



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Τμήμα Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας & Περιφερειακής Ανάπτυξης

Τμήμα Οικονομικών Επιστήμων

Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών

Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

Νέα Επιχειρηματικότητα, Καινοτομία και Ανάπτυξη

Η παρακίνηση και η εργασιακή εμπλοκή, ως ρυθμιστικοί παράγοντες παρεκκλινουσών συμπεριφορών του προσωπικού των νοσοκομειακών ιδρυμάτων της δημόσιας υγείας

Τσαμέτη Αγγελική του Κωνσταντίνου

Επιβλέπουσα

Μπέλλου Βικτωρία - Μαρία,

Επίκουρη Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Θεσσαλίας

Βόλος, Σεπτέμβριος 2015

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το εργασιακό περιβάλλον σε μία επιχείρηση, έναν οργανισμό, κατ' επέκταση και σε ένα δημόσιο νοσοκομείο είναι ένας σημαντικός παράγοντας που συνδέεται με τη ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων και συνακόλουθα με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Είναι ευρέως γνωστό πως τα νοσοκομειακά ιδρύματα της δημόσιας υγείας αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην σημερινή εποχή, δυσκολεύοντας και το έργο των εργαζομένων. Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση παραγόντων όπως η παρακίνηση και η εργασιακή εμπλοκή, ώστε να διαπιστωθεί εάν και σε ποιο βαθμό είναι ικανοί να αποτρέψουν την πρόκληση αρνητικών συμπεριφορών, όπως είναι η πλήξη, η αγένεια, η εργασιακή ανασφάλεια, ο κυνισμός και η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων που απασχολούνται στον τομέα της δημόσιας υγείας. Ακόμη γίνεται αναφορά στην έννοια της ενσωμάτωσης του προϊσταμένου, έναν σχετικά πρόσφατο όρο στην διεθνή βιβλιογραφία. Ωστόσο, η διοίκηση έχει την υποχρέωση να διατηρήσει το προσωπικό της και να του προσφέρει ένα ευχάριστο περιβάλλον εργασίας, κάνοντάς το να νιώθει μεγαλύτερη προσωπική ολοκλήρωση και ικανοποίηση, επιφέροντας με αυτόν τον τρόπο θετικά αποτελέσματα στην εργασία του.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Πλήξη, Εργασιακή Ανασφάλεια, Κυνισμός, Αγένεια, Επαγγελματική Εξουθένωση, Ενσωμάτωση Προϊσταμένου, Εμπλοκή, Παρακίνηση

ABSTRACT

The workplace of a firm or an organization, as well as a public hospital, is a significant factor associated with mental and physical health of employees and hence the quality of their services provided. It is widely well known that hospitals face serious problems nowadays, making it harder the work of employees. The purpose of this study is to investigate variables such as motivation and work engagement, in order to determine whether and in what extent is it likely to deter the cause of negative behaviors, such as boredom, incivility, job insecurity, cynicism and burnout from job of employees employed in the area of public health. Furthermore reference is made on the concept of supervisors' organizational embodiment which is a new term in the global literature. However, management has the obligation to maintain its staff, by offering a pleasant working environment, making it feel personal fulfillment and satisfaction, bringing thereby positive impact on work.

KEY WORDS

Boredom, Job Insecurity, Cynicism, Incivility, Burnout, Supervisors' Embodiment, Engagement, Motivation

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	7
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
ΜΕΡΟΣ Ι - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	11
1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση των εννοιών.....	12
1.1. Η πλήξη στον εργασιακό χώρο	12
1.1.1. Τι είναι η πλήξη	12
1.1.2. Τι προκαλεί την πλήξη	13
1.1.3. Το τυπολόγιο της πλήξης.....	14
1.1.4. Η πλήξη στον τομέα της δημόσιας υγείας.....	15
1.2. Εργασιακή Ανασφάλεια	16
1.2.1. Πως ορίζεται η εργασιακή ανασφάλεια	16
1.2.2. Η εμπειρία της εργασιακής ανασφάλειας από το άτομο	17
1.2.3. Συνέπειες της εργασιακής ανασφάλειας.....	19
1.2.4. Η εργασιακή ανασφάλεια στον τομέα της δημόσιας υγείας	21
1.3. Ο κυνισμός στον χώρο εργασίας.....	22
1.3.1. Ο ορισμός του κυνισμού.....	22
1.3.2. Οι πέντε έννοιες του κυνισμού	23
1.3.3. Ο κυνισμός στον τομέα της δημόσιας υγείας	25
1.4. Η αγένεια στον εργασιακό χώρο.....	26
1.4.1. Πως ορίζεται η αγένεια;	26
1.4.2. Αιτίες πρόκλησης της αγένειας.....	27
1.4.3. Οι επιδράσεις της αγένειας στον εργασιακό χώρο.....	28
1.4.4. Η αγένεια στον τομέα της δημόσιας υγείας.....	29

1.5.	Επαγγελματική εξουθένωση	30
1.5.1.	Οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	31
1.5.2.	Επαγγελματική εξουθένωση – οι 6 βασικοί παράγοντες	33
1.5.3.	Η επαγγελματική εξουθένωση στον τομέα της δημόσιας υγείας	34
1.6.	Οργανωσιακή ενσωμάτωση του προϊσταμένου	35
1.6.1.	Ο ρόλος του προϊσταμένου	35
1.6.2.	Τι σημαίνει οργανωσιακή ενσωμάτωση του προϊσταμένου	35
1.7.	Εργασιακή εμπλοκή	38
1.7.1.	Ο ορισμός της εργασιακής εμπλοκής	38
1.7.2.	Η εργασιακή εμπλοκή στον τομέα της δημόσιας υγείας.....	40
1.7.3.	Εργασιακή εμπλοκή και πλήξη	41
1.8.	Η έννοια της παρακίνησης.....	42
1.8.1.	Σύντομη ιστορική αναδρομή του όρου	42
1.8.2.	Η αλληλουχία της παρακίνησης.....	44
1.8.3.	Η παρακίνηση ως παράγοντας μετρίασης παρεκκλινουσών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο	45
1.8.4.	Η παρακίνηση στον τομέα της δημόσιας υγείας.....	47
ΜΕΡΟΣ II - ΜΕΘΟΔΟΣ		48
2.	Δείγμα και διαδικασία	49
2.1.	Διαδικασία Επιλογής του Δείγματος & Συλλογής Δεδομένων	49
2.2.	Χαρακτηριστικά του Δείγματος.....	49
2.3.	Μέσα συλλογής των δεδομένων	49
2.4.	Έλεγχος Αξιοπιστίας	50
2.5.	Ανάλυση του Πίνακα περιγραφικών στοιχείων των υπό εξέταση εννοιών.....	54
2.6.	Πινακοειδείς Διασταυρώσεις	56

ΜΕΡΟΣ III - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	59
3. Αποτελέσματα.....	60
3.1. Πίνακες συχνοτήτων των δημογραφικών στοιχείων.....	60
3.2. Μοντέλο Συσχετίσεων.....	64
3.2.1. Γραμμική Συσχέτιση – συντελεστής συσχέτισης Pearson	64
3.2.2. Ανάλυση του Πίνακα Συσχετίσεων των ζευγών των εννοιών.....	65
3.2.3. Ανάλυση του Πίνακα Συσχετίσεων των ζευγών μεταβλητών και δημογραφικών χαρακτηριστικών.....	68
3.3. Γραμμική πολλαπλή παλινδρόμηση.....	68
3.3.1. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση για Επαγγελματική Εξουθένωση, Πλήξη και Εργασιακή Ανεργία	69
3.3.2. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση για Αγένεια, Επαγγελματική Εξουθένωση και Πλήξη	72
3.3.3. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση για Επαγγελματική Εξουθένωση, Πλήξη και Εργασιακή Ανεργία	75
3.4. Παλινδρόμηση με ρυθμιστικό παράγοντα.....	78
ΜΕΡΟΣ IV - ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ & ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	88
4. Συζήτηση ευρημάτων	89
5. Πρακτική εφαρμογή ευρημάτων.....	94
6. Περιορισμοί και μελλοντικές προεκτάσεις.....	96
7. Βιβλιογραφία	97
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	111

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

- Πίνακας 1. Το τυπολόγιο της πλήξης και οι πιθανές αιτίες
- Πίνακας 2. Συνολική επισκόπηση των κατηγοριών των πιθανών συνεπειών της εργασιακής ανασφάλειας
- Πίνακας 3. Έλεγχος Αξιοπιστίας με την μέθοδο Cronbach's Alpha
- Πίνακας 4. Απεικόνιση περιγραφικών στατιστικών στοιχείων των υπό εξέταση μεταβλητών
- Πίνακας 5. Πινακοειδείς διασταυρώσεις για το Φύλο με Εργασιακή Ανασφάλεια, Αγένεια, Επαγγελματική Εξουθένωση
- Πίνακας 6. Πινακοειδείς διασταυρώσεις για Ηλικία με Εργασιακή Ανασφάλεια, Κυνισμό, Παρακίνηση
- Πίνακας 7. Πινακοειδείς διασταυρώσεις για Θέση Εργασίας με Κυνισμό, Εργασιακή Ανασφάλεια, Εργασιακή Εμπλοκή
- Πίνακας 8. Απεικόνιση συχνοτήτων για το «Φύλο» και την «Ηλικία»
- Πίνακας 9. Απεικόνιση συχνοτήτων για την «Εκπαίδευση» και την «Οικογενειακή Κατάσταση»
- Πίνακας 10. Απεικόνιση συχνοτήτων για την «Θέση εργασίας», «Συνολική εργασιακή εμπειρία» και «Έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο»
- Πίνακας 11. Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία για «Ηλικία», «Συνολική εργασιακή εμπειρία» και «Έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο»
- Πίνακας 12. Συσχετίσεις μεταξύ των ομαδοποιημένων μεταβλητών
- Πίνακας 13. Συσχετίσεις μεταξύ των ομαδοποιημένων μεταβλητών και των δημογραφικών χαρακτηριστικών
- Πίνακας 14. Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών¹
- Πίνακας 15. Σύνοψη Μοντέλου¹
- Πίνακας 16. ANOVA¹
- Πίνακας 17. Συντελεστές¹
- Πίνακας 18. Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών²
- Πίνακας 19. Σύνοψη Μοντέλου²
- Πίνακας 20. ANOVA²
- Πίνακας 21. Συντελεστές²
- Πίνακας 22. Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών³
- Πίνακας 23. Σύνοψη Μοντέλου³
- Πίνακας 24. ANOVA³

- Πίνακας 25. Συντελεστές³
- Πίνακας 26. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»
- Πίνακας 27. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»
- Πίνακας 28. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή
- Πίνακας 29. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»
- Πίνακας 30. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»
- Πίνακας 31. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή
- Πίνακας 32. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»
- Πίνακας 33. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»
- Πίνακας 34. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή
- Πίνακας 35. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»
- Πίνακας 36. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»
- Πίνακας 37. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή
- Πίνακας 38. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»
- Πίνακας 39. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»
- Πίνακας 40. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

- Σχήμα 1. Ολοκληρωμένο πλαίσιο των υπό εξέταση εννοιών
- Σχήμα 2. Η αλληλουχία της παρακίνησης σύμφωνα με τον Locke (1991)

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την Επίκουρη Καθηγήτρια του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, κα. Μπέλλου Βικτωρία, για την επίβλεψη αυτής της διπλωματικής εργασίας, η οποία μου παρείχε τις απαραίτητες κατευθυντήριες γραμμές, τόσο για τον σχεδιασμό, όσο και για την εκπόνηση της, όντας πάντα διαθέσιμη να μου προσφέρει τις γνώσεις και την βοήθειά της, κάνοντάς με να υιοθετήσω έναν διαφορετικό τρόπο σκέψης.

