

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Οργάνωση και Διοίκηση της Εκπαίδευσης»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Συνοχή της ομάδας, συναίσθημα στην εργασία και
επαγγελματική εξουθένωση: Σύγκριση εκπαιδευτικού με τον ιδιωτικό
τομέα

ΤΕΡΖΟΥΔΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ/ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΕΣ:

ΚΩΝ/ΝΟΣ ΚΑΦΕΤΣΙΟΣ

ΜΑΡΙΑ ΛΟΥΜΑΚΟΥ

ΒΟΛΟΣ 2008



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΗ «ΓΚΡΙΖΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ»**

Αριθ. Εισ.: 7381/1
Ημερ. Εισ.: 14-07-2009
Δωρεά: Συγγραφέα
Ταξιθετικός Κωδικός: Δ
158.7
ΤΕΡ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Οργάνωση και Διοίκηση της Εκπαίδευσης»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Συνοχή της ομάδας, συναίσθημα στην εργασία και
επαγγελματική εξουθένωση: Σύγκριση εκπαιδευτικού με τον ιδιωτικό
τομέα

ΤΕΡΖΟΥΔΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ/ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΕΣ:
ΚΩΝ/ΝΟΣ ΚΑΦΕΤΣΙΟΣ
ΜΑΡΙΑ ΛΟΥΜΑΚΟΥ

ΒΟΛΟΣ 2008

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες.....	2
Περίληψη.....	3
Κεφάλαιο 1: Προβληματική της έρευνας.....	5
Κεφάλαιο 2: Ανασκόπηση ερευνητικών δεδομένων.....	9
2.1 Η συνοχή της εργασιακής ομάδας: α) σε σχέση με το φύλο και την ηλικία, β) σε σχέση με τον επαγγελματικό τομέα.....	9
2.2 Η συνοχή της εργασιακής ομάδας συσχετιζόμενη με την επαγγελματική ικανοποίηση (<i>job satisfaction</i>), την επαγγελματική εξουθένωση (<i>burn out</i>) και το γενικό δείκτη υγείας (<i>GHQ-General Health Questionnaire</i>).....	10
2.3 Συνοχή και συναίσθημα ως μεσολαβούσα μεταβλητή.....	12
Κεφάλαιο 3: Θεωρητικό πλαίσιο.....	14
3.1 Συνοχή: Αποσαφήνιση της έννοιας.....	14
3.2 Θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας (<i>Social Identity Theory</i>).....	18
3.3 Θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης (<i>Self-Categorization Theory</i>).....	21
3.4 Συναίσθημα και κοινωνική ταυτότητα.....	23
3.5 Συναίσθημα και εργασία.....	25
Κεφάλαιο 4: Στοχοθεσία της έρευνας – Ερευνητικές υποθέσεις.....	26
Κεφάλαιο 5: Εμπειρική εφαρμογή.....	28
5.1 Μέθοδος συλλογής κι επεξεργασίας των δεδομένων.....	28
5.2 Δείγμα - Ερωτηματολόγιο.....	28
5.3 Κλίμακες.....	30
5.4 Αποτελέσματα.....	32
5.5 Περιορισμοί της έρευνας.....	38
Κεφάλαιο 6. Επισκόπηση αποτελεσμάτων – Συζήτηση.....	39
Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο.....	43
Βιβλιογραφία.....	51

Ευχαριστίες.

Η παρούσα έρευνα διενεργήθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας, του μεταπτυχιακού προγράμματος «Οργάνωση και Διοίκηση στην Εκπαίδευση», του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Για την υλοποίηση της μελέτης οφείλονται, καταρχήν, ευχαριστίες στους εκπαιδευτικούς και τραπεζικούς υπαλλήλους, που δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα.

Ένα προσωπικό ευχαριστώ, επίσης, οφείλω στην παλιά μου καθηγήτρια κα. Νάνου Κωνσταντινιά, στον κ. Χαρίτο Ευριπίδη και στην κα. Τσανίδου Ιωάννα, για την πρόθυμη συνεισφορά τους στη συλλογή δεδομένων από εκπαιδευτικούς. Αντίστοιχα πολύτιμη ήταν η συνδρομή, κατά τη συλλογή δεδομένων από τραπεζικούς υπαλλήλους, των κ.κ. Γιερμιτσιώτη Κων/νου και Γραβάνη Νικολάου του Τμήματος Επιμόρφωσης Προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας, της κας. Τσουκάτου Νόρας από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού, του κου. Ψαθά Χρήστου και της κας. Μιγιούδη Δώρας.

Παράλειψη θα ήταν να μην αναφέρω και την ιδιαίτερη συμπαράσταση που εισέπραξα, καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος, από τους συναδέλφους μου στο κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας, ΕΤΕ Σταυρού 875.

Τέλος, ένα θερμό ευχαριστώ θέλω να αποδώσω στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Καφέτσιο Κων/νο, για την πάντα άμεση, πάντα δημιουργική καθοδήγησή του.

Περίληψη.

Βασικό στόχο της παρούσας έρευνας αποτέλεσε η μελέτη της Συνοχής της Εργασιακής Ομάδας και η πιθανή συσχέτισή της με ατομικές συνιστώσες των εργαζομένων στην εκπαίδευση, σε σύγκριση με εργαζομένους του ιδιωτικού τομέα. Ως εξαρτημένες ατομικές μεταβλητές εξετάστηκαν η Επαγγελματική Ικανοποίηση, η Επαγγελματική Εξουθένωση και ο Γενικός Δείκτης Υγείας (GHQ). Για τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από 109 εκπαιδευτικούς, σε ελληνικά σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, τα οποία μελετήθηκαν σε σύγκριση με δεδομένα από 130 υπαλλήλους στον ιδιωτικό τραπεζικό τομέα. Με βάση τα πορίσματα της έρευνας, η Συνοχή της Εργασιακής Ομάδας συσχετίζεται θετικά με την Επαγγελματική Ικανοποίηση και το Γενικό Δείκτη Υγείας του εργαζομένου, ενώ, αντιθέτως, αρνητική είναι η συσχέτισή της με την Επαγγελματική Εξουθένωση. Στις παραπάνω επιδράσεις της Συνοχής της Εργασιακής Ομάδας προέκυψε πως μεσολαβεί σημαντικά το θετικό και αρνητικό συναίσθημα στην εργασία. Αντίθετα, το φύλο ή το επάγγελμα δεν παρουσίασε συσχετισμό με την Συνοχή της Εργασιακής Ομάδας. Το αρνητικό συναίσθημα στην εργασία φάνηκε να επιδρά θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση του εκπαιδευτικού, συγκεκριμένα, και να συνδέεται με μείωση της συναισθηματικής εξάντλησής του και της αποπροσωποποίησης. Σε γενικότερο επίπεδο, η έρευνα υπογραμμίζει τη σημασία που έχει η Συνοχή της Εργασιακής Ομάδας για τον εργαζόμενο και εστιάζει σε πιθανές διαφοροποιήσεις της οργανωσιακής κουλτούρας σε διαφορετικά επαγγέλματα.

Λέξεις κλειδιά: συνοχή της εργασιακής ομάδας, επαγγελματική ικανοποίηση, επαγγελματική εξουθένωση, GHQ, εκπαιδευτικός – τραπεζικός τομέας, Ελλάδα

The aim of the present research was to study potential relationships between Work Group Cohesion and individual-level properties. The individual-level measures used were employee Job Satisfaction, Burn Out and General Health Questionnaire (GHQ). The data, used in the statistical analysis, derived from a sample of 109 Greek primary and secondary school teachers and were studied in comparison to the data of another sample, consisted of 130 workers in the private bank sector. According to the findings, Work Group Cohesion is positively related to both Job Satisfaction and General Health of the worker, whereas it is negatively related to the levels of Burn Out. The effects of Work Group Cohesion on the above dependent variables were mediated significantly by positive and negative feeling in work. Gender or profession did not prove to have an impact on Work Group Cohesion. However, implications emerged when the role of negative feeling in work was tested in relation to the teacher's profession. It seemed to have a positive effect in Job Satisfaction and a negative one in the feeling of absenteeism and in emotional exhaustion. In any case, the research underlies the importance Work Group Cohesion has to the employee and the need to be further investigated.

Keywords: cohesion, job satisfaction, burn out, GHQ, teacher, bank sector, Greek

Κεφάλαιο 1: Προβληματική της έρευνας.

Στα πλαίσια του κοινωνικού γίνεσθαι, ένας άνθρωπος αναπόφευκτα αλληλεπιδρά με άλλους ανθρώπους. Χαρακτηριστικότερο αποτέλεσμα της διάδρασης αυτής, μεταξύ των ατόμων, αποτελεί η σύνθεση κοινωνικών ομάδων. Η δημιουργία μίας οποιασδήποτε κοινωνικής ομάδας, απαιτεί το συσχετισμό τουλάχιστον δύο ατόμων, τα οποία θα αναπτύξουν την κοινή αντίληψη ότι αποτελούν μέλη της (Hogg & Abrams, 2003). Ανάμεσα στα μέλη και στην ομάδα, εξ ορισμού, υφίσταται ένας ελάχιστος βαθμός συνοχής, στοιχείο απαραίτητο, ώστε να διασφαλίζεται η ίδια η ύπαρξη της ομάδας (Carron, et al., 2003).

Η συνοχή λειτουργεί, δηλαδή, ως ο συνδετικός κρίκος μεταξύ ατόμου και κοινωνικής ομάδας και αποτελεί, επομένως, την «εκ των ων ουκ άνευ» συνιστώσα της ομάδας. Πάρα, όμως, τη σπουδαιότητα του ρόλου που διαδραματίζει η συνοχή στο σχηματισμό και στη διατήρηση των κοινωνικών ομάδων, περιορισμένη παραμένει η διερεύνηση των επιπτώσεων που έχει συγκεκριμένα για το άτομο. Για το λόγο αυτό, στην παρούσα έρευνα, το ενδιαφέρον στράφηκε σε πιθανές επιδράσεις, οι οποίες ασκούνται σε ένα άτομο, ανάλογα με το βαθμό συνεκτικότητας που βιώνει στα πλαίσια της ομάδας του. Επιπρόσθετα, εξετάστηκε το ερώτημα εάν ο εκάστοτε αυτός βαθμός συνεκτικότητας επηρεάζεται από μεταβλητές όπως η ηλικία, το φύλο και η διαφορετική κατηγορία ομάδας.

Αναλυτικότερα, το ερευνητικό ενδιαφέρον εστίασε σε δύο, διαφορετικού τύπου, **εργασιακές ομάδες**. Η πρώτη κατηγορία εργασιακής ομάδας αφορά *εκπαιδευτικούς*, οι οποίοι εντάσσονται στο δημόσιο τομέα, ενώ η δεύτερη αφορά *τραπεζικούς υπαλλήλους*, που προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα. Η επιλογή εργασιακών ομάδων ως αντικείμενο διερεύνησης, έγινε υπό το πρίσμα, πως η εργασία συνιστά μείζον θέμα της προσωπικής και κοινωνικής ζωής του ανθρώπου. Επακόλουθα, η εργασιακή ομάδα στην οποία εντάσσεται ένας άνθρωπος, συνιστά ένα από τα ισχυρότερα κοινωνικά του πλαίσια (Kidwell, et al., 1997). Με βάση τα παραπάνω δεδομένα, εξετάστηκαν οι ενδεχόμενες επιδράσεις, που έχει η συνοχή της εργασιακής ομάδας σε σημαντικές συνιστώσες της ζωής του ατόμου, όπως η επαγγελματική του ικανοποίηση (job satisfaction), η επαγγελματική του εξουθένωση (burn out) και ο γενικός δείκτης

υγείας του (GHQ-General Health Questionnaire). Παράλληλα, επιχειρήθηκε και η διερεύνηση του πώς συσχετίζεται η συνοχή με το ατομικό συναίσθημα στο χώρο της εργασίας.

Η σύνδεση του συναισθήματος στην εργασία με τη συνοχή υπαγορεύτηκε από την ανάδειξη του συναισθήματος στις σύγχρονες μελέτες, ως καταλύτη που λειτουργεί στο χώρο εργασίας **τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο** (Kelly, 2001, Kelly & Barsade, 2001). Η σχετική αυτή με το συναίσθημα θέση, σε συνδυασμό, παράλληλα, με την άποψη πως, από την πλευρά της, η συνεκτικότητα αποτελεί το μετέωρο στοιχείο μεταξύ ομάδας και ατόμου, υπέδειξε την ένταξη του συναισθήματος στα πλαίσια της έρευνας.

Η παραπάνω απόφαση ενισχύθηκε, περαιτέρω, αφότου διαπιστώθηκε ότι στα σύγχρονα ερευνητικά δεδομένα, με ελάχιστες εξαιρέσεις, δεν επιχειρείται σύνδεση των δύο μεταβλητών, έστω κι αν σε ορισμένες περιπτώσεις η σύνδεση υπονοείται. Αντίστοιχα ελλιπή είναι και τα υπάρχοντα στοιχεία σχετικά με το ενδεχόμενο σύνδεσης της συνεκτικότητας με την επαγγελματική εξουθένωση ή με δείκτες υγείας. Κατ' εξαίρεση περισσότερο φαίνεται να έχει διερευνηθεί η πιθανότητα σύνδεσης, ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και στη συνοχή, με τα δεδομένα να υποστηρίζουν ένα ξεκάθαρα θετικό συσχετισμό.

Συνοπτικά, περιορισμένος μόνο αριθμός ερευνών, εστιάζει στη μελέτη της συνοχής της εργασιακής ομάδας και ιδίως, μάλιστα, σε συνδυασμό με τις πιθανές επιδράσεις της στο άτομο. Είναι χαρακτηριστικό πως, στις μέχρι σήμερα σχετικές μελέτες, το κέντρο βάρους δόθηκε, κατά κόρον, στη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συνοχής και αποδοτικότητας των εργασιακών ομάδων (Evans & Dion, 1991). Το γεγονός αυτό δημιούργησε ένα μείζον ερευνητικό κενό, καθώς παραμελήθηκε ο παράγοντας άνθρωπος, ο οποίος, στα σύγχρονα ερευνητικά δεδομένα, εμφανίζεται, πλέον, ως το σημείο αναφοράς των ερευνών σε εργασιακό πλαίσιο. Γενικότερα, η διερεύνηση της συνοχής όχι μόνο ρίχνει φώς σε πτυχές, ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος, σε σχέση με την αίσθηση συμμετοχής και ομαδικότητας του ανθρώπου, αλλά προσφέρει και γνώση με βαθύ πρακτικό αντίκρυσμα. Αν, ως στόχος, δηλαδή, τίθεται η βελτίωση παραμέτρων όπως η ψυχολογία του εργαζομένου, οι συνθήκες στο εργασιακό

περιβάλλον και τα εργασιακά αποτελέσματα, τότε η συνοχή των εργασιακών ομάδων αναδύεται ως κομβικό σημείο-κλειδί.

Στα επόμενα, λοιπόν, κεφάλαια της παρούσας εργασίας θα γίνει, πρώτον, μία ανασκόπηση των ερευνητικών δεδομένων, η οποία θα βασιστεί στους ακόλουθους τρεις άξονες της έρευνας: **α) Συνοχή της εργασιακής ομάδας και ατομικά χαρακτηριστικά**: Κατά πόσο επηρεάζεται η αντίληψη του ατόμου, για τη συνοχή της εργασιακής του ομάδας, από δημογραφικά χαρακτηριστικά και ιδιαιτερότητες του επαγγέλματός του; **β) Συνοχή της εργασιακής ομάδας και άτομο**: Ασκεί επίδραση η συνοχή της εργασιακής ομάδας σε ατομικές μεταβλητές, όπως η επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου, η επαγγελματική του εξουθένωση και ο γενικός δείκτης υγείας του; **γ) Συνοχή της εργασιακής ομάδας και ατομικό συναίσθημα**. Διαπλέκεται η συνοχή της εργασιακής ομάδας με το συναίσθημα του ατόμου, όπως αυτό αναπτύσσεται στον εργασιακό του χώρο;

Στη συνέχεια, θα παρουσιαστεί το θεωρητικό υπόβαθρο της έρευνας. Η εκτεταμένη, σχετικά, θεωρητική διερεύνηση κρίθηκε απαραίτητη για την ενίσχυση των ερευνητικών υποθέσεων και αποτελεσμάτων. Η ανάγκη αυτή, ενός ισχυρού θεωρητικού υποβάθρου, επιβλήθηκε, εξαιτίας, τόσο της ασάφειας και της έλλειψης επαρκούς ορισμού για τη συνοχή, όσο και εξαιτίας της ρευστότητας που διακρίνει τις έρευνες με επίκεντρο τον ανθρώπινο παράγοντα. Στην παρούσα, λοιπόν, έρευνα, επιχειρήθηκε, αρχικά, η αποσαφήνιση της έννοιας και ακολούθως, τέθηκε, ως θεωρητικό πλαίσιο για τη διερεύνηση της συνοχής, η θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας και η θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης, οι οποίες ερμηνεύουν με επιτυχία την ένταξη και λειτουργία του ατόμου σε κοινωνικές ομάδες. Αναφορά έγινε, επίσης, στη σύνδεση του συναισθήματος με την κοινωνική ταυτότητα αλλά και με την εργασία.

Την ανάπτυξη του θεωρητικού υποβάθρου ακολουθεί η συνοπτική παρουσίαση της στοχοθεσίας της έρευνας και η παράθεση των συγκεκριμένων υποθέσεων, που διερευνώνται. Κατόπιν, αναπτύσσεται η μεθοδολογική προσέγγιση που ακολουθείται, παρουσιάζονται τα ερευνητικά εργαλεία και διενεργείται η στατιστική ανάλυση των δεδομένων. Ως πλέον αρμόζουσα στην περίπτωση μέθοδος επιλέχθηκε η ποσοτική

έρευνα, δεδομένου ότι το ζήτημα της συνοχής των εργασιακών ομάδων εξετάστηκε πάνω στη βάση συγκεκριμένων υποθέσεων και ερωτημάτων.

