθάνεται δυσαρέσκεια, όταν δεν εκπληρώνονται οι επαγγελματικές του αξίες. Επομένως, η επαγγελματική ικανοποίηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τις επαγγελματικές εμπειρίες του ατόμου (Sempane, Rieger & Roodi, 2002).

Συμπεραίνεται επομένως, πως η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, που μπορεί γενικά να οριστεί ως οι θετικές και οι αρνητικές στάσεις του ατόμου απέναντι στην εργασία του (Baron, 1986). Η συγκεκριμένη έννοια ενδιαφέρει τους ερευνητές από οικονομικής, ανθρωπιστικής και ηθικής άποψης (Αργυράκης, Κουστέλιος, Διγγελίδης & Χρόνη 2005). Επιπροσθέτως, η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να εξεταστεί ως ανεξάρτητη μεταβλητή, που σχετίζεται με την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα του ατόμου στο χώρο εργασίας, ενώ εάν εξεταστεί ως εξαρτημένη μεταβλητή, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι παράγοντες που την επηρεάζουν, όπως οι εργασιακές συνθήκες, ο μισθός και το ωράριο (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001).

Όταν η επαγγελματική ικανοποίηση απουσιάζει, τότε μία από τις πιο σημαντικές και πιο συνηθισμένες συνέπειες, είναι η εμφάνιση του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Σ.Ε.Ε) του εργαζομένου. Το Σ.Ε.Ε αποτελεί αντικείμενο μελέτης και ερευνών του τομέα του εργασιακού στρες και μελετάται ήδη από τη δεκαετία του 1970. Η επαγγελματική εξουθένωση απορρέει από τη μακρόχρονη έκθεση του εργαζομένου σε συνθήκες επαγγελματικής δυσαρέσκειας και

σε στρεσογόνες καταστάσεις, όπως η έλλειψη επικοινωνίας και συνεργασίας (Ozyurt et al., 2006). Αυτές οι στρεσογόνες καταστάσεις προκαλούν στον εργαζόμενο ψυχολογική δυσφορία και ένταση, οι οποίες σε συνδυασμό με τις υπερβολικές επαγγελματικές απαιτήσεις προκαλούν συναισθηματική εξάντληση και ψυχολογική δυσφορία (Lloyd & King, 2004).

Οι πρωτοπόροι σε θέματα μελέτης και έρευνας του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης ήταν ο Freudenberger (1975) και η Maslach (1976), οι οποίοι μελέτησαν τα συναισθήματα των εργαζομένων, με έμφαση στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών. Ο Freudenberg (1975), ήταν ο πρώτος που παρατήρησε και περιέγραψε μια κατάσταση που βίωναν οι εργαζόμενοι μετά την έκθεσή τους σε στρεσογόνες συνθήκες, η οποία περιελάμβανε συναισθηματική εξάντληση, σταδιακή έλλειψη αφοσίωσης στην εργασία και έλλειψη κινήτρων. Επιπλέον, για να χαρακτηρίσει και να κατονομάσει αυτή την κατάσταση και τις συνέπειές της, χρησιμοποίησε το συνήθη χαρακτηρισμό που δινόταν για τις συνέπειες από τη μακρόχρονη χρήση ναρκωτικών ουσιών: «εξουθένωση» (burnout). Έτσι, ο Freudenberg ήταν αυτός που επινόησε τον όρο «επαγγελματική εξουθένωση», επισημαίνοντας πως αυτό το σύνδρομο εξουθένωσης – κόπωσης, πλήττει ως επί το πλείστον εργαζόμενους στον κλάδο των κοινωνικών υπηρεσιών. Μάλιστα, ο ίδιος ερευνητής παρατήρησε πως τα συμπτώματα του συγκεκριμένου συνδρόμου επηρέαζαν το άτομο ψυχικά, σωματικά, συναισθηματικά και είχαν αρνητικό αντίκτυπο στη συμπεριφορά του εντός του εργασιακού χώρου, αλλά και στις κοινωνικές του σχέσεις (Freudenberger, 1975). Κατά την ίδια χρονική περίοδο, η Maslach (1976) εξέτασε εργαζόμενους από τρεις διαφορετικούς κλάδους των κοινωνικών υπηρεσιών, επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον της στο συναισθηματικό στρες που απορρέει από το επάγγελμα και τις εργασιακές συνθήκες. Παρατηρήθηκε πως η επαγγελματική εξουθένωση έχει τις ρίζες της στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών και φροντίδας και πως πρέπει να μελετηθεί το φαινόμενο όχι μέσα σε ατομικό πλαίσιο, αλλά σε διαπροσωπικό, με έμφαση στις σχέσεις ανάμεσα σε πάροχο και αποδέκτη (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Όσον αφορά την απόπειρα εννοιολογικού προσδιορισμού της επαγγελματικής εξουθένωσης, παρατηρείται παρόμοια δυσκολία όπως με τον προσδιορισμό της

επαγγελματικής ικανοποίησης. Λόγω της πολυδιάστατης φύσης της επαγγελματικής εξουθένωσης η κάθε προσπάθεια ορισμού της συναντά εμπόδια, από τα οποία προέκυψαν ποικίλοι και διαφορετικοί ορισμοί. Σύμφωνα με την Maslach και συν. (2001), οι τρεις βασικές πτυχές- διαστάσεις του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι:

- α) Το αίσθημα της εξουθένωσης και απώλεια της ενέργειας, που σχετίζεται με το εργασιακό στρες που βιώνει το άτομο.
- β) Η απροσωποποίηση, που σχετίζεται με την απροθυμία του ατόμου να αναπτύξει διαπροσωπικές σχέσεις με τους πελάτες, προτιμώντας την ανάπτυξη απρόσωπων σχέσεων.
- γ) Η αρνητική αυτοαξιολόγηση των επαγγελματικών επιτευγμάτων, της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας του ατόμου.

Συνεπώς, η επαγγελματική εξουθένωση συντίθεται από μια αίσθηση ψυχικής κόπωσης του εργαζομένου, από απροσωποποίηση και από έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, που συνακόλουθα οδηγεί και σε μείωση της επαγγελματικής απόδοσης του ατόμου.

Από όσα προαναφέρθηκαν, συμπεραίνεται πως τόσο η επαγγελματική ικανοποίηση, όσο και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελούν δύο φαινόμενα αλληλένδετα, εφόσον η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης «ανοίγει το δρόμο» για την εμφάνιση του Σ.Ε.Ε. Επιπλέον, πρόκειται για δύο φαινόμενα η μελέτη των οποίων παρουσιάζει εξαιρετικό ενδιαφέρον εφόσον η εργασία του ατόμου αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της καθημερινότητας, αφιερώνοντας σε αυτή αρκετές ώρες και η οποία μπορεί να επιδράσει είτε θετικά είτε αρνητικά στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου έχοντας αντίκτυπο όχι μόνο στην αποδοτικότητά του στον χώρο εργασίας, αλλά και στην προσωπική του ζωή και στις διαπροσωπικές του σχέσεις.

Οι παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση

Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση αποτελούν δύο πολυπαραγοντικές και πολυδιάστατες έννοιες που μπορούν να επηρεαστούν από ποικίλους και πολυάριθμους παράγοντες, ενδογενείς και εξωγενείς. Σύμφωνα με τον Locke (1976 ; Κάντας, 1998), η επαγγελματική ικανοποίηση είναι εξαιρετικά δύσκολο να μετρηθεί με τη χρήση συγκεκριμένων οργάνων λόγω των ποικίλων παραγόντων που συντελούν στη διαμόρφωσή της. Ωστόσο, ο Locke (1976) πρότεινε ορισμένους παράγοντες, οι οποίοι θεωρήθηκαν από τον ερευνητή ως εξαιρετικά σημαντικοί στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Αρχικά, ο πρώτος παράγοντας αφορά τη φύση της εργασίας, η οποία δεν θα πρέπει να είναι ανιαρή, ο εργαζόμενος να μην αισθάνεται πλήξη και να παρέχει διαρκώς νέες προκλήσεις οι οποίες θα κινητοποιούν το ενδιαφέρον και την επιθυμία ενασχόλησης με το αντικείμενο εργασίας. Ακολούθως, ο δεύτερος παράγοντας – εξίσου όμως σημαντικός με τον πρώτο παράγοντα – είναι η αμοιβή. Πιο αναλυτικά, προκειμένου ο εργαζόμενος να αντλεί ικανοποίηση από το επάγγελμά του θα πρέπει να υπάρχει συσχέτιση επαγγελματικής απόδοσης και αμοιβής. Δηλαδή, ο εργαζόμενος πρέπει να αντλεί ικανοποίηση από την αμοιβή που λαμβάνει για την εργασία του. Επίσης, εξίσου σημαντικές θεωρούνται και οι ηθικές ή λεκτικές ανταμοιβές και οι έπαινοι, εφόσον αποτελούν ένα είδος «ηθικής αμοιβής» που παρέχουν θετική ενίσχυση που συμβάλλει στην πιο αποτελεσματική διεξαγωγή των επαγγελματικών υποχρεώσεων (Sempane, Rieger & Roodi, 2002).

Επιπλέον, το εργασιακό περιβάλλον αποτελεί έναν από τους παράγοντες που επιδρά καταλυτικά στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, έχει παρατηρηθεί πως όταν είναι κατάλληλες οι συνθήκες εργασίας και η διαμόρφωση του χώρου, όπως για παράδειγμα ο επαρκής φωτισμός και εξαερισμός, τότε αυξάνεται η απόδοση των εργαζομένων και αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Επίσης, καταλυτικά συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση οι θετικές διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στο χώρο εργασίας, τόσο μεταξύ συναδέλφων όσο και μεταξύ προϊσταμένων και υπαλλήλων. Επιπροσθέτως, εξαιρετικά σημαντική είναι και η επίδραση που ασκεί η διεύθυνση και οι προϊστάμενοι στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Πιο αναλυτικά, όταν η διεύθυνση – με τη γενικότερη πολιτική που ακολουθεί -

δείχνει εμπράκτως το ενδιαφέρον της για τους εργαζόμενους και επιδιώκει να λειτουργεί επικουρικά στη διεξαγωγή του έργου τους όπου και όταν απαιτείται, προωθεί και συμβάλλει στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων (Κάντας, 1998).

Άλλοι παράγοντες που συντελούν στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι η δημιουργία κλίματος ασφάλειας, δικαιοσύνης και ίσης, δίκαιης αντιμετώπισης της διοίκησης απέναντι στους εργαζόμενους. Η δημιουργία αυτού του κλίματος επιτυγχάνεται μέσα από την καλλιέργεια του αισθήματος ασφάλειας, διαβεβαιώνοντας τους εργαζομένους πως δεν κινδυνεύει η θέση και η εργασία τους, μέσω της δίκαιης κατανομής των αμοιβών, μέσω του δίκαιου καταμερισμού ρόλων, θέσεων και ευθυνών και μέσω της ίσης και δίκαιης αντιμετώπισης των εργαζομένων χωρίς να τηρείται μεροληπτική στάση απέναντι σε ορισμένους εργαζόμενους μόνο. Επιπλέον, θεωρείται σημαντικό για την επίτευξη της επαγγελματικής ικανοποίησης να λαμβάνεται υπόψη η γνώμη και η εμπειρία των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων και τέλος να παρέχεται στους εργαζόμενους – όταν είναι εφικτό – αυτενέργεια και αυτονομία.

Συνοψίζοντας και εντάσσοντας σε ευρύτερες κατηγορίες τους παράγοντες που προαναφέρθηκαν και συντελούν και προσδιορίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, αυτοί είναι:

α) Η εκπλήρωση των αναγκών: η επαγγελματική ικανοποίηση επιτυγχάνεται όταν οι συνθήκες, το περιβάλλον και η φύση της εργασίας επιτρέπουν στο άτομο να εκπληρώσει τις ανάγκες του ή έστω να ικανοποιήσει όσο το δυνατόν περισσότερες ανάγκες με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Καθώς επίσης και να ικανοποιήσει τις νέες ανάγκες που προκύπτουν μετά την ικανοποίηση των βασικών, με ανώτερες τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης και εκπλήρωσης των εσωτερικευμένων αξιών του ατόμου (Maslow, 1987).