Ακόμη οφείλω να ευχαριστήσω όλο το ιατρικό προσωπικό που δέχτηκε να με βοηθήσει συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο της έρευνας, συμβάλλοντας στην επιτυχή ολοκλήρωση αυτής της εργασίας και ειδικότερα, τον ξάδερφό μου Καραβίδα Νικήτα, ειδικευόμενο καρδιολογίας στο Γενικό Νοσοκομείο των Τρικάλων, την κα. Νάστου Παναγιώτα, χειρίστρια ιατρικών εργαστηρίων ραδιολογίας – ακτινολογίας του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου της Λάρισας, τον Δραγούμη Γιώργο, ειδικευόμενο μαιευτικής – γυναικολογίας στο Γενικό Νοσοκομείο του Βόλου, τον Κοραή Χρήστο, ειδικευόμενο ωτορινολαρυγγολογίας, στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο της Λάρισας, την κα. Χαρανά Αικατερίνη, προϊσταμένη χειρουργικής κλινικής του Νοσοκομείου του Βόλου και την κα. Γιαννακίδου Βίκυ, υπεύθυνη του βιοχημικού εργαστηρίου του Γενικού Νοσοκομείου της Λάρισας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω φίλους, συγγενείς και φυσικά πάνω από όλα τους γονείς και την αδερφή μου, που με υποστήριζαν σε όλη την διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας και συνεχίζουν να με υποστηρίζουν ακούραστα σε κάθε μου προσπάθεια, μοιραζόμενοι τους στόχους και τις φιλοδοξίες μου. Σας ευχαριστώ όλους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις και οι οργανισμοί αντιμετωπίζουν μια σειρά από πολλά και σύνθετα ζητήματα, δεδομένου ότι η παγκοσμιοποίηση, η οικονομική αστάθεια, η ταχύτητα εξέλιξης της τεχνολογίας και οι τρέχουσες ανταγωνιστικές πιέσεις δημιουργούν ένα σύνολο αλλαγών, προκλήσεων αλλά και ευκαιριών. Έτσι είναι σημαντικό η εκάστοτε επιχείρηση, μέσω των πολιτικών που διαθέτει να είναι σε θέση να συνδέσει τα σχέδια και τις δράσεις της με το εργατικό δυναμικό της, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ή προϊόντα στους πελάτες της, εμπνέοντας εμπιστοσύνη.

Ειδικότερα στον χώρο της δημόσιας υγείας, η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στα δημόσια νοσοκομεία αποτελεί απαίτηση της σύγχρονης κοινωνίας και συνιστά έναν από τους πιο σημαντικούς στόχους αυτών. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας στην ιατρική, στους τομείς διάγνωσης της νοσοκομειακής θεραπείας που συντελέστηκε τις τελευταίες δεκαετίες είναι σημαντική, ταυτόχρονα όμως έχει εκτινάξει το κόστος των υπηρεσιών υγείας σε πολύ υψηλά επίπεδα. Ακόμη, σπουδαίο ρόλο παίζει το νοσοκομειακό προσωπικό το οποίο αποτελεί τον πυρήνα των δημόσιων νοσοκομείων και η παρακίνησή του θεωρείται ένας από τους κυριότερους τρόπους για να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας που προσφέρει, αλλά και για την αύξηση της παραγωγικότητας που με την σειρά της οδηγεί στη μείωση του κόστους των υπηρεσιών υγείας. Στο δημόσιο τομέα βέβαια λόγω νομοθετικών, δημοσιονομικών περιορισμών, καθώς και καθορισμένων οικονομικών πόρων, ο αριθμός των θέσεων εργασίας είναι πολύ συγκεκριμένος, ενώ ειδικότερα το νοσηλευτικό προσωπικό αποτελεί την πολυπληθέστερη κατηγορία προσωπικού των δημοσίων νοσοκομείων, καλύπτοντας ένα μεγάλο ποσοστό των θέσεων εργασίας, διαδραματίζοντας έναν καίριο ρόλο στην συνολική αποτελεσματικότητα του νοσοκομείου.

Κατά συνέπεια τόσο η παρακίνηση, όσο και η εργασιακή εμπλοκή είναι δύο έννοιες οι οποίες παρουσιάζονται στην σχετική βιβλιογραφία μέσα από πληθώρα ορισμών. Η παρακίνηση υπήρξε στο ενδιαφέρον των ερευνητών τουλάχιστον από τη δεκαετία του 1930. Πρόκειται για μία διαδικασία λήψης αποφάσεων, μέσω της οποίας το άτομο αποφασίζει τα επιθυμητά αποτελέσματα, ενεργοποιώντας τόσο εσωτερικούς, όσο και εξωτερικούς παράγοντες ώστε να το οδηγήσουν στην επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Όσον αφορά την έννοια της εργασιακής εμπλοκής, δίνει στο άτομο την αίσθηση της ενεργητικότητας, της συμμετοχής και την αποτελεσματική σύνδεση με τις δραστηριότητές του, καθώς είναι σε θέση να ανταπεξέλθει σε καλό βαθμό στις απαιτήσεις της εργασίας του. Οι δύο έννοιες αποτελούν εργαλεία για τις διοικήσεις του ανθρώπινου δυναμικού σε πολλές επιχειρήσεις και οργανισμούς, στην

προσπάθεια τους να αυξήσουν την παραγωγικότητα της εργασίας των εργαζομένων και να ενισχύσουν την ικανοποίηση τους από αυτήν, αποφεύγοντας την εκδήλωση αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, οι οποίες θα είναι επιζήμιες τόσο για τους εργαζομένους, όσο και για τον εκάστοτε οργανισμό.

Η παρούσα εργασία στόχο έχει να μελετήσει πως οι παραπάνω μεταβλητές είναι ικανές να αποτρέψουν την πρόκληση τέτοιων συμπεριφορών και πιο συγκεκριμένα παραμέτρους όπως η πλήξη, η αγένεια, η εργασιακή ανασφάλεια, ο κυνισμός και η επαγγελματική εξουθένωση με την τελευταία να εστιάζεται στην εξάντληση από την εργασία για το προσωπικό που απασχολείται στον τομέα της δημόσιας υγείας. Ακόμη στα πλαίσια αυτής της εργασίας γίνεται αναφορά στην έννοια της ενσωμάτωσης του προϊσταμένου, έναν σχετικά πρόσφατο όρο στην διεθνή βιβλιογραφία. Είναι γνωστό πως τα νοσοκομεία της δημόσιας υγείας αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην σημερινή εποχή, ένα από τα οποία είναι και η έλλειψη του προσωπικού. Πολλές φορές, λόγω του υπερβολικού φόρτου εργασίας και των ευθυνών που φέρει το νοσοκομειακό προσωπικό, της μονοτονίας και της έλλειψης ενδιαφέροντος στην εργασία του, της ανασφάλειας που βιώνει και η οποία προέρχεται από το συνολικό κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, του φτωχού εργασιακού κλίματος γενικότερα, των δυσάρεστων σχέσεων που αναπτύσσει ορισμένες φορές με τους συναδέλφους του, την μειωμένη συμμετοχή του στην λήψη αποφάσεων για κρίσιμα ζητήματα που πιθανόν να το αφορούν, την αντιλαμβανόμενη αδικία και την άνιση μεταχείριση και τέλος όλες εκείνες τις αρνητικές συμπεριφορές στις οποίες γίνεται θύμα, το οδηγούν στην εκδήλωση αγενών συμπεριφορών, κυνικής στάσης και κατ' επέκταση στην προθυμία του για αποχώρηση από το νοσοκομείο.

Γίνεται λοιπόν αντιληπτό πως η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων βρίσκεται αντιμέτωπη με πολλές προκλήσεις, έχοντας ως αποστολή την διαχείριση και την ενίσχυση της αλλαγής και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της οργανωσιακής απόδοσης. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, για να μπορέσει η διοίκηση ενός νοσοκομειακού ιδρύματος να διατηρήσει το προσωπικό στις θέσεις εργασίας τους και να του προσφέρει ένα ευχάριστο περιβάλλον εργασίας, θα πρέπει να αναπτύξει ένα μοντέλο ουσιαστικού ενδιαφέροντος γι' αυτό, κάνοντάς το να νιώθει μεγαλύτερη προσωπική ολοκλήρωση και ικανοποίηση, η οποία με τη σειρά της θα επιφέρει τα επιδιωκόμενα θετικά αποτελέσματα στην εργασία του για την φροντίδα των ασθενών.

ΜΕΡΟΣ I
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

1.1. Η ΠΛΗΞΗ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

1.1.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΛΗΞΗ

Η εμπειρία της εργασιακής πλήξης δεν φαίνεται να περιορίζεται στους διευθυντές, τους προϊσταμένους, τους υπαλλήλους γραφείων, τους εργαζόμενους γενικότερα, αφού σχεδόν ο καθένας τους την έχει βιώσει σε μεγάλο ή μικρό βαθμό, κάποια χρονική στιγμή, ανεξάρτητα από τη φύση της εργασίας του. Πρόκειται για ένα χαρακτηριστικό της εργασίας το οποίο συνήθως παραμελείται τόσο από τους οργανισμούς, όσο και από τους ερευνητές. Αν και η βιβλιογραφία παραθέτει πλήθος ορισμών της έννοιας, είναι γεγονός πως δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός της, διότι χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει μια εμπειρία (Smith, 1981; Mael και Jex, 2015).

Η πλήξη λοιπόν είναι ένα αίσθημα δυσαρέσκειας που οφείλεται στην διαμάχη μεταξύ της ανάγκης του ατόμου για εντατική ψυχολογική δραστηριότητα και την έλλειψη ερεθισμάτων ή την αδυναμία τόνωσης αυτών. Πέρα από αυτήν την ανάγκη, υπάρχει ταυτόχρονα μια ψυχολογική αναστολή των δραστηριοτήτων του ατόμου, αφού αυτό δεν ξέρει πώς πρέπει ή θα μπορούσε να είναι δραστήριο και ως αποτέλεσμα αυτής της σύγκρουσης, αναζητεί διέγερση από εξωτερικούς παράγοντες και όχι από την εργασία του. Η ψυχολογική κατάσταση της πλήξης περιγράφεται ορθότερα ως η δυσάρεστη εμπειρία της μειωμένης διέγερσης (stimuli), της έλλειψης κινήτρων και παρόρμησης (Fenichel, 1951, σελ. 349). Πολλοί άνθρωποι θεωρούν ότι μια επαναλαμβανόμενη εργασία είναι αυτομάτως και βαρετή. Αυτό όμως δεν ισχύει πάντα. Για πολλά χρόνια, οι ψυχολόγοι και οι ερευνητές έχουν σημειώσει ότι η πλήξη στο χώρο εργασίας είναι μια υποκειμενική εμπειρία και αναφέρεται στην αντίδραση των ατόμων σε μια κατάσταση του περιβάλλοντος στο οποίο δρουν, ενώ η επανάληψη ή η μονοτονία είναι χαρακτηριστικά της εργασίας, όπως γίνονται αντιληπτά από το ίδιο το άτομο (Shackleton, 1981, σελ. 30). Με απλά λόγια, τα επαναλαμβανόμενα ή μονότονα εργασιακά καθήκοντα θεωρούνται ως βαρετά από μερικούς ανθρώπους και όχι από όλους. Ο πιο κοινός ορισμός όμως και αυτός που φαίνεται να ταιριάζει περισσότερο στο περιεχόμενο της παρούσας εργασίας, έχει διατυπωθεί από την Fisher (1993), σύμφωνα με τον οποίο η πλήξη είναι μία «*δυσάρεστη, παροδική συναισθηματική κατάσταση στην οποία το άτομο αισθάνεται μια διάχυτη έλλειψη ενδιαφέροντος, καθώς και δυσκολία συγκέντρωσης στην τρέχουσα δραστηριότητα του*» (σελ. 397). Το ζήτημα που προκαλεί ιδιαίτερο ενδιαφέρον λοιπόν, είναι η συγκέντρωση των ατόμων για τα καθήκοντα που έχουν να εκτελέσουν. Η πλήξη είναι μια κατάσταση κατά την οποία το

άτομο δηλώνει δυσαρεστημένο και στενοχωρημένο εξ αιτίας της έλλειψης ενδιαφέροντος στον εργασιακό του χώρο και ως εκ τούτου γίνεται οξύθυμο, ανήσυχο, εσωστρεφές, ενεργώντας με άβουλο και δυσάρεστο τρόπο (Mael και Jex, 2015, σελ. 4). Πρόκειται για μια εκδήλωση λοιπόν, κατά την οποία τα άτομα αισθάνονται παγιδευμένα σε μια κατάσταση όπου υπάρχουν λίγα πράγματα για τα οποία ενδιαφέρονται ή πάρα πολλά για τα οποία αδιαφορούν (Smith, 1981).