Τέλος, αναφέρονται οι περιορισμοί που πρέπει να ληφθούν υπόψη στην έρευνα και, επακόλουθα, αναπτύσσεται μια συλλογιστική πάνω στα συμπεράσματα που προέκυψαν με βάση τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων. Τα βασικότερα πορίσματα της έρευνας ήταν πως η συνοχή μίας εργασιακής ομάδας δεν εξαρτάται από το είδος του επαγγέλματος, ούτε από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων. Αντίθετα, η συνοχή της εργασιακής ομάδας συνδέεται στενά με το αρνητικό και θετικό συναίσθημα, που αναπτύσσεται στην εργασία και ασκεί σημαντικές επιδράσεις στον εργαζόμενο.

Κεφάλαιο 2: Ανασκόπηση ερευνητικών δεδομένων.

2.1 Η συνοχή της εργασιακής ομάδας: α) σε σχέση με το φύλο και την ηλικία, β) σε σχέση με τον επαγγελματικό τομέα.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, το ενδιαφέρον εστιάζει στο τρόπο, με τον οποίο η συνοχή της εργασιακής ομάδας εισπράττεται και νοηματοδοτείται από το ίδιο το άτομο. Επομένως, είναι σημαντικό να διερευνηθεί, εν πρώτοις, το κατά πόσο η αντίληψη που έχει το άτομο, ως προς τη συνοχή της εργασιακής του ομάδας, επηρεάζεται από επιμέρους χαρακτηριστικά του, όπως το φύλο και η ηλικία του.

Το αρνητικό, όμως, στοιχείο είναι ότι δεν υπάρχουν σαφή ερευνητικά δεδομένα, σε σχέση με το παραπάνω ζήτημα, ώστε να στοιχειοθετηθεί επαρκώς μια υπόθεση. Κάποια ενδεικτικά στοιχεία αντλούνται από μεμονωμένη έρευνα, όπου δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική σύνδεση ανάμεσα στη συνοχή και το φύλο ή την ηλικία (Glass & Benshoff, 2002). Ωστόσο, χωρίς επιπρόσθετα δεδομένα δεν μπορεί να υποστηριχθεί αυτή η απουσία συσχέτισης της συνοχής με το φύλο ή την ηλικία, ειδικά, μάλιστα, αν ληφθεί υπόψη, πως το συγκεκριμένο αποτέλεσμα, πιθανόν να διαμορφώθηκε και σε συνάρτηση με την ιδιαιτερότητα του δείγματος από το οποίο προήλθε, που το αποτελούσαν έφηβοι.

Σε αυτό το αρχικό στάδιο, θεωρήθηκε, επίσης, σημαντικό, να εξεταστεί και η πιθανότητα να επιδρά στη συνοχή ο επαγγελματικός τομέας, στον οποίο εντάσσεται ο εργαζόμενος. Τίθεται, δηλαδή, το ερώτημα κατά πόσο μπορεί κάποια επαγγέλματα να ευνοούν την ανάπτυξη ισχυρότερου βαθμού συνοχής συγκριτικά με άλλα. Στην παρούσα έρευνα δύο επαγγέλματα επιλέχτηκαν προς σύγκριση, ένα από το δημόσιο τομέα και ένα από τον ιδιωτικό. Πρόκειται για το επάγγελμα του εκπαιδευτικού και το επάγγελμα του τραπεζικού, αντίστοιχα. Παρά τις προφανείς και σημαντικές μεταξύ τους διαφοροποιήσεις, τα δύο επαγγέλματα διαθέτουν ένα κοινό χαρακτηριστικό, το οποίο δίνει έρεισμα στην αντιπαράβολή τους. Και στις δύο περιπτώσεις, στο επίκεντρο της ενασχόλησης των εργαζομένων βρίσκεται ο ανθρώπινος παράγοντας. Οι εργαζόμενοι, υπό διαφορετικούς, βεβαίως, όρους, στοχεύουν, στη μεν περίπτωση των εκπαιδευτικών, στο μαθητή, στη δε περίπτωση

των τραπεζικών, στον πελάτη. Η κοινωνική διάδραση, λοιπόν, και ο συναισθηματικός μόχθος (Hochschild, 1979, 1983) αποτελεί την κοινή συνισταμένη.

Βάση κι αφετηρία, όμως, για το παραπάνω ερευνητικό ενδιαφέρον αποτέλεσε, κατά κύριο λόγο, η σημαντική διαφοροποίηση του δημοσίου τομέα, σε σχέση με τον ιδιωτικό. Η παρούσα έρευνα υιοθετεί την άποψη, πως η ένταξη ενός επαγγέλματος στον ιδιωτικό ή στο δημόσιο τομέα επηρεάζει ως ένα βαθμό τις συνθήκες εργασίας του ατόμου και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του επαγγέλματος. Παρότι, όμως, αρκετές έρευνες εξετάζουν το πώς και κατά πόσο τα επιμέρους γνωρίσματα ενός επαγγέλματος συνδέονται με το άτομο και τις μεταβλητές που το αφορούν (Barnabe & Burns, 1994, Pomaki & Anagnostopoulou, 2003), εντούτοις, η σύνδεση συγκεκριμένα με τη συνοχή δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο διερεύνησης.

2.2 Η συνοχή της εργασιακής ομάδας συσχετιζόμενη με την επαγγελματική ικανοποίηση (job satisfaction), την επαγγελματική εξουθένωση (burn out) και το γενικό δείκτη υγείας (GHQ-General Health Questionnaire).

Αναμφίβολα, πυρήνα της παρούσας έρευνας αποτελεί το ενδεχόμενο σύνδεσης της συνοχής της εργασιακής ομάδας με συνιστώσες της ζωής του ατόμου, όπως είναι η αίσθηση επαγγελματικής ικανοποίησής του, η επαγγελματική του εξουθένωση και ο γενικός δείκτης υγείας του. Όλες οι παραπάνω μεταβλητές αποτελούν δείκτες μείζονος σημασίας για την ποιότητα της εργασιακής ζωής του ατόμου. Εφόσον προκύψει ερευνητικά η σύνδεσή τους με τη συνοχή της εργασιακής ομάδας, τότε θα έχει ταυτόχρονα προκύψει κι ένα ισχυρό επιχείρημα υπέρ της σημασίας του ρόλου που διαδραματίζουν τα κοινωνικά δίκτυα στη ζωή του ατόμου.

Η πρώτη μεταβλητή που εξετάζεται είναι αυτή της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η υπόθεση πως η συνοχή της εργασιακής ομάδας θα ασκεί στατιστικά σημαντική επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου βρίσκει στήριξη στα ήδη υπάρχοντα ερευνητικά δεδομένα. Συγκεκριμένα, τόσο εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα (Boxx, 1991), όσο και εργαζόμενοι σε ιδιωτικές επιχειρήσεις (Saenz, 2003)

εμφάνισαν υψηλό συσχετισμό ανάμεσα στις δύο μεταβλητές. Παρόλα αυτά περαιτέρω διερεύνηση απαιτείται για την ενίσχυση της υπόθεσης.

Οι επόμενες υποθέσεις της έρευνας υστερούν ακόμη περισσότερο σε στήριξη από υπάρχοντα ερευνητικά δεδομένα. Η επαγγελματική εξουθένωση, για παράδειγμα, παρότι ως μεταβλητή έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών ερευνητών, εντούτοις δεν έχει μελετηθεί σε σχέση με τη συνοχή της εργασιακής ομάδας. Υπάρχουν κάποια ελαφρά συσχετιζόμενα δεδομένα, από έρευνες στον τομέα της ψυχολογίας, που παρέχουν ενδεικτικές πληροφορίες για την πιθανότητα να ασκεί η συνοχή της ομάδας επίδραση σε μεταβλητές όπως η επαγγελματική εξουθένωση. Συγκεκριμένα, η συνοχή έχει συνδεθεί, για παράδειγμα, με τη μείωση αρνητικών συναισθημάτων και με την ενίσχυση μίας γενικότερα θετικής στάσης του ατόμου (Marmarosh, Holtz & Schottenbauer, 2005). Επίσης, ο Forsyth (1999) διατύπωσε την άποψη πως ένα από τα χαρακτηριστικά των συνεκτικών ομάδων είναι η ευχαρίστηση και ικανοποίηση των μελών τους, καθώς, επίσης, και η συνεργατική και φιλική ατμόσφαιρα. Το τελευταίο μπορεί να συνδεθεί και με την κοινωνική στήριξη στα πλαίσια της ομάδας, που έχει υποστηριχθεί ότι δρα ευεργετικά προς την επαγγελματική εξουθένωση (Halbesleben & Buckley, 2006). Γεγονός, όμως, παραμένει ότι τα παραπάνω συνιστούν αποχρώσεις μόνο ενδείξεις και είναι απαραίτητο να εξεταστεί εμπειρικά η συγκεκριμένη υπόθεση, πως η συνοχή της εργασιακής ομάδας θα επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την επαγγελματική εξουθένωση.

Όσον αφορά, τέλος, στη σχέση ανάμεσα στη συνοχή και στο γενικό δείκτη υγείας, αφορμή για τη διερεύνηση στάθηκε η παρατήρηση πως σε πολλές σύγχρονες έρευνες το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στον τρόπο σύνδεσης των κοινωνικών σχέσεων με την υγεία του ατόμου (Cohen, 2004, Uchino, Cacioppo & Kiecolt-Glaser, 1996). Διάφορες μελέτες υποδεικνύουν πως η υγεία ενός ανθρώπου επηρεάζεται από ποικίλες κοινωνικές μεταβλητές όπως, για παράδειγμα, η δομή του κοινωνικού ιστού του ατόμου, η ποιότητα και ποσότητα της κοινωνικής διάδρασής του και η κοινωνική στήριξη (πβ. Cohen, 2004). Τα στοιχεία που προκύπτουν από τις σχετικές έρευνες κατευθύνουν προς την εξέταση της λειτουργίας και άλλων κοινωνικών μεταβλητών όπως είναι, στην παρούσα περίπτωση, η συνοχή της εργασιακής ομάδας.

2.3 Συνοχή και συναίσθημα ως μεσολαβούσα μεταβλητή.

Με βάση το δεδομένο, τέλος, ότι η παρούσα έρευνα επικεντρώνεται στο άτομο και, συγκεκριμένα, στο άτομο σε σχέση με την κοινωνική του διάσταση ως μέλος μίας ομάδας, προκύπτει η ανάγκη να συμπεριληφθεί στην έρευνα και η έννοια του συναισθήματος. Το συναίσθημα αποτελεί μία σύνθετη μεταβλητή, αδιάλειπτα συνδεδεμένη με τον ανθρώπινο παράγοντα, η οποία εμφανίζει πολυποικιλότητα και ρευστότητα στη μορφή της, διακύμανση στην ένταση και δυσκολία στον ορισμό και υπολογισμό της. Παρόλα αυτά, τα τελευταία χρόνια, αποδίδεται στο συναίσθημα συστηματικά ο ρόλος μιας περιρρέουσας μεταβλητής, που συσχετίζεται με το άτομο σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής του και ανατροφοδοτείται από τη σχέση του με το περιβάλλον.

Ενδεικτικά, το συναίσθημα έχει συνδεθεί επιτυχώς με την επαγγελματική ικανοποίηση (Fisher, 2000), με την ηγεσία (Shamir, 1992, Lewis, 2000), με την κοινωνική στήριξη (Καφέτσιος, Βούζας, Πετρούλια & Τζίμα, 2007) και την αντίληψη σχετικά με τις διαπροσωπικές σχέσεις (Kafetsios & Nezlek, 2002). Επίσης, χρειάζεται να επισημανθεί πως σε όλες τις μεταβλητές που εξετάζονται στην παρούσα έρευνα (συνεκτικότητα εργασιακής ομάδας, επαγγελματική ικανοποίηση, επαγγελματική εξουθένωση, γενικός δείκτης υγείας) εμπεριέχεται ένας συναισθηματικός τόνος, ο οποίος δικαιολογεί απόλυτα την εξέταση του συναισθήματος ως μεσολαβούσα μεταβλητή.

Τέλος, πρέπει, ακόμη, να σημειωθεί, πως ένας βασικός διαχωρισμός, που χρησιμοποιείται στη μελέτη του συναισθήματος, είναι η διάκριση μεταξύ συναισθήματος σε επίπεδο ατόμου και σε επίπεδο ομάδας (Garcia-Prieto, Mackie & Smith, 2007, Kelly, 2001, Kelly & Barsade, 2001, Smith, 1993, 1999, Smith, Seger & Mackie, 2007). Σε αυτά τα δύο επίπεδα κινείται, αντίστοιχα, η παρούσα έρευνα, καθώς στοχεύει, αφενός στο άτομο (επαγγελματική ικανοποίηση, επαγγελματική εξουθένωση, γενικός δείκτης υγείας), και αφετέρου στην ομάδα (συνεκτικότητα εργασιακής ομάδας). Ωστόσο, η κατ' αναλογία με τα παραπάνω, διερεύνηση της αφετηρίας του συναισθήματος, τοποθετείται πέρα από τα πλαίσια της έρευνας. Πρώτον θεωρείται δεδομένο, ότι ως ένα βαθμό οι δύο κατηγορίες

αλληλοεπικαλύπτονται (Smith, Seger & Mackie, 2007) και δεύτερον, το ενδιαφέρον εστιάζει στο βαθμό και όχι στην πηγή του αρνητικού και θετικού συναισθήματος που βιώνει το άτομο στα πλαίσια της εργασίας του.

Κεφάλαιο 3: Θεωρητικό πλαίσιο.

3.1 Συνοχή: Αποσαφήνιση της έννοιας.

Το άτομο, στα πλαίσια της εργασίας του, λοιπόν, αισθάνεται και, σε μεγάλο βαθμό, λειτουργεί, ως μέλος μίας ομάδας. Η έννοια του μέλους, ωστόσο, γεννάται υπό τη δράση της συνοχής. Παρότι, όμως, η σπουδαιότητα της συνοχής, ως παράγοντας καθοριστικής σημασίας για τη λειτουργία της ομάδας, δεν εγείρει ακαδημαϊκές αντιμαχίες και αμφισβητήσεις, εντούτοις, προβληματική εμφανίζεται η οριοθέτησή της ως έννοια (Carless & De Paola, 2000; Dion, 2000). Αυτή η δυσκολία οριοθέτησης έχει ως αποτέλεσμα να παραμένει ανοιχτό, τόσο το ζήτημα ενός πλήρους ορισμού της συνοχής, όσο και το θέμα ανεύρεσης κοινώς αποδεκτού εργαλείου μέτρησής της (Cota, et al., 1995; Mudrack, 1989).

Ένας παραδοσιακός ορισμός, που χρησιμοποιείται ευρέως, είναι αυτός του Festinger (1950), σύμφωνα με τον οποίο η συνοχή ορίζεται ως *το συνολικό πεδίο δυνάμεων, που επιδρούν σε ένα άτομο, προκειμένου αυτό να παραμένει στην ομάδα* (σ. 274). Η ένταση αυτών των δυνάμεων, οι οποίες ασκούνται στο άτομο, καθορίζεται αφενός από την ελκυστικότητα που αποδίδεται στην ομάδα και αφετέρου από το βαθμό ελέγχου της ομάδας πάνω στους πόρους και στα μέσα που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων των μελών της (πβ. Dion, 2000). Ο παραπάνω ορισμός, μέσα στην ολιστικότητά του, προσκρούει στο πρόβλημα του προσδιορισμού και υπολογισμού όλων συνολικά των δυνάμεων που ενεργοποιούνται και λειτουργούν ως γενεσιουργοί παράγοντες της συνεκτικότητας μιας ομάδας.

Επακόλουθα, κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '50, παρατηρήθηκε στον παραπάνω θεωρητικό ορισμό της συνεκτικότητας, μία εννοιολογική μετατόπιση. Η συνεκτικότητα ορίστηκε ως το αποτέλεσμα των δυνάμεων οι οποίες ασκούνται για να παραμείνει ένα άτομο στη ομάδα και η ποσοτικοποίηση της έννοιας έγινε πάνω στη βάση του υπολογισμού της έλξης που αισθάνεται το άτομο απέναντι σε μία ομάδα (Lott & Lott, 1965; πβ. Dion, 2000).

Το θέμα αυτό, της έλξης προς την ομάδα, παραμένει μέχρι σήμερα επίκαιρο. Ωστόσο, ήδη από τη δεκαετία του '40 κι έπειτα, γίνονταν νύξεις για την πιθανότητα η συνοχή να αποτελεί πολυδιάστατη έννοια (Cattell, 1948; Eisman, 1959). Η συγκεκριμένη θέση σταδιακά κέρδισε έδαφος και καθιερώθηκε, χωρίς, όμως, να υπάρξει μέχρι σήμερα συμφωνία ως προς το ποιες διαφορετικές διαστάσεις απαρτίζουν, τελικά, την έννοια της συνεκτικότητας και το πώς μπορούν αυτές να υπολογιστούν.

Για παράδειγμα, κατά μία άποψη, τη συνεκτικότητα οφείλουμε να την εξετάζουμε λαμβάνοντας υπόψη την *κατεύθυνσή* της. Σύμφωνα, δηλαδή, με τη συγκεκριμένη θέση, η συνεκτικότητα, στα πλαίσια μίας ομάδας, μπορεί, είτε να έχει *κατεύθυνση οριζόντια* και να αναφέρεται στις μεταξύ των μελών σχέσεις, είτε, αντιθέτως, να έχει *κατεύθυνση κάθετη* και να αναφέρεται στις σχέσεις των μελών με τον ηγέτη της ομάδας. Υπό το παραπάνω πρίσμα, η συνεκτικότητα εξετάστηκε ιδίως σε περιπτώσεις ερευνών σε στρατιωτικές ομάδες (Bliese & Halverson, 1996), όπου η σύνδεση και οι συσχετισμοί μεταξύ υφισταμένων και ανωτέρων είναι βαρύνουσας σημασίας. Το ιδιαίτερα ενδιαφέρον σημείο στην άποψη αυτή έγκειται στον τρόπο που υπογραμμίζεται η σύνδεση της συνοχής με την ηγεσία.