β) Η εκπλήρωση των προσδοκιών: η εκπλήρωση των προσδοκιών αποτελεί τον παράγοντα που περιγράφει τη διαδικασία της παρακίνησης του εργαζομένου. Πιο αναλυτικά, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια κατάσταση που απορρέει από την εκπλήρωση των προσδοκιών του εργαζομένου, όταν ικανοποιούνται η

ελκυστικότητα, η συντελεστικότητα και η προσδοκία. Οι εργαζόμενοι παρακινούνται από την ελκυστικότητα της αύξησης των ανταμοιβών και της προσδοκίας ότι η αύξηση των προσπαθειών θα οδηγήσει σε αύξηση της απόδοσης και κατ'επέκταση των ανταμοιβών. Η εκπλήρωση των προσδοκιών επιτυγχάνεται όταν δεν υπάρχουν μεγάλες διαφορές και αποκλίσεις μεταξύ των προσδοκιών των εργαζομένων από την εργασία τους και των πραγματικών ανταμοιβών, εργασιακών συνθηκών και καταστάσεων (Vroom, 1964).

γ) Η εκπλήρωση των αξιών μέσω του περιβάλλοντος εργασίας: όταν το περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας επιτρέπουν την εκπλήρωση των επαγγελματικών αξιών ενός ατόμου, τότε επιτυγχάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση. Η φύση και τα χαρακτηριστικά της εργασίας αλλά και του περιβάλλοντος εργασίας παρακινούν το άτομο να παράγει και να αποδίδει περισσότερο και πιο αποτελεσματικά, νιώθοντας παράλληλα και το ίδιο ικανοποίηση από την εργασία του (Hackman, 1980).

δ) Η ισότητα: όταν όλοι οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζονται δίκαια και ισότιμα σε όλους τους τομείς εντός του εργασιακού πλαισίου, τότε αυτό επιδρά θετικά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Πιο αναλυτικά, όταν υπάρχει ισοζύγιο ανάμεσα στη συνεισφορά του εργαζομένου στην εργασία του και στις ανταμοιβές που λαμβάνει, τότε αυτή η ισότητα ισοδυναμεί με ικανοποίηση. Αντιθέτως, όταν ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται άνιση μεταχείριση ή άνισες ανταμοιβές συγκριτικά με τους συναδέλφους του, τότε διακατέχεται από ψυχολογική ένταση, έντονο στρες, μειώνεται η απόδοσή του και οδηγείται στη δυσαρέσκεια (Adams, 1965).

ε) Τα εγγενή χαρακτηριστικά του εργαζομένου: εκτός από τους παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος, επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους, τα οποία ορισμένες φορές είναι καθοριστικά για τη διαμόρφωση του αισθήματος ικανοποίησης. Ορισμένοι εργαζόμενοι αισθάνονται ασφαλείς και ικανοποιημένοι όταν βρίσκονται υπό συνεχή επιτήρηση, δεν αναλαμβάνουν ευθύνες και εργάζονται εντός στενών προκαθορισμένων ορίων. Αντιθέτως, υπάρχουν άλλοι εργαζόμενοι που έχουν ανάγκη να λαμβάνουν ευθύνες, πρωτοβουλίες και να είναι ελεύθεροι να

ενεργήσουν κατά την κρίση και την εμπειρία τους, προκειμένου να αισθανθούν επαγγελματική ικανοποίηση (Kreitner&Kinicki, 1998).

Η επαγγελματική ικανοποίηση ως εξαρτημένη μεταβλητή

Εξετάζοντας την επαγγελματική ικανοποίηση ως εξαρτημένη μεταβλητή, παρατηρείται πως στη διαμόρφωσή της επιδρούν διάφοροι εξωτερικοί παράγοντες, όπως το φύλο και η ηλικία του εργαζομένου ή το περιβάλλον εργασίας και οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους. Αντιθέτως, η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ως ανεξάρτητη μεταβλητή όταν συντελεί η ίδια στη διαμόρφωση στάσεων και συμπεριφορών και επομένως όταν επιδρά καθοριστικά στη συμπεριφορά του εργαζομένου στο χώρο εργασίας του, στην παραγωγικότητα και την απόδοσή του καθώς και στη συναισθηματική, ψυχική και σωματική του υγεία (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001). Ωστόσο, σχετικές έρευνες που έχουν διεξαχθεί και εξετάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση ως ανεξάρτητη μεταβλητή δείχνουν αρνητική ή αδύναμη σχέση ανάμεσα σε επαγγελματική ικανοποίηση και παραγωγικότητα των εργαζομένων, απουσιών από την εργασία ή κινητικότητα του προσωπικού (Κάντας, 1998). Συνεπώς, θεωρείται σκόπιμη η εξέτασή της κυρίως ως εξαρτημένη μεταβλητή.

Εξετάζοντας την επαγγελματική ικανοποίηση ως εξαρτημένη μεταβλητή, παρατηρείται συσχέτιση με δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, με τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας, με τις συνθήκες και γενικά με το περιβάλλον στο χώρο εργασίας, καθώς και με τη φύση της εργασίας και τις προοπτικές ανέλιξης. Επιπλέον, οι παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση διακρίνονται σε εσωγενείς και εξωγενείς, αναλόγως εάν πρόκειται για παράγοντες που σχετίζονται με εγγενή χαρακτηριστικά του ατόμου ή αντιστοίχως εάν πρόκειται για παράγοντες που σχετίζονται με το πλαίσιο διεξαγωγής της εργασίας (Nguyen, Taylor &Bradley, 2003).

Πιο αναλυτικά, οι εσωγενείς παράγοντες αφορούν εκείνα τα χαρακτηριστικά της εργασίας που επηρεάζουν τα άτομα αναλόγως των εγγενών χαρακτηριστικών της προσωπικότητάς τους. Πρόκειται για παράγοντες όπως ο βαθμός αυτονομίας, ελευθερίας και αυτενέργειας στη διεξαγωγή των εργασιακών υποχρεώσεων, ο βαθμός

υπευθυνότητας που απαιτείται, η ανάληψη ευθυνών, καθώς και η ποικιλία των δραστηριοτήτων. Πιο συγκεκριμένα, οι σχετικές έρευνες που έχουν διεξαχθεί δείχνουν πως όσο πιο μεγάλος ο βαθμός ελευθερίας, αυτονομίας και αυτενέργειας του εργαζομένου, τόσο πιο μεγάλη η ικανοποίηση που αντλεί από την εργασία του (Kosteas, 2009). Επιπλέον, έχει παρατηρηθεί θετική συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και στις ευκαιρίες για αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των δεξιοτήτων των εργαζομένων, καθώς και ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και στο περιεχόμενο και στη φύση της εργασίας, δηλαδή εάν προσφέρει νέες εμπειρίες και αποφεύγεται η ρουτίνα (Kosteas, 2009).

Όσον αφορά τους εξωγενείς παράγοντες, αυτοί είναι συνήθως οι συνθήκες και το ωράριο εργασίας, οι απολαβές, οι ηθικές ανταμοιβές, οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, οι σχέσεις που αναπτύσσονται με τη διοίκηση και η ασφάλεια που αισθάνεται το άτομο για τη θέση εργασίας του. Οι σχετικές έρευνες έχουν δείξει πως όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ασφάλεια στην εργασία του, οι απολαβές είναι οι αναμενόμενες και οι διαπροσωπικές σχέσεις καλές, τότε ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης αναμένεται να είναι υψηλός (Koustelios, Theodorakis & Goulmaris, 2004). Αντιθέτως, όταν στο χώρο εργασίας επικρατεί ασάφεια και σύγκρουση ρόλων, όταν οι υλικές και οι ηθικές ανταμοιβές δεν είναι οι αναμενόμενες και οι σχέσεις με τη διοίκηση ή με τους συναδέλφους είναι ανταγωνιστικές και δεν υπάρχει αμοιβαία συνεργασία, τότε αυξάνεται η δυσαρέσκεια από την εργασία, η απόδοση και η παραγωγικότητα μειώνονται και όλα αυτά επηρεάζουν αρνητικά και το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων (Wagar, 1998).

Άλλοι παράγοντες που δύνανται να επηρεάσουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων είναι δημογραφικοί και ατομικοί παράγοντες που αφορούν χαρακτηριστικά του ατόμου, όπως η ηλικία, το φύλο, οι σπουδές και η οικογενειακή κατάσταση. Πιο συγκεκριμένα, έχει παρατηρηθεί πως στις ηλικίες 25-30 η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων τείνει σταδιακά να μειώνεται κατά τα πρώτα χρόνια της απασχόλησης, ωστόσο στη συνέχεια μετά την ηλικία των 35 παρατηρείται μια σταδιακή ανάκαμψη της επαγγελματικής ικανοποίησης. Επιπλέον, όσον αφορά το φύλο, τα αποτελέσματα των ερευνών είναι αντικρουόμενα εφόσον ορισμένες έρευνες υποστηρίζουν πως οι γυναίκες εμφανίζονται συχνότερα

ικανοποιημένες από την εργασία τους συγκριτικά με τους άνδρες, ενώ σύμφωνα με άλλες έρευνες οι γυναίκες βιώνουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακού στρες συγκριτικά με τους άνδρες και ως εκ τούτου είναι πιο πιθανό να εμφανίσουν Σ.Ε.Ε (Κάντας, 1998). Τέλος, αναφορικά με τη συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου και επαγγελματικής ικανοποίησης έχει παρατηρηθεί πως μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση εμφανίζουν τα άτομα που διαθέτουν υψηλότερες σπουδές με σύνηθες αίτιο το αίσθημα αδικίας που βιώνουν όταν παρατηρούν πως έχουν τις ίδιες απολαβές και την ίδια αντιμετώπιση με συναδέλφους τους που διαθέτουν χαμηλότερου επιπέδου σπουδές συγκριτικά με εκείνους (Horwitz, Heng & Quazi, 2003).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι πιθανόν να εμφανιστεί όταν απουσιάζει ή όταν έχει διαταραχθεί η επαγγελματική ικανοποίηση, λόγω της απουσίας ή της εμφάνισης προβλημάτων σε έναν ή περισσότερους από τους παράγοντες που αναφέρθηκαν παραπάνω (Ozyurt et al., 2006). Επιπλέον, από πολλούς ερευνητές, η εμφάνιση του ΣΕΕ θεωρείται ως το αποτέλεσμα του χρόνιου συσσωρευμένου επαγγελματικού στρες του βιώνουν οι εργαζόμενοι (Burisch, 2002). Με τον όρο επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται μια κατάσταση σωματικής και συναισθηματικής εξάντλησης κατά την οποία το άτομο χάνει το ενδιαφέρον του για την εργασία και αξιολογεί αρνητικά τον εαυτό του (Maslach, 1982). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης πλήττει κυρίως τα άτομα που δουλεύουν σε επαγγέλματα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και σε όσα έχουν υψηλές απαιτήσεις και είναι ψυχοφθόρα, με αποτέλεσμα η συναισθηματική και ψυχολογική καταπόνηση των εργαζομένων να τους οδηγεί σε εξάντληση της ενέργειάς τους, σε σταδιακή μείωση του ενδιαφέροντός τους για την εργασία και συχνά σε επηρεασμό της ψυχικής και σωματικής υγείας τους (Maslach et al., 2001).

Για την ερμηνεία του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης έχουν αναπτυχθεί διάφορα θεωρητικά μοντέλα που επιχειρούν να εξηγήσουν το φαινόμενο και η πλειονότητα αυτών αναζητούν τα αίτια του συνδρόμου στην αλληλεπίδραση του ατόμου με το περιβάλλον, ενώ ορισμένα άλλα αναζητούν τα αίτια είτε σε εγγενή

χαρακτηριστικά των ίδιων των ατόμων είτε στην οργάνωση και τη δομή του χώρου εργασίας (Antoniou, 1999). Πιο αναλυτικά, τα βασικότερα θεωρητικά μοντέλα που επιχειρούν να ερμηνεύσουν το Σ.Ε.Ε είναι 4: (α) Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach, (β) Το μοντέλο των Edelwich & Brodsky, (γ) Το μοντέλο του Cherniss και (δ) Το μοντέλο της Pines.

Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach (1982) υποστηρίζει πως το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι ένα πολυδιάστατο φαινόμενο το οποίο απαρτίζεται από τρεις κύριες διαστάσεις οι οποίες ταυτόχρονα αντιπροσωπεύουν και τις τρεις κύριες κατηγορίες συμπτωμάτων του συνδρόμου. Αυτές οι διαστάσεις είναι: (α) η συναισθηματική εξάντληση που εκδηλώνεται με την ψυχική και σωματική εξάντληση του εργαζομένου, ο οποίος δε διαθέτει πλέον την απαιτούμενη ενέργεια για να ανταπεξέλθει στις επαγγελματικές του υποχρεώσεις, (β) η αποπροσωποποίηση που εκδηλώνεται με τη σταδιακή αδιαφορία του εργαζόμενου για τους άλλους και με τη σταδιακή απομάκρυνση και την ανάπτυξη απρόσωπων σχέσεων και (γ) η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, που εκδηλώνεται με τη σταδιακή παραίτηση του εργαζομένου από κάθε προσπάθεια σε επαγγελματικό επίπεδο και σταδιακή βίωση συναισθημάτων απαισιοδοξίας, απογοήτευσης και αρνητικής αυτοαξιολόγησης (Leiter & Maslach, 2005).