1.1.2. ΤΙ ΠΡΟΚΑΛΕΙ ΤΗΝ ΠΛΗΞΗ

Πολλές διαφορετικές θεωρητικές απόψεις έχουν εκφραστεί κατά τη διάρκεια των ετών από τους ερευνητές αναλύοντας τα στοιχεία εκείνα που προκαλούν πλήξη στην εργασία. Ο ορισμός που δόθηκε από τον Fenichel (1951), τονίζει ότι η πλήξη «*συμβαίνει όταν τα άτομα δεν πρέπει να κάνουν ό, τι επιθυμούν να κάνουν, ή πρέπει να κάνουν ό, τι δεν επιθυμούν να κάνουν*» (σελ. 359). Ομοίως, ο Rosseel (1974) απέδειξε ότι η πλήξη συνδέεται με την ανικανότητα του ατόμου να συμμετάσχει σε μια εναλλακτική δραστηριότητα στις συνθήκες εργασίας, ενώ ο Barmack (1937), όρισε πως η πλήξη προέρχεται από την αποφυγή του ατόμου να κάνει την δουλειά του, πράγμα που βασίζεται σε ανεπαρκή παρακίνηση από το ίδιο. Από την άλλη πλευρά, ο Csikszentmihalyi (1975), θεωρεί ότι η πρόκληση της πλήξης προκύπτει από τη διαφορά μεταξύ της δυσκολίας ενός καθήκοντος και την ικανότητα του ατόμου να το εκτελέσει. Σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο εννοιών μπορεί να οδηγήσουν σε διαφορετικά αποτελέσματα, είτε σε πλήξη, είτε σε στρες. Αυτό σημαίνει ότι ένα καθήκον το οποίο είναι πολύ δύσκολο και απαιτητικό, όσον αφορά την ικανότητα ενός ατόμου να το εκτελέσει, θα μπορούσε να οδηγήσει στην εμφάνιση στρες, ενώ αντίθετα ένα έργο το οποίο είναι πολύ εύκολο οδηγεί σε πλήξη (Shackleton, 1981). Μια άλλη προσέγγιση έχει ασχοληθεί με ορισμένα χαρακτηριστικά της εργασίας του ατόμου, όπως είναι η πολυπλοκότητα αυτής, η αβεβαιότητα, η υιοθέτηση στοιχείων καινοτομίας, η συνεχής έκθεση στο ίδιο σύνολο ερεθισμάτων, τα οποία είναι ικανά να οδηγήσουν στην εμπειρία της πλήξης (Shackleton, 1981, σελ. 30). Ακόμη ο Davies (1926), υποστήριξε ότι εκτός από την επανάληψη, η κόπωση (fatigue), η κατάθλιψη, η ψυχαναγκαστική εργασία, προδιαθέτουν την εκδήλωση πλήξης, σε αντίθεση, για παράδειγμα με την ονειροπόληση του ατόμου η οποία μπορεί να το χαλαρώσει (σελ. 475). Στοιχεία που αποδεικνύουν ότι η πλήξη συνοδεύεται και από αλλαγές στην απόδοση της εργασίας και ιδιαίτερα προς το τέλος της ημέρας, είναι η τάση των εργαζομένων να μιλούν περισσότερο, να είναι ανήσυχοι και να εργάζονται με πιο αργούς ρυθμούς (Smith, 1981, σελ 330).

1.1.3. ΤΟ ΤΥΠΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΠΛΗΞΗΣ

Το εννοιολογικό πλαίσιο του όρου «πλήξη» ποικίλλει και προσδιορίζεται από πολλές συνιστώσες, βασιζόμενες στην βιβλιογραφία, διότι είναι μία περίπλοκη και δύσκολη έννοια στο να οριστεί. Υπάρχει σύγχυση μεταξύ των ορισμών, των λόγων που συμβαίνει και των τρόπων που αντιμετωπίζεται, καθώς διαφέρει σημαντικά σε ένταση και διάρκεια, των ατόμων που την βιώνουν. Ορισμένα μέτρα επικεντρώνονται στην ικανότητα διέγερσης σε μία συγκεκριμένη δραστηριότητα ή εργασία, ενώ άλλα εστιάζουν στην τάση του ατόμου να παρουσιάσει πλήξη σε όλες τις δραστηριότητες του. Για λόγους σαφήνειας λοιπόν, οι Mael και Jex, (2015, σελ. 6) πρότειναν, αντί ενός ενιαίου ορισμού, μια τυπολογία με την οποία ορίζουν την πλήξη σε δύο κύριες διαστάσεις, (α) την *επεισοδιακή* (episodic) έναντι της *χρόνιας* (chronic) και (β) την *περιστασιακή* (situational) έναντι της *παγκόσμιας* (global). Η επεισοδιακή πλήξη αναφέρεται σε μια κατάσταση ή εμπειρία που μερικές φορές είναι βαρετή και άλλες φορές ελκυστική, με την έννοια ότι ορισμένα στοιχεία δεν είναι πάντα βαρετά ή μπορεί και να είναι, ή μπορεί απλά να είναι μέρος γεγονότων μιας καθημερινής μέρας. Τέτοιες καταστάσεις σχετίζονται με την εργασία που περιλαμβάνει συνεδριάσεις ή απαιτείται αρκετή γραφειοκρατία. Αντίθετα, μία χρονίως βαρετή εργασιακή κατάσταση έχει στοιχεία τα οποία είναι βασικά, συνηθισμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα ενός ρόλου ή είναι τα μόνα στοιχεία αυτού. Μια δουλειά στην οποία το άτομο βιώνει κάθε πτυχή της (π.χ., οι συνεδριάσεις, γραφειοκρατία, έγγραφα κλπ.) ως βαρετή, ή βαριέται ένα μόνο μέρος αυτής, όπως λόγου χάρη ένα άτομο σε γραμμή παραγωγής ενός εργοστασίου, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι εμπίπτει σε χρόνια πλήξη στην εργασία του (Mael και Jex, 2015, σελ. 6-7). Από την άλλη, μια περιστασιακή βαρετή εμπειρία είναι αυτή που μπορεί να είναι επεισοδιακά ή χρόνια βαρετή, αλλά περιορίζεται σε μία πτυχή της ζωής του ατόμου, όπως για παράδειγμα, ένα άτομο μπορεί να βαρεθεί με την εργασία του, μέρος ή το σύνολο αυτής, αλλά μπορεί να είναι ευχαριστημένο με την οικογενειακή του ζωή, γεμάτο ενδιαφέρον για τις κοινωνικές του δραστηριότητες κλπ. Από την άλλη πλευρά παγκόσμια θεωρείται στην βιβλιογραφία, η πλήξη που επιδιώκει να αποκαλύψει στοιχεία της προσωπικότητας συσχετίζοντας τα με αυτήν, όπως η εξωστρέφεια, μία νευρωτική συμπεριφορά ή άλλες συνθήκες (Fisher, 1993). Με άλλα λόγια, σε ορισμένες περιπτώσεις, συνθήκες όπως η φτώχεια, αφήνουν ελάχιστα περιθώρια στο άτομο να κάνει οποιοδήποτε επιλογές επιθυμεί είτε είναι βαρετός, είτε όχι (Mael και Jex, 2015).

Πίνακας 1. Το τυπολόγιο της πλήξης και οι πιθανές αιτίες

	<i>Περιστασιακή</i>	<i>Παγκόσμια</i>
<i>Επεισοδιακή</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Συγκεκριμένα βαρετά ερεθίσματα ή καταστάσεις (meetings, projects) ▪ Ξαφνικές μεταβολές της διάθεσης 	Ατομικές διαφορές σχετικά με: <ul style="list-style-type: none"> ▪ τη νοημοσύνη, ▪ την ηλικία, ▪ την εξωστρέφεια, ▪ την αναζήτηση κινήτρων
<i>Χρόνια</i>	Η εργασία στο σύνολό της έχει: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ποιοτικός/ποσοτικός φόρτος ή ▪ Ποιοτική/ποσοτική υποαπασχόληση ▪ Έλλειψη στόχων ▪ Έλλειψη ουσιαστικού ρόλου 	Χαρακτηριστικά όπως: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Κατάθλιψη ▪ Απομόνωση ▪ Παραίτηση

Mael και Jex (2015) 'Workplace Boredom: An Integrative Model of Traditional and Contemporary Approaches'

Όσο περισσότερο ένας εργαζόμενος υπόκειται σε πλήξη στον χώρο εργασίας, τόσο περισσότερο αυτός ή αυτή θα ψάχνει για απαλλαγή από τα καθήκοντα του, θα αποσπάται η προσοχή του και θα διατηρεί αδιάφορη στάση (Van der Heijden κ.ά., 2012). Από την σκοπιά της διαδικασίας των συναισθημάτων (Goetz, 2014, σελ 402), η πλήξη αποτελείται από τις συναισθηματικές συνιστώσες (δυσάρεστα συναισθήματα που δημιουργούν αποστροφή), τις γνωστικές (αφορούν την διαστρεβλωμένη αντίληψη του χρόνου, αργά - γρήγορα), τις φυσιολογικές (μειωμένη διέγερση), τις εκφραστικές όπως λόγου χάρη εκφράσεις προσώπου (χασμουρητό), φωνητικά συνθήματα, κινήσεις και στάσεις του σώματος οι οποίες σχετίζονται με την πλήξη (Wallbott, 1998), ενώ ακόμη συνιστώσες παρακίνησης (αυτές αναφέρονται στα κίνητρα για αλλαγή ή απαλλαγή μιας κατάστασης, Goetz κ.ά., 2006; Goetz, 2014).

1.1.4. Η ΠΛΗΞΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σε πολλές θέσεις εργασίας με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών, αναμένεται ότι οι εργαζόμενοι (π.χ. νοσηλευτές, υπάλληλοι, εργαζόμενοι τηλεφωνικών κέντρων) εκφράζουν θετικά συναισθήματα, όπως χαρά και ενδιαφέρον στις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες, τους ασθενείς, ακόμη και σε περιπτώσεις στις οποίες στην πραγματικότητα δεν αισθάνονται καμία

συγκίνηση ή ακόμη και όταν εκδηλώνουν πλήξη (Diefendorff και Richard, 2003). Επίσης, για παράδειγμα, μεγάλο μέρος της δουλειάς ενός νοσηλευτή αποτελεί το διαχειριστικό κομμάτι το οποίο αφορά την προετοιμασία του προγράμματος, την οργάνωση των προμήθειων, καθώς και διάφορα άλλα προβλήματα τα οποία απαιτούν διάθεση χρόνου και ορισμένες φορές το προσωπικό να τα αντιλαμβάνεται ως μια επαναλαμβανόμενη βαρετή διαδικασία ή και ως αγγαρεία (Vestal, 2006). Αποτελέσματα άλλης έρευνας με δείγμα διαφόρων επαγγελματιών όπως δάσκαλοι, σύμβουλοι, γραμματείς, πληροφορικοί, οι Van Hooff και Van Hooff (2014), απέδειξαν πως το αίσθημα της πλήξης είναι απόρροια αρνητικών καταστάσεων όπως στρεσογόνοι παράγοντες και αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Πιο συγκεκριμένα έδειξαν πως οι παραπάνω μεταβλητές, για παράδειγμα η πλήξη από την εργασία, θεωρούμενη ως αρνητικό συναίσθημα, με την αντιπαραγωγική συμπεριφορά σχετίζονται θετικά, ενώ ακόμη επιχείρησαν να εξηγήσουν πως η βαριεστημένη συμπεριφορά είναι διαφορετική από την πλήξη που προκαλεί η εργασία, με την πρώτη να φέρει αρνητικές συνέπειες, εστιάζοντας στον βαθμό που το κάθε άτομο ξεχωριστά νιώθει βαριεστημένο (Van Hooff και Van Hooff, 2014).

1.2. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ

Κατά τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η εργασιακή ανασφάλεια λαμβάνει ολοένα και μεγαλύτερη αναγνώριση ως ένα σημαντικό ζήτημα που αφορά τους οργανισμούς και τους εργαζομένους σ' αυτό το ταχέως μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον. Στον αγώνα και την προσπάθεια τους για επιβίωση, οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν την αναγκαιότητα της διεκπεραίωσης των δραστηριοτήτων τους πιο αποτελεσματικά και με λιγότερους πόρους. Η απρόβλεπτη οικονομική κατάσταση και τα σκληρά ανταγωνιστικά πρότυπα έχουν οδηγήσει σε μειώσεις του προσωπικού, συγχωνεύσεις, εξαγορές και άλλους τύπους διαρθρωτικών οργανωτικών αλλαγών, έχοντας την τάση να παράγουν αυξημένα αισθήματα ανασφάλειας μεταξύ των εργαζομένων, οι οποίοι αντιμετωπίζουν αβεβαιότητα, όχι μόνο σχετικά με τις θέσεις εργασίας τους, αλλά και για το μέλλον γενικότερα (Sverke κ.ά., 2002, σελ. 242; Sverke και Goslinga, 2003, σελ. 241-2).