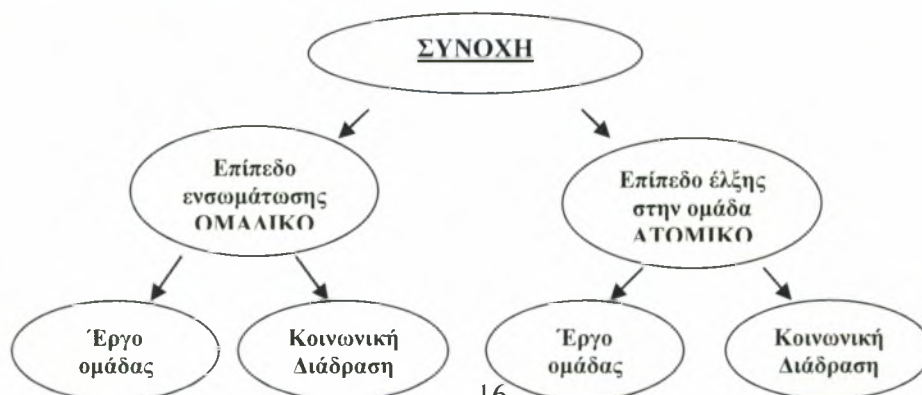
Πολύ περισσότερο, ωστόσο, απασχόλησε τους ακαδημαϊκούς μία άλλου είδους κατηγοριοποίηση της συνοχής. Με βάση αυτήν, η συνοχή αντανακλά πρώτον τη *διαπροσωπική έλξη* κι δεύτερον την *προσήλωση των μελών στο σκοπό της ομάδας* (Zaccaro, 1991; Zaccaro & Lowe, 1988). Η εν λόγω διαφοροποίηση βασίζεται στην άποψη πως η συνοχή έχει μία λειτουργική βάση, την εκπλήρωση του σκοπού της ομάδας, η οποία πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στον ορισμό της. Υιοθετείται ιδίως σε μελέτες της αθλητικής ψυχολογίας, όπου η έντονη προσήλωση στην επιτυχία της ομάδας αποτελεί σημείο κλειδί και σε μεγάλο βαθμό έχει διερευνηθεί από τον Carron και τους συναδέλφους του.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το θεωρητικό ορισμό του Carron, η συνεκτικότητα αποτελεί *δυναμικό στοιχείο της ομάδας, το οποίο αντανακλά την έλξη που ασκείται στα μέλη και την τάση που παρουσιάζει η ομάδα να παραμένει ενωμένη στην προσπάθεια επίτευξης των στόχων και σκοπών της* (Carron, 1982; Carron & Spink, 1995). Ο Carron με τους συναδέλφους του ανέπτυξαν στα πλαίσια του παραπάνω ορισμού ένα

εργαλείο μέτρησης της συνοχής, το GEQ (Group Environment Questionnaire-Ερωτηματολόγιο για το Ενδο-ομαδικό Περιβάλλον), στο οποίο έχει ενσωματωθεί η διάκριση της συνοχής ως διαπροσωπική έλξη και ως προσήλωση στο σκοπό της ομάδας (Carron, et al., 1985).

Στο GEQ, αναλυτικότερα, η συνεκτικότητα αντιμετωπίζεται ως μία έννοια δομημένη ιεραρχικά (πβ. Πίνακα 1, βλ. και Dion, 2000; De Paola, 2000). Στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η καθαυτή έννοια της συνοχής. Στην αμέσως επόμενη βαθμίδα πραγματοποιείται η κατηγοριοποίηση της συνοχής σε επίπεδο ατόμου και σε επίπεδο ομάδας. Τίθεται, δηλαδή, από τη μια μεριά, η ατομική διάσταση της συνοχής, η οποία αντανακλά την έλξη προς τη ομάδα, που βιώνει κάθε μέλος **ατομικά** και από την άλλη μεριά, η διάσταση σε επίπεδο ομάδας, η οποία αντιπροσωπεύει τις αντιλήψεις **συνολικά** των ατόμων-μελών της ομάδας, ως ενιαία οντότητα. Στην τρίτη βαθμίδα, που συνιστά και τη βάση της πυραμίδας, γίνεται, τέλος, η διάκριση ανάμεσα στην κοινωνική πτυχή της συνοχής και στην λειτουργική πτυχή, με την τελευταία να εστιάζει στο έργο της ομάδας. Όταν, λοιπόν, βρισκόμαστε σε επίπεδο ατόμου, η κοινωνική πτυχή αναφέρεται στην αντίληψη που έχει το **άτομο** σχετικά με την προσωπική του εμπλοκή στο κοινωνικό γίνεσθαι της ομάδας του, ενώ η λειτουργική πτυχή αναφέρεται, κατ' αναλογία, στην αίσθηση του ατόμου σχετικά με την εμπλοκή του στην ομαδική εργασία. Αντίθετα, όταν βρισκόμαστε στο ομαδικό επίπεδο, η κοινωνική πτυχή αναφέρεται στις αντιλήψεις **συνολικά** των μελών σχετικά με τους κοινωνικούς δεσμούς που αναπτύσσονται εντός των πλαισίων της ομάδας, ενώ η λειτουργική πτυχή αναφέρεται στις αντιλήψεις συνολικά των μελών σχετικά με τη συλλογική προσπάθεια επίτευξης και αποπεράτωσης του έργου της ομάδας.

Πίνακας 1. Το ιεραρχικό μοντέλο του Carron για τη συνοχή της ομάδας. Προσαρμογή από Carron, A.V., Widmeyer, W.N. & Brawley L.R. (1985).



Η εκτεταμένη αναφορά στο παραπάνω εργαλείο θεωρήθηκε σκόπιμη, παρά τα αντικρουόμενα ερευνητικά δεδομένα ως προς τη στατιστική ισχύ της, ιδίως, μάλιστα, όταν εφαρμόζεται σε μη αθλητικά πλαίσια (Carless & De Paola, 2000; Dyce & Cornell, 1996). Το ενδιαφέρον, όμως, και ο λόγος της εκτεταμένης αναφοράς έγκειται στο γεγονός πως στην κλίμακα αυτή τίθεται και επιχειρείται να επιλυθεί λειτουργικά η προβληματική σχετικά με το ενδεχόμενο ανάλυσης της συνοχής σε δύο επίπεδα, **ατομικό** ή **ομαδικό** (πβ. Carron, et al, 2003). Στο εργαλείο αυτό αντανakλάται η πεποίθηση ότι η συνοχή αποτελεί μία έννοια, η οποία, ερευνητικά, ανάγεται τόσο στο άτομο (ατομικό επίπεδο), όσο και στην ομάδα (ομαδικό επίπεδο).

Στην παρούσα έρευνα, ωστόσο, η παραπάνω προβληματική, εν τέλει, υπερπηδείται καθώς ως μονάδα ανάλυσης προκρίνεται το άτομο. Η απόφαση αυτή αιτιολογείται εύλογα, δεδομένου ότι επίκεντρο της εν λόγω έρευνας αποτελεί εξ αρχής το ίδιο το άτομο· το πώς, δηλαδή, το άτομο εισπράττει και αντιλαμβάνεται τη συνοχή της ομάδας του· το πώς επιδρά συγκεκριμένα επάνω του η συνοχή (Hoyle & Crawford, 1994). Η στοχοθεσία, γενικότερα, της έρευνας συγκλίνει με τη θεωρητική προσέγγιση των Bollen και Hoyle (1990). Σύμφωνα με αυτούς η συνοχή ορίζεται ως *η αντίληψη ενός ατόμου ότι ανήκει σε μία συγκεκριμένη ομάδα και η συναισθηματική του απόκριση στο γεγονός πως αποτελεί μέλος της ομάδας αυτής*. Ο ορισμός αυτός αποφεύγει το σκόπελο του προσδιορισμού της έννοιας της συνοχής βάσει κάποιου επιμέρους χαρακτηριστικού της. Η διαπροσωπική έλξη, για παράδειγμα, παρότι έχει κεντρικό ρόλο στη συνοχή μιας ομάδας και σε πολλές περιπτώσεις χρησιμοποιείται για τον ορισμό της έννοιας, επί της ουσίας λειτουργεί άλλοτε ως αιτία κι άλλοτε ως προϊόν της συνεκτικότητας μιας ομάδας.

Προκειμένου, λοιπόν, να υπολογιστεί η συνοχή στην ομάδα, οι Bollen και Hoyle (1990) ανέπτυξαν την κλίμακα PCS (κλίμακα αντίληψης της συνοχής - Perceived Cohesion Scale). Η κλίμακα προσδοκά να υπολογίσει τη συνοχή με βάση το πώς την αντιλαμβάνεται το άτομο, τόσο γνωστικά όσο και συναισθηματικά. Για το λόγο αυτό ζητείται από το άτομο να εκτιμήσει σε ποιο βαθμό θεωρεί τον εαυτό του μέλος μιας ομάδας (υπολογισμός αντίληψης του «ανήκειν» - belongingness) αλλά, επίσης, να αναφέρει και πώς αισθάνεται για αυτό (υπολογισμός συναισθηματικού αντίκτυπου του «ανήκειν» - morale). Η κλίμακα διαμορφώθηκε κατά τρόπο που την καθιστά

εφαρμόσιμη σε ομάδες μεγάλου μεγέθους, στις οποίες τα μέλη είναι πιθανόν να μην γνωρίζονται προσωπικά μεταξύ τους (Bollen & Hoyle, 1990). Το βασικό, ωστόσο, είναι πως έχει εφαρμοστεί με επιτυχία και σε ομάδες μικρού μεγέθους (Chin, et al, 1999) ή ιδιαίτερου χαρακτήρα, όπως οι διαδικτυακές ομάδες (Salisbury, et al, 2006).

Εκτός, όμως, από τα ενθαρρυντικά ερευνητικά δεδομένα που προκύπτουν σχετικά με την εφαρμοσιμότητα της κλίμακας σε πολλαπλά είδη ομάδων, σημαντικό στοιχείο αποτελεί, επίσης, το γεγονός πως η κλίμακα αξιοποιεί μία στερεή θεωρητική βάση. Οι Bollen και Hoyle (1990) συσχετίζουν την κλίμακά τους με τη θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης, προκειμένου να εξηγήσουν τον τρόπο με τον οποίο διαμορφώνεται και λειτουργεί η αίσθηση του «ανήκειν», αλλά και τη βαρύτητα που έχει για το άτομο. Η θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης, σε συνδυασμό και με την προγενέστερη θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας, συνιστούν το θεωρητικό υπόβαθρο και της παρούσας έρευνας.

3.2 Θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας (Social Identity Theory).

Η αναφορά αρχικά στη θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας είναι απαραίτητη επειδή αποτέλεσε τη βάση πάνω στην οποία αναπτύχθηκε μετέπειτα η θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης. Οι δύο αυτές θεωρίες επιχειρούν να αποκωδικοποιήσουν το ζήτημα της συμμετοχής του ατόμου σε κοινωνικές ομάδες. Οι απαντήσεις που προσφέρουν φωτίζουν με τη σειρά τους το φαινόμενο της **συνοχής**, της έννοιας, δηλαδή, που βρίσκεται ενταγμένη στον πυρήνα σχηματισμού κάθε κοινωνικής ομάδας. Με το συγκεκριμένο θεωρητικό υπόβαθρο ως εφαλτήριο επιχειρείται στην παρούσα έρευνα να διερευνηθεί το ποια, εν τέλει, είναι η σημασία και ο ρόλος της συνοχής στο χώρο εργασίας για το άτομο.

Οι απαρχές, λοιπόν, της θεωρίας της κοινωνικής ταυτότητας εντοπίζονται στα μέσα της δεκαετίας του '70 κι έπειτα, όταν ο Tajfel και οι συνάδελφοί του (Tajfel, 1978b, Tajfel & Turner, 1986) επιχείρησαν να αποσαφηνίσουν το πώς, και μέσω ποιων διαδικασιών, ένα άτομο αυτοπροσδιορίζεται. Η προβληματική τους εστίασε στη δυναμική που αναπτύσσεται μεταξύ ατόμου και κοινωνίας και πιο συγκεκριμένα, στο ρόλο που διαδραματίζει το κοινωνικό πλαίσιο στη διαμόρφωση της αυτό-εικόνας του

ατόμου. Θεωρητικό τους υπόβαθρο αποτέλεσε η θεωρία του Festinger για τις διαδικασίες κοινωνικής σύγκρισης (Festinger, 1954). Ο Tajfel και οι συνάδελφοί του υιοθέτησαν τη θεμελιακή θέση του Festinger πως το άτομο έχει ανάγκη να επιβεβαιώσει την αυταξία του (Tajfel, 1978a, σ. 61). Την ανάγκη αυτή, βάσει της θεωρίας του Festinger, μπορεί το άτομο να την ικανοποιήσει μέσω συγκρίσεων με άλλα άτομα. Εν αντιθέσει, όμως, με τον Festinger, ο Tajfel και οι συνάδελφοί του δεν περιορίστηκαν στο παραπάνω δι-ατομικό επίπεδο συγκρίσεων. Εισηγάγαν το ζήτημα της συμμετοχής του ατόμου σε κοινωνικές ομάδες και έθεσαν, με τον τρόπο αυτό, ένα δεύτερο επίπεδο συγκρίσεων. Πρόκειται για τις αξιολογικές συγκρίσεις που επιτελούνται από το άτομο σε επίπεδο κοινωνικών ομάδων. Σύμφωνα, λοιπόν, με τον Tajfel και τους συναδέλφους του, στην αυτό-εικόνα του ατόμου επιδρά και η αξιολόγηση των κοινωνικών ομάδων, στις οποίες το άτομο συμμετέχει, εν συγκρίσει με τις ξένες προς αυτό ομάδες. Στα πλαίσια της διάκρισης αυτής, μεταξύ ατομικού και κοινωνικού επιπέδου, ο Tajfel και οι συνάδελφοί του ανέπτυξαν την *θεωρία της κοινωνικής ταυτότητας* του ατόμου (Tajfel, 1972, Tajfel, 1974, Tajfel, 1978b, Tajfel & Turner, 1986).

Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, η ταυτότητα ενός ατόμου εκτείνεται και στα δύο επίπεδα, ατομικό και κοινωνικό, και αποτελεί, κατά συνέπεια, σύνθεση δυο συμπληρωματικών διαστάσεων: της προσωπικής και της κοινωνικής ταυτότητας. Η προσωπική ταυτότητα περιλαμβάνει τα ιδιαίτερα γνωρίσματα και ειδοποιά χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου. Στη βάση αυτή, της μοναδικότητας, που ανιχνεύεται σε κάθε προσωπική ταυτότητα, συντελείται η διαφοροποίηση του ατόμου από το υπόλοιπο κοινωνικό σύνολο. Εν αντιθέσει, η κοινωνική ταυτότητα καθρεφτίζεται στις ομοιότητες και στα κοινά στοιχεία μεταξύ διαφορετικών ατόμων. Η έμφαση, δηλαδή, στην περίπτωση της κοινωνικής ταυτότητας, δίνεται σε ενοποιά χαρακτηριστικά, τα οποία και επιτρέπουν την ένταξή του ατόμου σε κοινωνικές ομάδες. Η προσωπική και η κοινωνική ταυτότητα δεν λειτουργούν, επομένως, μόνο αλληλοσυμπληρωματικά, αλλά ταυτόχρονα αντιδιαστέλλονται μεταξύ τους. Αποτελούν, δηλαδή, τις δύο αντίστροφες όψεις της ταυτότητάς ενός ατόμου, εκφράζοντας, ουσιαστικά, η πρώτη την αυθυπαρξία του και η δεύτερη τη συνύπαρξή του με άλλα άτομα.

Η συνύπαρξη, δηλαδή, αυτή, διαφορετικών ατόμων σε κοινές ομάδες, καθιστά το άτομο φορέα κοινωνικής ταυτότητας και συνείδηση της κοινωνικής του ταυτότητας το άτομο αποκτά, όπως και στην περίπτωση της προσωπικής ταυτότητας, μέσω της ικανότητάς του να επιτελεί *διαδικασίες κοινωνικής σύγκρισης*. Πιο αναλυτικά, το άτομο χρησιμοποιώντας τις *διαδικασίες κοινωνικής σύγκρισης* διαμορφώνει μια εικόνα της δομής του κοινωνικού του περιβάλλοντος και της θέσης του σε αυτό. Επιτελεί, βασικά, μια γνωστική λειτουργία ταξινόμησης, η οποία βασίζεται στον εντοπισμό ομοιοτήτων και διαφορών και είναι ανάλογη με αυτήν που χρησιμοποιεί το άτομο για την αποκωδικοποίηση και οργάνωση του φυσικού του περιβάλλοντος (Tajfel & Wilkes, 1963). Η διαφορά, στην περίπτωση των κοινωνικών ταξινομήσεων, έγκειται στο γεγονός, ότι, καθώς σ' αυτές συμπεριλαμβάνεται το ίδιο το άτομο, συχνά χρωματίζονται αξιολογικά. Η γνώση, δηλαδή, του ατόμου, ότι ανήκει σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, έχει και συγκεκριμένο συναισθηματικό και αξιολογικό αντίκτυπο στην αυτοεικόνα του (Tajfel, 1978a, σ. 63).