Το μοντέλο των Edelwich και Brodsky (1980) υποστηρίζει πως η επαγγελματική εξουθένωση είναι μία σταδιακή διαδικασία η οποία ακολουθεί μία σειρά 4 σταδίων, όπου το πρώτο στάδιο εντοπίζεται στην αρχή της καριέρας του εργαζομένου και το τελευταίο στάδιο αποτελεί την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο αναλυτικά, το πρώτο στάδιο είναι το στάδιο του ενθουσιασμού το οποίο εντοπίζεται στην αρχή της καριέρας κάθε εργαζομένου και χαρακτηρίζεται από ενθουσιασμό, μη ρεαλιστικούς στόχους και προσδοκίες από την εργασία και αφιέρωση αρκετού χρόνου σε επαγγελματικές δραστηριότητες και υποχρεώσεις. Ωστόσο, σύντομα ο εργαζόμενος διαπιστώνει πως οι προσδοκίες του δεν ήταν ρεαλιστικές και έτσι αρχίζει σταδιακά να απογοητεύεται. Στη συνέχεια ακολουθεί το δεύτερο στάδιο, το στάδιο της αμφιβολίας και της αδράνειας κατά το οποίο ο εργαζόμενος συνειδητοποιεί πως η εργασία του δεν καλύπτει τις προσδοκίες και τις ανάγκες του και γι' αυτό το λόγο καταβάλλει μεγαλύτερη προσπάθεια και αφιερώνει

περισσότερο χρόνο στην εργασία του θεωρώντας πως ευθύνεται ο ίδιος για την απογοήτευση που αισθάνεται. Σύντομα όμως ακολουθεί το τρίτο στάδιο της απογοήτευσης και ματαίωσης, όπου ο εργαζόμενος συνειδητοποιεί πως παρά τις δικές του εντατικές προσπάθειες δεν υπάρχει αποτέλεσμα. Έτσι, βιώνει έντονη απογοήτευση και επιθυμεί να απομακρυνθεί από τον εργασιακό του χώρο που ευθύνεται για το στρες που βιώνει. Το τελευταίο στάδιο είναι το στάδιο της απάθειας, όπου ο εργαζόμενος αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα και διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας του, αδιαφορεί για τις ανάγκες των ασθενών ή των πελατών και διατηρεί την εργασία του μόνο για βιοποριστικούς λόγους (Edelwich & Brodsky, 1980).

Το μοντέλο του Cherniss (1980) επίσης θεωρεί πως το Σ.Ε.Ε αποτελεί μια σταδιακή διαδικασία που αποτελείται από 3 στάδια. Το πρώτο στάδιο είναι το στάδιο του εργασιακού στρες που προκαλείται από τη διατάραξη του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος του εργαζομένου, που δημιουργείται όταν οι διαθέσιμοι εργασιακοί πόροι δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν τους προσωπικούς στόχους του εργαζομένου. Το δεύτερο στάδιο είναι το στάδιο της «εξάντλησης», όπου ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται το χώρο εργασίας του ως πηγή στρες και βιώνει συναισθηματική εξάντληση, κόπωση, ανία και έλλειψη ενδιαφέροντος που σταδιακά τον οδηγούν στην απογοήτευση και την παραίτηση. Το τρίτο και τελευταίο στάδιο είναι το στάδιο της αμυντικής κατάληξης, όπου αλλάζει η στάση και η συμπεριφορά του εργαζομένου, εκδηλώνοντας αδιαφορία ή κυνισμό απέναντι στους άλλους.

Τέλος, το μοντέλο της Pines (1993) διευρύνει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε όλους τους επαγγελματικούς κλάδους και όχι μόνο στους εργαζόμενους στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών ή της υγείας, ακόμα και σε διάφορες πτυχές της καθημερινής ζωής, όπως οι οικογενειακές σχέσεις, και θεωρεί πως είναι αποτέλεσμα της μακρόχρονης έκθεσης σε συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες.

Συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και φυσικής δραστηριότητας

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης περιλαμβάνει και επιπτώσεις στη ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων, όπως αναπνευστικά προβλήματα, μυοσκελετικοί πόνοι, παρατεταμένες ή συχνές ασθένειες, γαστρεντερικά προβλήματα και πονοκέφαλοι. Ωστόσο, έχει επισημανθεί από ποικίλους διεθνείς οργανισμούς πως η φυσική δραστηριότητα και μάλιστα η συστηματική σωματική άσκηση βοηθούν στη διατήρηση καλής σωματικής και ψυχικής υγείας του ατόμου. Σε επίπεδο ψυχικής υγείας η φυσική δραστηριότητα βοηθά στην καταπολέμηση του άγχους, του στρες και της κατάθλιψης, ενώ σε σωματικό επίπεδο βοηθά στη διατήρηση της καλής υγείας, καταπολεμά τα μυοσκελετικά προβλήματα και ισχυροποιεί το ανοσοποιητικό σύστημα προλαμβάνοντας ασθένειες (Παπαδημητρίου και συν., 2008). Τα παραπάνω επιτυγχάνονται επειδή η σωματική άσκηση διαλύει με φυσικό τρόπο ορμόνες, γλυκόζη και υγρά που εκλύονται σε καταστάσεις στρες (Παπαδημητρίου και συν., 2008). Ωστόσο, σχετική έρευνα που διεξήχθη στην Ελλάδα από τους Παπαδημητρίου και συν., (2008) με τη συμμετοχή εργαζομένων στον τομέα ψυχικής υγείας βρέθηκαν χαμηλά ποσοστά συσχέτισης μεταξύ σωματικής άσκησης και επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς το ΣΕΕ αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο που δε μπορεί να αντιμετωπιστεί μόνο με τη σωματική άσκηση, αν και η τακτική φυσική δραστηριότητα βρέθηκε πως μπορεί να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος ανακούφισης από το άγχος της καθημερινότητας και το επαγγελματικό στρες. Συνεπώς, η συστηματική σωματική δραστηριότητα μπορεί να δράσει συμπληρωματικά στην καταπολέμηση του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης

Σε παγκόσμιο επίπεδο αυξάνονται ραγδαία τα ποσοστά των ατόμων που αντιμετωπίζουν προβλήματα εξάρτησης. Στην Ελλάδα, σύμφωνα με τα στοιχεία της ετήσιας έκθεσης για την Κατάσταση του Προβλήματος των Ναρκωτικών και των Οιοπνευματωδών (2013), τα τελευταία χρόνια έχουν αυξηθεί κατακόρυφα τα ποσοστά των αλκοολικών και των τοξικομανών και συνακολούθως αυξάνεται και ο

αριθμός των μονάδων απεξάρτησης, που παρέχουν φροντίδα και θεραπεία στα άτομα αυτά (ΕΚΤΕΠΝ, 2011). Ωστόσο, προκειμένου να είναι επιτυχής η θεραπεία που παρέχεται κρίνεται ως ζωτικής σημασίας η ψυχική, συναισθηματική και σωματική υγεία του προσωπικού που εργάζεται στις μονάδες απεξάρτησης. Το προσωπικό που απαρτίζει αυτές τις μονάδες είναι συνήθως ψυχοθεραπευτές, ειδικοί θεραπευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, νοσηλευτικό προσωπικό, παρα-ιατρικό προσωπικό και ιατροί. Δηλαδή, πρόκειται για επαγγέλματα που ανήκουν στους τομείς των κοινωνικών υπηρεσιών και της υγείας, που όπως προαναφέρθηκε, είναι τα πιο ευάλωτα στην έκθεση σε καταστάσεις και συνθήκες υψηλού εργασιακού στρες και κατ'έπекταση στο Σύνδρομο επαγγελματικής Εξουθένωσης (Bride & Kintzle, 2011).

Η ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας έδειξε πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης διατρέχουν εξαιρετικά υψηλό κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης, λόγω της συνεχούς έκθεσης και επαφής με ανθρώπους ψυχολογικά, συναισθηματικά και σωματικά «τραυματισμένους» (Bride & Kintzle, 2011). Μάλιστα, έχει διαπιστωθεί πως σχεδόν πάνω από το 30% των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης εμφανίζουν προδιάθεση για εκδήλωση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Bride & Kintzle, 2011). Οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με πολλαπλές προκλήσεις και στρεσογόνες καταστάσεις, που επηρεάζουν τον ψυχισμό και την επαγγελματική τους αποτελεσματικότητα (Roche et al., 2012). Παράλληλα, οι αυξημένες επαγγελματικές απαιτήσεις, το εργασιακό περιβάλλον και η συνεχής επαφή με τοξικομανείς και αλκοολικούς, αυξάνουν το εργασιακό στρες, το οποίο καθίσταται μια παγιωμένη κατάσταση, αυξάνεται η δυσαρέσκεια και κατά συνέπεια οδηγούνται συχνότερα στην επαγγελματική εξουθένωση (Roche et al., 2012). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης βιώνουν πιο έντονα αισθήματα επαγγελματικής αποτυχίας και ματαίωσης των προσπαθειών τους συγκριτικά με εργαζόμενους σε άλλους κλάδους. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως η ουσιοεξάρτηση αποτελεί ένα χρόνιο πρόβλημα και συνήθως τα ουσιοεξαρτημένα άτομα που έχουν δεχτεί θεραπευτικές παρεμβάσεις συχνά «υποτροπιάζουν» και ξεκινούν ξανά είτε τη χρήση ουσιών είτε την κατανάλωση αλκοόλ (Adlaf, Begin & Sawka, 2005).

Οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης καθημερινά έρχονται αντιμέτωποι με δύσκολες και απαιτητικές καταστάσεις, όπως η αντιμετώπιση των πολύπλοκων προβλημάτων των ασθενών τους, ο φόρτος εργασίας, το βεβαρυσμένο πρόγραμμα, η πολύωρη εργασία, η πίεση που υφίστανται από τους ασθενείς σε ορισμένες περιπτώσεις, η έλλειψη αυτονομίας σε επίπεδο επαγγελματικών δραστηριοτήτων, η περιορισμένη υποστήριξη από το εργασιακό περιβάλλον, ο ανεπαρκής μισθός και η έλλειψη ισοζυγίου μεταξύ προσφοράς και αμοιβής, καθώς και η απουσία αγαστής συνεργασίας με τη διοίκηση της μονάδας (Roche et al., 2012). Συνεπώς, ο κίνδυνος εμφάνισης υψηλού εργασιακού στρες και κατ'επέκταση η εμφάνιση Σ.Ε.Ε, είναι ιδιαίτερος υψηλός, επηρεάζοντας αρνητικά τόσο την εργασία όσο και την προσωπική ευημερία των εργαζομένων .

Οι τοξικομανείς και οι αλκοολικοί αποτελούν μια ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα, που αντιμετωπίζουν προβλήματα όχι μόνο ιατρικής φύσης, αλλά ιδιαίτερος πολύπλοκα και σύνθετα. Κατά συνέπεια χρειάζονται υποστήριξη σε πολλαπλά επίπεδα. Επομένως, κρίνεται απαραίτητο οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης να διαθέτουν κλινικές γνώσεις, γνώσεις συμβουλευτικής και ψυχικής υγείας, γνώσεις συμβουλευτικής και να διαθέτουν γενικά προσόντα ιατρικής και παρα-ιατρικής φύσης, προκειμένου να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις ανάγκες των ασθενών. Ωστόσο, αυτή η ανάγκη – απαίτηση, να ανταποκριθούν σε πολλαπλούς επαγγελματικούς ρόλους μέσα στο πλαίσιο ενός προγράμματος απεξάρτησης, αποτελεί έναν ιδιαίτερος στρεσογόνο παράγοντα. Επιπλέον, η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων εντός του εργασιακού περιβάλλοντος αποτελεί την πιο συχνή και συνηθισμένη αιτία εργασιακού στρες που δύναται σταδιακά να οδηγήσει σε Σ.Ε.Ε (Roche et al., 2012).