1.2.1. ΠΩΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, έχουν διατυπωθεί πολλοί ορισμοί για την έννοια της εργασιακής ανασφάλειας, με τις περισσότερες μελέτες να έχουν υιοθετήσει μια σφαιρική εικόνα, κατά την οποία η εργασιακή ανασφάλεια αυτή καθαυτή θεωρείται ως *μία γενική ανησυχία του ατόμου για τη συνεχιζόμενη ύπαρξη της εργασίας του μελλοντικά* (Hartley κ.ά.,

1991). Οι Greenhalgh και Rosenblatt (1984, σελ. 438) περιγράφουν την εργασιακή ανασφάλεια ως την αδυναμία να διατηρηθεί η επιθυμητή συνέχεια της εργασίας, εξ αιτίας μιας κατάστασης που φαίνεται να την απειλεί. Άλλοι ορισμοί αναφέρουν πως επρόκειτο για τις προσδοκίες του ατόμου σχετικά με τη συνέχιση της εργασίας του, με την έννοια ότι ξεπερνάει απλά την ανησυχία για τη συνέχιση αυτής σ' έναν εργοδότη και πως περιλαμβάνει την ανησυχία για την απώλεια επιθυμητών χαρακτηριστικών της θέσης εργασίας του, όπως η έλλειψη ευκαιριών προαγωγής, οι τρέχουσες εργασιακές συνθήκες και οι μακροπρόθεσμες ευκαιρίες σταδιοδρομίας (Borg και Elizur, 1992, σελ. 20; Davy κ.ά., 1997, σελ. 324).

1.2.2. Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΑΤΟΜΟ

Στην βιβλιογραφία εντοπίζονται δύο τύποι μέτρησης της εργασιακής ανασφάλειας, η *ποσοτική εργασιακή ανασφάλεια*, η οποία αναφέρεται στην διατήρηση ή απώλεια της εργασίας του ατόμου στο σύνολό της, δηλαδή στις ανησυχίες για τη μελλοντική ύπαρξη της παρούσας εργασίας του και η *ποιοτική εργασιακή ανασφάλεια*, η οποία αφορά στη συνέχιση σημαντικών χαρακτηριστικών αυτής, δηλαδή υποτιθέμενες απειλές οι οποίες θα οδηγήσουν σε εξασθένηση της ποιότητας της εργασίας του ατόμου, όπως λόγου χάρη η επιδείνωση των συνθηκών αυτής, η έλλειψη ευκαιριών για ανάπτυξη σταδιοδρομίας και η μείωση των μισθών (Hellgren κ.ά., 1999, σελ. 182). Ωστόσο, μόνο ένας περιορισμένος αριθμός μελετών έχουν διερευνήσει τις ξεχωριστές συνέπειες αυτής της διάκρισης.

Αν και οι λόγοι διαφέρουν ως προς τον τρόπο που το άτομο ορίζει την εργασιακή ανασφάλεια, φαίνεται να υπάρχει συμφωνία για έναν αριθμό χαρακτηριστικών αυτής. Αρχικά οι ερευνητές συμφωνούν με την υπόθεση ότι η εργασιακή ανασφάλεια είναι μία υποκειμενική εμπειρία, που προκύπτει από την αντίληψη και την ερμηνεία των στοιχείων της εργασιακής κατάστασης του ατόμου. Αυτό σημαίνει ότι η ίδια αντικειμενική υφιστάμενη κατάσταση μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετικά συναισθήματα αβεβαιότητας για τους εργαζόμενους (Sverke κ.ά., 2002, σελ. 243). Άλλωστε η εργασιακή ανασφάλεια θεωρείται ένα μη ηθελημένο φαινόμενο (De Witte, 2005, σελ. 1; Greenhalgh και Rosenblatt, 1984; Sverke κ.ά., 2002, σελ. 243), δηλαδή δεν αφορά εκείνους τους εργαζομένους που προτιμούν να απασχολούνται για συγκεκριμένους λόγους, σε προσωρινές θέσεις εργασίας. Το τι αντιλαμβάνεται το άτομο ως δυνητική απώλεια της συνέχισης της εργασίας του, μπορεί να είναι η απώλεια της ίδιας της θέσης εργασίας στο σύνολο της, ή η απώλεια συγκεκριμένων χαρακτηριστικών αυτής. Έτσι λοιπόν η εργασιακή ανασφάλεια συμβαίνει μόνο σε περίπτωση μη ηθελημένης απώλειας. Για παράδειγμα, έχοντας αφήσει μια δουλειά από επιλογή, δηλαδή το άτομο να δηλώσει παραίτηση

από τη δουλειά του, πράγματι αντιμετωπίζει την αίσθηση της απώλειας, ωστόσο, το άτομο αυτό δεν θεωρούνταν ανίκανο να διατηρήσει την συνέχεια της και ως εκ τούτου δεν θα αντιμετωπίσει την εργασιακή ανασφάλεια όπως αυτήν ορίζεται (Greenhalgh και Rosenblatt, 1984, σελ. 440). Ένα ακόμη στοιχείο που συμπληρώνει τον ορισμό της, είναι η ανασφάλεια των καταστάσεων για το μέλλον γενικά, η οποία βρίσκεται στο επίκεντρο της εργασιακής ανασφάλειας και επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό το άτομο (De Witte, 1999; Sverke κ.ά., 2002). Η εμπειρία αυτή περικλείει τόσο την αντιληπτή πιθανότητα να χάσει κάποιος την τρέχουσα δουλειά του (δηλαδή, επρόκειτο για ένα γνωστικό χαρακτηριστικό), όσο και τις ανησυχίες που σχετίζονται με την εν λόγω απειλή (δηλαδή, συναισθηματικό χαρακτηριστικό) (Borg και Elizur, 1992). Η εργασιακή ανασφάλεια έχει αναγνωριστεί ως ένας από τους πιο σημαντικούς στρεσογόνους παράγοντες στην ζωή του ατόμου (De Witte, 1999) και έχει συνδεθεί με την κακή ψυχική και σωματική του ευεξία, την περίπτωση να βλάψει τόσο την εργασία του, όσο και τον οργανισμό, προκαλώντας μειωμένη απόδοση (Cheng και Chan, 2008; Sverke κ.ά., 2002).

Οι εργαζόμενοι έχουν τρεις βασικές πηγές που χρησιμεύουν ως ενδείξεις εργασιακής ανασφάλειας, με την καθεμία να απαιτεί ερμηνεία. Η πρώτη αφορά μία *επίσημη ανακοίνωση του οργανισμού*, η οποία συνήθως γίνεται σε περιόδους αλλαγών (Greenhalgh και Rosenblatt, 1984, σελ. 440) και τείνει να είναι ορατή από τους εργαζομένους ως υποθετική και όχι ως πραγματική. Έχει σχεδιαστεί δηλαδή για να διαμορφώσει τις αντιλήψεις των εργαζομένων κατά τρόπο που να εξυπηρετεί τα συμφέροντα του οργανισμού. Η δεύτερη *περιλαμβάνει στοιχεία που δεν προκαλούνται από την διοίκηση*. Για παράδειγμα, η μείωση του προϋπολογισμού του οργανισμού, μπορεί να ερμηνευθεί ως ένδειξη μιας επικείμενης απόλυσης των εργαζομένων από αυτόν. *Οι φήμες* είναι η τρίτη ένδειξη. Αυτές αφθονούν σε περιόδους απειλών, ειδικά όταν οι επίσημες ανακοινώσεις είναι λιγοστές και αναξιόπιστες (Greenhalgh και Rosenblatt, 1984). Η σοβαρότητα της απειλής για την συνέχιση της εργασίας εξαρτάται από την έκταση και την σημασία των δυνητικών ζημιών και την υποκειμενική πιθανότητα της απώλειας. Σημαντικές *διακρίσεις για τους εργαζομένους περιλαμβάνουν*: (1) κατά πόσον η αναμενόμενη απώλεια είναι προσωρινή ή μόνιμη, (2) εάν η συγκεκριμένη ενέργεια που προκάλεσε την απώλεια είναι προσωρινή απόλυση (layoff) ή μόνιμη (firing) (αυτές είναι υποκειμενικά διαφορετικές μορφές απώλειας της θέσης εργασίας, υπό την έννοια ότι συνεπάγονται διαφορετικά πρότυπα απόδοσης, αφού η μεν πρώτη μορφή απόλυσης τυπικά δεν έχει να κάνει με την προσωπική απόδοση του εργαζομένου και αφορά την αναδιάρθρωση ή την συρρίκνωση της επιχείρησης, με πιθανή μελλοντική επαναπρόσληψη του εργαζομένου σε βελτιωμένες οικονομικές συνθήκες και η δε δεύτερη μορφή απόλυσης αφορά εκείνη κατά την

οποία η προσωπική απόδοσή του εργαζομένου δεν είναι ικανοποιητική, ή αυτός δεν συμμορφώνονται με τα πρότυπα της επιχείρησης, χωρίς πιθανότητα επιστροφής σ' αυτήν) και (3) εάν η αλλαγή αυτή αντιπροσωπεύει την απώλεια της ίδιας της εργασίας ή απώλεια ορισμένων χαρακτηριστικών αυτής (Greenhalgh και Rosenblatt, 1984, σελ. 440). Τα άτομα που λειτουργούν έχοντας εσωτερικά κίνητρα για την εργασία τους, δηλαδή έχοντας την ανάγκη για έλεγχο ως ένα προσωπικό πρότυπο διαχείρισης των απαιτήσεων στο χώρο εργασίας τους, έχει διαπιστωθεί ότι επηρεάζονται από τις πεποιθήσεις και τις προσπάθειές τους, ώστε να επιτύχουν καλύτερη απόδοση, η οποία με τη σειρά της να παράγει ένα αξιόλογο αποτέλεσμα (Katzell και Thompson, 1990). Ορισμένες μελέτες όμως, έχουν αποδείξει πως τα άτομα που εργάζονται για εξωγενή κίνητρα και ανταμοιβές, αναφέρουν χαμηλότερα επίπεδα ενδιαφέροντος και ικανοποίησης στην εργασία τους (Lim και Sng, 2006).

1.2.3. ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Δεδομένου λοιπόν του γεγονότος ότι η εργασιακή ανασφάλεια αντανακλά την ανησυχία σχετικά με την απώλεια της παρούσας θέσης εργασίας, αυτή η υποκειμενική εμπειρία που βιώνει ο εργαζόμενος, είναι πιθανό να έχει ένα ισχυρό ψυχολογικό αντίκτυπο. Για πολλά άτομα, η εργασία είναι ο βασικός παράγοντας για την ικανοποίηση οικονομικών και κοινωνικών αναγκών, ενώ μεταξύ άλλων, είναι μια πηγή εισοδήματος, δίνει την δυνατότητα κοινωνικών επαφών, επηρεάζει τη διάρθρωση του χρόνου και συμβάλλει στην προσωπική τους ανάπτυξη. Η απειλή της ανεργίας συνεπάγεται την μη πραγματοποίηση των αναγκών αυτών και κατ' επέκταση την απώλεια των χρηματοοικονομικών και κοινωνικών πόρων (De Witte, 1999). Ο παραπάνω συλλογισμός αποτυπώνεται χρησιμοποιώντας το «μοντέλο της λανθάνουσας στέρησης» (latent deprivation model) της Jahoda (1982). Η εργασιακή ανασφάλεια φαίνεται πως οδηγεί σε μειωμένη ευεξία και αρνητικά συναισθήματα, αφού θεωρείται μία δυσβάστακτη κατάσταση μόνο και μόνο επειδή συνεπάγεται παρατεταμένη αβεβαιότητα με αυξημένες πιθανότητες εμφάνισης άγχους (Joelson και Wahlquist, 1987; Sverke κ.ά., 2002). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να καθίσταται δύσκολη η διαχείριση από το άτομο της δυσφορίας που προξενεί η εργασιακή ανασφάλεια, κάνοντας χρήση μη αποτελεσματικών και κατάλληλων στρατηγικών αντιμετώπισης (Ashford, 1988 σελ. 819; Sverke κ.ά., 2002, σελ 244). Είναι, ωστόσο, προφανές πως μια ριζική αλλαγή στις συνθήκες εργασίας, από όντας ασφαλείς να γίνονται ασταθείς, πως θα έχουν επιρροή όχι μόνο στην ψυχολογική και σωματική υγεία των εργαζομένων, αλλά και στην στάση και τη συμπεριφορά τους σε σχέση με τον οργανισμό. Χαρακτηριστικά οι Greenhalgh και Rosenblatt (1984, σελ.