Εν κατακλείδι, κατά τον Tajfel, το άτομο, υπό την επίγνωση της συμμετοχής του σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, διαμορφώνει την κοινωνική του ταυτότητα, η οποία έχει, συνοπτικά, τις ακόλουθες αξιολογικές προεκτάσεις (Tajfel, 1972):

- 1) Κατά τη διαδικασία αυτοπροσδιορισμού του, το άτομο εντάσσει τον εαυτό του σε συγκεκριμένες κοινωνικές κατηγορίες, οι οποίες ασκούν επίδραση, θετική ή αρνητική, στην αυτό-εικόνα του.
- 2) Το άτομο υπολογίζει τη θετική ή αρνητική συνεισφορά μιας ομάδας στην κοινωνική ταυτότητά του, συγκρίνοντας την με τις συνεισφορές που προσδίδουν στα μέλη τους άλλες κοινωνικές ομάδες.
- 3) Μια ομάδα, συνεπώς, μπορεί να συμβάλλει στη διατήρηση της θετικής κοινωνικής ταυτότητας των μελών της μόνο εφόσον επιτυγχάνει να συντηρεί πτυχές υπεροχής προς τις άλλες ομάδες.

3.3 Θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης (Self-Categorization Theory).

Η θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης αποτελεί όπως έχει ήδη αναφερθεί απότοκο της θεωρίας της κοινωνικής ταυτότητας. Αναπτύχθηκε από τους Turner, Hogg και τους συναδέλφους τους (Hogg, 1992, Turner, 1982, Turner, 1985, Turner, et al. 1987), οι οποίοι υιοθέτησαν μια νέα οπτική γωνία ως προς τη διαδικασία διαμόρφωσης κοινωνικής ταυτότητας στο άτομο. Η νέα αυτή οπτική συνδέθηκε με την επανεξέταση του τρόπου ανάπτυξης και λειτουργίας των στερεοτυπικών αντιλήψεων στο άτομο.

Η εμφάνιση των στερεοτύπων μπορεί να υποστηριχθεί πως, ως ένα βαθμό, βρίσκεται σε συνάρτηση με την ακόλουθη λογική αλληλουχία: Πρώτον, το άτομο χρησιμοποιεί τις διαδικασίες κοινωνικής σύγκρισης με στόχο να αποκωδικοποιήσει την κοινωνική πραγματικότητα και να προσδιορίσει τις κοινωνικές ομάδες, συμμετοχής και μη-συμμετοχής του (Tajfel, 1978b, Tajfel & Turner, 1986). Δεύτερον, το άτομο, κατά τις συγκρίσεις αυτές, επιχειρεί να θέσει διακριτά όρια μεταξύ των κοινωνικών ομάδων. Για το λόγο αυτό, το άτομο μεγεθύνει τις ομοιότητές του και υποβαθμίζει τις διαφορές με τα μέλη της κοινωνικής ομάδας στην οποία συμμετέχει, ενώ, παράλληλα, λειτουργεί αντίστροφα, ως προς τα άτομα άλλων ομάδων (Tajfel & Wilkes, 1963, Doise, 1978). Τρίτον, καθώς το άτομο επιδιώκει να ενισχύσει τη θετική κοινωνική του ταυτότητα, τείνει στις κρίσεις και αξιολογήσεις του να μεροληπτεί υπέρ των κοινωνικών ομάδων στις οποίες συμμετέχει (Tajfel, 1978a). Η αλληλουχία αυτή, συνιστά φυσιολογική γνωστική διαδικασία, κοινή σε όλα τα άτομα, παράγωγο της οποίας αποτελούν και οι στερεοτυπικές αντιλήψεις (Hamilton, 1981, Oakes, et al., 1994, Tajfel, 1969).

Σύμφωνα με τους Oakes, Haslam και Turner (Oakes, et al., 1994, σελ. 2) οι στερεοτυπικές αυτές αντιλήψεις έχουν ως ρόλο να προσφέρουν στο άτομο μια απλουστευμένη εικόνα της κοινωνικής πραγματικότητας προκειμένου να το διευκολύνουν στο χειρισμό της. Απ' την άλλη πλευρά, βέβαια, τα στερεότυπα μπορούν να γίνουν αφετηρίες παθογόνων συμπεριφορών, συνυφασμένων με προκαταλήψεις, μεροληψία και αδιαλλαξία. Ωστόσο, βασικό ζήτημα αποτελεί το γεγονός πως τα στερεότυπα, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, αποτελούν

αναπόσπαστο κομμάτι των αντιλήψεων που αναπτύσσονται σε επίπεδο κοινωνικών ομάδων.

Η παραπάνω θέση θεμελιώνεται στη βάση της έννοιας του κατηγορικού αρχέτυπου (prototypicality) (Neisser, 1987, Rosch, 1978). Ο όρος αυτός αναφέρεται στη θεωρητική γνωστική απεικόνιση, που λειτουργεί ως πρότυπο και περικλείει όλα τα αντιπροσωπευτικά στοιχεία μίας ομάδας, τα οποία τη διαφοροποιούν από τις άλλες κοινωνικές ομάδες. Προκειμένου ένα άτομο να συμμετέχει σε οποιαδήποτε ομάδα, οφείλει να πληροί προϋποθέσεις επαρκούς ομοιότητας με το κατηγορικό αρχέτυπό της. Βάσει ακριβώς αυτής της ομοιότητας το άτομο εντάσσεται στην ομάδα ως μέλος και διαφοροποιείται από τα άτομα άλλων ομάδων. Κατά συνέπεια, στις συγκρίσεις που επιτελούνται σε επίπεδο κοινωνικής ομάδας, λαμβάνονται υπόψη, πρωτίστως, αυτές οι αρχετυπικές απεικονίσεις και η σχέση του ατόμου προς αυτές (Hogg, 2001, Oakes, et al., 1998).

Το γεγονός αυτό έχει ως συνέπεια να παραβλέπονται οι υπάρχουσες αποκλίσεις και τα στοιχεία διαφοροποίησης μεταξύ των ατόμων της ίδιας κοινωνικής ομάδας. Η παράβλεψη αυτή των διαφορών συντελείται ως το βαθμό που δε διακυβεύεται η απαραίτητη ενδο-ομαδική ομοιότητα, μέσω της οποίας εξασφαλίζεται η διακριτή διαφοροποίηση της συγκεκριμένης κοινωνικής ομάδας από τις υπόλοιπες. Αποτέλεσμα της αποσιώπησης αυτής των διαφορών, κατά τη διενέργεια κοινωνικών κατηγοριοποιήσεων, συνιστά η αποπροσωποποίηση του ατόμου (Hogg, 2001). Το άτομο, δηλαδή, δεν αντιμετωπίζεται αυτόνομα, αλλά ως μονάδα μίας ομάδας. Τα προσωπικά στοιχεία του, τα οποία επλεκτικά προβάλλονται είναι οι ομοιότητές του με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας (κατ' ουσίαν με το κατηγορικό αρχέτυπό της) και οι διαφορές που έχει το άτομο αυτό σε σχέση με τα εξω-ομαδικά άτομα.

Η αποσιώπηση, ωστόσο, των ατομικών χαρακτηριστικών και η γενίκευση και διάχυση των δι-ομαδικών λειτουργεί σε μεγάλο βαθμό στερεοτυπικά. Το νέο, σ' αυτή την περίπτωση, και πολύ σημαντικό στοιχείο, το οποίο εισήγαγε η *θεωρία της αυτοκατηγοριοποίησης*, είναι η διαπίστωση της διπλής κατεύθυνσης των στερεοτυπικών αντιλήψεων. Ότι στρέφονται, δηλαδή, τόσο προς τα άλλα άτομα, εντός κι εκτός ομάδας, όσο και προς τον ίδιο τον εαυτό. Ο εαυτός, δηλαδή, σε

επίπεδο κοινωνικών συγκρίσεων επαναπροσδιορίζεται και αυτό-αντιμετωπίζεται στερεοτυπικά, καθώς το ίδιο το άτομο σκέφτεται για τον εαυτό του με όρους δι-ομαδικούς και εστιάζει στο συλλογικό κομμάτι της ταυτότητάς του (Turner, et al, 1987, Hogg, 2001).

Συνοψίζοντας, τέλος, η θεμελιώδης συνεισφορά της θεωρίας της κοινωνικής ταυτότητας, σε συνδυασμό με την απότοκη θεωρία της αυτό-κατηγοριοποίησης, υπήρξε το γεγονός ότι προσέφεραν το θεωρητικό υπόβαθρο για τη διερεύνηση και την ερμηνεία της λειτουργίας του ατόμου σε ομαδικό επίπεδο. Τρεις, μπορεί να υποστηριχθεί, ότι είναι οι βασικοί θεωρητικοί πυλώνες:

- 1) Η διάκριση μεταξύ της προσωπικής και της κοινωνικής διάστασης της ταυτότητας του ατόμου. Το άτομο, πέραν της υπόστασής του ως ανεξάρτητη οντότητα, αποτελεί κοινωνικό ον, του οποίου η συμμετοχή σε ομάδες συνιστά αναπόσπαστο μέρος της ταυτότητάς του.
- 2) Η χρήση στερεοτύπων από το άτομο, προκειμένου να αποσαφηνιστεί η κοινωνική του ταυτότητα. Το άτομο αντιμετωπίζει στερεοτυπικά τόσο τον εαυτό του, όσο και τα άλλα άτομα, έτσι ώστε να επιτύχει σαφή διαφοροποίηση μεταξύ των κοινωνικών ομάδων, στις οποίες συμμετέχει, από αυτές, στις οποίες δεν είναι μέλος και να εξασφαλίσει, κατά συνέπεια, διακριτή κοινωνική ταυτότητα.
- 3) Οι κοινωνικές ομάδες στις οποίες ανήκει το άτομο, καθότι αποτελούν μέρος της ταυτότητάς του, ασκούν επίδραση στην αυτό-εικόνα του, γεγονός που συνεπάγεται αξιολογικό και συναισθηματικό αντίκτυπο.

3.4 Συναίσθημα και κοινωνική ταυτότητα.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί, πως το ατομικό συναίσθημα κρίθηκε σκόπιμο να συμπεριληφθεί στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, ακριβώς επειδή εμφανίζεται να διαπλέκεται άμεσα με την κοινωνική ταυτότητα του ατόμου. Αυτή η άμεση σύνδεσή, μεταξύ κοινωνικής ταυτότητας και ατομικού συναισθήματος, εξηγείται αν ληφθεί υπόψη πως η κοινωνική ταυτότητα ενός ατόμου αποτελεί μέρος της αυτο-εικόνας του. Το άτομο, λοιπόν, εύλογα επηρεάζεται συναισθηματικά από το εάν η κοινωνική

του ταυτότητα είναι χρωματισμένη θετικά, γιατί αυτό συμβάλλει στη διαμόρφωση αλλά και τη διατήρηση μίας επίσης θετικής αυτο-εικόνας.

Επιπρόσθετα, η σύνδεση μεταξύ κοινωνικής ταυτότητας και συναισθήματος δεν περιορίζεται απλά στις συναισθηματικές επιπτώσεις που έχει για το άτομο η αξιολόγηση της κοινωνικής του ταυτότητας. Η παράδοση των *θεωριών αποτίμησης για την ερμηνεία του συναισθήματος (appraisal theories of emotion)*, μεταφερμένη στο ομαδικό επίπεδο, επιτρέπει την ανάπτυξη περαιτέρω συσχετισμών.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το γενικό μοντέλο που προτείνουν οι *θεωρίες αποτίμησης (appraisal theories of emotion)*, η πρόκληση και η εμφάνιση συναισθήματος στο άτομο συσχετίζεται άμεσα με τις εκάστοτε κοινωνικές συνθήκες (Roseman & Smith, 2001). Ο καταλύτης, αλλά ταυτόχρονα και το φίλτρο του συναισθήματος, είναι ο τρόπος με τον οποίο οι κοινωνικές αυτές συνθήκες ερμηνεύονται από το ίδιο το άτομο, ανάλογα με τις προσωπικές του επιθυμίες, ελπίδες και ικανότητες. Δηλαδή, σύμφωνα με τον Arnold (1960), τα συναισθήματα εμφανίζονται όταν το άτομο κρίνει πως μια κατάσταση, ένα γεγονός ή ένα αντικείμενο ασκεί επάνω του επίδραση και, επομένως, το αφορά προσωπικά. Στην κάθε κοινωνική περίπτωση ενεργοποιείται ένας μηχανισμός αποτίμησης της συγκεκριμένης επίδρασης, ο οποίος μεσολαβεί στην εμφάνιση του συναισθήματος. Το άτομο, δηλαδή, συνειδητά ή μη, υπολογίζει κάθε φορά τις πιθανές ωφέλειες, καθώς και τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, οι οποίες μπορεί να προκύψουν μέσα από τη συγκεκριμένη κοινωνική συνθήκη, τη δεδομένη χρονική στιγμή, για το συγκεκριμένο άτομο (Forgas & Smith, 2003, σ. 163). Το συναίσθημα που προκύπτει συνδέεται άρρηκτα με αυτή ακριβώς την ερμηνεία και αποτίμηση της κατάστασης σε σχέση με τον εαυτό (Frijda, 1986; Smith & Ellsworth, 1985).

Η μετάβαση των *θεωριών αποτίμησης (appraisal theories of emotion)* σε επίπεδο ομαδικό βασίζεται στην παραδοχή πως η κοινωνική ταυτότητα συνιστά, επίσης, μέρος του εαυτού. Συνεπώς μια κατάσταση, ένα γεγονός ή ένα αντικείμενο μπορεί να ασκήσει επίδραση και να αφορά το άτομο και από τη σκοπιά της κοινωνικής του ταυτότητας. Στην περίπτωση αυτή, το άτομο εκτιμά πως ο εαυτός του, ως μέλος μιας κοινωνικής ομάδας, επηρεάζεται προσωπικά και η εκτίμηση αυτή εγείρει,

επακόλουθα, την ανάπτυξη συναισθημάτων (Smith, 1993). Το συναίσθημα, επομένως, μπορεί να συνδεθεί όχι μόνο με το άτομο ως αυτόνομη προσωπικότητα, αλλά και με το άτομο ως κοινωνική προσωπικότητα (Smith, 1999, σ. 185).

3.5 Συναίσθημα και εργασία.

«Το συναίσθημα αποτελεί εξίσου προϊόν κοινωνικών διαδικασιών, όπως αποτελεί και προϊόν ενδο-ατομικών διαδικασιών και ο εργασιακός χώρος συνιστά το πεδίο, όπου η αλήθεια της παραπάνω πρότασης αναδεικνύεται με τη μεγαλύτερη ευκρίνεια» (García-Prieto, Mackie & Smith, 2007, σ. 175). Στον εργασιακό χώρο υπεισέρχονται, διαπλέκονται, τροποποιούνται και αναπτύσσονται με ποικίλους τρόπους τα συναισθήματα των ατόμων (Parkinson, 1996). Κάθε εργαζόμενος αποτελεί, πρώτα από όλα, φορέα και πομπό προσωπικών συναισθημάτων. Αυτά τα συναισθήματα έχουν ως αφετηρία, τόσο την υπόστασή του ως αυτόνομο άτομο (Rafaeli & Worline, 2001), όσο και τη θέση του ως αλληλο-εξαρτώμενο μέλος της εργασιακής ομάδας (Barsade, 2002, Bartel & Saavedra, 2000, Kelly & Barsade, 2001,). Ανεξαρτήτως του ερεθίσματος που προκαλεί τα συναισθήματά του, αυτά εκπέμπονται ποικιλοτρόπως προς το εργασιακό κοινωνικό του περίγυρο. Παράλληλα, το άτομο γίνεται παρατηρητής και δέκτης των συναισθημάτων που προέρχονται, είτε από συναδέλφους, είτε από άτομα εκτός της εργασιακής ομάδας. Ο εργασιακός χώρος, εν τέλει, φαίνεται να δημιουργεί το πλαίσιο εκδήλωσης μίας πολυεπίπεδης και ιδιαίτερα ενδιαφέρουσας δυναμικής συναισθημάτων, με κυρίαρχα δομικά στοιχεία την εργασία, το άτομο και την εργασιακή ομάδα. Ακριβώς αυτά τα στοιχεία πρόκειται να αποτελέσουν τη βάση της παρούσας έρευνας.

Κεφάλαιο 4: Στοχοθεσία της έρευνας – Ερευνητικές υποθέσεις.

Η διερεύνηση της συνοχής της εργασιακής ομάδας αποτέλεσε εξαρχής το βασικό στόχο της συγκεκριμένης έρευνας. Τα ερωτήματα που σε πρώτη φάση κλήθηκε η έρευνα να απαντήσει ήταν: **α) Τι είναι συνοχή; β) Με ποιο τρόπο διαπλάθεται στο άτομο η αντίληψη σχετικά με τη συνοχή; γ) Ποιοι παράγοντες επιδρούν στο βαθμό συνεκτικότητας της εργασιακής ομάδας που βιώνει το άτομο;** Απαντήσεις στα δύο πρώτα ερωτήματα αναζητήθηκαν μέσω της θεωρητικής διερεύνησης, ενώ, αντίθετα, το τρίτο ερώτημα εξετάστηκε εμπειρικά. Οι παράγοντες που θεωρήθηκε πιθανόν να επιδρούν στο βαθμό συνεκτικότητας και τέθηκαν υπό εξέταση ήταν το φύλο του ατόμου, η ηλικία του και το είδος της εργασιακής ομάδας του.

Σε δεύτερη φάση, η έρευνα επικεντρώθηκε στις επιδράσεις που ασκεί η ίδια η συνεκτικότητα της εργασιακής ομάδας στο άτομο. Λαμβάνοντας υπόψη πως το πεδίο της έρευνας είναι ο εργασιακός χώρος, εξετάστηκε εμπειρικά το ενδεχόμενο επίδρασης της συνοχής στις ακόλουθες συσχετιζόμενες μεταβλητές: **α) Επαγγελματική ικανοποίηση, β) Επαγγελματική εξουθένωση, γ) Γενικός δείκτης υγείας.** Το σκεπτικό της διερεύνησης ήταν να εξεταστεί η σχέση της συνοχής με μεταβλητές, οι οποίες αφενός να συνδέονται με την εργασία και αφετέρου να αναφέρονται τόσο σε αξιολογικές κρίσεις του ατόμου (γνωστικό επίπεδο), όσο και σε συναισθηματικές ανταποκρίσεις (συναισθηματικό επίπεδο), καθώς και σε επιπτώσεις σε επίπεδο ψυχικής και σωματικής υγείας.