Μια άλλη αιτία στην επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης είναι η συνύπαρξη με ασθενείς που είναι άτομα που φέρουν κοινωνικό στίγμα. Δηλαδή, πρόκειται για άτομα ουσιοεξαρτημένα, χαμηλού μορφωτικού επιπέδου, επιρρεπή στην εκδήλωση βίαιων συμπεριφορών, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα ανεργίας και διαβίωσης και συχνά πάσχουν από μολυσματικές μεταδοτικές ασθένειες, όπως ηπατίτιδα ή AIDS. Συνεπώς, οι εργαζόμενοι στις μονάδες απεξάρτησης έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με

σοβαρούς κινδύνους για την υγεία και τη σωματική τους ακεραιότητα, γεγονός που διαταράσσει και δημιουργεί προβλήματα στην προσωπική τους ευημερία (Broome et al., 2008). Επιπροσθέτως, συχνά τα ουσιοεξαρτημένα άτομα εμφανίζουν και διάφορες άλλες διαταραχές, από απλό άγχος μέχρι ψυχικές ασθένειες. Η συνεχής επαφή των εργαζομένων με αυτά τα άτομα έχει έμμεσο αντίκτυπο και επιρροή σε αυτούς, εφόσον εκτίθενται έμμεσα σε «τραυματικές εμπειρίες», με αποτέλεσμα να εμφανίζεται στους εργαζόμενους η αποκαλούμενη «κόπωση συμπόνιας» (compassion fatigue) (Bride & Kintzle, 2011). Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι συχνά να καθίστανται αναποτελεσματικοί στην εργασία τους και αδύναμοι να ανταποκριθούν στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του ρόλου τους, οδηγούμενοι ως εκ τούτου σταδιακά στην εμφάνιση Σ.Ε.Ε (Adlaf et al., 2005).

Η βιβλιογραφική έρευνα που πραγματοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής έδειξε πως δεν έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα έρευνες που μελετούν την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών. Σχετικές έρευνες έχουν διεξαχθεί μόνο στο εξωτερικό, οι οποίες όμως είναι εξαιρετικά ολιγάριθμες και περιορισμένες. Επομένως, σύμφωνα με τις σχετικές έρευνες που στάθηκε εφικτό να εντοπιστούν, η πλειοψηφία των εργαζομένων, πάνω από το 50%, σε μονάδες απεξάρτησης δήλωσε πως γενικά αντλεί επαγγελματική ικανοποίηση από την εργασία τους και είναι ικανοποιημένοι από το μισθό, τα προνόμια και τη συνεργασία με συναδέλφους στο χώρο της δουλειάς, παρά το γεγονός ότι εντοπίστηκαν παράλληλα υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες λόγω φόρτου εργασίας και αδυναμίας εξισορρόπησης επαγγελματικών και οικογενειακών υποχρεώσεων, που θεωρήθηκαν ως οι κυριότεροι παράγοντες που είναι ενδεικτικοί για τάση εμφάνισης Σ.Ε.Ε. (Roche et al., 2012). Στα ίδια αποτελέσματα είχε καταλήξει και η έρευνα των Broome και συν. (2008), σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης βιώνουν υψηλότερη ικανοποίηση συγκριτικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Επιπλέον, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης έρευνας εντοπίστηκαν και οι παράγοντες που θεωρούνται ως οι βασικότεροι και ως αυτοί που επιδρούν καταλυτικά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης και όταν απουσιάζουν ευνοούν την εμφάνιση Σ.Ε.Ε. Οι παράγοντες αυτοί είναι η σχέση των εργαζομένων με τη Διεύθυνση της μονάδας, το γενικότερο οργανωτικό

πλαίσιο και η δομή της μονάδας και το περιβάλλον εργασίας. Μάλιστα, όσο καλύτερη η οργάνωση αυτών των παραγόντων τόσο υψηλότερη η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Επίσης, σχετική έρευνα που είχε διεξαχθεί στην Αυστραλία και διερευνούσε την επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης είχε δείξει πως οι εργαζόμενοι αντλούσαν υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση από την εργασία τους και βίωναν χαμηλά επίπεδα εργασιακού στρες (Duraisingam, Pidd, Roche & O'Connor, 2009).

Σε άλλη έρευνα που είχε διεξαχθεί στον Καναδά βρέθηκε πως το 52% των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης βίωναν υψηλό εργασιακό στρες και αισθάνονταν συναισθηματικά εξουθενωμένοι σε σημείο που αδυνατούσαν να ευχαριστηθούν διάφορες στιγμές της προσωπικής τους ζωής (Ogborne, Braun & Schmidt, 1998). Επιπλέον, στην ίδια έρευνα διαπιστώθηκε πως ένας στους πέντε εργαζόμενους αντιμετώπιζε προβλήματα στην καθημερινότητα και στην προσωπική του ζωή λόγω του επαγγέλματος και θεωρούσαν πως είναι ορατός ο κίνδυνος για εμφάνιση Σ.Ε.Ε. Εξετάζοντας τα ευρήματα άλλης έρευνας που διεξήχθη σχετικά πιο πρόσφατα στον Καναδά, διαπιστώθηκε πως οι εργαζόμενοι βίωναν υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση από την εργασία τους, παράλληλα όμως ιδιαίτερα υψηλά ήταν και τα ποσοστά του εργασιακού στρες (Ogborne & Graves, 2005). Μάλιστα, στο πλαίσιο της ίδιας έρευνας, πραγματοποιήθηκε συσχέτιση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και ηλικίας των συμμετεχόντων και διαπιστώθηκε πως το 30% των συμμετεχόντων άνω των 40 ετών δήλωσε πως επιθυμεί μέσα σε 5 χρόνια να έχει εγκαταλείψει το συγκεκριμένο επάγγελμα. Το ποσοστό αυτό είναι ακόμα μεγαλύτερο, φτάνοντας έως και το 48%, για τους εργαζόμενους σε μονάδες απεξάρτησης που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 25-30, οι οποίοι δηλώνουν δυσαρεστημένοι από το επάγγελμά τους και δηλώνουν την πρόθεση να το εγκαταλείψουν εντός της επόμενης πενταετίας (Ogborne & Graves, 2005). Η πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν την εργασία τους θεωρήθηκε από τους ερευνητές ως προδιάθεση εκδήλωσης του Σ.Ε.Ε., εφόσον συνδυαζόταν και με άλλους παράγοντες όπως συναισθηματική εξάντληση, δυσαρέσκεια λόγω χαμηλής αμοιβής και έλλειψη υποστήριξης από το εργασιακό περιβάλλον (Ogborne & Graves, 2005). Όσον αφορά τη συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης ή αντίστοιχα της επαγγελματικής ικανοποίησης με άλλους δημογραφικούς παράγοντες και μεταβλητές

όπως το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση και το μορφωτικό επίπεδο, δε βρέθηκαν ισχυρές συσχετίσεις. Αντιθέτως, σε διάφορες έρευνες βρέθηκε συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των εργαζομένων και στην επαγγελματική ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, βρέθηκε πως όσα περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας έχουν οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο οργανισμό, τόσο υψηλότερη αναμένεται να είναι η επαγγελματική τους ικανοποίηση (Curtis & Eby, 2010; Gallon, Gabriel & Knudsen, 2003).

III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας, προέκυψε από τη μέθοδο της «βολικής» αναλογικής στρωματοποιημένης δειγματοληψίας, όπου ο πληθυσμός χωρίστηκε σε στρώματα και από αυτά επιλέχθηκε τυχαία το δείγμα (Cohen & Manion, 2000). Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας επιλέχθηκαν ως δείγμα 100 εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών και αλκοολικών που βρίσκονται εντός Αττικής, καθώς η πρόσβαση σε αυτό κρίθηκε ως εύκολη. Σε αυτό το σημείο επισημαίνεται πως υπερτερούν αριθμητικά οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών έναντι των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών, λόγω της αριθμητικής υπεροχής των πρώτων μονάδων.

Το 61% (N=61) των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες και το 39% (N=39) άνδρες. Η ηλικία των 100 συνολικά συμμετεχόντων κυμαινόταν από 24-58 ετών, με την πλειοψηφία των συμμετεχόντων (N= 43) να ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 40-50. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, η πλειονότητα ήταν έγγαμοι με παιδιά και η συντριπτική πλειοψηφία αυτών εργαζόταν σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών.

Τα όργανα μέτρησης

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης το (ESI) Employee Satisfaction Inventory (Koustelios, 1991; Koustelios & Bagiatis, 1996). Περιλαμβάνει 24 προτάσεις τα οποία μετρούν έξι διαστάσεις της ικανοποίησης από την εργασία: «η φύση της εργασίας» (4 προτάσεις: π.χ. η δουλειά μου αξίζει τον κόπο), «ο μισθός», (4 προτάσεις: π.χ. πληρώνομαι για όσο αξίζω), «προαγωγή» (3 προτάσεις: π.χ. καλές ευκαιρίες προαγωγής), «άμεσο προϊστάμενο» (4 προτάσεις: π.χ. ο προϊστάμενος μου

με υποστηρίζει), «εργασιακές συνθήκες» (5 προτάσεις: π.χ. οι εργασιακές συνθήκες είναι οι καλύτερες που είχα ποτέ) και «ο οργανισμός ως ολότητα» (4 προτάσεις: π.χ. ο οργανισμός φροντίζει τους εργαζόμενους του). Οι απαντήσεις δίνονται σε πενταβάθμια κλίμακα Likert: (1) διαφωνώ πολύ έως (5) συμφωνώ πολύ.

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory, MBI- Maslach & Jackson, 1986,) το οποίο βασίζεται στην άποψη πως η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να προκληθεί από 3 παράγοντες: (α) συναισθηματικής εξουθένωσης, (β) αποπροσωποποίησης, (γ) μειωμένης επίτευξης (Maslach & Jackson, 1986) . Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις που μετρούν τους τρεις παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης, τη συναισθηματική εξάντληση (9 προτάσεις), την αποπροσωποποίηση (5 προτάσεις), και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (8 προτάσεις). Οι απαντήσεις δίνονται από μια επτάβαθμη κλίμακα Likert: ποτέ (0), μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο (1), μία φορά το μήνα ή λιγότερο (2), μερικές φορές το μήνα (3), μία φορά τη βδομάδα (4), μερικές φορές τη βδομάδα (5), κάθε μέρα (6). Υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει όταν έχουμε υψηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και χαμηλές τιμές στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης. Αντίθετα, χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει όταν έχουμε χαμηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και υψηλές τιμές στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης.

Στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν ερωτήσεις καταγραφής δημογραφικών χαρακτηριστικών, όπως το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, η σχέση εργασίας του, τα χρόνια προϋπηρεσίας, καθώς και ερώτηση που αφορά στη φυσική δραστηριότητα των εργαζομένων.

Ο σχεδιασμός της έρευνας

Η παρούσα έρευνα είναι εμπειρική, έχει περιγραφικό χαρακτήρα. Κατά τη διαδικασία της έρευνας, από τις οκτώ διοικητικές ενότητες της Περιφέρειας Αττικής, επιλέχθηκαν κέντρα απεξάρτησης τοξικομανών και αλκοολικών σε Δήμους και

περιοχές που ήταν εύκολα προσβάσιμες από την ερευνήτρια. Στη συνέχεια επιχειρήθηκε τηλεφωνική επικοινωνία της ερευνήτριας με τον υπεύθυνο κάθε κέντρου και αφού προηγήθηκε αναλυτική ενημέρωση σχετικά με το σκοπό και το θέμα της έρευνας, ορίστηκε ραντεβού ώστε να γίνει διανομή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους εργαζόμενους της εκάστοτε μονάδας απεξάρτησης. Η επαφή με τους συμμετέχοντες έγινε προσωπικά και τα ερωτηματολόγια δόθηκαν ιδιοχείρως, συνοδευόμενα από μία ενημερωτική επιστολή, που εξηγούσε τους σκοπούς της έρευνας.

Συνολικά, διανεμήθηκαν 100 ερωτηματολόγια και η ερευνήτρια ήταν παρούσα κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης, δίνοντας οδηγίες και διευκρινήσεις, όπου χρειαζόταν, χωρίς όμως να επηρεάζει ή να συμμετέχει στη διαδικασία συμπλήρωσης, κατά οποιονδήποτε τρόπο. Επιπλέον, ήταν παρούσα για να εξασφαλίσει αφενός πως θα απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις, αφετέρου πως τα ερωτηματολόγια θα τα παραλάβει η ίδια, αποκλείοντας έτσι την πιθανότητα απώλειάς τους.

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων ακολούθησε ο έλεγχος, η απαρίθμηση και η ταξινόμησή τους με κριτήριο τη μονάδα από την οποία είχαν συλλεχθεί. Στη συνέχεια, η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης SPSS δίνοντας έμφαση στην ανάλυση και την ερμηνεία των δεδομένων μέσα από πίνακες και ραβδογράμματα.