438) αναφέρουν πως «οι εργαζόμενοι αντιδρούν στην εργασιακή ανασφάλεια και οι αντιδράσεις τους έχουν επιπτώσεις για την οργανωσιακή αποτελεσματικότητα». Άλλωστε, οι Ashford κ.ά. (1989) και οι Davy κ.ά. (1997) διαπίστωσαν ότι η πιθανότητα αλλαγών στη συνολική εργασιακή εμπειρία και κατά συνέπεια στα χαρακτηριστικά της, σχετίζονται με την πρόθεση του ατόμου για αποχώρηση από τον οργανισμό και έχουν αντίστροφη σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση.

Πιο συγκεκριμένα, η ποσοτική εργασιακή ανασφάλεια που αναφέρθηκε και παραπάνω, σχετίζεται με την μειωμένη σωματική υγεία και την ψυχική ευεξία, την αρνητική στάση απέναντι στον οργανισμό και έχει επιζήμιες συμπεριφορές, όπως μειωμένη παραγωγικότητα (Sverke κ.ά., 2002). Το ίδιο συμβαίνει όπως αποδείχθηκε και με την ποιοτική εργασιακή ανασφάλεια (De Witte κ.ά., 2010; Otto κ.ά., 2011; Richter κ.ά., 2013), ενώ ακόμη συνδέεται με χαμηλά επίπεδα οργανωσιακής εμπλοκής, δηλαδή σύνδεσης με την εργασία, έλλειψης εργασιακής ικανοποίησης, αυξημένες προθέσεις αποχώρησης από τον οργανισμό και μειωμένη αποδοτικότητα (Hellgren κ.ά., 1999; Otto κ.ά., 2011). Επιπρόσθετα, ορισμένα εμπειρικά στοιχεία δείχνουν την εργασιακή ανασφάλεια ως μία σημαντική μεταβλητή η οποία προμηνύει την εμφάνιση αντιπαραγωγικών συμπεριφορών τόσο του ατόμου, όσο και στα πλαίσια του οργανισμού. Ειδικότερα, η ποσοτική εργασιακή ανασφάλεια χαρακτηρίστηκε ως πηγή δυσaréσκειας και βρέθηκε να σχετίζεται με ορισμένους τύπους αντιπαραγωγικών συμπεριφορών για τον οργανισμό (CWB-O), όπως η αργοπορία στον χώρο εργασίας, η λιγότερη προσπάθεια στη δουλειά, εργασία με πιο αργούς ρυθμούς, απουσίες των εργαζομένων, καθώς επίσης και μεγαλύτερα διαλείμματα από τα επιτρεπόμενα (Reisel κ.ά., 2010). Παρομοίως, σε σχέση με την ύπαρξη αντιπαραγωγικών συμπεριφορών του ατόμου (CWB-I), οι De Cuyper κ.ά., (2009) υποστήριξαν ότι οι εργαζόμενοι οι οποίοι αντιμετωπίζουν το είδος της ποσοτικής εργασιακής ανασφάλειας, τείνουν να ξεκινούν συχνότερα μία λεκτική επίθεση προς τους συναδέλφους τους και να τους εκφοβίζουν.

Στο σχήμα που ακολουθεί απεικονίζονται οι πιθανές συνέπειες της εργασιακής ανασφάλειας, εστιασμένες στο άτομο και τον οργανισμό (Sverke κ.ά., 2002). Ορισμένοι παράγοντες (π.χ., οι στάσεις) αναπτύσσονται γρηγορότερα στον χρόνο, σε αντίθεση με άλλους (π.χ., συμπεριφορά και κατάσταση υγείας) οι οποίοι μπορούν να εκδηλωθούν σε μεγαλύτερο χρονικό διάστημα (Sverke κ.ά., 2002). Ακόμη, διάκριση γίνεται μεταξύ των αντιδράσεων που είναι προσανατολισμένοι στο άτομο (π.χ., επαγγελματικές συνέπειες για την υγεία) και στον οργανισμό (π.χ., διαχειριστικές συνέπειες) (Beehr και Newmann, 1978).

Πίνακας 2. Συνολική επισκόπηση των κατηγοριών των πιθανών συνεπειών της εργασιακής ανασφάλειας

		ΕΜΦΑΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗΣ	
		<i>Άτομο</i>	<i>Οργανισμός</i>
ΤΥΠΟΣ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗΣ	<i>Άμεση</i>	<i>Εργασιακές συμπεριφορές</i> <i>όπως:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εργασιακή ικανοποίηση ▪ Εργασιακή συμμετοχή 	<i>Οργανωσιακές συμπεριφορές</i> <i>όπως:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Οργανωσιακή δέσμευση ▪ Εμπιστοσύνη
	<i>Μακρο-Πρόθεση</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Σωματική και πνευματική υγεία 	<i>Συμπεριφορά αναφορικά με την εργασία:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εργασιακή απόδοση ▪ Πρόθεση αποχώρησης

Sverke κ.ά. (2002) 'No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences'

1.2.4. Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σύμφωνα με τους Laine κ.ά., (2009) τα επίπεδα της εργασιακής ανασφάλειας του ιατρικού προσωπικού και πιο συγκεκριμένα των νοσηλευτών και των νοσοκόμων φαίνεται πως προκαλούν υψηλότερη πρόθεση για αποχώρηση. Μάλιστα η έρευνα τους έγινε για ποικιλία χωρών η οποία έδειξε πως η συσχέτιση μεταξύ της ανησυχίας για την ασφάλεια της εργασίας τους και η πρόθεση για αποχώρηση διέφερε από χώρα σε χώρα και ήταν θετική για ορισμένες χώρες και αρνητική για άλλες. Ενδεικτικά την μεγαλύτερη ανησυχία για την απώλεια της εργασίας και την αβεβαιότητα την είχαν οι νοσηλευτές στα νοσοκομεία της Πολωνίας και της Σλοβακίας, ενώ ακολουθούσε η Ιταλία και η Γαλλία. Η κύρια εξήγηση για αυτό, είναι πιθανόν οι διαφορές στις αγορές εργασίας. Ακόμη ανησυχία για την ύπαρξη ανικανότητας, ώστε να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της εργασίας, συσχετιζόνταν θετικά με την πρόθεση για αποχώρηση σε αρκετές χώρες, αντανakλώντας τις υπερβολικές ευθύνες του επαγγέλματος και τον υψηλό φόρτο εργασίας (Laine κ.ά., 2009). Παρομοίως στην έρευνα τους οι Boya κ.ά., (2008) αν και διερεύνησαν την εργασιακή ανασφάλεια νοσηλευτών και νοσοκόμων σε ιδιωτικά νοσοκομεία, απέδειξαν πως τόσο η ποσοτική, όσο και η ποιοτική εργασιακή ανασφάλεια

σχετίζεται με το αντιλαμβανόμενο άγχος καθώς και με την κατάθλιψη των εργαζομένων, γεγονός που μπορεί να επιφέρει επιζήμιες συνέπειες στους ίδιους και στα νοσοκομεία. Ως εκ τούτου, συμπλήρωσαν πως αυτό είναι ένα πρόβλημα που απειλεί στον ίδιο βαθμό το νοσηλευτικό προσωπικό της δημόσιας υγείας.

1.3. Ο ΚΥΝΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.3.1. *Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΥΝΙΣΜΟΥ*

Η έννοια του κυνισμού έχει λάβει πολλές διαφορετικές σημασίες. Αρκετές μελέτες έχουν διερευνήσει τον όρο γενικά, ενώ άλλες τον σχετίζουν με συγκεκριμένα επαγγέλματα, οργανισμούς ή άτομα στο εργασιακό περιβάλλον. Ως παράδειγμα της γενικότερης προσέγγισης, θεωρείται η *Πολυφασική Απογραφή Προσωπικότητας στην Μινεσότα* (Minnesota Multiphasic Personality Inventory - MMPI), μία ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα, η οποία μετράει τυποποιημένα ψυχομετρικά τεστ, βάση της οποίας ο κυνισμός αντιμετωπίζεται ως μια πτυχή της προσωπικότητας, λογίζοντας τον ως την βασική δυσπιστία των άλλων ανθρώπων, επειδή τα κίνητρά τους είναι ιδιοτελή και υπόκεινται σε υποψία (Pope κ.ά., 1993). Άλλοι ορισμοί υποστηρίζουν ότι ο κυνισμός είναι μια στάση που χαρακτηρίζεται από σημάδια απελπισίας, ματαιώσης και απογοήτευσης του ατόμου, ενώ συνδέεται επίσης με την περιφρόνηση (Andersson και Bateman, 1997). Ο ορισμός όμως που φαίνεται να προσεγγίζει την ανάλυση αυτής της εργασίας βασίζεται σε έρευνες που έχουν ορίσει τον κυνισμό ως μια στάση του ατόμου, η οποία διακρίνεται από απέχθεια, δυσπιστία (Cook και Medley, 1959) και γενικότερα την τάση αμφισβήτησης των απόψεων των άλλων ατόμων καθώς και των κινήτρων τους για αποφάσεις ή ενέργειες (Dispositional Cynicism, Stanley, 1998). Η βαθιά ριζωμένη δυσπιστία λοιπόν που είναι χαρακτηριστικό γνώρισμα των κυνικών ατόμων και η κεντρική πεποίθηση γύρω από αυτήν, είναι ότι οι αρχές της εντιμότητας, της δικαιοσύνης και της ειλικρίνειας καταπατούνται από την ιδιοτέλεια του ατόμου και τον εγωκεντρισμό του, οδηγώντας σε ενέργειες όπως λόγου χάρη η εξαπάτηση (Hochwarter κ.ά., 2004). Αυτή η ισχυρή αρνητική στάση υφίσταται σε πολλούς οργανισμούς, ιδιαίτερα στην Αμερική και είναι υπεύθυνη για πληθώρα δυσμενών οργανωσιακών αποτελεσμάτων, καθιστώντας τον κυνισμό ως ένα αυξανόμενο πρόβλημα στον εργασιακό χώρο, το οποίο χρήζει λεπτομερής προσοχής και άμεσης αντιμετώπισης.

1.3.2. ΟΙ ΠΕΝΤΕ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ ΚΥΝΙΣΜΟΥ

Πέντε μεγάλες εννοιολογικές συλλήψεις του κυνισμού φαίνεται να χαρακτηρίζουν την βιβλιογραφία μέχρι στιγμής (Dean κ.ά., 1998). Η πρώτη προσέγγιση αφορά *την προσωπικότητα του ατόμου* όπως αναφέρθηκε και παραπάνω. Οι μελέτες αυτής της προσέγγισης τονίζουν την έννοια της *εχθρότητας* με την αντίστοιχη κλίμακα μέτρησής της, μέσα από ένα υποσύνολο στοιχείων όπως προέκυψε από την MMPI. Ο κυνισμός, όπως γίνεται αντιληπτός ως έννοια, θα μπορούσε να αντανakλά μια γενική φιλοσοφία σχετικά με την ανθρώπινη φύση, μια διάχυτη πεποίθηση ότι οι άλλοι δεν πρέπει να θεωρούνται έμπιστοι (Costa κ.ά., 1986). Οι κυνικοί βλέπουν τους άλλους ως εγωιστές, αδιάφορους, συνηθίζουν να αμφισβητούν τα κίνητρά τους, είναι επιφυλακτικοί απέναντί τους, καθώς και σ' αυτήν την περίπτωση δεν τους εμπιστεύομαι εύκολα (Graham, 1993; Dean κ.ά., 1998). Σύμφωνα με τους Andersson και Bateman (1997) ο κυνισμός μπορεί να οριστεί καλύτερα τόσο ως μια γενική, όσο και ως μια ειδική συμπεριφορά, που χαρακτηρίζεται από αρνητικά συναισθήματα, (μεταξύ άλλων, απογοήτευση) προς στελέχη και διευθυντές ενός οργανισμού και γενικότερα προς άτομα μιας ομάδας ή μιας επιχείρησης στο σύνολο της. Άλλωστε ο κυνισμός περιγράφεται τόσο ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας του ατόμου (Smith κ.ά., 1988), όσο και ως ένα συναίσθημα, κατά κύριο λόγο αρνητικής σημασιολογίας (Meyerson, 1990).