Τέλος, πρέπει ακόμη να σημειωθεί, πως, σε κάθε περίπτωση, η εστίαση της έρευνας παρέμεινε επικεντρωμένη στο άτομο. Η οπτική, δηλαδή, γωνία που υιοθετήθηκε στόχευε σταθερά στο άτομο εντός του εργασιακού του χώρου. Πάνω στη βάση αυτή διερευνήθηκε η σχέση του ατόμου με τη συνοχή της εργασιακής του ομάδας. Συνοπτικά, εξετάστηκε το πώς αυτή η σχέση διαμορφώνεται, από τι επηρεάζεται και πού επιδρά. Στη συνέχεια παρατίθενται οι ακριβείς υποθέσεις, οι οποίες εξετάστηκαν στην παρούσα έρευνα:

1. Ο βαθμός συνοχής της εργασιακής ομάδας, που βιώνει το άτομο επηρεάζεται από το φύλο ή την ηλικία του εργαζομένου.
2. Ο βαθμός συνοχής μίας εργασιακής ομάδας επιδρά στην επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου, στην επαγγελματική του εξουθένωση και στο γενικό δείκτη υγείας του.
3. Η συνοχή της εργασιακής ομάδας των εκπαιδευτικών (δημόσιος τομέας), διαφοροποιείται συγκριτικά με τη συνοχή των τραπεζοϋπαλλήλων (ιδιωτικός τομέας).
4. Στην επίδραση που ασκεί η συνοχή της εργασιακής ομάδας μεσολαβεί το αρνητικό-θετικό συναίσθημα που βιώνει το άτομο στο χώρο εργασίας του.
5. Η συνοχή της εργασιακής ομάδας σε συνδυασμό με το αρνητικό-θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας αποτελούν ισχυρούς προβλεπτικούς παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης, επαγγελματικής εξουθένωσης και γενικού δείκτη υγείας.

Κεφάλαιο 5: Εμπειρική εφαρμογή.

Προκειμένου να διερευνηθούν οι υποθέσεις της έρευνας, έτσι ώστε να φωτιστεί η έννοια της συνοχής και να αναδειχθούν οι συνέπειες της συμμετοχής του ατόμου σε εργασιακές ομάδες, απαιτείται ερευνητική εργασία. Στην παρούσα έρευνα εξετάστηκαν, μέσω της στατιστικής ανάλυσης, πιθανοί συσχετισμοί και επιδράσεις, οι οποίες ασκούνται στο άτομο διαμέσου της συνοχής. Στα επόμενα κεφάλαια αναπτύσσεται η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε, καθώς και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν.

5.1 Μέθοδος συλλογής κι επεξεργασίας των δεδομένων.

Η εν λόγω εργασία ακολουθεί μεθοδολογικά τις αρχές της ποσοτικής έρευνας, εφαρμοσμένης στις κοινωνικές επιστήμες. Πρόκειται για μία προσέγγιση βασισμένη στο πρότυπο των θετικών επιστημών. Πιο αναλυτικά, το μοντέλο που ακολουθείται στην ποσοτική έρευνα στηρίζεται στη δημιουργία θεωρητικών πλαισίων, τα οποία στη συνέχεια δοκιμάζονται με πειραματικό σχεδιασμό. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιούνται τυποποιημένα ερευνητικά εργαλεία και, επομένως, τα δεδομένα της έρευνας προκύπτουν από απαντήσεις σε προκαθορισμένα ερωτήματα (πβ. Cohen & Manion, 1997). Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια αυτό-αναφοράς, τα οποία διανεμήθηκαν και συλλέχθηκαν κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ Μάιου 2007 – Οκτώβριου 2007. Για την ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 15.0 (Ρούσσος & Τσαούσης, 2006).

5.2 Δείγμα - Ερωτηματολόγιο.

Το δείγμα της παρούσας έρευνας χωρίζεται σε δύο υποομάδες. Την πρώτη ομάδα αποτελούν εργαζόμενοι στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια δημόσια εκπαίδευση, ενώ τη δεύτερη, εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τραπεζικό τομέα και συγκεκριμένα στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Συμπληρώθηκαν συνολικά 109 ερωτηματολόγια από εργαζόμενους στην εκπαίδευση και 130 ερωτηματολόγια από τραπεζικούς

υπαλλήλους. Στους παρακάτω πίνακες εμφανίζονται τα στατιστικά στοιχεία των δύο ομάδων, ως προς το φύλο και την ηλικία.

Πίνακας 2. Κατανομή κατά φύλο

	Αντρες		Γυναίκες		Σύνολο
	αριθμ.	%	αριθμ.	%	
Εκπαιδευτικοί	28	25,7%	81	74,3%	109
Τραπεζικοί	49	38,6%	78	61,4%	127
Σύνολο	77	32,6%	159	67,4%	236

Πίνακας 3. Κατανομή κατά ηλικία

	Μέσος όρος	Μικρότερη	Μέγιστη	Διακύμανση
Εκπαιδευτικοί	40,61	26	56	8,38
Τραπεζικοί	34,09	23	57	8,57

Στις δύο επιμέρους ομάδες δόθηκαν ταυτόσημα ερωτηματολόγια προς συμπλήρωση, με μόνη ουσιαστική διαφοροποίηση την αντικατάσταση της λέξης «μαθητής», με τη λέξη «πελάτης» στα ερωτηματολόγια των τραπεζικών. Τα ερωτηματολόγια περιελάμβαναν ερωτήσεις ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων, καθώς, επίσης, και τις ακόλουθες κλίμακες: α) Κλίμακα αντίληψης της συνοχής, β) Κλίμακα επαγγελματικής ικανοποίησης, γ) Κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης, δ) Γενικός δείκτης υγείας, ε) Κλίμακα συναισθημάτων στην εργασία, στ) Κλίμακα συγκρούσεων στην εργασία. Η τελευταία κλίμακα δεν χρησιμοποιήθηκε στην στατιστική ανάλυση και κατά συνέπεια δεν αναφέρεται περαιτέρω.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε ανώνυμα και οικειοθελώς από τους εργαζόμενους, ενώ προσπάθειες έγιναν προκειμένου να τηρηθούν κριτήρια τυχαίας δειγματοληψίας. Στην περίπτωση των τραπεζικών τα ερευνητικά δεδομένα προήλθαν από 91 καταστήματα της τράπεζας, σε σύνολο 579 (ποσοστό 16%), καθώς επίσης και από 4 διοικητικές υπηρεσίες σε Αθήνα και Θεσ/νικη. Γεωγραφικά τα

ερευνητικά δεδομένα των τραπεζικών εκτείνονται σε 18 περιοχές της νησιωτικής και ηπειρωτικής Ελλάδας, με κυρίαρχη, ωστόσο, την αντιπροσώπευση της Αθήνας (ποσοστό 37,6) και της Θεσσαλονίκης (ποσοστό 41,6). Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν, κυρίως μέσω των εκπαιδευτικών κέντρων της Εθνικής Τράπεζας σε Αθήνα και Θεσ/νίκη, κατά τη διάρκεια επιμορφωτικών σεμιναρίων.

Στην περίπτωση των εκπαιδευτικών δεν κατέστη, δυστυχώς, δυνατό να τηρηθούν κριτήρια τυχαίας δειγματοληψίας. Δόθηκαν, ωστόσο, ερωτηματολόγια σε εκπαιδευτικούς όλων των τάξεων της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας δημόσιας εκπαίδευσης, ενώ γεωγραφικά καλύφθηκαν 7 περιοχές της ηπειρωτικής Ελλάδας. Το 59,8% όμως των δεδομένων προήλθε από το νομό Πέλλας, εξαιτίας αυξημένης προσβασιμότητας στα σχολεία της περιοχής. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν εθελοντικά από εκπαιδευτικούς στα σχολεία όπου εργάζονται.

5.3 Κλίμακες.

Ακολούθως, αναπτύσσονται αναλυτικότερα οι κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα:

Κλίμακα αντίληψης της συνοχής (Perceived Cohesion Scale. Bollen & Hoyle, 1990, Chin, et al, 1999).

Η κλίμακα αντίληψης της συνοχής αναφέρεται στο πώς ένα άτομο εισπράττει και αντιλαμβάνεται τη συνοχή της ομάδας του. Είναι κλίμακα τύπου Likert, με επτάβαθμη διαβάθμιση από το «διαφωνώ απόλυτα», ως το «συμφωνώ απόλυτα». Αποτελείται από 6 προτάσεις και διακρίνεται σε δύο υποκλίμακες. Η μία υποκλίμακα εστιάζει στην αντίληψη του «ανήκειν», ενώ η άλλη στο αίσθημα του «ανήκειν». Παράδειγμα πρότασης τις κλίμακας είναι: «Χαίρομαι που είμαι μέλος αυτής της ομάδας».

Κλίμακα επαγγελματικής ικανοποίησης (Job Satisfaction Scale. Brayfield & Rothe, 1951).

Η κλίμακα επαγγελματικής ικανοποίησης αναφέρεται στη στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του. Είναι κλίμακα τύπου Likert, με πεντάβαθμη διαβάθμιση

από το «διαφωνώ απόλυτα», ως το «συμφωνώ απόλυτα». Αποτελείται από 18 ερωτήσεις, όμως στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν οι πρώτες 12. Ένα παράδειγμα από τις προτάσεις που χρησιμοποιήθηκαν είναι: «Η δουλειά μου δε με ενδιαφέρει αρκετά». Η κατεύθυνση σε 4 από τις προτάσεις της κλίμακας αντιστράφηκε, προκειμένου η υψηλή βαθμολογία να δηλώνει σε όλες τις προτάσεις ικανοποίηση από την εργασία.

Κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach Burn Out Inventory. Maslach & Jackson, 1986, Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992).

Η κλίμακα της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιδράει απέναντι στο επαγγελματικό στρες. Πρόκειται για κλίμακα τύπου Likert, με εξάβαθμη διαβάθμιση από το «ποτέ», ως το «κάθε μέρα». Η κλίμακα υποδιαιρείται σε τρεις επιμέρους διαστάσεις: α) Συναισθηματική εξάντληση, β) Αποπροσωποποίηση, γ) Αίσθημα επίτευξης. Οι προτάσεις που τη συνιστούν είναι 22, παραδείγματα των οποίων είναι: «Νιώθω συναισθηματικά ‘στραγγισμένος’ από τη δουλειά μου» (υποκλίμακα: συναισθηματική εξάντληση), «Έγινα σκληρότερος με τους ανθρώπους από τότε που είμαι στη δουλειά αυτή» (υποκλίμακα: αποπροσωποποίηση), «Έχω επιτύχει αξιόλογα πράγματα στη δουλειά αυτή» (υποκλίμακα: αίσθημα επίτευξης).

Γενικός Δείκτης υγείας (General Health Questionnaire – GHQ, Goldberg 1978)

Η κλίμακα αναφέρεται στη φυσική και ψυχική υγεία του ατόμου. Είναι κλίμακα τύπου “Likert”, με τετράβαθμη διαβάθμιση. Περιλαμβάνει 12 προτάσεις, οι 11 εκ των οποίων αντιστράφηκαν, ούτως ώστε οι υψηλές βαθμολογίες να δηλώνουν καλό γενικό δείκτη υγείας. Παράδειγμα πρότασης της κλίμακας είναι: «έχεις ανησυχίες και αϋπνίες γιατί σε απασχολεί κάτι;».

Κλίμακα συναισθημάτων στην εργασία (Job Affect Scale. Brief et al., 1988)

Η κλίμακα αναφέρεται στη γενική συγκινησιακή και συναισθηματική κατάσταση του ατόμου στο χώρο εργασίας του, κατά τη διάρκεια της προηγούμενης εβδομάδας. Αποτελείται από 20 επίθετα, 17 εκ των οποίων, προσαρμόστηκαν στην ελληνική γλώσσα και χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα. Τα 9 από τα επίθετα, που χρησιμοποιήθηκαν, αναφέρονται σε θετική συγκινησιακή κατάσταση (π.χ.

active/δραστήριος excited/συνεπαρμένος), ενώ τα υπόλοιπα 8 αναφέρονται σε αρνητική συναισθηματική κατάσταση (sad/λυπημένος, scornful/περιφρονητικός). Σε αναλογία με τον παραπάνω διαχωρισμό, διαμορφώνονται δύο υποκλίμακες, από τις οποίες η μία αναφέρεται στο θετικό συναίσθημα και η άλλη στο αρνητικό συναίσθημα. Η κλίμακα είναι τύπου Likert, με πεντάβαθμη διαβάθμιση, από το «καθόλου» ως το «πολύ».

5.4 Αποτελέσματα.

Προκειμένου τα συμπεράσματα μίας στατιστικής ανάλυσης να καταστούν αξιόπιστα, είναι απαραίτητο προηγουμένως να έχει ελεγχθεί το κατά πόσο είναι, πρώτα από όλα, αξιόπιστα τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή των δεδομένων. Στην παρούσα έρευνα οι κλίμακες που χρησιμοποιούνται ελέγχθηκαν με βάση το δείκτη αξιοπιστίας Cronbach α . Τα αποτελέσματα του ελέγχου επικυρώνουν την αξιοπιστία όλων των κλιμάκων της έρευνας και παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 4. Δείκτες αξιοπιστίας

ΚΛΙΜΑΚΕΣ	Cronbach α
Συνοχή εργασιακής ομάδας	,95
Επαγγελματική ικανοποίηση	,93
Γενικός δείκτης υγείας	,82
Επαγγελματική εξουθένωση	
α) Συναισθηματική εξάντληση	,83
β) Αποπροσωποποίηση	,73
γ) Αίσθημα επίτευξης	,74
Αρνητικό συναίσθημα	,74
Θετικό συναίσθημα	,83

Επίσης, ιδιαίτερα βασικό στοιχείο κάθε έρευνας αποτελούν οι εσωτερικοί συσχετισμοί μεταξύ των κλιμάκων, οι οποίοι και παρουσιάζονται συνοπτικά στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 5. Εσωτερικές συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας

	1. Επάγγελμα (εκπαιδ. / τραπεζ.)	2. Συνοχή εργασ. ομάδας	3. Επαγγ. ικανοποίηση	4. Γενικός δείκτης υγείας	5α) Επαγγ. εξουθένωση (Συναισθ. Εξάντληση)	5β) Επαγγ. εξουθένωση (Αποπροσωπ.)	5γ) Επαγγ. εξουθένωση (Αίσθημα επίτευξης)	6α) Αρνητικό συναίσθ. στην εργασία	6β) Θετικό συναίσθ. στην εργασία
1. Επάγγελμα (εκπαιδ. / τραπεζ.)	1								
2. Συνοχή εργ. ομάδας	,086	1							
3. Επαγγ. ικανοποίηση	,530**	,396**	1						
4. Γενικ. δείκτης υγείας	,133*	,250**	,482**	1					
5α) Επαγγ. Εξουθένωση (Συναισθ. Εξάντληση)	-,390**	-,254**	-,663**	-,544**	1				
5β) Επαγγ. Εξουθένωση (Αποπροσωποποίηση)	-,426**	-,312**	-,545**	-,325**	,585**	1			
5γ) Επαγγ. εξουθένωση (Αίσθημα επίτευξης)	,250**	,225**	,469**	,380**	-,285**	-,332**	1		
6α) Αρνητικό συναίσθ. στην εργασία	-,240**	-,291**	-,517**	-,486**	,569**	,492**	-,397**	1	
6β) Θετικό συναίσθημα στην εργασία	,349**	,351**	,653**	,457**	-,473**	-,426**	,513**	-,444**	1

**p < ,01 *p < ,05

Πέρα, όμως, από τα παραπάνω γενικά στατιστικά στοιχεία, επιπρόσθετοι έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν, πάνω στη βάση των συγκεκριμένων υποθέσεων της έρευνας. Σύμφωνα, λοιπόν, με τα υπάρχοντα ερευνητικά δεδομένα, η ένταξη του ατόμου στην εργασιακή του ομάδα, η ανάπτυξη συνεκτικών δεσμών μεταξύ των μελών που τη συνιστούν και η αντίληψη, πρώτα από όλα, του ίδιου του ατόμου πως ανήκει στην ομάδα αυτή, ίσως τελικά, να αποτελούν φαινόμενα που λειτουργούν ανεξάρτητα από δημογραφικούς παράγοντες, όπως το φύλο ή η ηλικία. Συγκεκριμένα, με βάση τις δηλώσεις αυτό-αναφοράς των εργαζομένων, τόσο του δημοσίου τομέα (εκπαιδευτικοί), όσο και του ιδιωτικού τομέα (τραπεζικοί), δεν προκύπτει από το δείγμα της παρούσας έρευνας, πως ο βαθμός συνοχής της εργασιακής ομάδας, που βιώνει το άτομο, επηρεάζεται από τυχόν διαφοροποιήσεις ως προς το φύλο ή την ηλικία. Ο στατιστικός έλεγχος πραγματοποιήθηκε μέσω της ανάλυσης διακύμανσης. Αναλυτικότερα, σχεδιάστηκε ένα μοντέλο μονομεταβλητής, διπαραγοντικής

ανάλυσης διακύμανσης, με ανεξάρτητες μεταβλητές το φύλο και την ηλικία και εξαρτημένη μεταβλητή τη συνοχή της εργασιακής ομάδας, όπου οι κύριες επιδράσεις προέκυψαν στατιστικά ασήμαντες (φύλο: $F(1, 148) = 3,53, p > 0,05$ – ηλικία: $F(3, 148) = 1,19, p > 0,05$).