Ειδικότερα, μετά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία:

Τα ερωτηματολόγια ελέγχθηκαν αρχικά για τυχόν λάθη ή παραλείψεις στις απαντήσεις που θα ήταν σε θέση να επηρεάσουν την εγκυρότητα του αποτελέσματος της ανάλυσης. Στη συνέχεια, αφού καταγράφηκαν συνολικά τα δεδομένα και οι απαντήσεις, όλα τα στοιχεία εισήχθησαν προς επεξεργασία στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Επιπλέον, πριν την εισαγωγή των δεδομένων στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS καθορίστηκαν οι μεταβλητές καθώς και ο τρόπος μέτρησης για καθεμία από αυτές. Αφού ολοκληρώθηκε η διαδικασία εισαγωγής των δεδομένων υλοποιήθηκε δεύτερος έλεγχος της σωστής εισαγωγής προκειμένου να εξακριβωθούν λάθος εισαγωγές και στη συνέχεια υλοποιήθηκε η εξαγωγή των στατιστικών πινάκων αλλά

και των ιστογραμμάτων για κάθε ερώτηση προς αναγωγή συμπερασμάτων. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν ανάλυση αξιοπιστίας (α Cronbach), περιγραφική στατιστική, ανάλυση συχνοτήτων, και υπολογισμός συσχετίσεων και ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα παράγοντα (one way ANOVA).

Αρχικά πραγματοποιήθηκε η ανάλυση αξιοπιστίας των κλιμάκων των ερευνητικών οργάνων που χρησιμοποιήθηκαν, στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση τόσο των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος όσο και των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου που ελέγχει την επαγγελματική ικανοποίηση (ESI) και την επαγγελματική εξουθένωση (MBI). Ακολούθως, πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων και τέλος πραγματοποιήθηκε υπολογισμός συσχετίσεων, ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα παράγοντα (one way ANOVA) και υπολογισμός συσχετίσεων (t-test) προκειμένου να διαπιστωθούν διαφορές ανάμεσα στις ανεξάρτητες μεταβλητές φύλο, ηλικία, χρόνια προϋπηρεσίας, σωματική άσκηση και επαγγελματική εξουθένωση.

IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ανάλυση αξιοπιστίας (α Cronbach)

Το στατιστικό μέτρο α Cronbach χρησιμοποιήθηκε για να ελεγχθεί η αξιοπιστία των κλιμάκων μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ελέγχοντας την εσωτερική συνοχή και την αξιοπιστία των 24 μεταβλητών (προτάσεων) της κλίμακας της επαγγελματικής ικανοποίησης (ESI) με βάση το συντελεστή α του Cronbach, βρέθηκε πως η υποκλίμακα «φύση εργασίας» είχε εσωτερική συνοχή 0,72, η υποκλίμακα «μισθός» είχε εσωτερική συνοχή 0,68, η υποκλίμακα «προαγωγή» είχε εσωτερική συνοχή 0,69, η υποκλίμακα «προϊστάμενος» είχε εσωτερική συνοχή 0,81, η υποκλίμακα «εργασιακές συνθήκες» είχε εσωτερική συνοχή 0,80 και τέλος η υποκλίμακα «οργανισμός ως ολότητα» είχε εσωτερική συνοχή 0,63 (πίνακας 1).

Ακολούθως, ελέγχθηκε η εσωτερική συνοχή και εγκυρότητα της κλίμακας της επαγγελματικής εξουθένωσης (MBI), ελέγχοντας και τις 22 μεταβλητές (προτάσεις) που διαθέτει. Αναλυτικά, βρέθηκε πως η υποκλίμακα «συναισθηματική εξάντληση» είχε εσωτερική συνοχή 0,76, η υποκλίμακα «αποπροσωποποίηση» είχε εσωτερική συνοχή 0,67 και η υποκλίμακα «έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων» είχε εσωτερική συνοχή 0,65 (πίνακας 2).

Πίνακας 1. Πίνακας αξιοπιστίας Alpha Cronbach της κλίμακας ESI

Υπο-κλίμακες μελέτης	μεταβλητές	Cronbach α
Η φύσης της εργασίας	4	0,72
Ο μισθός	4	0,68
Προαγωγή	3	0.69
Προϊστάμενος	4	0.81
Εργασιακές συνθήκες	5	0.80
Ο οργανισμός	4	0,63

Πίνακας 2. Πίνακας αξιοπιστίας Alpha Cronbach της κλίμακας MBI

Υπο-κλίμακες μελέτης	μεταβλητές	Cronbach α
Συναισθηματική εξάντληση	9	0,76
Αποπροσωποποίηση	5	0,67
Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων	8	0,65

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, παρατηρήθηκε πως οι γυναίκες υπερτερούσαν αριθμητικά έναντι των ανδρών, καθώς το 61% (N=61) των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες και το 39 % άνδρες. Η ηλικία των 100 συμμετεχόντων κυμαινόταν από 24-58 ετών με τα υψηλότερα ποσοστά να συναντώνται στην ηλικιακή ομάδα 40-50 (43% N=43), ενώ τα αμέσως υψηλότερα

ποσοστά εντοπίζονται στην ηλικιακή ομάδα 30-39 (31% N=31). Όσο αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, η πλειονότητα δήλωσε πως είναι έγγαμοι με παιδιά. Συγκεκριμένα, το 65% (N=65) δήλωσε πως είναι έγγαμοι και η πλειονότητα αυτών (53% N=53) διαθέτουν παιδιά. Το 30% (N=30) των συμμετεχόντων δήλωσε πως είναι ελεύθεροι και μόλις το 5% (N=5) δήλωσε άλλη οικογενειακή κατάσταση, όπως διαζευγμένοι ή χηρεία (πίνακας 3).

Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών, υπερερούσαν οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (59% N=59) εκ των οποίων όμως μόλις το 20% (N=20) διέθεταν μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών. Το υπόλοιπο 41% (N=41) ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Τέλος, όσον αφορά τη συστηματική σωματική άσκηση, η πλειονότητα των συμμετεχόντων (63% N=63) δήλωσε πως δεν ασκείται συστηματικά, ενώ μόλις το 37% (N=37) δήλωσε πως ασκείται συστηματικά (Πίνακας 4).

Όσον αφορά το εργασιακό προφίλ των συμμετεχόντων, η συντριπτική πλειοψηφία αυτών εργαζόταν σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών. Συγκεκριμένα, το 62% (N=62) εργαζόταν σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών και το 38% (N=38) σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών. Επιπλέον, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (94% N=94) είχε πλήρη απασχόληση στις μονάδες και μόνο το 28% (N=28) εργαζόταν σε βάρδιες. Τέλος, όσον αφορά τα έτη προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων κυμαίνονταν από 4 μήνες έως 22 χρόνια. Πιο συγκεκριμένα, η πλειονότητα (56% N=56) αυτών είχε προϋπηρεσία από 10 έως 20 έτη, ενώ το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το 25% (N=25) των συμμετεχόντων που είχε προϋπηρεσία από 5 έως 10 έτη. Ενώ, χαμηλά ήσαν τα ποσοστά όσων είχαν προϋπηρεσία 0-5 έτη (12% N=12) και άνω των 20 ετών (7% N=7) (Πίνακας 5).

Πίνακας 3. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N = 100)

Χαρακτηριστικά	απόλυτη τιμή	σχετική τιμή	σύνολο
----------------	--------------	--------------	--------

Φύλο	100	100%	100
Γυναίκες	61	61%	61
Άνδρες	39	39%	39
Ηλικία			
20-30	11	11%	11
31-40	31	31%	31
41-50	43	43%	43
51-55	12	12%	12
Άνω των 55	3	3%	3
Οικογενειακή Κατάσταση			
Ελεύθεροι	30	30%	30
Έγγαμοι	65	65%	65
Διαζευγμένοι	4	4%	4
Χήροι	1	1%	1
Παιδιά			
Ναι	53	53%	53
Όχι	47	47%	47

Πίνακας 4. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N = 100)

Χαρακτηριστικά	απόλυτη τιμή	σχετική τιμή	σύνολο
Επίπεδο Σπουδών			
Δευτεροβάθμια Εκπ.	41	41%	41
Τριτοβάθμια Εκπ.	59	59%	59
Μεταπτυχιακό	20	20%	20
Τακτική Σωματική Άσκηση			
Ναι	37	37%	37
Όχι	63	67%	67

Πίνακας 5. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N = 100)

Χαρακτηριστικά	απόλυτη τιμή	σχετική τιμή	σύνολο
Εργασιακό Πλαίσιο			
Μονάδες αλκοολικών	38	38%	38
Μονάδες Τοξικομανών	62	62%	62
Σχέση Εργασίας			
Πλήρης απασχόληση	94	94%	94
Μερική απασχόληση	6	6%	6
Βάρδιες			
Ναι	28	28%	28
Όχι	72	72%	72
Έτη προϋπηρεσίας			
0-5 έτη	12	12%	12
5-10 έτη	25	25%	25
10-20 έτη	56	56%	56
Άνω των 20 ετών	7	7%	7

Περιγραφική στατιστική ανάλυση

Όσον αφορά τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας, διαπιστώνεται πως οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από το επάγγελμά τους, εφόσον διαπιστώνεται πως στις τρεις υπο-κλίμακες (φύση εργασίας, συνθήκες εργασίας και προϊστάμενος) είναι αυξημένη η επαγγελματική ικανοποίηση, με Μ.Ο.= 4,8 για τη φύση της εργασίας, Μ.Ο.= 4,9 για τις εργασιακές συνθήκες και Μ.Ο.= 4,3 για τον προϊστάμενο. Αντιθέτως, στις άλλες τρεις υπο-

κλίμακες (μισθός, προαγωγή και οργανισμός) παρατηρείται σχετική δυσαρέσκεια των εργαζομένων, ιδίως όσον αφορά το μισθό (Μ.Ο.= 3,2), την προαγωγή (Μ.Ο.= 3,4) και τον οργανισμό ως ολότητα (Μ.Ο.= 3,8) (Πίνακας 6). Πιο αναλυτικά, το δείγμα εμφανίζεται αρκετά ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίες, εφόσον έχει αξιολογηθεί θετικά ο χώρος εργασίας και δεν εκφράστηκαν ιδιαίτεροι φόβοι για την υγεία τους. Επιπλέον, όσον αφορά τις σχέσεις με τον προϊστάμενο δεν εκφράστηκε ιδιαίτερη δυσαρέσκεια από τους συμμετέχοντες, μάλιστα δήλωσαν πως ο προϊστάμενος δείχνει κατανόηση στα προβλήματα και τις ανάγκες τους. Όσον αφορά γενικά τη φύση της εργασίας, το δείγμα φάνηκε αρκετά ικανοποιημένο, εφόσον η πλειοψηφία θεωρεί την εργασία τους ως ιδιαίτερος αξιόλογη, ικανοποιητική και ενδιαφέρουσα. Ωστόσο, η μεγαλύτερη δυσαρέσκεια εκφράστηκε στους τομείς του μισθού (Μ.Ο.= 3,2) και της προαγωγής (Μ.Ο.= 3,4), εφόσον το δείγμα δήλωσε πως ο μισθός δεν είναι ανάλογος των υπηρεσιών που προσφέρουν και δεν επαρκεί για την ικανοποιητική διαβίωσή τους και επιπλέον οι ευκαιρίες για προαγωγή είναι εξαιρετικά περιορισμένες. Τέλος, όσον αφορά την υπηρεσία (Μ.Ο.= 3,8), το δείγμα εμφάνισε σχετική δυσαρέσκεια εφόσον εκφράστηκαν φόβοι για έλλειψη αξιοκρατίας. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί πως η δυσαρέσκεια αυτή ήταν περιορισμένη.

Όσον αφορά τα αποτελέσματα από τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, βάσει των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τη μέτρηση της συναισθηματικής εξουθένωσης (Πίνακας 8) παρατηρείται η ύπαρξη χαμηλών ποσοστών Σ.Ε.Ε στους συμμετέχοντες, εφόσον τα ποσοστά είναι εξαιρετικά χαμηλά και στις 3 υπο-κλίμακες. Από τις τρεις αυτές υπο-κλίμακες το χαμηλότερο ποσοστό απαντάται στην υπο-κλίμακα της απροσωποποίησης (Μ.Ο.= 3,57) και η υψηλότερη εξουθένωση να απαντάται στις υπο-κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης (Μ.Ο.= 21,05) και της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων (Μ.Ο.= 41,9) (Πίνακας 9).