Η δεύτερη σημασία του κυνισμού διαμορφώθηκε από τους Mirvis και Kanter (1991) και αναφέρεται στην κοινωνική και θεσμική εστίαση (Dean κ.ά., 1998). Ο κυνισμός μπορεί να χρησιμεύσει ως μια προδιάθεση (predisposition), διότι πριν το άτομο διαμορφώσει τις υποθέσεις του για τα άλλα άτομα και τα θεσμικά όργανα, επικεντρώνει επιλεκτικά την προσοχή του και αυξάνει την επαγρύπνησή του σε στοιχεία τα οποία οι άλλοι έχουν πλεονέκτημα (Mirvis και Kanter, 1991). Αυτά είναι συνηθισμένα προβλήματα που απασχολούν τα στελέχη, προκαλώντας ανησυχία σε πολλούς οργανισμούς. Ως εκ τούτου, οι καλύτερες εταιρείες επιδιώκουν να εμπλουτίζουν τις θέσεις εργασίας των εργαζομένων τους, να διαμορφώνουν ομάδες εργασίας, να δημιουργούν καλύτερα συστήματα αμοιβών και να σχηματίζουν μία ισχυρή οργανωσιακή κουλτούρα. Τα αποτελέσματα όμως δεν είναι πάντα επιθυμητά για τους οργανισμούς, αφού μερικοί εργαζόμενοι ανταποδίδουν πράγματι με περισσότερη προσπάθεια και αφοσίωση, αλλά σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει μια γενικευμένη επιφυλακτικότητα σχετικά με τα κίνητρα και τις προθέσεις της διοίκησης, δημιουργώντας υποψίες στους εργαζομένους (Mirvis και Kanter, 1991). Στην έρευνα τους ακόμη, έθεσαν ερωτήματα που αφορούσαν τις στάσεις των ατόμων για ζητήματα σχετικά με την ζωή και την εργασία, μερικά από τα οποία ήταν «πιστεύετε πως οι περισσότεροι άνθρωποι θα έλεγαν ένα ψέμα αν θα

μπορούσαν να κερδίσουν από αυτό;» με το 66% του δείγματος να συμφωνεί, καθώς επίσης και το ερώτημα «πιστεύετε ότι οι άνθρωποι προσποιούνται πως νοιάζονται ο ένας για τον άλλον περισσότερο από ό, τι πραγματικά ισχύει;», με το 58% του δείγματος να συμφωνεί και σε αυτήν την περίπτωση (Mirvis και Kanter, 1991). Άλλοι παράγοντες που συντελούν στον κυνισμό περιλαμβάνουν την εκμετάλλευση των εργαζομένων κατά τη διάρκεια των πρώτων σταδίων της εκβιομηχάνισης και την αποτυχημένη υπόσχεση των σύγχρονων οργανισμών για βελτίωση της ζωής των εργαζομένων στο χώρο εργασίας (Dean κ.ά., 1998). Γενικότερα υποστήριξαν ότι τα κυνικά άτομα θεωρούν πως η ανθρώπινη συμπεριφορά υπαγορεύεται σε πολύ μεγάλο βαθμό από ιδιοτέλεια και πως ο κυνισμός είναι ένα συνηθισμένο, κοινό χαρακτηριστικό των εργαζομένων, με το 43% του Αμερικανικού εργατικού δυναμικού μάλιστα, να θεωρούνται κυνικοί (Kanter και Mirvis, 1989).

Η τρίτη προσέγγιση αφορά τον κυνισμό των εργαζομένων (Dean κ.ά., 1998). Πιο συγκεκριμένα ο κυνισμός απέναντι στην εργασία, για παράδειγμα, είναι μια συγκεκριμένη στάση, παρουσιάζοντας αυτήν ως καταπιεστική, απελπιστική και ανάξια της προσπάθειας που καταβάλλει το άτομο (Andersson και Bateman, 1997). Ο κυνισμός που αφορά την σχέση των εργαζομένων με τους εργοδότες τους, προκύπτει ως το αποτέλεσμα των πολλών ωρών εργασίας, της εντατικοποίησης αυτής, της αναποτελεσματικής ηγεσίας και της διαχείρισης από τους δεύτερους, τις νέες ευκαιρίες στο χώρο εργασίας (Cartwright και Holmes, 2006), την συνεχή συρρίκνωση του προσωπικού στους οργανισμούς και τις μαζικές απολύσεις (Feldman, 2000). Ακόμη αφορά, την αυξανόμενη απόκλιση μεταξύ των αμοιβών των διευθυντικών στελεχών και των εργαζομένων σε χαμηλότερο επίπεδο (Andersson και Bateman, 1997), αφού πιο συγκεκριμένα παρατηρήθηκε πως οι αμοιβές των ατόμων εκείνων που ήταν κυνικοί ήταν αισθητά χαμηλότερες από τα άτομα που δεν ήταν (Wanous κ.ά., 2000), καθώς και τις παραβιάσεις των ψυχολογικών συμβολαίων (Dean κ.ά., 1998). Τα κυνικά άτομα είναι ιδιαίτερα προσεκτικά σε ευκαιρίες που μπορεί να προκύψουν στον χώρο εργασίας τους, ώστε να αποκτήσουν πλεονέκτημα, εμφανίζοντας μία γενικότερη δυσπιστία ως προς την διαχείριση, ενώ βρίσκονται σε ετοιμότητα να δυσφημίσουν τους συναδέλφους τους, έχοντας κλίση στον αρνητισμό (Mirvis και Kanter, 1991).

Η τέταρτη προσέγγιση αφορά την *εμφάνιση του κυνισμού από τον εργαζόμενο, ως προς την οργανωσιακή αλλαγή* που λαμβάνει χώρα εντός του οργανισμού (Cynicism About Organizational Change - CAOC) (Dean κ.ά., 1998). Οι Wanous κ.ά., (1997, 2000) περιγράφουν τον κυνισμό για την οργανωτική αλλαγή, ως μια στάση που αποτελείται από δύο στοιχεία, από την απαισιόδοξη προοπτική της επιτυχημένης αλλαγής, μαζί με τις αρνητικές συνέπειες που επακολουθούν εφόσον η αλλαγή συμβεί, καθώς και την απώλεια της εμπιστοσύνης σε αυτούς

που είναι υπεύθυνοι για τις αλλαγές. Οι Reichers κ.ά., (1997) υποστήριξαν πως η μειωμένη συμμετοχή των εργαζομένων σε αποφάσεις του οργανισμού καθώς και η λήψη ελάχιστων πληροφοριών σε ζητήματα αυτού, σχετίζονται με την ανάπτυξη κυνικών συμπεριφορών και πρότειναν την άμεση εμπλοκή τους σε θέματα που τους αφορούν, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο και την αξιοπιστία της διοίκησης (Dean κ.ά., 1998). Ακόμη η πρόκληση του κυνισμού ήταν εντονότερη με την εμφάνιση διαφόρων αρνητικών αποτελεσμάτων των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων της απουσίας τους από την εργασία, την συχνή υποβολή παραπόνων, ακόμη και της αποχώρησης τους από την εργασία (Wapous κ.ά., 2000).

Η πέμπτη και τελευταία προσέγγιση αφορά την εμφάνιση κυνισμού έναντι των επαγγελματιών. Οι O' Connell κ.ά., (1986) προτείνουν πως τα υψηλά και χαμηλά επίπεδα του εργασιακού κυνισμού συνδυάζονται και δημιουργούν διαφορετικά εργασιακά στυλ. Για παράδειγμα, στο επάγγελμα του αστυνομικού, ο κυνισμός στην εργασία ήταν υψηλότερος για εκείνους τους αξιωματικούς οι οποίοι είχαν λιγότερο πολύπλοκες λεπτομέρειες σ' αυτήν, όπως εναλλασσόμενες βάρδιες, έλλειψη οδηγιών και περιπολίες.

1.3.3. Ο ΚΥΝΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Ο κυνισμός στην μελέτη των Laschinger κ.ά., (2009), βρέθηκε σε χαμηλότερα επίπεδα από ότι η εξάντληση για τους νοσηλευτές και τους νοσοκόμους –πρόκειται για δύο στοιχεία που προδιαθέτουν επαγγελματική εξουθένωση– με μόνο το 19% να βρίσκεται πάνω από το 3 σε μία 7βάθμια κλίμακα Likert, δηλαδή το 19% παρουσίασε κυνισμό, βρισκόμενο κοντά στον μέσο όρο. Γενικότερα ο κυνισμός ήταν ισχυρός προγνωστικός παράγοντας. Τα υψηλά επίπεδα κυνισμού που βιώνει ο νοσηλευτής, μπορούν να τον κάνουν να νιώσει δυσαρεστημένος με τους ανθρώπους και το περιβάλλον εργασίας του και ως εκ τούτου, να παρουσιάσει χαμηλότερη δέσμευση σ' αυτήν. Στη μελέτη τους επίσης επιχείρησαν να εξηγήσουν πως για τους νοσηλευτές και το υπόλοιπο ιατρικό προσωπικό, οι αντιλήψεις της ενδυνάμωσης, η αγένεια από τα ανώτερα μέρη και ο κυνισμός ήταν στενά συνδεδεμένα με την εργασιακή ικανοποίηση και την οργανωτική δέσμευση, παίζοντας καθοριστικό ρόλο για την παραμονή τους ή όχι στο νοσοκομείο (Laschinger κ.ά., 2009). Σε παρόμοια έρευνα νοσηλευτών και νοσοκόμων, στην πλειοψηφία τους γυναίκες με εργασιακή εμπειρία κατά μέσο όρο τα 15 χρόνια, αλλά και γιατρών, ο κυνισμός βρέθηκε να συσχετίζεται αρνητικά με τις αξιολογήσεις από την ικανοποίηση της περίθαλψης των ασθενών, δηλαδή ο κυνισμός των νοσηλευτών αντανακλούσε σε μειωμένη ικανοποίηση των ασθενών στην αλληλεπίδραση του με το νοσηλευτικό προσωπικό (Leiter κ.ά., 1998).

Στο σημείο αυτό προχωρήσαμε στην διατύπωση των υποθέσεων μας (H1α και H1β) για την έννοια του κυνισμού, όπου στην πρώτη περίπτωση επιχειρούμε να διερευνήσουμε κατά πόσο αυτός αυξάνεται, όταν η εργασιακή ανασφάλεια του νοσοκομειακού προσωπικού αυξάνεται και ο λόγος που ασχολούμαστε με την εν λόγω σχέση, έχει να κάνει με το γεγονός ότι αποτελεί μία διαφορετική σύνδεση των δύο εννοιών στην μέχρι τώρα σχετική βιβλιογραφία που παραθέσαμε. Ωστόσο η δεύτερη υπόθεση όπως διατυπώθηκε, συνάδει με την παρεχόμενη βιβλιογραφία και επιχειρεί να εξετάσει εάν ο κυνισμός αυξάνεται, όταν η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται.

H1α: Ο κυνισμός αυξάνεται, όταν αυξάνει η εργασιακή ανασφάλεια.

H1β: Ο κυνισμός αυξάνεται, όταν αυξάνει η επαγγελματική εξουθένωση.

1.4. Η ΑΓΕΝΕΙΑ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

1.4.1. ΠΩΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΑΓΕΝΕΙΑ;

Οι ερευνητές έχουν προτείνει διάφορους ορισμούς του όρου «αγένεια», καθώς κατέστη πηγή ανησυχίας στον χώρο εργασίας στα τέλη της δεκαετίας του 1990 (Estes και Wang, 2008). Η αγένεια έχει το χαρακτηριστικό της έλλειψης του σεβασμού και ορίστηκε ως μία χαμηλής έντασης αποκλίνουσα συμπεριφορά που έχει ένα άτομο, με ασαφή πρόθεση να βλάψει άλλα άτομα, παραβιάζοντας τους κανόνες του εργασιακού χώρου, επιδιώκοντας αμοιβαίο σεβασμό (Andersson και Pearson, 1999, σελ. 457). Πιο συγκεκριμένα, η αγένεια θεωρείται μία ειδική μορφή παραβατικότητας των εργαζομένων που διαταράσσει τον αμοιβαίο σεβασμό στον εργασιακό χώρο και ορίζεται ως «αυτόβουλη συμπεριφορά η οποία αναιρεί σε σημαντικό βαθμό τα οργανωσιακά πρότυπα και με τον τρόπο αυτό, απειλεί την ευημερία του οργανισμού ή τα μέλη της, ή σε πολλές περιπτώσεις και τα δύο» (Andersson και Pearson, 1999). Από την άλλη, ο Zauderer (2002) την προσδιόρισε απλά ως μία «μη ευγενική ή κακή συμπεριφορά». Επιπρόσθετα, η αγένεια αναφέρεται στον εκφοβισμό (Glendenning, 2001), την συναισθηματική μεταχείριση και την ηθική παρενόχληση (mobbing) σε ζητήματα στον χώρο εργασίας (Davenport κ.ά., 2002), ενώ έχει βρεθεί πως επηρεάζει τόσο την ατομική, όσο και την οργανωσιακή απόδοση (Cortina κ.ά., 2001; Pearson και Porath, 2005). Ακόμη έχει διαπιστωθεί πως είναι μία συχνή κατάσταση η οποία συμβαίνει μεταξύ του προϊσταμένου και του υφισταμένου του (Hornstein, 1996). Παραδείγματα αγενών συμπεριφορών περιλαμβάνουν στοιχεία σαρκασμού, αντικοινωνικές ενέργειες, υποτιμητικά σχόλια και παρατηρήσεις σε τρίτους, εχθρικά βλέμματα, (Lim κ.ά., 2008) ταπεινωτικά και μειωτικά σχόλια, καθώς και

ανύψωση των τόνων σε μια συζήτηση μεταξύ ατόμων (Andersson και Pearson, 1999; Cortina κ.ά., 2001).