Στην περίπτωση, ωστόσο, της υπόθεσης σχετικά με την πιθανότητα επίδρασης της συνοχής στην επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου, στην επαγγελματική του εξουθένωση και στο γενικό δείκτη υγείας του, η απάντηση είναι ξεκάθαρα καταφατική. Η επιβεβαίωση αντλείται μέσω υπολογισμού του δείκτη συνάφειας (Pearson r) μεταξύ της συνοχής και των επιμέρους μεταβλητών (πβ. *πίνακα 5*). Όπως προκύπτει, η *συνοχή της εργασιακής ομάδας* συσχετίζεται, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p < ,01$, τόσο με την επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου, όσο και με την επαγγελματική του εξουθένωση και το γενικό δείκτη υγείας του. Πιο αναλυτικά, ο δείκτης συνάφειας είναι θετικής κατεύθυνσης για την *επαγγελματική ικανοποίηση* ($r = ,421, p < ,01$), το *γενικό δείκτη υγείας* ($r = ,250, p < ,01$), καθώς και για μία από τις υποκλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης, το *αίσθημα επίτευξης* ($r = ,263, p < ,01$). Αντίθετα, ο δείκτης συνάφειας είναι αρνητικής κατεύθυνσης για τις δύο άλλες υποκλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης, τη *συναισθηματική εξάντληση* ($r = -,239, p < ,01$) και την *αποπροσωποποίηση* ($r = -,313, p < ,01$). Τα αποτελέσματα αυτά συνεπάγονται πώς όσο μεγαλύτερη είναι η συνοχή της εργασιακής ομάδας, τόσο, επίσης, αυξημένα εμφανίζονται το αίσθημα επαγγελματικής ικανοποίησης και το αίσθημα επίτευξης του ατόμου και τόσο βελτιωμένος, αντίστοιχα, είναι ο γενικός δείκτης υγείας του. Αντίστροφα, η ισχυρή συνοχή της εργασιακής ομάδας συνδέεται με μειωμένη συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση του ατόμου.

Όσον αφορά τώρα στην υπόθεση, πως θα προκύψει διαφοροποίηση μεταξύ εκπαιδευτικών και τραπεζικών, ως προς τις αντιλήψεις σχετικά με τη συνοχή της εργασιακής τους ομάδας, τα στατιστικά δεδομένα βρέθηκαν αρνητικά. Παρά το γεγονός, πως η συγκεκριμένη υπόθεση βασίστηκε στις καίριες διαφορές που εντοπίζονται ανάμεσα στον ιδιωτικό επαγγελματικό τομέα και στο δημόσιο, εντούτοις, από τα ερευνητικά δεδομένα δεν προέκυψε κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τη συνοχή. Τόσο οι εκπαιδευτικοί, όσο και οι τραπεζικοί δήλωσαν,

κατά μέσο όρο ίδια επίπεδα συνεκτικότητας. Το συγκεκριμένο συμπέρασμα προέκυψε κατόπιν έλεγχου των μέσων όρων με το t-κριτήριο για ανεξάρτητα δείγματα ($t(236)=1,32$, $p \geq 0,05$). Η απόρριψη της παραπάνω υπόθεσης στάθηκε αφορμή για έναν επιπρόσθετο έλεγχο επιδράσεων, στους υπόλοιπους τομείς, που αναφέρονται στην έρευνα, σε σχέση με την εργασιακή ζωή των εκπαιδευτικών και των τραπεζικών. Από την ανάλυση διακύμανσης (one-way ANOVA) προέκυψε το ενδιαφέρον συμπέρασμα πως το επάγγελμα συνδέεται και επιδρά σε όλες ανεξαιρέτως τις υπόλοιπες μεταβλητές της έρευνας (πβ., επίσης, Πίνακα 5). [Επίδραση επαγγελματικού τομέα σε: Επαγγελματική Ικανοποίηση $F(1,237) = 92,53$ $p<.001$ – Γενικό Δείκτη Υγείας $F(1,237) = 4,25$ $p<.05$ – Επαγγελματική Εξουθένωση: **α)** Συναισθηματική Εξάντληση $F(1,236) = 42,38$ $p<.001$ **β)** Αποπροσωποποίηση: $F(1,236) = 52,45$ $p<.001$ **γ)** Αίσθημα Επίτευξης: $F(1,235) = 15,64$ $p<.001$ – Αρνητικό/θετικό συναίσθημα στην εργασία: **α)** Αρνητικό συναίσθημα: $F(1,233) = 14,23$ $p<.001$ **β)** Θετικό Συναίσθημα: $(1,237) = 32,88$ $p<.001$]

Στη συνέχεια, εξετάστηκε, επίσης, αν στην επίδραση που ασκεί η συνοχή της εργασιακής ομάδας μεσολαβεί το αρνητικό-θετικό συναίσθημα που βιώνει το άτομο στο χώρο εργασίας του. Πράγματι, χρησιμοποιώντας την ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης διαπιστώνεται πως, παρότι ο δείκτης συνάφειας (Pearson r) μεταξύ της συνοχής και των επιμέρους μεταβλητών της έρευνας δεν είναι πολύ υψηλός,, εντούτοις αν προσθέσουμε στους υπολογισμούς το αρνητικό/θετικό συναίσθημα και το συνδυάσουμε με τη συνοχή και το επάγγελμα (δίτιμη κατηγορική μεταβλητή), τότε προκύπτει υψηλός δείκτης πολλαπλής συσχέτισης (πβ. Πίνακα 6.) Πιο συγκεκριμένα, θέτοντας, στο δεύτερο βήμα πολλαπλής παλινδρόμησης, ως ανεξάρτητες μεταβλητές το επάγγελμα, τη συνεκτικότητα και το αρνητικό/θετικό συναίσθημα (main effect) και ως εξαρτημένη μεταβλητή την επαγγελματική ικανοποίηση, προκύπτει δείκτης πολλαπλής συνάφειας $R=,78$. Αντίστοιχα, με εξαρτημένη μεταβλητή το γενικό δείκτη υγείας η πολλαπλή συνάφεια είναι $R=,60$, ενώ, τέλος, με εξαρτημένες μεταβλητές τις υποκλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι δείκτες πολλαπλής συνάφειας είναι **α)** για τη συναισθηματική εξάντληση $R=,66$ **β)** για την αποπροσωποποίηση $R=,62$ **γ)** για το αίσθημα επίτευξης $R=,55$. Η ισχυρή μεσολάβηση του θετικού/αρνητικού συναισθήματος διαφαίνεται, ιδιαίτερα, αν συγκριθούν οι τιμές β της συνοχής, στο δεύτερο βήμα πολλαπλής παλινδρόμησης, με τις αντίστοιχες τιμές της συνοχής, στο

πρώτο βήμα. Ξεκάθαρα υπογραμμίζεται, πως όταν λαμβάνεται υπόψη στις μετρήσεις το συναίσθημα, η επίδραση της συνοχής μειώνεται κατακόρυφα (συγκριτικά πάντα με την επίδραση της συνοχής στο πρώτο βήμα), φτάνοντας σε κάποιες περιπτώσεις και τα μη στατιστικά σημαντικά επίπεδα (πβ. Πίνακα 6).

Πίνακας 6. Ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης.

	Επαγγελματική ικανοποίηση			Γενικός δείκτης υγείας			Επαγγελματική εξουθένωση (συναισθηματική εξάντληση)			Επαγγελματική εξουθένωση (αποπροσωποποίηση)			Επαγγελματική εξουθένωση (αίσθημα επίτευξης)		
	R	R ²	β	R	R ²	β	R	R ²	β	R	R ²	β	R	R ²	β
Βήμα πρώτο	,623	,388		,281	,079		,443	,196		,500	,250		,332	,110	
1. Επάγγελμα εκπαιδευτικός / τραπεζικός			,490***			,110			-,368***			-,398***			,241***
2. Συνοχή			,350***			,251***			-,225***			-,278***			,214***
Βήμα δεύτερο	,780	,608		,603	,364		,656	,430		,618	,381		,552	,305	
1. Επάγγελμα εκπαιδευτικός / τραπεζικός			,305**			-,094			-,207***			-,280***			,066
2. Συνοχή			,151***			,027			-,043			-,145*			,028
3. Θετικό συναίσθημα			,417***			,401***			-,212***			-,142*			,394***
4. Αρνητικό συναίσθημα			-,216***			-,326***			,416***			,323***			-,197**
Βήμα τρίτο	,788	,620		,612	,374		,667	,445		,636	,405		,561	,315	
1. Επάγγελμα εκπαιδευτικός / τραπεζικός			,313***			-,092			-,218***			-,292***			,055
2. Συνοχή			,135**			,014			-,027			-,124*			,039
3. Θετικό συναίσθημα			,415***			,407***			-,204***			-,138*			,406***
4. Αρνητικό συναίσθημα			-,204***			-,318***			,403***			,307***			-,207***
5. Αλληλεπίδραση θετικού συναισθ. – επαγγ. τομέα			,015			,067			,020			-,014			,062
6. Αλληλεπίδραση αρνητ. συναισθ. – επαγγ. τομέα			,116*			,111			-,118*			-,161**			-,060

*p < 0,5 **p < 0,01 ***p ≤ 0,001

Τα παραπάνω αποτελέσματα φανερώνουν, γενικότερα, πως η συνοχή της εργασιακής ομάδας, σε συνδυασμό με το αρνητικό/θετικό συναίσθημα, συνδέονται στενά με τις μεταβλητές, που εξετάζονται στην παρούσα έρευνα. Εύλογα, λοιπόν, εξετάστηκε, επίσης το κατά πόσο αυτός ο συσχετισμός λειτουργεί και αιτιακά. Κατά πόσο δηλαδή οι δηλώσεις του ατόμου, σχετικά με τη συνοχή της εργασιακής του ομάδας και σχετικά με το αρνητικό/θετικό του συναίσθημα στο χώρο εργασίας, μπορούν να επιτρέψουν την πρόβλεψη των τιμών που θα λάβει η επαγγελματική του ικανοποίηση, ο γενικός δείκτης υγείας του και η επαγγελματική του εξουθένωση.

Από την ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης (μέθοδος enter), λοιπόν, προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα σχετικά με την παραπάνω υπόθεση: Με βάση το επάγγελμα του εργαζόμενου ($\beta_{\text{επαγγ.}} = ,305$, $p < ,01$), τη συνοχή της εργασιακής ομάδας ($\beta_{\text{συνοχ.}} = ,151$, $p = ,001$) και το αρνητικό-θετικό συναίσθημα που βιώνει ένα άτομο στο χώρο εργασίας του ($\beta_{\text{αρν.συν}} = -,216$, $p < ,001$, $\beta_{\text{θετ.συν}} = ,417$, $p < ,001$), μπορούν σε ποσοστό 61% ($R^2 = ,608$) να ερμηνευθούν οι τιμές, που το ίδιο άτομο θα αποδώσει, ως προς την επαγγελματική του ικανοποίηση. Αντίστοιχα, η διασπορά των τιμών, ως προς το γενικό δείκτη υγείας, μπορεί να ερμηνευθεί σε ποσοστό 36% ($R^2 = ,364$, $\beta_{\text{επαγγ.}} = -,094$, *n.s.*, $\beta_{\text{συνοχ.}} = ,027$, *n.s.*, $\beta_{\text{αρν.συν}} = -,326$, $p < ,001$, $\beta_{\text{θετ.συν}} = ,401$, $p < ,001$), ενώ, τέλος, στην περίπτωση της επαγγελματικής εξουθένωσης, η συνοχή της εργασιακής ομάδας και το αρνητικό-θετικό συναίσθημα λειτουργούν ως προβλεπτικοί παράγοντες σε ποσοστό 43% για τη συναισθηματική εξάντληση ($R^2 = ,430$, $\beta_{\text{επαγγ.}} = -,207$, $p < ,001$, $\beta_{\text{συνοχ.}} = -,043$, *n.s.*, $\beta_{\text{αρν.συν}} = ,416$, $p < ,001$, $\beta_{\text{θετ.συν}} = -,212$, $p = ,001$), σε ποσοστό 38% για την αποπροσωποποίηση ($R^2 = ,381$, $\beta_{\text{επαγγ.}} = -,280$, $p < ,001$, $\beta_{\text{συνοχ.}} = -,145$, $p < ,05$, $\beta_{\text{αρν.συν}} = ,323$, $p < ,001$, $\beta_{\text{θετ.συν}} = -,142$, $p < ,05$) και σε ποσοστό 31% για το αίσθημα επίτευξης ($R^2 = ,305$, $\beta_{\text{επαγγ.}} = ,066$, *n.s.*, $\beta_{\text{συνοχ.}} = ,028$, *n.s.*, $\beta_{\text{αρν.συν}} = -,197$, $p < ,01$, $\beta_{\text{θετ.συν}} = ,394$, $p < ,001$).

Κλείνοντας, πρέπει, επίσης, να σημειωθεί ένα τελευταίο αποτέλεσμα, το οποίο προέκυψε για το δείγμα των εκπαιδευτικών, κατά το τρίτο βήμα της πολλαπλής παλινδρόμησης (interactive effect) και δημιουργεί προβληματισμό λόγω της παραδοξότητας του. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την στατιστική ανάλυση, αν στο μοντέλο πολλαπλής παλινδρόμησης, μαζί με τη συνοχή και το συναίσθημα, συμπεριλάβουμε και την αλληλεπίδραση μεταξύ συναισθήματος και επαγγέλματος,

προκύπτει πως το αρνητικό συναίσθημα που βιώνει ο εκπαιδευτικός, μεσολαβεί και επιδρά θετικά στην επαγγελματική ικανοποίησή του (βαλληλεπ. αρν.συν-επαγγ. = ,116, $p < ,05$) και αρνητικά στην συναισθηματική του εξουθένωση (βαλληλεπ. αρν.συν-επαγγ. = -,118, $p < ,05$) και το αίσθημα αποπροσωποποίησης του (βαλληλεπ. αρν.συν-επαγγ. = -,161, $p < ,01$).

5.5 Περιορισμοί της έρευνας.

Παρότι η στατιστική ανάλυση των δεδομένων συνιστά ένα ισχυρό βοηθητικό εργαλείο κατά την εξαγωγή συμπερασμάτων από τον ερευνητή, εντούτοις δεν πρέπει να παραβλέπεται το γεγονός πως οι στατιστικές τεχνικές προσφέρουν στα συμπεράσματα πάντα ένα περιορισμένο βαθμό βεβαιότητας/εμπιστοσύνης. Ειδικά όσον αφορά στο δείγμα της παρούσας έρευνας, πρέπει επιπρόσθετα να σημειωθεί ότι τα δεδομένα των εκπαιδευτικών δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της τυχαίας δειγματοληψίας, κάτι που αποδυναμώνει περαιτέρω τη στατιστική ισχύ των συμπερασμάτων που εξάγονται.

Επιπλέον, τονίζεται ότι τα δεδομένα συγκεντρώθηκαν με μόνη πηγή τα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς. Δεν υπάρχουν, δηλαδή, πρόσθετες πηγές δεδομένων, οι οποίες θα καθιστούσαν δυνατή την αντιπαραβολή των συμπερασμάτων που προέκυψαν. Κατά συνέπεια, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η υποκειμενικότητα των απαντήσεων που δόθηκαν. Το άτομο από τη στιγμή που τα ερωτήματα μίας έρευνας το αφορούν προσωπικά, είναι πιθανόν να μη δώσει αντικειμενικές απαντήσεις. Οι απαντήσεις του, δηλαδή, μπορεί να στηριχθούν περισσότερο στο φαντασιακό στοιχείο, από ότι στο πραγματικό. Πρόκειται για το ενδεχόμενο, το άτομο να απαντήσει στα ερευνητικά ερωτήματα, έχοντας κατά βάση υπόψη του, ποιες είναι οι απαντήσεις που θα επιθυμούσε ο ερευνητής, ή ακόμη περισσότερο, ποιες θα ήταν οι επιθυμητές απαντήσεις (δηλαδή, η επιθυμητή πραγματικότητα) για το ίδιο το άτομο. Παρόλα αυτά, δεν μπορεί να παραβλεφθεί το γεγονός, πως μία έρευνα προσφέρει σημαντικά εφόδια και ισχυρά επιχειρήματα κατά τη διαπραγμάτευση των υποθέσεων που διατυπώνονται.

Κεφάλαιο 6. Επισκόπηση αποτελεσμάτων – Συζήτηση.

Γενικά, η ερευνητική διαδικασία παρουσιάζεται, συχνά, ως μία ασφαλής μέθοδος, την οποία χρησιμοποιεί ο άνθρωπος για να αντλήσει απαντήσεις σε ερωτήματα, που αφορούν τον ίδιο και το περιβάλλον του. Βέβαια, στην πραγματικότητα, μία ερευνητική εργασία, ιδίως στο πεδίο των κοινωνικών επιστημών, περισσότερο δημιουργεί παρά λύνει ερωτήματα. Η συγκεκριμένη θέση δεν αναιρεί, ούτε αμφισβητεί την άποψη πως η έρευνα συνεισφέρει αξιοσημείωτα στην προσέγγιση της πραγματικότητας (φυσικής και κοινωνικής). Υπογραμμίζεται, όμως, πως η κύρια συνεισφορά μιας ερευνητικής εργασίας δεν είναι τόσο να προσφέρει απαντήσεις (πόσο δε μάλλον οριστικές), όσο να προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές στις αναζητήσεις του ανθρώπου.