Πίνακας 6. Περιγραφική στατιστική ανάλυση των απαντήσεων στο ESI (N = 100)

Μεταβλητές	σχετικές τιμές (%)				
	1	2	3	4	5
1. Οι συνθήκες εργασίας είναι οι καλύτερες που είχα ποτέ	15%	17%	42%	19%	7%
2. Ο χώρος της εργασίας μου είναι ευχάριστος	12%	11%	23%	45%	9%
3. Οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία μου	25%	23%	34%	11%	7%
4. Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου	27%	35%	10%	21%	7%
5. Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου	28%	43%	12%	9%	8%
6. Πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που προσφέρω	56%	24%	5%	11%	4%
7. Αισθάνομαι ανασφάλεια με τέτοιο μισθό	9%	6%	5%	41%	39%
8. Ίσα-ίσα που μπορώ και επιβιώνω μ' αυτό το μισθό	16%	7%	7%	37%	33%
9. Πληρώνομαι λιγότερο από ότι αξίζω	3%	2%	6%	62%	27%
10. Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή	38%	31%	4%	21%	6%
11. Η πείρα που απέκτησα αυξάνει τις προοπτικές μου για προαγωγή	31%	23%	19%	16%	11%

12	Οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες	8%	3%	12%	51%	26%
13.	Η δουλειά μου είναι αξιόλογη	0%	0%	2%	47%	51%
14.	Η δουλειά μου με ικανοποιεί	7%	2%	13%	32%	46%
15.	Η δουλειά μου είναι μονότονη (ρουτίνα)	28%	42%	21%	5%	4%
16.	Η δουλειά μου είναι βαρετή	41%	43%	7%	5%	4%
17.	Ο προϊστάμενος μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι	17%	12%	23%	37%	11%
18.	Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματά μου	11%	13%	24%	38%	14%
19.	Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής	34%	32%	9%	12%	13%
20.	Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός	37%	29%	8%	16%	10%
21.	Η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της	11%	24%	27%	21%	17%
22.	Είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχω δουλέψει ποτέ	13%	11%	54%	12%	10%
23.	Υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία	8%	7%	29%	34%	22%
24.	Η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους της	6%	14%	26%	31%	23%

Πίνακας 7. Μ.Ο και Τ.Α των 6 υπο-κλιμάκων της κλίμακας ESI (N=100)

Υπο-κλίμακες μελέτης	Μ.Ο	Τ.Α
----------------------	-----	-----

Η φύσης της εργασίας	4,9	1,0
Ο μισθός	3,2	1,2
Προαγωγή	3,4	1,2
Προϊστάμενος	4,3	1,1
Εργασιακές συνθήκες	4,8	1,3
Ο οργανισμός	3,8	1,2

Πίνακας 8. Περιγραφική στατιστική ανάλυση των απαντήσεων στο MBI (N=100)

Μεταβλητές	σχετικές τιμές (%)						
	0	1	2	3	4	5	6
1. Νιώθω συναισθηματικά στραγγισμένος/η από τη δουλειά μου.	11%	17%	29%	22%	9%	7%	5%
2. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	7%	11%	22%	40%	9%	8%	3%
3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	7%	19%	36%	12%	10%	9%	7%
4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι ασθενείς μου	0%	0%	6%	6%	7%	38%	43%
5. Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους ασθενείς μου σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	76%	24%	0%	0%	0%	0%	0%

6. Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	33%	31%	18%	13%	3%	0%	2%
7. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ασθενών μου	5%	5%	6%	8%	9%	34%	33%
8. Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου	77%	13%	10%	0%	0%	0%	0%
9. Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από την δουλειά μου	6%	9%	7%	7%	11%	29%	31%
10. Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά.	56%	23%	21%	0%	0%	0%	0%
11. Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή συναισθηματικά με σκληραίνει	39%	26%	21%	2%	6%	4%	2%
12. Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	0%	7%	9%	12%	21%	24%	27%
13. Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	29%	36%	13%	5%	7%	6%	4%
14. Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	9%	11%	10%	9%	16%	22%	23%
15. Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους ασθενείς μου	55%	37%	2%	2%	1%	3%	0%
16. Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	33%	31%	12%	9%	9%	4%	2%
17. Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ασθενείς μου	0%	0%	0%	4%	21%	34%	41%
18. Αισθάνομαι τονωμένος μετά από μια καλή	0%	4%	5%	5%	11%	32%	42%

συνεργασία με τους ασθενείς μου	%							
19. Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα στη δουλειά αυτή.	2%	0%	7%	11%	7%	31%	42%	
20. Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου.	81%	15%	4%	0%	0%	0%	0%	
21. Στη δουλειά μου χειρίζομαι συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	0%	3%	0%	9%	12%	39%	37%	
22. Αισθάνομαι ότι οι ασθενείς μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους.	51%	39%	10%	0%	0%	0%	0%	

Πίνακας 9. Μ.Ο και Τ.Α των 3 υπο-κλιμάκων της κλίμακας MBI (N=100)

Υπο-κλίμακες μελέτης	Μ.Ο	Τ.Α
Συναισθηματική εξάντληση	21,05	5,4
Αποπροσωποποίηση	3,57	2,1
Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων	41,90	5,3

Συσχετίσεις ανεξάρτητων μεταβλητών με επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση – Σύγκριση και διαφορές Μέσων Όρων

Από τα αποτελέσματα της έρευνας και την ανάλυση t-test με $p < .05$ δεν προέκυψαν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία των συμμετεχόντων και την επαγγελματική ικανοποίηση. Επίσης, δε διαπιστώθηκε σύνδεση της απουσίας συστηματικής σωματικής άσκησης και της εμφάνισης Σ.Ε.Ε. Ωστόσο, με ανάλυση ANOVA διαπιστώθηκε διαφορά ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των εργαζομένων και στην εντονότερη δυσαρέσκεια που εμφανίζεται

από τη φύση της εργασίας, καθώς τα αποτελέσματα έδειξαν για τη μεταβλητή «η φύση της εργασίας» $F_{(4,140)} = 4.231, p < .041$. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε πως όσο λιγότερα τα χρόνια προϋπηρεσίας τόσο πιο πιθανό οι εργαζόμενοι να είναι δυσαρεστημένοι με το επάγγελμά τους. Επίσης, όπως έδειξαν τα αποτελέσματα για τη μεταβλητή «προαγωγή» $F_{(4,140)} = 4.021, p < .041$. και «συναισθηματική εξάντληση» $F_{(4,140)} = 4,441, p < .291$. υπάρχουν σημαντικές διαφορές αναλόγως με τα έτη προϋπηρεσίας, με τους εργαζόμενους που έχουν πάνω από 10 έτη προϋπηρεσία να αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση από το επάγγελμά τους. Τέλος, δεν διαπιστώθηκε σχέση μεταξύ απουσίας σωματικής άσκησης και υψηλότερης επαγγελματικής εξουθένωσης, συσχετίζοντας με t-test τους μέσους όρους όσων δήλωσαν πως ασκούνται συστηματικά και όσων δήλωσαν πως δεν ασκούνται.

Πίνακας 10. t-test μεταξύ των δύο φύλων

Υπο-κλίμακες Μελέτης	T	P
Η φύση της εργασίας	-.746	.458
Ο μισθός	-.393	.695
Η προαγωγή	.215	.819
Ο προϊστάμενος	-.1.089	.284
Οι εργασιακές συνθήκες	.216	.820
Ο οργανισμός ως ολότητα	-.1.069	.264
Συναισθηματική Εξάντληση	.219	.823
Αποπροσωποποίηση	.218	.822
Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων	-.403	.682

Πίνακας 11 - ANOVA ηλικιακών κατηγοριών

Υπο-κλίμακες Μελέτης	F	P
Η φύση της εργασίας	.229	.354
Ο μισθός	.031	.056
Η προαγωγή	.087	.092
Ο προϊστάμενος	.721	.837
Οι εργασιακές συνθήκες	.235	.541
Ο οργανισμός ως ολότητα	.125	.342
Συναισθηματική Εξάντληση	.267	.291
Αποπροσωποποίηση	.321	.353
Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων	.237	.337

Πίνακας 12. ANOVA ετών προϋπηρεσίας

Υπο-κλίμακες Μελέτης	F	P
----------------------	---	---

Η φύση της εργασίας	4.231	.041
Ο μισθός	.032	.049
Η προαγωγή	4.021	.041
Ο προϊστάμενος	.261	.927
Οι εργασιακές συνθήκες	.367	.521
Ο οργανισμός ως ολότητα	.390	.456
Συναισθηματική Εξάντληση	4.441	.044
Αποπροσωποποίηση	.226	.533
Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων	.325	.339

Πίνακας 13. t-test συμμετεχόντων που ασκούνται συστηματικά και όσων δεν ασκούνται

Υπο-κλίμακες Μελέτης	t	P
Συναισθηματική Εξάντληση	.217	.823
Αποπροσωποποίηση	.216	.822
Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων	-.403	.682

$t=.049, p < .05$

V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνήσει την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών και τοξικομανών με τη συμμετοχή ενός δείγματος 100 εργαζομένων. Επιπλέον, σκοπός της έρευνας ήταν και η περαιτέρω διερεύνηση της συσχέτισης της επαγγελματικής ικανοποίησης ή/και αντίστοιχα της επαγγελματικής εξουθένωσης με το φύλο την ηλικία και τα έτη προϋπηρεσίας των εργαζομένων, καθώς επίσης και η διερεύνηση της συσχέτισης της απουσίας συστηματικής σωματικής άσκησης με την εμφάνιση του Σ.Ε.Ε.

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, με τη χρήση των κλιμάκων ESI (Koustelios & Bagiatis, 1996) και MBI (Maslach & Jackson, 1986), έδειξαν πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης βιώνουν υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ παρατηρούνται εξαιρετικά χαμηλά επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, ανεξάρτητες μεταβλητές όπως το φύλο και η ηλικία δεν προέκυψε από την έρευνα πως δύνανται να επηρεάσουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Ωστόσο, προέκυψε πως τα χρόνια προϋπηρεσίας των εργαζομένων διαδραματίζουν ρόλο στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης, εφόσον όσοι εργαζόμενοι είχαν προϋπηρεσία άνω των 10 ετών εμφάνιζαν υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση συγκριτικά με τους υπόλοιπους εργαζομένους που είχαν προϋπηρεσία κάτω των 10 ετών. Τέλος, συσχέτιση ανάμεσα στην απουσία συστηματικής σωματικής άσκησης και εμφάνισης συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης δε διαπιστώθηκε.

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, σε αυτά συγκαταλέγονται προσωπικά στοιχεία όπως το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών και η σωματική άσκηση. Επίσης, περιλαμβάνονται

και στοιχεία σχετικά με το εργασιακό προφίλ των συμμετεχόντων, όπως το εργασιακό πλαίσιο, η σχέση εργασίας, η εργασία σε βάρδιες και τα έτη προϋπηρεσίας.

Πιο αναλυτικά, όσον αφορά το φύλο παρατηρήθηκε πως οι γυναίκες υπερτερούσαν αριθμητικά έναντι των ανδρών, καθώς το 61% των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες και το 39% άνδρες. Η ηλικία των συμμετεχόντων κυμαινόταν από 24-58 ετών με τα υψηλότερα ποσοστά να συναντώνται στην ηλικιακή ομάδα 40-50, ενώ τα αμέσως υψηλότερα ποσοστά εντοπίζονται στην ηλικιακή ομάδα 30-39. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, η πλειονότητα δήλωσε πως είναι έγγαμοι με παιδιά. Συγκεκριμένα, το 65% δήλωσε πως είναι έγγαμοι και η πλειονότητα αυτών διαθέτουν παιδιά. Το 30% των συμμετεχόντων δήλωσε πως είναι ελεύθεροι. Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών, υπερτερούσαν οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης εκ των οποίων όμως μόλις το 20% διέθεταν μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών. Το υπόλοιπο 41% ήταν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Τέλος, όσον αφορά τη συστηματική σωματική άσκηση, η πλειονότητα των συμμετεχόντων δήλωσε πως δεν ασκείται συστηματικά, ενώ μόλις το 37% δήλωσε πως ασκείται συστηματικά.

Όσον αφορά το εργασιακό προφίλ των συμμετεχόντων, η συντριπτική πλειοψηφία αυτών εργάζεται σε μονάδες τοξικομανών. Συγκεκριμένα, το 62% εργάζεται σε μονάδες απεξάρτησης τοξικομανών και το 38% σε μονάδες απεξάρτησης αλκοολικών. Η διαφορά αυτή ήταν αναμενόμενη, λόγω της αριθμητικής υπεροχής των μονάδων απεξάρτησης τοξικομανών έναντι των μονάδων απεξάρτησης αλκοολικών. Επιπλέον, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος είχε πλήρη απασχόληση στις μονάδες και μόνο το 28% του δείγματος εργαζόταν σε βάρδιες. Τέλος, όσον αφορά τα έτη προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων κυμαίνονταν από 4 μήνες έως 22 χρόνια. Πιο συγκεκριμένα, η πλειονότητα αυτών είχε προϋπηρεσία από 10 έως 20 έτη, ενώ το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το 25% των συμμετεχόντων που είχε προϋπηρεσία από 5 έως 10 έτη. Χαμηλά ήταν τα ποσοστά όσων είχαν προϋπηρεσία 0-5 έτη (12%) και άνω των 20 ετών (7%).

Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση

Ακολούθως, από την περιγραφική στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στις απαντήσεις των συμμετεχόντων, διαπιστώθηκε πως οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από το επάγγελμά τους, εφόσον σε τρεις υπο-κλίμακες: φύση εργασίας, συνθήκες εργασίας και προϊστάμενος, διαπιστώθηκε αυξημένη επαγγελματική ικανοποίηση της πλειονότητας του δείγματος με αντίστοιχους M.O.= 4,8 για τη φύση της εργασίας, M.O.= 4,9 για τις εργασιακές συνθήκες και M.O.= 4,3 για τον προϊστάμενο. Στις άλλες τρεις υπο-κλίμακες: μισθός, προαγωγή και οργανισμός, βρέθηκαν χαμηλότεροι M.O., με πιο χαμηλούς για τις υπο-κλίμακες το υ μισθού (M.O.= 3,2), της προαγωγής (M.O.= 3,4) και το υ οργανισμού ως ολότητα (M.O.= 3,8). Συνεπώς, παρατηρήθηκε χαμηλότερη ικανοποίηση συγκριτικά (με τις άλλες τρεις υπο-κλίμακες), όσον αφορά το μισθό, τις ευκαιρίες της επαγγελματικής ανέλιξης και τον οργανισμό ως ολότητα. Πιο αναλυτικά, οι εργαζόμενοι εμφανίστηκαν αρκετά ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας, εφόσον αξιολόγησαν θετικά το χώρο εργασίας και δεν εκφράστηκαν ιδιαίτεροι φόβοι για την υγεία τους. Επιπλέον όσον αφορά τις σχέσεις με τον προϊστάμενο εκφράστηκε ικανοποίηση από τους συμμετέχοντες, καθώς δήλωσαν πως ο προϊστάμενος δείχνει κατανόηση στα προβλήματα και τις ανάγκες τους. Όσον αφορά γενικά τη φύση της εργασίας, το δείγμα φάνηκε αρκετά ικανοποιημένο, εφόσον η πλειοψηφία θεωρεί την εργασία τους ως ιδιαίτερος αξιόλογη, ικανοποιητική και ενδιαφέρουσα. Κατά συνέπεια, παρατηρείται θετική ανταπόκριση των εργαζομένων απέναντι στο επάγγελμά τους, εφόσον βρέθηκε πως έχουν εκπληρωθεί οι επαγγελματικές τους αξίες (Sempane, Rieger & Roodi, 2002). Παράλληλα, το γεγονός πως οι συνθήκες εργασίας συγκεντρώνουν τον υψηλότερο μέσο όρο και μετά ακολουθούν η φύση της εργασίας και η σχέση με τον προϊστάμενο, που αποτελούν – σύμφωνα με τον Καντά (1998) – καταλυτικούς παράγοντες στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης, μπορεί να υποστηριχθεί – βάσει των ευρημάτων της έρευνας – η ύπαρξη επαγγελματικής ικανοποίησης. Ωστόσο, δεν παρατηρείται υψηλή ικανοποίηση, καθώς παρατηρήθηκαν χαμηλότεροι M.O στις υπο-κλίμακες του μισθού και της προαγωγής, εφόσον το δείγμα σε ορισμένες περιπτώσεις δήλωσε πως ο μισθός δεν είναι ανάλογος των υπηρεσιών που προσφέρουν και δεν επαρκεί για την ικανοποιητική διαβίωση

τους και επιπλέον, οι ευκαιρίες για προαγωγή είναι περιορισμένες. Επίσης, όσον αφορά την υπηρεσία (M.O.= 3,8), οι εργαζόμενοι σε ορισμένες περιπτώσεις εξέφρασαν φόβους για έλλειψη αξιοκρατίας. Κατά συνέπεια, μπορεί να υποστηριχθεί γενικά πως οι συμμετέχοντες είναι ικανοποιημένοι από το επάγγελμά τους, αλλά η ικανοποίησή τους δεν είναι εξαιρετικά υψηλή εφόσον οι μη αναμενόμενες απολαβές και το στρες που προκαλεί η έλλειψη αξιοκρατίας μέσα στον οργανισμό είναι για τους εργαζόμενους πηγές στρες (Adams, 1965; Koustelios et al., 2004).

Επίσης, τα συγκεκριμένα ευρήματα συνάδουν με ευρήματα άλλων σχετικών ερευνών. Πιο αναλυτικά, στην έρευνα των Broome και συν. (2008), είχε βρεθεί πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης βιώνουν υψηλότερη ικανοποίηση συγκριτικά με την επαγγελματική εξουθένωση, αν και συνήθως εμφανίζουν συμπτώματα εργασιακού στρες με κυριότερες αιτίες είτε τη σχέση με συναδέλφους και τη διεύθυνση είτε το μισθό, όπου παρατηρείται διατάραξη του ισοζυγίου μεταξύ παροχών και αμοιβής των εργαζομένων (Adlaf et al., 2005).

Στη συνέχεια, βάσει των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τη μέτρηση της συναισθηματικής εξουθένωσης δεν παρατηρήθηκε ύπαρξη Σ.Ε.Ε στους συμμετέχοντες, εφόσον τα ποσοστά ήταν εξαιρετικά χαμηλά και στις 3 υπο-κλίμακες. Ωστόσο, παρατηρήθηκε η ύπαρξη εργασιακού στρες σε διάφορες μεταβλητές, εφόσον αρκετοί ήταν εκείνοι οι συμμετέχοντες που δήλωσαν πως αισθάνονται εξάντληση μετά το τέλος της εργάσιμης ημέρας (M.O.= 21,05). Ωστόσο, αποπροσωποποίηση (M.O.= 3,57) δεν παρατηρήθηκε, όπως επίσης ούτε έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (M.O.= 41,9). Κατά συνέπεια, εφόσον δεν διαπιστώνεται έλλειψη επικοινωνίας στις συνεργασίες τους ή βίωση στρεσογόνων καταστάσεων, πέρα της εξάντλησης που βιώνουν, δεν διαπιστώνεται επαγγελματική δυσαρέσκεια και ΣΕΕ (Ozyurt et al., 2006). Επίσης, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας συνάδουν με τα ευρήματα άλλων ερευνών που υποστηρίζουν πως παρά το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης έρχονται αντιμέτωποι με στρεσογόνες καταστάσεις και βιώνουν δυσαρέσκεια και εργασιακό στρες που κατά περιπτώσεις είναι έντονο, ωστόσο παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης (Roche et al., 2012).

Τέλος, από τα αποτελέσματα της έρευνας και την ανάλυση t-test με $p < .05$ δεν προέκυψαν ισχυρές συσχετίσεις ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία των συμμετεχόντων και την εμφάνιση Σ.Ε.Ε ή την επαγγελματική ικανοποίηση, όπως άλλωστε είχε παρατηρηθεί και στην έρευνα των Ogborne και Graves (2005). Κατά συνέπεια, δεν επιβεβαιώνεται και η άποψη του Κάντα (1998) πως οι γυναίκες βιώνουν υψηλότερο εργασιακό στρες και κατά συνέπεια είναι πιο πιθανό να εμφανίσουν ΣΕΕ. Επίσης, δεν διαπιστώθηκε σύνδεση της απουσίας συστηματικής σωματικής άσκησης και της εμφάνισης Σ.Ε.Ε, όπως αντίστοιχα είχε παρατηρηθεί και στην έρευνα των Παπαδημητρίου και συνεργατών (2008). Ωστόσο, μέσα από την ανάλυση ANOVA διαπιστώθηκε διαφορά ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των εργαζομένων και στην εντονότερη δυσαρέσκεια που πιθανόν να εμφανίζεται από το επάγγελμα, καθώς τα αποτελέσματα έδειξαν για τη μεταβλητή «η φύση της εργασίας» $F_{(4,140)} = 4.231, p < .041$. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε πως όσο λιγότερα τα χρόνια προϋπηρεσίας τόσο πιο πιθανό οι εργαζόμενοι να είναι δυσαρεστημένοι με το επάγγελμά τους. Επίσης, όπως έδειξαν τα αποτελέσματα για τη μεταβλητή «προαγωγή» $F_{(4,140)} = 4.021, p < .041$. και «συναισθηματική εξάντληση» $F_{(4,140)} = 4.441, p < .291$., υπάρχουν σημαντικές διαφορές αναλόγως με τα έτη προϋπηρεσίας, με τους εργαζόμενους που έχουν πάνω από 10 έτη προϋπηρεσία να αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση από το επάγγελμά τους. Επομένως, τα χρόνια προϋπηρεσίας αποτελούν έναν εξωγενή παράγοντα που μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική ικανοποίηση (Nguyen, Taylor & Bradley, 2003). Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε πως όσο λιγότερα τα χρόνια προϋπηρεσίας τόσο πιο πιθανό οι εργαζόμενοι να είναι δυσαρεστημένοι με το επάγγελμά τους, όπως είχε παρατηρηθεί και στις έρευνες των Curtis και Eby (2010) και Gallon και συν. (2003).

VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοψίζοντας τα ευρήματα της έρευνας, διαπιστώνεται πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες αποτοξίνωσης αλκοολικών και τοξικομανών βιώνουν επαγγελματική ικανοποίηση ιδίως όσον αφορά τις συνθήκες και τη φύση της εργασίας, αλλά και τις σχέσεις με τον προϊστάμενο. Χαμηλότερα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων διαπιστώθηκαν για το μισθό, τις ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης και τον οργανισμό ως όλον. Επίσης, παρατηρήθηκε πως οι εργαζόμενοι δεν βίωναν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, εφόσον ήταν ιδιαίτερος χαμηλά τα ποσοστά στις υπο-κλίμακες απροσωποποίηση και έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Ωστόσο μόνο επισημάνθηκε από αρκετούς συμμετέχοντες το συναίσθημα εξάντλησης στο τέλος της ημέρας που αποτελεί έναν στρεσογόνο παράγοντα. Επίσης, μεταβλητές όπως το φύλο και η ηλικία δεν βρέθηκε πως επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Αντιθέτως, τα έτη προϋπηρεσίας φαίνεται πως αποτελούν σημαντικό παράγοντα εφόσον όσο περισσότερα τα χρόνια προϋπηρεσίας τόσο υψηλότερη η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

Πιο αναλυτικά, ελέγχοντας τις μηδενικές ερευνητικές υποθέσεις που είχαν τεθεί κατά την έναρξη της έρευνας διαπιστώνεται πως:

- α) Επιβεβαιώθηκε πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης βιώνουν επαγγελματική ικανοποίηση, και μάλιστα ιδιαίτερος υψηλά ποσοστά όσον αφορά τις συνθήκες και τη φύση της εργασίας καθώς και τις σχέσεις με τον προϊστάμενο.
- β) Επιβεβαιώθηκε πως οι εργαζόμενοι σε μονάδες απεξάρτησης δε βιώνουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.
- γ) Επιβεβαιώθηκε πως δεν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης με το φύλο και την ηλικία, ωστόσο δεν επιβεβαιώθηκε πως δεν

υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τα χρόνια προϋπηρεσίας.

δ) Επιβεβαιώθηκε πως δεν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας, εφόσον όσοι συμμετέχοντες είχαν κάτω από 10 χρόνια προϋπηρεσία δήλωσαν υψηλότερη δυσαρέσκεια από το επάγγελμά τους, αλλά όχι εξουθένωση.

ε) Επιβεβαιώθηκε πως δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και χαμηλού επιπέδου συστηματικής άσκησης.

Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή

Τα ευρήματα που προέκυψαν από την παρούσα έρευνα μπο ρύν να αξιοποιηθούν ώστε να επιτευχθεί:

α) Δραστηριοποίηση της πολιτείας για τη δημιουργία περισσότερων μονάδων ανεξάρτησης αλκοολικών, καθώς μέσα από την έρευνα διαπιστώθηκε πως αριθμητικά είναι ελάχιστες.

β) Εξυγίανση της οργάνωσης και της δομής των μονάδων ανεξάρτησης, ώστε οι εργαζόμενοι να μην αισθάνονται πως επικρατεί έλλειψη αξιοκρατίας.