Η αγένεια αν και θεωρείται ήπια μορφή αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, είναι μία επιζήμια και δυσάρεστη συμπεριφορά, που όμως δεν προκύπτει πάντα κατ' ανάγκην εσκεμμένα και κακόβουλα. Για παράδειγμα ένα άτομο που ενεργεί με αγενή τρόπο, μπορεί αυτό να οφείλεται σε άγνοια του για κάποιο ζήτημα, ή μπορεί να έγινε παρανόηση της συμπεριφοράς του από το άλλο άτομο (Andersson και Pearson, 1999; Cortina κ.ά., 2001). Στην έρευνα τους οι Pearson κ.ά., (2001) συγκέντρωσαν τα δεδομένα τους μέσα από συνεντεύξεις προς τους εργαζομένους και τους μάνατζερς και τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξαν με βάση τις ανοιχτές απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι, είναι πως η αγένεια όπως αυτοί την παρουσίασαν είχε δύο βασικά χαρακτηριστικά, πρώτον αποτελούσε σίγουρα μία αρνητική συμπεριφορά με στοιχεία ανηθικότητας και δεύτερον εμπεριείχε στοιχεία βίας και επιθετικότητας. Ακόμη οι συμμετέχοντες περιέγραψαν τους εαυτούς τους περισσότερο θυμωμένους, ειδικά όταν αυτοί γινόταν αποδέκτες αγενών συμπεριφορών, ενώ ακόμη πρόσθεσαν πως η αγένεια ενίσχυε την απομόνωση τους, με αποτέλεσμα να αποκλείονται από συνεργασίες και να μειώνεται η δημιουργικότητα τους.

1.4.2. ΑΙΤΙΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΕΝΕΙΑΣ

Σε πολλές έρευνες διαπιστώθηκε πως άτομα με υψηλότερα επίπεδα εργασιακού άγχους ενδίδουν περισσότερο στην αγένεια, από ότι άτομα με χαμηλότερα επίπεδα. Στην έρευνά τους οι Roberts κ.ά. (2011), επιχείρησαν να αποδείξουν πως το ψυχολογικό κεφάλαιο μετριάζει την σχέση εργασιακού άγχους και αγένειας, αποδεικνύοντας πως υπάρχει σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών ($r = 0.14$, $p < .01$), με την αύξηση του άγχους, να συνδέεται άμεσα με την αύξηση της αγένειας. Ακόμη, υποστηρίχθηκε ότι τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα στοιχείων ψυχολογικού κεφαλαίου (Psychological Capital – PsyCap) εμφανίζουν σε μικρότερο βαθμό αγενείς συμπεριφορές από εκείνα τα άτομα με χαμηλότερα επίπεδα PsyCap. Ειδικότερα, υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ των δύο, αφού όταν τα στοιχεία του PsyCap αυξάνονται, τότε η τάση των ανθρώπων να εμφανίσουν αγενή συμπεριφορά μειώνεται ($r = -0.23$, $p < .01$) (Roberts κ.ά., 2011). Σε συνέχεια των παραπάνω, αρνητικά οργανωσιακά αποτελέσματα συμπεριλαμβανομένου της έλλειψης εργασιακής ικανοποίησης (Lim και Cortina, 2005), τις αυξημένες απουσίες και τις αποκλίνουσες συμπεριφορές (Penney και Spector, 2005), είναι στο σύνολο τους επιζήμια για τους οργανισμούς και προβλέπουν την πρόκληση αγενών συμπεριφορών. Ειδικότερα, στρεσογόνοι παράγοντες θεωρούνται εκείνοι

που σχετίζονται με την έλλειψη αυτονομίας, τις διαπροσωπικές συγκρούσεις, τις υπερβολικές απαιτήσεις στην εργασία και οτιδήποτε το άτομο αντιλαμβάνεται ως αγχωτικό (Fox κ.ά., 2001). Αυτοί οι παράγοντες θεωρούνται με την σειρά τους πως μπορούν να προκαλέσουν αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Στην προσπάθεια τους οι ερευνητές να δώσουν λύση στους οργανισμούς, ώστε να μειώσουν τις στρεσογόνες συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος, τους παροτρύνουν να ελαττώσουν τον φόρτο εργασίας, να τροποποιήσουν τα χρονοδιαγράμματα τους και να ενισχύσουν την αυτονομία των εργαζομένων τους (Humphrey κ.ά., 2007). Ωστόσο, αυτές οι τροποποιήσεις δεν αποτελούν επιλογή για το επάγγελμα των νοσηλευτών και των γιατρών, λόγω της απρόβλεπτης ροή εργασίας, τις αυστηρές προθεσμίες και τις πολλές ώρες εργασίας (Hewlett και Luce, 2006).

1.4.3. ΟΙ ΕΠΙΠΡΑΞΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΕΝΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Τα άτομα που είναι δέκτες αντικοινωνικών και αγενών συμπεριφορών προχωρούν σε ενέργειες όπως είναι η ηθελημένη προσπάθεια τους να αποφύγουν την εργασία τους (με ποσοστό 28%), η μειωμένη προσπάθεια που καταβάλλουν γι' αυτήν (22%), το ενδεχόμενο αλλαγής της θέσης εργασίας τους (46%), ακόμη και η αποχώρησή τους από τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται, δηλαδή ενέργειες οι οποίες μπορούν να έχουν σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις για τους οργανισμούς και την αποδοτικότητα τους (Johnson και Indvik, 2001). Επιπλέον, τα άτομα που γίνονται στόχοι τέτοιων συμπεριφορών αναφέρουν μεγαλύτερη δυσαρέσκεια στην εργασία τους και ψυχολογική δυσφορία (Cortina κ.α., 2001). Πιο συγκεκριμένα τόσο οι προσωπικές εμπειρίες, όσο και οι εμπειρίες αγενών συμπεριφορών στα πλαίσια μιας ομάδας ατόμων τα οποία εργάζονται συνεργατικά, είναι δυνατόν να επηρεάσουν αρνητικά την ικανοποίηση τους από την εργασία, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει τις προθέσεις τους για αποχώρηση (Cortina και Magley, 2009). Ακόμη, η έκθεση σε αγενείς συμπεριφορές μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις για τους εργαζόμενους και όσον αφορά την ψυχική τους διάθεση, την απόσπαση της προσοχής τους από τα καθήκοντά τους, την ύπαρξη φόβου και θυμού, την αντιλαμβανόμενη αδικία, καθώς και την πρόκληση δυσφήμισης της κοινωνικής τους ταυτότητας (Cortina κ.ά., 2001). Επιπλέον, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι λιγότερο ισχυροί εργαζόμενοι τείνουν να γίνονται αποδέκτες αγενών και ασεβών συμπεριφορών, ενώ τόσο οι άντρες, όσο και οι γυναίκες έχουν τις ίδιες πιθανότητες να γίνουν στόχοι (Pearson και Porath, 2005). Βέβαια τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες, εμφανίζουν μια μικρή προτίμηση στο να εκδηλώνουν αγενείς συμπεριφορές σε στόχους του ίδιου φύλου αντίστοιχα ο καθένας τους, οι οποίοι συνήθως να είναι μεγαλύτεροι σε ηλικία και να έχουν

μεγαλύτερη επαγγελματική εμπειρία στον οργανισμό, ωστόσο όμως, οι άνδρες έχουν διπλάσιες πιθανότητες να παρουσιάσουν αγένεια, έναντι των γυναικών οι οποίες συχνά το αποφεύγουν (Pearson και Porath, 2005). Επιπλέον, σύμφωνα με τον Hornstein (1996) η αγένεια φέρει αρνητικές επιπτώσεις και μεταξύ των προϊσταμένων με τους υφισταμένους τους, καθώς στην έρευνα του κάνει αναφορά για αισχρολογίες, έντονες φωνές, καβγάδες, κακόβουλα αστεία, γελοιοποίηση, ψέματα, ακόμη και πέταγμα και σπάσιμο αντικειμένων, ενώ δεν λείπει η σωματική επίθεση προς τους υφισταμένους, περιγράφοντας αυτές τις συμπεριφορές ως συχνές και τοξικές.

1.4.4. Η ΑΓΕΝΕΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στην σχετική βιβλιογραφία υποστηρίζεται ότι πολλά εργασιακά περιβάλλοντα επηρεάζονται από την αγένεια. Ωστόσο, τα στοιχεία δείχνουν ότι η αγένεια επικρατεί περισσότερο στο περιβάλλον ενός νοσοκομείου. Αυτό μάλιστα ισχύει ιδιαίτερα για τις μονάδες εντατικής θεραπείας, όπου οι στρεσογόνοι παράγοντες της εργασίας είναι υψηλότεροι και εντονότεροι (Oore κ.ά., 2012; Hesketh κ.ά., 2003). Πιο αναλυτικά, στο περιβάλλον του νοσοκομείου, οι νοσηλευτές βιώνουν αγενείς συμπεριφορές από τους γιατρούς, τους προϊσταμένους, τους συναδέλφους τους, σε πολλές περιπτώσεις και από τους ασθενείς. Η πρόσθετη πίεση λόγω των συμπεριφορών αυτών, μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση και δυσαρέσκεια στην εργασία (Guidroz κ.ά., 2010). Η προδιάθεση για αγένεια στον τομέα της υγείας, δηλαδή στον χώρο του νοσοκομείου, προκύπτει λόγω των απαιτητικών συνθηκών εργασίας, των προκλήσεων, των διαρκών αλλαγών, τον μεγάλο αριθμό προσωπικού, καθώς και από τις αλληλεπιδράσεις με τους συναδέλφους, το λοιπό προσωπικό και άλλους (Hunt και Marini, 2012). Το ζήτημα όμως είναι πως η πρόκληση της αγένειας στα νοσοκομεία επιφέρει και οικονομικές απώλειες (Hutton και Gates, 2008). Η προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος όπου οι νοσηλευτές αισθάνονται ασφαλείς, αποφεύγοντας την πιθανότητα να γίνουν στόχοι αγενών συμπεριφορών, συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας τους (Felblinger, 2008). Επιπρόσθετα, εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσίασε το γεγονός πως στην μελέτη του με δείγμα νοσηλευτικό προσωπικό, ο Dion (2006) διαπίστωσε ότι οι αντιλήψεις των νοσηλευτών για την αγένεια στο χώρο εργασίας σχετίζονταν σημαντικά με το αίσθημα υποστήριξης από τον/την προϊστάμενο/η τους, δηλαδή κατά πόσο ο προϊστάμενος τους δήλωνε ή όχι την υποστήριξη του σε σημαντικά ζητήματα και ειδικότερα σχετίζονταν θετικά με συναισθήματα που αφορούσαν το άγχος για την εργασία και την πρόθεση αυτών για αποχώρηση. Ακόμη σε σχετική μελέτη, ένα μικρό ποσοστό νοσηλευτών ανέφερε τακτική έως

και πολύ συχνή έκθεση σε αγενείς συμπεριφορές από άλλους στον εργασιακό χώρο (4,4% και 2,7% από τους προϊσταμένους και τους συνεργάτες του, αντίστοιχα) (Laschinger κ.ά., 2009).

Ως συνέπεια των παραπάνω, οι επιλεχθείσες υποθέσεις (H2α και H2β) που διατυπώθηκαν σ' αυτό το σημείο, έχουν στόχο, η μεν πρώτη να διερευνήσει το κατά πόσο η αγένεια ως μεταβλητή μπορεί να επηρεαστεί θετικά ή αλλιώς να αυξηθεί, όταν η επαγγελματική εξουθένωση του νοσοκομειακού προσωπικού αυξάνεται, σύμφωνα και με την παρεχόμενη βιβλιογραφία, ενώ η δε δεύτερη επιχειρεί να εξετάσει εάν η αγένεια αυξάνεται, όταν η πλήξη του προσωπικού αυξάνεται επίσης, στα πλαίσια της μονοτονίας και ορισμένες φορές της έλλειψης ενδιαφέροντος των εργασιακών τους καθηκόντων.