Βασικό, λοιπόν, στοιχείο της παρούσας έρευνας είναι, ότι όχι μόνο υπεισέρχεται σε ένα ελλιπώς χαρτογραφημένο ερευνητικά πεδίο, αλλά ότι, επιπλέον, παρέχει συμπεράσματα ιδιαίτερα παραγωγικά προς περαιτέρω διερεύνηση. Ήδη, μία πρώτη ακολουθία σκέψεων γεννάται από το γεγονός πως, σύμφωνα με τα ερευνητικά δεδομένα, η κρίση και η αντίληψη του ατόμου για τη συνοχή της εργασιακής του ομάδας *δεν επηρεάζεται από επιμέρους δημογραφικά στοιχεία του, όπως είναι το φύλο ή η ηλικία*. Το συμπέρασμα αυτό έρχεται σε αντίθεση με τη γενικώς διαδεδομένη άποψη, πως οι διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών αντικατοπτρίζονται, ως ένα βαθμό, στον τρόπο, με τον οποίο τα δύο φύλα αντιλαμβάνονται και διαχειρίζονται την κοινωνική τους πραγματικότητα. Αντίστοιχα, ανατρέπεται και η άποψη πως μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων, εντοπίζονται, επίσης, συστηματικές διαφοροποιήσεις. Επομένως, το ερώτημα που προκύπτει είναι: Για ποιο λόγο η συνοχή συνιστά μια έννοια που υπερβαίνει τις δημογραφικές διαφοροποιήσεις και αναπτύσσεται ανεξάρτητα από αυτές; Μία πιθανή εικασία μπορεί να βασιστεί στην ίδια τη φύση της κοινωνικής οργάνωσης του ατόμου σε ομάδες. Η ομάδα, πιο συγκεκριμένα, αποτελεί θεμέλιο λίθο στη λειτουργία της κοινωνίας. Στην ιδιότητα και στο ρόλο του μέλους μίας ομάδας το άτομο εκτίθεται, ήδη, από τη γέννησή του, στα πλαίσια της οικογένειας. Η έννοια, μάλιστα, του «ανήκειν» συνιστά, κατά τους Baumeister και Leary (1995), μία θεμελιώδη ανάγκη, που ενυπάρχει στο άτομο και αποτελεί τη βάση ένταξης σε οποιαδήποτε ομάδα. Κατά

συνέπεια, η συνοχή ίσως συνιστά μια έννοια που λειτουργεί σε πανανθρώπινο επίπεδο, χωρίς να περιορίζεται από ατομικές διαφοροποιήσεις.

Πέρα, ωστόσο, από τους παραπάνω προβληματισμούς, ένα άλλο συμπέρασμα, το οποίο προκύπτει αβίαστα μέσα στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, είναι πως **η συνοχή της εργασιακής ομάδας ασκεί σημαντική και πολυεπίπεδη επίδραση στον εργαζόμενο**. Ωστόσο, ως ένα βαθμό, η αίσθηση που, ίσως, γενικότερα επικρατεί είναι πως η συνοχή της εργασιακής ομάδας αναφέρεται, κυρίως, στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών που τη συνιστούν. Στην ουσία, όμως, αυτό που αναδύεται, μέσω της συγκεκριμένης έρευνας, είναι ότι η συνοχή της εργασιακής ομάδας παρεμβάλλεται, παράλληλα, στη σχέση του ατόμου με την εργασία του, όπως και στη σχέση του ατόμου με τον ίδιο του τον εαυτό. Η αντίληψη, πιο συγκεκριμένα, του ατόμου, ότι αποτελεί μέλος μίας ισχυρής συνεκτικά εργασιακής ομάδας, συνδυάζεται με περισσότερη επαγγελματική ικανοποίηση, με λιγότερη επαγγελματική εξουθένωση, καθώς και με γενικότερα βελτιωμένο δείκτη υγείας. Η συνοχή, δηλαδή, φαίνεται να επηρεάζει, ταυτόχρονα, την κρίση του ατόμου, σχετικά με το επάγγελμά του, τον ψυχισμό του απέναντι στην εργασία του αλλά και την υγεία του εν γένει.

Σε συνδυασμό, ωστόσο, με τους παραπάνω ελέγχους, εξετάστηκε, επίσης, και η επίδραση που ασκεί ο παράγοντας «επάγγελμα». Συγκεκριμένα εξετάστηκαν πιθανές διαφοροποιήσεις μεταξύ εκπαιδευτικών και τραπεζικών. Με βάση, όμως, τα δεδομένα της παρούσας έρευνας, οι δύο αυτές εργασιακές ομάδες δε διαφοροποιούνται ως προς τα επίπεδα συνοχής. Το αποτέλεσμα αυτό απαιτεί σίγουρα περαιτέρω διερεύνηση, προκειμένου να ενισχυθεί θεωρητικά και εμπειρικά, αλλά, ωστόσο, παραμένει ιδιαίτερα ενδιαφέρον το γεγονός, πως τα επίπεδα συνοχής της εργασιακής ομάδας δε φάνηκαν να συσχετίζονται με το επάγγελμα καθαυτό. Το ενδιαφέρον επιτείνεται, αν ληφθεί υπόψη μάλιστα, πως μεταξύ εκπαιδευτικών και τραπεζικών εμφανίστηκαν, εν αντιθέσει, σημαντικές διαφορές, τόσο ως προς την επαγγελματική ικανοποίηση, όσο και ως προς την επαγγελματική εξουθένωση, καθώς και ως προς τους γενικούς δείκτες υγείας των εργαζομένων. Συνεπώς, παρότι τα δύο επαγγέλματα διαφοροποιούνται σημαντικά σε πολλά επίπεδα, εν τούτοις **η συνοχή διατηρεί μια σχέση αυτονομίας απέναντι στην κατηγορία του επαγγέλματος**. Το

παραπάνω συμπέρασμα προκαλεί για περαιτέρω διερεύνηση, προκειμένου να αναδειχθούν οι παράγοντες που, εν τέλει, ασκούν επίδραση στα επίπεδα συνοχής μίας εργασιακής ομάδας. Μία πιθανότητα, που αναδύεται, είναι η συνοχή να επηρεάζεται τελικά περισσότερο από χαρακτηριστικά που συνδέονται με την εσωτερική οργάνωση της ομάδας και τις δυναμικές που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών.

Πρόσθετα, όμως, στο παραπάνω συμπέρασμα, η διερεύνηση των διαφορών με βάση το επάγγελμα έφερε στην επιφάνεια ένα επιπλέον αποτέλεσμα, ιδιαίτερα παράδοξο και δυσερμήνευτο. Σύμφωνα με αυτό, προέκυψε πως **στους εκπαιδευτικούς το αρνητικό συναίσθημα μεσολαβεί και συνεισφέρει στην αύξηση της επαγγελματικής τους ικανοποίησης και στον περιορισμό της συναισθηματικής εξουθένωσης και της αποπροσωποποίησης**. Παρά τις επιφυλάξεις, που δημιουργεί το μη τυχαίο στατιστικά δείγμα των εκπαιδευτικών, εν τούτοις υπάρχουν ορισμένα ενδεχόμενα που μπορούν ίσως να ερμηνεύσουν το ιδιόμορφο αποτέλεσμα. Για παράδειγμα, δεν πρέπει να παραβλεφθεί η πιθανότητα, στην αντίληψη του εκπαιδευτικού για την πραγματικότητα και στην κρίση του ως προς τις συνθήκες της εργασίας του, να παρεμβάλλονται οι προσωπικές επιθυμίες του, δημιουργώντας, ουσιαστικά, διαστρέβλωση της εικόνας της πραγματικότητας. Ωστόσο, πιθανότερο, ουσιαστικά, είναι το ενδεχόμενο, στο εν λόγω αποτέλεσμα να παρεμβάλλονται οι ιδιαιτερότητες που χαρακτηρίζουν την ελληνική κοινωνία ειδικότερα. Πιο συγκεκριμένα, στα πλαίσια της ελληνικής κοινωνίας, η εκδήλωση συναισθημάτων δεν θεωρείται μεμπτή, έστω κι αν πρόκειται για αρνητικά φορτισμένα συναισθήματα. Αντιθέτως, η εκδήλωση των αρνητικών συναισθημάτων θεωρείται φαινόμενο σύνηθες και ως ένα βαθμό απενοχοποιημένο, ακόμη και εντός των εργασιακών πλαισίων. Παρότι, λοιπόν, η ακόλουθη πρόταση αποτελεί απλώς μία εικασία, είναι πιθανόν ο εκπαιδευτικός να μην αντιμετωπίζει το αρνητικό συναίσθημα στην εργασία ως δείκτη επιβάρυνσης, αλλά αντίθετα ως ένδειξη πως συμπεριφέρεται αυθόρμητα στο εργασιακό του πλαίσιο, χωρίς να καταπιέζει τα συναισθήματά του και να αποστασιοποιείται από τον περίγυρό του. Σε σχέση με το παραπάνω αποτέλεσμα, θα ήταν ενδιαφέρον να μελετηθεί το ενδεχόμενο, η εκδήλωση του αρνητικού συναισθήματος στο εργασιακό πλαίσιο να συνδέεται αρνητικά με το συναισθηματικό μόχθο.

Ανεξάρτητα, ωστόσο, από τον παραπάνω προβληματισμό, ιδιαίτερα ισχυρά δεδομένα προέκυψαν, τόσο για τους εκπαιδευτικούς, όσο και για τους τραπεζικούς, όσον αφορά στη δράση και στην επίδραση του αρνητικού/θετικού συναισθήματος στο εργασιακό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, προέκυψε πως ***το συναίσθημα στην εργασία συνδέεται στενά με τη συνοχή της εργασιακής ομάδας και μεσολαβεί στην επίδραση που ασκείται στην επαγγελματική ικανοποίηση, στην επαγγελματική εξουθένωση και στο γενικό δείκτη υγείας των εργαζομένων***. Το αποτέλεσμα αυτό είναι συνεπές προς τις εξελίξεις, οι οποίες παρατηρούνται σε ακαδημαϊκό και πρακτικό επίπεδο και υποστηρίζουν τη δράση του συναισθήματος σε ατομικό και κοινωνικό επίπεδο. Με βάση τα δεδομένα της έρευνας, υποστηρίζεται πως το συναίσθημα συνδέεται στενά με το βαθμό ένταξης του ατόμου στην εργασιακή του ομάδα. Κατά συνέπεια, το συναίσθημα αποτελεί πηγή πληροφοριών όχι μόνο για τη σχέση του ατόμου με τον εαυτό του, αλλά και για τη σχέση του ατόμου με την εργασιακή ομάδα στην οποία εντάσσεται, καθώς και για τη σχέση του με το επάγγελμα που ασκεί. Τα δεδομένα αυτά, οπωσδήποτε, δημιουργούν ένα γόνιμο, προς περαιτέρω διερεύνηση και ανάπτυξη, υπόβαθρο.

Η ανάγκη που, εν τέλει, βασικά αναδύεται, μέσα από την παρούσα ερευνητική εργασία, είναι, ουσιαστικά, η προσέγγιση του ατόμου, ως μέλος μιας ομάδας, η μελέτη του τρόπου που λειτουργεί, όχι μόνο σε σχέση με τον εαυτό του, όσο και στη βάση της σχέσης του με τους άλλους. Η ανάγκη αυτή, προσέγγισης της ανθρώπινης φύσης από τη σκοπιά της κοινωνικής της υπόστασης, επιτείνεται στις σύγχρονες κοινωνίες, όπου η ατομικότητα ενισχύεται εις βάρος της κοινωνικότητας, όπου η κοινωνικότητα αντικαθίσταται από τη μαζικότητα. Ο άνθρωπος αποτελεί κοινωνικό ον. Η συμμετοχή του σε ομάδες αποτελεί ένα από τα κλειδιά της ύπαρξής του. Η αποκωδικοποίηση, λοιπόν, της συμμετοχής του σε ομάδες, του τρόπου με τον οποίο η συμμετοχή αυτή εισπράττεται από το άτομο, καθώς, επίσης, και του τρόπου με τον οποίο το άτομο αντιδράει γνωστικά, συναισθηματικά και πρακτικά στο ρόλο του ως μέλος μιας ομάδας, αποτελεί ένα μεγάλο στοίχημα για τις κοινωνικές επιστήμες.

B.

Οι ακόλουθες προτάσεις σχετίζονται με το πώς αισθάνεστε για την εργασία σας. Σε κάθε πρόταση, κυκλώστε την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει.

	1= Διαφωνώ Απόλυτα	2= Διαφωνώ	3= Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	4= Συμφωνώ	5= Συμφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
1	Η δουλειά μου είναι σαν χόμπυ για μένα.					1	2	3	4	5
2	Συνήθως το επάγγελμά μου είναι αρκετά ενδιαφέρον, ώστε να μη βαριέμαι.					1	2	3	4	5
3	Μου φαίνεται ότι οι φίλοι μου ενδιαφέρονται περισσότερο για τη δουλειά τους.					1	2	3	4	5
4	Θεωρώ τη δουλειά μου αρκετά δυσάρεστη.					1	2	3	4	5
5	Απολαμβάνω περισσότερο τη δουλειά μου, απ' ό τι τον ελεύθερο χρόνο μου.					1	2	3	4	5
6	Συχνά βαριέμαι το επάγγελμά μου.					1	2	3	4	5
7	Αισθάνομαι αρκετά ικανοποιημένος/ η με την παρούσα δουλειά μου.					1	2	3	4	5
8	Τις περισσότερες φορές πρέπει να αναγκάζω τον εαυτό μου να πάει στη δουλειά.					1	2	3	4	5
9	Προς το παρόν, είμαι ικανοποιημένος/ η με τη δουλειά μου.					1	2	3	4	5
10	Αισθάνομαι ότι η δουλειά μου δεν είναι για τόσο ενδιαφέρουσα, συγκριτικά με άλλες που θα μπορούσα να βρω.					1	2	3	4	5
11	Δεν μου αρέσει καθόλου η δουλειά μου.					1	2	3	4	5
12	Αισθάνομαι ότι είμαι πιο ευτυχισμένος/ η στη δουλειά μου, συγκριτικά με άλλους ανθρώπους.					1	2	3	4	5
13	Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιασμένος/ η με τη δουλειά μου.					1	2	3	4	5
14	Κάθε μέρα στη δουλειά, μου φαίνεται ατελείωτη.					1	2	3	4	5
15	Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο, απ' το μέσο όρο των εργαζομένων.					1	2	3	4	5
16	Η δουλειά μου, δεν με ενδιαφέρει αρκετά.					1	2	3	4	5
17	Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου.					1	2	3	4	5
18	Είμαι απογοητευμένος/ η που ανέλαβα αυτή τη δουλειά.					1	2	3	4	5

Γ.

ΚΛΙΜΑΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

Παρακαλούμε κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει πώς αισθανθήκατε στην ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ την **ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΒΔΟΜΑΔΑ** σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
1. Δραστήριος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
2. Συνεπαρμένος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
3. Νευρικός	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
4. Ενθουσιασμένος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
5. Χαλαρός	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
6. Φοβισμένος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
7. Χαρούμενος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
8. Λυπημένος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
9. Περιφρονητικός	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
10. Γεμάτος ενέργεια	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
11. Εχθρικός	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
12. Ήρεμος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
13. Εκνευρισμένος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
14. Νυσταγμένος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
15. Γαλήνιος	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
16. Αδρανής	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....
17. Δυνατός	1.....	2.....	3.....	4.....	5.....

Δ.

Παρακαλώ, απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις, όσον αφορά στις σχέσεις σας με τους συναδέλφους σας στη δουλειά (ανθρώπους με τους οποίους, ιεραρχικά, έχετε αντίστοιχη θέση), κυκλώνοντας την κατάλληλη απάντηση στην κλίμακα 1 έως 9 στα δεξιά της κάθε ερώτησης.

	1= καθόλου			5 = έτσι και έτσι			9 = πάρα πολύ		
1. Πόσο πολύ εσύ και οι συνάδελφοί σου συγχύζετε μεταξύ σας;	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. Πόσο πολύ εσύ και οι συνάδελφοί σου καυγαδίζετε μεταξύ σας;	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. Πόσο πολύ εσύ και οι συνάδελφοί σου διαφωνείτε και φιλονικείτε;	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. Πόσο πολύ εσύ και οι συνάδελφοί σου ενοχλείστε ο ένας από την συμπεριφορά του άλλου;	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. Πόσο πολύ εσύ και οι συνάδελφοί σου πειράζετε (αρνητικά) ο ένας τον άλλον;	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. Πόσο πολύ εσύ και οι συνάδελφοί σου εκνευρίζετε ο ένας τον άλλον;	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Ε.

Οι παρακάτω ερωτήσεις αναφέρονται στο πώς αισθάνεται ο καθένας μας τις τελευταίες εβδομάδες και στο αν υπάρχουν κάποιες ενοχλήσεις. Κυκλώστε απλά την απάντηση που νομίζετε ότι σας ταιριάζει καλύτερα. Είναι σημαντικό να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

Πώς νοιώθεις τον τελευταίο καιρό :

1. Μπορείς να συγκεντρωθείς σε ό,τι κάνεις; 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο από το συνηθισμένο 4. Πολύ λιγότερο από το συνηθισμένο	2. Μπορείς να απολαύσεις τις ευχάριστες καθημερινές δραστηριότητες; 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως
3. Έχεις ανησυχίες και αϋπνίες γιατί σε απασχολεί κάτι ; 1. Καθόλου 2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως 3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως	4. Είσαι σε θέση να αντιμετωπίσεις τα προβλήματά σου; 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως

<p>5. Αισθάνεσαι ότι είσαι χρήσιμος σε ό,τι κάνεις;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο χρήσιμος από ό,τι συνήθως 4. Πολύ λιγότερο χρήσιμος 	<p>6. Νιώθεις δυστυχισμένος και θλιμμένος;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Καθόλου 2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως 3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως
<p>7. Αισθάνεσαι ότι παίρνεις εύκολα αποφάσεις για πράγματα που σε απασχολούν;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως 	<p>8. Έχεις χάσει την εμπιστοσύνη στον εαυτό σου;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Καθόλου 2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως 3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως
<p>9. Αισθάνεσαι ότι είσαι συνεχώς κάτω από πίεση;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Καθόλου 2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως 3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως 	<p>10. Βλέπεις τον εαυτό σου σαν να μην αξίζει πολύ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Καθόλου 2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως 3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως
<p>11. Αισθάνεσαι ότι δεν μπορείς να υπερνικήσεις τις δυσκολίες;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως 	<p>12. Γενικά αισθάνομαι αρκετά χαρούμενος.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως 2. Το ίδιο όπως συνήθως 3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως 4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως

E.