γ) Περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή και επαγγελματική ανέλιξη στις μονάδες ανεξάρτησης, καθώς μέσα από την έρευνα διαπιστώθηκε βάσει των δηλώσεων των συμμετεχόντων πως αυτές οι ευκαιρίες είναι περιορισμένες.

δ) Υψηλότερες απολαβές των εργαζομένων σε μονάδες ανεξάρτησης, εφόσον βάσει της έρευνας διαπιστώθηκε πως πρόκειται για ένα ιδιαίτερος δύσκολο, πολύπλοκο και απαιτητικό επάγγελμα, όπου όμως – όπως δήλωσαν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι - οι απολαβές τους δεν είναι αντίστοιχες της προσφοράς τους.

Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Για μελλοντικές έρευνες στο ίδιο θέμα, προτείνεται:

- α) Αντίστοιχη έρευνα και σε άλλους νομούς της επικράτειας, ώστε να υπάρξει δυνατότητα σύγκρισης των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν.
- β) Διεξαγωγή αντίστοιχης έρευνας, αλλά χρησιμοποιώντας ποιοτικές μεθόδους έρευνας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Adlaf, E.M., Begin, P. & Sawka, E. (2005). *Canadian Addiction Survey (CAS): A national survey of Canadians' use of alcohol and other drugs: Prevalence of use and related harms: Detailed report*. Ottawa: Canadian Centre on Substance Abuse.
- Alexander, M. & Hegarty, J. (2000). Measuring staff burnout in a community home. *British Journal of Developmental disabilities*, 45, 51-62.
- Αντωνίου, Α. Σ. & Ξένου, Μ. (2008). Επιδράσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στα επίπεδα γενικής υγείας των εργαζομένων και τις στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, στο *BURNOUT – Σύνδρομο Επαγγελματικής εξουθένωσης, Ερευνητικές Προσεγγίσεις* (Επιμ. Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου). Θεσ/νίκη: University Studio Press.
- Αργυράκης, Π., Κουστέλιος, Α., Διγγελίδης, Ν. & Χρόνη Σ. (2005). Σύγκρουση ρόλων, ασάφεια ρόλων και επαγγελματική ικανοποίηση εργαζομένων στον οργανισμό «ΑΘΗΝΑ 2004». *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής (Ηλεκτρονικό Περιοδικό)*, 2(1), 15-26.
- Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. L. & Abraham, L. M. (1989). Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*, 74, 187–192.
- Baron, R.A. (1986). *Behavior in organizations*. Newton, M.A: Allyn & Bacon.

- Beehr, T.A., King, L.A. & King, D.W. (1990). Social support and occupational stress: talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 61–81.
- Bird, M., Hammersley, M., Gomm, R. & Wood, P. (1999). *Εκπαιδευτική έρευνα στην πράξη. Εγχειρίδιο Μελέτης*. Πάτρα: Ε.Α.Π.
- Broome, K., Knight, D., Edwards, J. & Flynn, P. (2009). Leadership, burnout and job satisfaction in outpatient drug – free treatment programs. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 37, 160-170.
- Burisch, M. A. (2002). Longitudinal study of burnout: the relative importance of dispositions and experiences. *Work Stress*, 16, 1–17.
- Cohen, L. & Manion, L. (2000). *Research methods in education*. London:Routledge.
- Ducharme, L.J., Knudson, H.K. & Roman, P.M. (2008). Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 35(4), 387-395.
- Duraisingam, V., Pidd, K., Roche, A. M. & O'Connor, J. (2006). *Satisfaction, stress and retention among alcohol & other drug workers in Australia*. Adelaide: National Centre for Education and Training on Addiction (NCETA), Flinders University.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 154-64.

- Gallon, S. L., Gabriel, R. M. & Knudsen, J. R. W. (2003). The toughest job you'll ever love: A Pacific Northwest treatment workforce survey. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 24, 183-196.
- Horwitz, M. F., Heng, T.C. & Quazi, A.H. (2003). Finders, Keepers? Attracting, motivating and retaining knowledge workers. *Human Resource Management Journal*, 13 (4), 23-44.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Kantas, A. & Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach burnout inventory. *Work and Stress*, 11(1), 94-100.
- Knudsen, H.K., Ducharme, L.J. & Roman, P.M. (2006). Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31, 173–180.
- Knudsen, H.K., Ducharme, L.J. & Roman, P.M. (2008). Clinical supervision, emotional exhaustion and turnover intention: A study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trial Network of the National Institute on Drug Abuse. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 35, 387–395.
- Knudsen, H.K., Ducharme, L.J. & Roman, P.M. (2009). Turnover intention and emotional exhaustion “at the top”: Adapting the job demands–resources model to leaders of addiction treatment organizations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 84–95.

- Kosteas, V. D. (2009). Job satisfaction and promotions. *Social Science Research Network*, 1-2
- Koustelios, A. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *The International Journal of Educational Management*, 15, 354-8.
- Koustelios, A. (2001). Burnout among greek sport centre employees. *Sport Management Review*, 4(2), 161-163.
- Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001). Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία*, 8(1), 30-39.
- 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, 131-136.
- 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(2), 131-136.
- Koustelios, A. & 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.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction*. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally: Chicago.

- Lloyd, C. & King R. A. (2004). Survey of burnout among Australian mental health occupational therapists and social workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39, 752-757.
- Marshall, L. & Barnett, C. (1993). Variations in job strain across nursing and social work specialities. *Journal of Community and Applied Psychology*, 3, 261-271.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Hillsdale, N.J: Prentice – Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-115.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual research edition*. Palo Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach C., Jackson S. E. & Leiter M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual 3rd ed*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Melamed, S. (2009). Burnout and risk of regional musculoskeletal pain-a prospective study of apparently healthy employed adults. *Stress and Health*, 25, 313-321.
- Nguyen, A. N., Taylor, J. & Bradley, S. (2003). Relative pay and job satisfaction: some new evidence. Ημερομηνία Ανάκτησης: 20/7/2013. <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/1382>.

- Ogborne, A.C. & Graves, G. (2005). *Optimizing Canada's addiction treatment workforce: Results of a national survey of service providers*. Ottawa, ON: Canadian Centre on Substance Abuse.
- Ogresta, J., Rusac, S. & Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49 (3), 364-374.
- Oyefeso, A., Clancy, C. & Farmer, R. (2008). Prevalence and associated factors in burnout and psychological morbidity among substance misuse professionals. *Health Services Research*, 8.
- Ozyurt, A., Hayran, O. & Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Quarterly Journal of Medicine*, 99 (3), 161-169.
- Παπαδημητρίου, Χ. (2008). *Επαγγελματική εξουθένωση και φυσική δραστηριότητα εργαζομένων στην ψυχική υγεία*. Αδημοσίευτη Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και Δημοκriteίου Πανεπιστημίου. Κομοτηνή, Ελλάδα.
- Παπαδημητρίου, Χ., Κουστέλιος, Α., Κρητικός, Α. & Πολλάτου, Ε. (2008). Επαγγελματική εξουθένωση και φυσική δραστηριότητα εργαζομένων στον τομέα της ψυχικής υγείας. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 5(1), 17-28.
- Παππά, Ε.Α., Αναγνωστόπουλος, Φ. & Νιάκας, Δ. (2008). Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(1), 94-101.

- Papastylianou, A., Kaila, M. & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. *Social Psychology Education*, 12, 295–314.
- Παπαστυλιανού, Α. & Πολυχρονόπουλος, Μ. (2007). Επαγγελματική εξουθένωση, κατάθλιψη, ασάφεια και σύγκρουση ρόλων στους εκπαιδευτικούς πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Ψυχολογία*, 14, 367-391.
- Roche, A.M. & Pidd, K. (2010). *Alcohol & other drugs workforce development issues and imperatives: Setting the scene*. Adelaide: National Centre for Education and Training on Addiction (NCETA), Flinders University.
- Roche, A.M., Duraisingam, V., Wang, P. & Tovell, A. (2008). *Alcohol and other drugs, mental health and comorbidity: A training review*. Adelaide, South Australia: National Centre for Education & Training on Addiction, Flinders University.
- Roche, A.M., O'Neill, M. & Wolinski, K. (2004). Alcohol and other drug specialist treatment services and their managers: Findings from a national survey. *Australia and New Zealand Journal of Public Health*, 28, 252–258.
- Roche, A.M., Todd, C. & O'Connor, J. (2007). Clinical supervision in the alcohol and other drugs field: An imperative or an option? *Drug and Alcohol Review*, 26, 113-121.
- Roche, A., Duraisingam, V., Trifonoff, A. & Tovell, A., (2012). The health and well being of indigenous drug and alcohol workers: Results from a national Australian Survey. *Journal of Substance Abuse Treatments*, 44 (2), 87-97.

- Saari, L. & Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Sempane, M., Rieger, H. & Roodi, G. (2002). Job satisfaction in relation to organizational culture. *Journal of Industrial Psychology*, 28 (2), 23-30.
- 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. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Francis & Taylor.
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 263 -270.
- Tsigilis, N., Zachopoulou, E. & Grammatikopoulos, V. (2006). Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Review*, 1(8), 256-261.
- Wagar, T. H. (1998). Determinants of human resource management practices in small firms: some evidence from Atlantic Canada. *Journal of Small Business Management*, 5, 13-23.
- Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στο παρακάτω ερωτηματολόγιο υπάρχουν κάποιες προτάσεις, οι οποίες αφορούν την εργασία σας.

Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή το παρακάτω ερωτηματολόγιο και απαντήστε με τη μεγαλύτερη δυνατή **ειλικρίνεια**, τοποθετώντας ένα ✓ στην απάντηση που σας εκφράζει.

Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Αυτό που ζητάμε από εσάς είναι η **προσωπική σας άποψη**.

Μην σκέφτεστε πολύ για κάθε πρόταση. Απαντήστε **αυθόρμητα**.

Το ερωτηματολόγιο είναι **ανώνυμο** και οι απαντήσεις σας θα είναι **απόλυτα εμπιστευτικές**.

Παρακαλώ είναι εξαιρετικά σημαντικό να **απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις**

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις που αναφέρονται στο πως μπορεί να νιώθει κάποιος στην εργασία του. Παρακαλούμε σημειώστε με ένα (?) κάτω από τον αριθμό εκείνο που αντιστοιχεί στη συχνότητα που σας αντιπροσωπεύει. Η επεξήγηση δίνεται παρακάτω.

ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ:

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

	0	1	2	3	4	5	6
1. Νιώθω συναισθηματικά στραγγισμένος/η από τη δουλειά μου.							
2. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας							
3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου							
4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι ασθενείς μου							
5. Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους ασθενείς μου σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα							
6. Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα							
7. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ασθενών μου							
8. Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου							
9. Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από την δουλειά μου							
10. Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά.							
11. Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή συναισθηματικά με σκληραίνει							
12. Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός							
13. Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου							
14. Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά							

15. Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους ασθενείς μου									
16. Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος									
17. Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ασθενείς μου									
18. Αισθάνομαι τονωμένος μετά από μια καλή συνεργασία με τους ασθενείς μου									
19. Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα στη δουλειά αυτή.									
20. Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου.									
21. Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα									
22. Αισθάνομαι ότι οι ασθενείς μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους.									

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις με τις οποίες θέλουμε να δηλώσετε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε. Παρακαλώ σημειώστε με ένα (?) την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει. Κάθε αριθμός αντιστοιχεί σε άλλη απάντηση. Η επεξήγηση για την αντιστοιχία αυτή δίνεται παρακάτω.

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

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

18. Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματά μου					
19. Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής					
20. Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός					
21. Η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της					
22. Είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχω δουλέψει ποτέ					
23. Υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία					
24. Η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους της					

Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα
2. Ηλικία:
3. Οικογενειακή κατάσταση: Ελεύθερος/η Παντρεμένος/η
Διαζευγμένος/η Χήρος/α
4. έχετε παιδιά; Ναι Όχι
5. Είστε: Απόφοιτος υποχρεωτικής εκπαίδευσης
 Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
 Απόφοιτος ανώτερης εκπαίδευσης (π.χ., ΤΕΙ)
 Απόφοιτος ανώτατης εκπαίδευσης
 Μεταπτυχιακές σπουδές
6. Ειδικότητα:
7. Εργασιακό πλαίσιο : 10 αλκοολικών
 18 αλκοολικών
 18 τοξικομανών
8. Σχέση εργασίας: Πλήρης απασχόληση
 Μερική απασχόληση
9. Δουλεύετε σε βάρδιες: Ναι Όχι

10. Πόσα χρόνια προϋπηρεσίας έχετε σ' αυτή τη δουλειά;

11. Κάνετε σωματική άσκηση συστηματικά; Ναι Όχι

(Συστηματική άσκηση= Περισσότερο από μισή ώρα, τρεις φορές την εβδομάδα).

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