Οι παρακάτω προτάσεις αναφέρονται σε ολόκληρη την ομάδα εκπαιδευτικών, με τους οποίους υπηρετείτε μαζί, στην ίδια μονάδα. Για κάθε πρόταση, επιλέξτε την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει περισσότερο.

	1= Διαφωνώ απόλυτα 2= Διαφωνώ αρκετά 3= Διαφωνώ μερικώς 4= Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	5= Συμφωνώ μερικώς 6= Συμφωνώ αρκετά 7= Συμφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ μερικώς	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ μερικώς	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα
1	Αισθάνομαι ότι ανήκω σε αυτή την ομάδα.		1	2	3	4	5	6	7
2	Χαίρομαι που είμαι μέλος αυτής της ομάδας.		1	2	3	4	5	6	7
3	Θεωρώ τον εαυτό μου, μέλος αυτής της ομάδας.		1	2	3	4	5	6	7
4	Αυτή η ομάδα είναι μία από τις καλύτερες που έχω συναντήσει.		1	2	3	4	5	6	7
5	Αισθάνομαι μέλος αυτής της ομάδας.		1	2	3	4	5	6	7
6	Είμαι ικανοποιημένος που είμαι μέλος αυτής της ομάδας.		1	2	3	4	5	6	7

Στ.

Παρατίθενται κάποιες προτάσεις σχετικά με το πώς λειτουργείτε και επηρεάζετε από την εργασία σας. Σημειώστε την απάντηση που σας εκφράζει καλύτερα από τις άλλες, έστω και κατά προσέγγιση.

	0= Ποτέ, 1= μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2= μια φορά το μήνα ή λιγότερο, 3= μερικές φορές το μήνα, 4= μια φορά την εβδομάδα, 5= μερικές φορές την εβδομάδα, 6= κάθε μέρα	Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
1	Νιώθω συναισθηματικά «στραγγισμένος /η» από τη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
2	Νιώθω εξαντλημένος /η στο τέλος της εργάσιμης μέρας.	0	1	2	3	4	5	6
3	Νιώθω κουρασμένος /η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια ακόμη μέρα στη δουλειά.	0	1	2	3	4	5	6
4	Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς οι μαθητές μου αισθάνονται γενικώς για τα πράγματα.	0	1	2	3	4	5	6
5	Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι μερικούς από τους μαθητές μου σαν να ήταν άψυχα αντικείμενα.	0	1	2	3	4	5	6
6	Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα.	0	1	2	3	4	5	6
7	Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των μαθητών μου.	0	1	2	3	4	5	6
8	Αισθάνομαι ξοφλημένος /η εξαιτίας της δουλειάς μου.	0	1	2	3	4	5	6
9	Νιώθω πραγματικά ότι επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
10	Έγινα σκληρότερος /η προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι στη δουλειά αυτή.	0	1	2	3	4	5	6
11	Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά.	0	1	2	3	4	5	6

	0= Ποτέ, 1= μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2= μια φορά το μήνα ή λιγότερο, 3= μερικές φορές το μήνα, 4= μια φορά την εβδομάδα, 5= μερικές φορές την εβδομάδα, 6= κάθε μέρα	Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
12	Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός /ή.	0	1	2	3	4	5	6
13	Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
14	Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά.	0	1	2	3	4	5	6
15	Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους μαθητές μου.	0	1	2	3	4	5	6
16	Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με τους ανθρώπους, μου προκαλεί υπερβολικό άγχος.	0	1	2	3	4	5	6
17	Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους μαθητές.	0	1	2	3	4	5	6
18	Αισθάνομαι τονωμένος /η μετά από μια στενή συνεργασία με τους μαθητές μου.	0	1	2	3	4	5	6
19	Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά αυτή.	0	1	2	3	4	5	6
20	Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου.	0	1	2	3	4	5	6
21	Στη δουλειά μου, χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα.	0	1	2	3	4	5	6
22	Αισθάνομαι πώς οι μαθητές μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους.	0	1	2	3	4	5	6

Βιβλιογραφία.

Adelman, P.K. & Zajonc, R.B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology*, 40, 249-280.

Αναγνωστόπουλος, Φ. & Παπαδάτου, Δ. (1992). Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου καταγραφής επαγγελματικής εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. *Ψυχολογικά Θέματα*, 5(3), 183-202.

Arnold, M.B. (1960). *Emotion and Personality* (2 vols). New York: Columbia University Press.

Ashton, W.A. & Fuehrer, A. (1993). Effects of gender and gender role identification of participant and type of social support resource on support seeking, *Sex Roles*, 28, 461-467.

Barnabe, C. & Burns, M. (1994). Teachers' job characteristics and motivation. *Educational Research*, 36, 171-185

Barsade, S.G. (2002). The ripple effect: emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47, 644-675.

Bartel, C.A. & Saavedra, R. (2000). The collective construction of work group moods. *Administrative Science Quarterly*, 45(2), 197-231.

Baumeister, R.F. & Leary, M.R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.

Bliese, P.D. & Halverson, R.R. (1996). Individual and nomothetic models of job stress: An examination of work hours, cohesion and well being. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 1171-1189.

Bollen, K.A. & Hoyle, R.H. (1990). Perceived cohesion: A conceptual and empirical examination. *Social Forces*, 69, 479-504.

- Boxx, W.R. (1991). Organizational values and value congruency and their impact on satisfaction, commitment and cohesion. An empirical examination within the public sector. *Public Personnel Management*, 20(1), 195-205.
- Brayfield, A., & Rothe, H. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 301-311.
- Brief, A.P., Burke, M.J., George, J.M., Robinson, B.S. & Webster, J. (1988). Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology*, 73, 193-198.
- Carless, A.S. & De Paola, C. (2000). The measurement of cohesion in work teams. *Small Group Research*, 31(1), 71-88.
- Carron, A.V. (1982). Cohesiveness in sport groups: Interpretations and considerations. *Journal of Sport Psychology*, 4, 123-138.
- Carron, A.V., Brawley L.R., Eys, M.A., Bray, S., Dorsch, K., Estabrooks, P., Hall, C.R., Hardy, J., Hausenblas, H., Madison, R., Paskevich, D., Patterson, M.M., Prapavessis, H., Spink, K.S., & Terry, P.C. (2003). Do individual perceptions of group cohesion reflect shared beliefs? An empirical analysis. *Small Group Research*, 34(4), 468-496.
- Carron, A.V. & Spink, K.S. (1995). The group size-cohesion relationship in minimal groups. *Small Group Research*, 26(1), 86-105.
- Carron, A.V., Widmeyer, W.N. & Brawley L.R. (1985). The development of an instrument to assess cohesion in sport teams: The Group Environment Questionnaire. *Journal of Sport Psychology*, 7, 244-266.
- Cattell, R.B. (1948). Concepts and methods in the measurement of group syntality. *Psychological Review*, 55, 48-63.
- Chin, W.W., Salisbury, W.D., Pearson, A.W. & Stollak, M.J. (1999). Perceived cohesion in small groups: Adapting and testing the Perceived Cohesion Scale in a small group setting. *Small Group Research*, 30(6), 751-766.

- Cohen, L. & Manion, L. (1997). *Research methods in education*. London: Routledge
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American Psychologist*, 676-684.
- Cohen, S. & Wills, T.A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cota, A., Longman, R., Evans, C., Dion, K., & Kilik, L. (1995). Using and misusing factor analysis to explore group cohesion. *Journal of Clinical Psychology*, 51, 308-316.
- Day, A.L. & Livingstone, H.A. (2003). Gender differences in perceptions of stressors and utilization of social support among university students. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 35(2), 73-83.
- Dion, L.K. (2000). Group cohesion: From “field of forces” to multidimensional construct. *Group Dynamics*, 4(1), 7-26.
- Doise, W. (1978). *Groups and individuals: Explanations in social psychology*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Dyce, J.A. & Cornell, J. (1996). Factorial validity of the Group Environment Questionnaire among musicians. *Journal of Social Psychology*, 136, 263-264.
- Eisman, B. (1959). Some operational definitions of cohesiveness and their interactions. *Human Relations*, 12, 183-189.
- Evans, C.R. & Dion, K.L. (1991). Group cohesion and performance: a meta-analysis. *Small Group Research*, 22(2), 175-186.
- Festinger, L. (1950). Informal social communication. *Psychological Review*, 57, 271-282.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117-140.
- Fisher, C.D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202.

Forgas, J.P. & Smith, C.A. (2003). Affect and Emotion. In M.A. Hogg & J. Cooper (Eds.), *The Sage Handbook of Social Psychology*. London: Sage Publications.

Forsyth, D.R. (1999). *Group Dynamics*. New York: Brooks/Cole.

Frijda, N.H. (1986). *The Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.

Garcia-Prieto, P., Mackie, D.M., Tran, V. & Smith, E.R. (2007). Chapter 7: Intergroup emotions in workgroups: some emotional antecedents and consequences of belonging. *Affect and Groups, Research on managing groups and teams, 10*, 145-184.

Glass, S.J & Benshoff, M.J. (2002). Facilitating group cohesion among adolescents through challenge course experiences. *The Journal of Experiential Education, 25*(2), 268-277.

Goldberg, D.P. (1978). *The manual of the General Health Questionnaire*. Nelson, Windsor.

Gordijn, E.H., Wigboldus, D. & Yzerbyt, V. (2001). Emotional consequences of categorizing victims of negative outgroup behavior as ingroup or outgroup. *Group processes and intergroup relations, 4*, 317-326.

Halbesleben, J.R.B. & Buckley, M.R. (2006). Social comparison and burn out: The role of relative burn out and received social support. *Anxiety, Stress and Coping, 19*, 259-278.

Hamilton, D.L. (Ed.) (1981). *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.

Hatfield, E., Cacioppo, J.T., & Rapson, R. (1993). Emotional Contagion, *Current direction in psychological science, 2*, 96-99.

Hochschild, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.

Hochschild, A.R., (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley, CA.

Hogg, M.A. (1992). *The social psychology of group cohesiveness*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.

Hogg, M.A. (2001). Social categorization, depersonalization and group behavior. In M.A. Hogg & R.S. Tindale (Eds.), *Group processes (Blackwell Handbook of Social Psychology)*. Oxford: Blackwell publishers.

Hogg, M.A. & Abrams D. (2003). Intergroup behavior and social identity. In M.A. Hogg & J. Cooper (Eds.), *The Sage Handbook of Social Psychology*. London: Sage Publications.

Hoyle, R.H. & Crawford, A.M. (1994). Use of individual-level data to investigate group phenomena. *Small Group Research*, 25, 464-485.

Καφέτσιος, Κ., Βούζας, Φ., Πετρούλια, Ι. & Τζίμα, Γ. (2007). Διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία: Η επίδραση της κοινωνικής στήριξης στα συναισθήματα και την ικανοποίηση από την εργασία. *ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ Ελληνικής Ακαδημίας Διοίκησης Επιχειρήσεων*, 1-24.

- Kafetsios, K. & Nezlek, J.B. (2002). Attachment in everyday social interaction. *European Journal of Social Psychology*, 32(5), 719-7135.

Kelly, J. R. (2001). Mood and emotion in groups. In M.A. Hogg & R.S. Tindale (Eds.), *Group processes (Blackwell Handbook of Social Psychology)*. Oxford: Blackwell publishers.

Kelly, J.R. & Barsade, S.G. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(1), 99-130.

Kessler, R.C., McLeod, J.D. & Wethington, E. (1985). The costs of caring: A perspective on the relationship between sex and psychological distress. In I.G. Sarason & B.R. Sarason (Eds.), *Social support: Theory research and applications*. Boston: Martinus Nijhoff.

Kidwell, R.E., Mossholder, K.W. & Bennett, N. (1997). Cohesiveness and Organizational Citizenship Behavior: A multilevel analysis using work groups and individuals. *Journal of Management*, 23(6), 775-793.

Le Bon, G. (1895). *The Crowd*. Harmondsworth: Penguin.

Lewis, K.M. (2000). When leaders display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 221-234.

Lott, A.J. & Lott, B.E. (1965). Group cohesiveness as interpersonal attraction: a review of relationships with antecedents and consequent variables. *Psychological Bulletin*, 64(4), 259-309.

Mackie, D.M., Devos, T. & Smith, E.R. (2000). Intergroup emotions: Explaining offensive action tendencies in an intergroup context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 602-616.

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

Marmarosh, C., Holtz, A. & Schottenbauer, M. (2005). Group cohesiveness, Group-derived collective self esteem, Group-derived hope and the Well-being of group therapy members. *Group Dynamics: Theory, Research and Practice*, 9(1), 32-44.

Mudrack, P.E. (1989). Defining group cohesiveness: A legacy of confusion? *Small Group Behavior*, 20, 37-49.

Neisser, U. (Ed.). (1987). *Concepts and conceptual development: ecological and intellectual factors in categorization*. Cambridge: Cambridge University Press.

Neumann, R. & Strack, F. (2000), "Mood contagion": The automatic transfer of mood between persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 211-223.

Oakes, P.J., Haslam, S.A, Turner, J.C. (1994). *Stereotyping and social reality*. Oxford: Blackwell Publishers.

Oakes, P.J., Haslam, S.A, Turner, J.C. (1998). The role of prototypicality in group influence and cohesion: contextual variation in the graded structure of social categories. In S. Worchel, J.F. Morales, D. Paez & J-C. Deschamps (Eds.), *Social identity. International perspectives*. London: Sage Publications.

- Parkinson, B. (1996). Emotions are social. *British Journal of Psychology*, 87, 663-683.
- Pomaki, G. & Anagnostopoulou T. (2003). A test and extension of the demand/control/social support model: Prediction of wellness/health outcomes in Greek teachers. *Psychology and Health*, 18(4), 537-550.
- Rafaeli, A. & Worline, M. (2001). Individual emotion in work organizations. *Social Science Information*, 40(1), 95-123.
- Rosch, E. (1978). Principles of categorization. In E. Rosch & B.B. Lloyd (Eds.), *Cognition and categorization*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Roseman, I.J. & Smith, C.A. (2001). Appraisal Theory: Overview, Assumptions, Varieties, Controversies. In K.R. Scherer, A. Schorr & T. Johnstone (Eds.), *Appraisal Processes in Emotion: Theory, Methods, Research*. New York: Oxford University Press.
- Ρούσσοσ Π.Α. & Τσαούσης Γ. (2006). *Στατιστική εφαρμοσμένη στις κοινωνικές επιστήμες* (β' εκδ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Saenz, H.R.D. (2003). How leaders influence cohesive and productive teams in organizations. *Dissertation: University of Texas at Austin*.
- Salisbury, W.D., Carte, T.A. & Chidambaram, L. (2006). Cohesion in virtual teams: Validating the Perceived Cohesion Scale in a distributed setting. *Database for Advances in Information Systems*, 37, 147-155.
- Shamir, B. (1992). Attribution of influence and charisma to the leader: The romance of leadership revisited. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(5), 386-407.
- Smith, C.A. & Ellsworth, P.C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 813-838.
- Smith, E.R. (1993). Social identity and social emotions: Toward new conceptualizations of prejudice. In D.M. Mackie & D.L. Hamilton (Eds.), *Affect, Cognition and Stereotyping: Interactive processes in group perception*. San Diego: Academic Press.

Smith, E.R. (1999). Affective and cognitive implications of a group becoming part of the self: new models of prejudice and of the self-concept. In D. Abrams & M.A. Hogg (Eds.), *Social identity and social cognition*. Oxford: Blackwell publishers.

Smith, E. R., Seger, C. R., & Mackie, D. M. (2007). Can emotions be truly group level? evidence regarding four conceptual criteria. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(3), 431-446.

Tajfel, H. (1972). Experiments in a vacuum. In J. Israel & H. Tajfel (Eds.), *The context of social psychology: a critical assessment* (European Monographs in Social Psychology No. 2). London: Academic Press.

Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behavior. *Social Science Information*, 13, 65-93.

Tajfel, H. (1978a). Social Categorization, Social Identity and Social Comparison. In H. Tajfel (Ed.), *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press.

Tajfel, H. (Ed.) (1978b). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press.

Tajfel, H., & Turner, J.C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In Worchel, S. & Austin, G.W. (Eds.), *The psychology of intergroup relations*. Chicago: Nelson-Hall.

Tajfel, H. & Wilkes, A.L. (1963). Classification and quantitative judgment. *British Journal of Psychology*, 54, 101-114.

Turner, J.C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. In Tajfel, H. (Ed.), *Social identity and intergroup relations*. Cambridge: Cambridge University Press.

Turner, J.C. (1985). Social categorization and the self concept: a social cognitive theory of group behavior. In E.J. Lawler (Ed.), *Advances in group processes*, Vol. 2. Greenwich, CT: Jai Press.

Turner, J.C., Hogg, M.A., Oakes, P.J., Reicher, S.D., & Wetherell, M.S. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Oxford: Blackwell.

Uchino, B.N., Cacioppo, J.T. & Kiecolt-Glaser, J.K. (1996). The relationship between social support and psychological processes: A review with emphasis on underlying mechanisms and implications for health. *Psychological Bulletin*, 119, 488-531.

Watson, D. & Clark, L.A. (1992). On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five factor model. *Journal of Personality*, 60, 441-476.

Zaccaro, S. (1991). Nonequivalent associations between forms of cohesiveness and group related outcomes: Evidence for multidimensionality. *Journal of Social Psychology*, 131, 387-399.

Zaccaro, S. & Lowe, C. (1988). Cohesiveness and performance: Evidence for multidimensionality. *Journal of Social Psychology*, 128, 547-558.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



004000091868