H2α: Η Αγένεια αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Επαγγελματική Εξουθένωση.

H2β: Η Αγένεια αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Πλήξη.

1.5. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Στα πρώτα χρόνια μελέτης του όρου «επαγγελματική εξουθένωση» (burn-out), στόχος ήταν η διερεύνηση του ως φαινόμενο, με τα αρχικά άρθρα να εμφανίζονται στα μέσα της δεκαετίας του 1970 στις Ηνωμένες Πολιτείες και η κύρια συνεισφορά τους να περιγράφει τις βασικές πτυχές του, προσπαθώντας να το ορίσει και να δείξει ότι δεν ήταν κάτι το ασυνήθιστο. Το burn-out έχει εντοπιστεί σε πολλά επαγγέλματα (Cordes και Dougherty, 1993; Lee και Ashforth, 1996). Οι πρώτες έρευνες έγιναν κατά κύριο λόγο ως παραπομπή σε θέσεις εργασίας οι οποίες αφορούσαν την παροχή υπηρεσιών στον άνθρωπο, όπως η υγειονομική περίθαλψη, η κοινωνική εργασία, η ψυχοθεραπεία, οι νομικές υπηρεσίες και η δουλειά των αστυνομικών (Maslach κ.ά., 2001; Schaufeli κ.ά., 2008). Πιο συγκεκριμένα η έρευνα για το burn-out είχε τις ρίζες της σε ζητήματα παροχής φροντίδας και επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, στα οποία ο πυρήνας της εργασίας ήταν η σχέση μεταξύ του παρόχου και του αποδέκτη. Αυτό το διαπροσωπικό πλαίσιο της εργασίας σήμαινε ότι η επαγγελματική εξουθένωση δεν αρκούσαν στο να μελετήσει μόνο την ατομική αντίδραση του στρες, αλλά τις σχέσεις που ανέπτυσσε το άτομο στον χώρο εργασίας του καθώς επίσης και τις πράξεις του. Επιπλέον, εστίαζε στα συναισθήματα του ατόμου, τα κίνητρα και τις αξίες που κατείχε η εργασία του (Maslach κ.ά., 2001).

Αργότερα την δεκαετία του 1980 οι μελέτες για την επαγγελματική εξουθένωση στράφηκαν σε μια πιο συστηματική εμπειρική έρευνα, περισσότερο ποσοτικής φύσης, κάνοντας χρήση ερωτηματολογίου, ενώ μάλιστα αναπτύχθηκε η κλίμακα «*Απογραφή της Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach*» (Maslach Burnout Inventory - MBI), η οποία εξακολουθεί να χρησιμοποιείται ευρέως από τους ερευνητές και αποδίδεται στις Maslach και Jackson (1981).

1.5.1. ΟΙ ΤΡΕΙΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Η *εξάντληση* (exhaustion) είναι η βασική έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης και η πιο προφανής εκδήλωση του συνδρόμου αυτού. Όταν οι άνθρωποι περιγράφουν τον εαυτό τους για το πως βιώνουν την επαγγελματική εξουθένωση, τις περισσότερες φορές αναφέρονται στην εμπειρία της εξάντλησης που αισθάνονται από την εργασία τους (Maslach κ.ά., 2001, σελ. 403). Από τις τρεις πτυχές της επαγγελματικής εξουθένωσης, η εξάντληση είναι η πιο διαδεδομένη εκδήλωση και έχει αναλυθεί διεξοδικά. Η ισχυρή ταύτιση της εξάντλησης με την επαγγελματική εξουθένωση έχει οδηγήσει ορισμένους συγγραφείς να υποστηρίξουν ότι οι δύο άλλες πτυχές του συνδρόμου είναι περιττές. Παρόμοιες μελέτες επισημαίνουν πως ο πυρήνας της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η εξάντληση και ο κυνισμός, σε αντίθεση με την τρίτη διάσταση, δηλαδή την έλλειψη επαγγελματικής αποτελεσματικότητας ή αλλιώς ολοκλήρωσης (Lee και Ashforth, 1996). Ωστόσο, το γεγονός ότι η εξάντληση είναι ένα απαραίτητο κριτήριο για να ορίσει κανείς την επαγγελματική εξουθένωση δεν σημαίνει ότι είναι και επαρκής, καθώς αντανakλά τις διαστάσεις του άγχους, το οποίο προέρχεται από το φαινόμενο burn-out, αποτυγχάνοντας όμως να συλλάβει τις κρίσιμες πτυχές της σχέσης του ατόμου με την εργασία του. Η εξάντληση δεν είναι κάτι που απλά βιώνεται, αλλά βάζει το άτομο στην διαδικασία να δει από απόσταση τόσο συναισθηματικά, όσο και διανοητικά την εργασία του, ως ένα τρόπο να αντιμετωπίσει τον φόρτο εργασίας του (Maslach κ.ά., 2001). Εστιάζοντας περισσότερο στον όρο, προκύπτει ως το αποτέλεσμα της εντατικής σωματικής, συναισθηματικής και γνωστικής καταπόνησης και πίεσης, δηλαδή ως μία μακροπρόθεσμη συνέπεια της παρατεταμένης έκθεσης του εργαζομένου σε συγκεκριμένες εργασιακές απαιτήσεις (Demerouti κ.ά., 2010).

Ως συνέχεια των παραπάνω, προκύπτει μία κατάσταση *αποπροσωποποίησης* (depersonalization) ή και *αποστασιοποίησης*, σύμφωνα με την οποία τα άτομα γίνονται αδιάφορα ή αναπτύσσουν *κυνική στάση* όταν νιώθουν πως έχουν εξαντληθεί και αποθαρρυνθεί. Η αποστασιοποίηση είναι μια άμεση αντίδραση της εξάντλησης, δημιουργώντας μια ισχυρή σχέση μεταξύ των δύο, γεγονός που αποδεικνύεται και από την συχνότητα εμφάνισης στους

οργανισμούς και τους χώρους εργασίας. Στην συνέχεια η σχέση της *αναποτελεσματικότητας* (inefficacy) με τις άλλες δύο διαστάσεις της εξουθένωσης είναι πιο σύνθετη. Σε μερικές περιπτώσεις φαίνεται ότι είναι απόρροια σε ορισμένο βαθμό, είτε της εξάντλησης, είτε του κυνισμού, ή συνδυασμού των δύο. Μια χρόνια εργασία με πολλές απαιτήσεις, συμβάλλει στην εξάντληση του ατόμου ή την εμφάνιση κυνισμού και είναι πιθανό να οδηγήσει σε αναποτελεσματικότητα –μειωμένη προσωπική ολοκλήρωση (diminished personal accomplishment)-. Ωστόσο, σε άλλες περιπτώσεις, η αναποτελεσματικότητα φαίνεται να εξελίσσεται παράλληλα με τις άλλες δύο διαστάσεις και όχι κατ' ακολουθία αυτών (Leiter, 1993). Η έλλειψη αποτελεσματικότητας φαίνεται να προκύπτει περισσότερο από την έλλειψη των σχετικών πόρων του εργασιακού χώρου, ενώ η εξάντληση και ο κυνισμός προκύπτουν από τον φόρτο εργασίας και τις κοινωνικές συγκρούσεις των ατόμων (Maslach κ.ά., 2001). Ειδικότερα, οι εργασιακές απαιτήσεις είναι πρωτίστως και θετικά συσχετισμένες με την εξάντληση, ενώ οι εργασιακοί πόροι είναι αρνητικά συσχετισμένοι με την απεμπλοκή από την εργασία. Οι εργαζόμενοι των επαγγελματιών παροχής υπηρεσιών που υφίσταντο burn-out είναι πιθανόν να νιώθουν εξαντλημένοι από την απαιτητική συναισθηματική επαφή με τους ασθενείς ή τους πελάτες και κατ' επέκταση να τους μεταχειρίζονται με απρόσωπο και αποστασιοποιημένο τρόπο (Demerouti κ.ά., 2001).

Σε πολλές μελέτες, η επαγγελματική εξουθένωση έχει συσχετιστεί με διάφορες μορφές αρνητικών αντιδράσεων της εργασίας, συμπεριλαμβανομένων την δυσαρέσκεια από αυτήν, την χαμηλή οργανωτική δέσμευση, την τάση για απουσία, την πρόθεση αποχώρησης καθώς και την μειωμένη απόδοση. Συγκεκριμένα, ορισμένες έρευνες έδειξαν ότι οι νοσηλευτές που βιώνουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, αξιολογήθηκαν ανεξάρτητα από τους ασθενείς τους, προκύπτοντας πως παρείχαν χαμηλότερο επίπεδο φροντίδας σ' αυτούς, ενώ μια άλλη έρευνα με αναφορά στους αστυνομικούς ανέδειξε σύνδεση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και την χρήση βίας εναντίον των πολιτών (Maslach και Leiter, 2008). Ακόμη, αρκετά δημογραφικά χαρακτηριστικά (π.χ. ηλικία, εργασιακή εμπειρία, φύλο, είδος επαγγελματικής δραστηριότητας) έχουν μελετηθεί σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση, αλλά τα ευρήματα είναι σχετικά λίγα και παρουσιάζουν σε μικρό βαθμό συνέπεια, ενώ επίσης πολλά στοιχεία της προσωπικότητας έχουν μελετηθεί σε μια προσπάθεια να γίνει σαφές ποιοι τύποι ανθρώπων μπορεί να διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να βιώσουν επαγγελματική εξουθένωση (Maslach και Leiter, 2008). Οι εργαζόμενοι που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να παρουσιάσουν αρνητικές αντιδράσεις στους συναδέλφους τους, τόσο προκαλώντας μια προσωπική σύγκρουση, όσο και διαταραχή των εργασιακών καθηκόντων των τελευταίων. Με αυτόν τον τρόπο η επαγγελματική εξουθένωση

μπορεί να είναι «μεταδοτική» και να διαιωνίζεται μέσω άτυπων αλληλεπιδράσεων στην εργασία (Maslach κ.ά., 2001).

1.5.2. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ – ΟΙ 6 ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Οργανωτικοί παράγοντες που φέρουν κίνδυνο εμφάνισης του burn-out και εντοπίζονται σε πολλά επαγγέλματα, συνοψίζονται σε έξι βασικούς τομείς του περιβάλλοντος στο χώρο εργασίας (Maslach και Leiter, 2008). Αρχικά ο φόρτος εργασίας (workload) που αφορά τις εργασιακές απαιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τα ανθρώπινα όρια.

Ο έλεγχος (control) κατά τον οποίο, σημαντικό πρόβλημα προκύπτει όταν οι εργαζόμενοι βιώνουν σύγκρουση ρόλων, άλλωστε σε πολλές μελέτες διερεύνησης της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει βρεθεί ισχυρή σχέση μεταξύ των συγκρούσεων ρόλων και της εξάντλησης (Cordes και Dougherty, 1993; Maslach κ.ά., 1996). Η ασάφεια ρόλων, δηλαδή η απουσία κατεύθυνσης στην εργασία, συνδέεται με μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση, αλλά η σχέση των δύο, δεν είναι τόσο ισχυρή όσο αυτήν της σύγκρουσης ρόλων, διότι η ασάφεια ρόλου μπορεί να βελτιώσει ορισμένα περιβάλλοντα εργασίας, παρέχοντας την ελεύθερη άσκηση των αξιών ενός ατόμου στον χώρο εργασίας του, δηλαδή πιθανόν του προσφέρει περισσότερο ευελιξία και αυτονομία. Επιπρόσθετα η ανεπάρκεια στις ανταμοιβές (reward) - είτε οικονομική, θεσμική ή κοινωνική- αυξάνει την πιθανότητα εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης (Chappell και Novak, 1992; Glicken, 1983). Με άλλα λόγια η έλλειψη αναγνώρισης από τους αποδέκτες των υπηρεσιών (πελάτες, ασθενείς κλπ.), τους συναδέλφους, τους διευθυντές καθώς και εξωτερικούς συνεργάτες, απαξιώνει τόσο την εργασία, όσο και τους εργαζόμενους και είναι στενά συνδεδεμένη με το αίσθημα της αναποτελεσματικότητας (Cordes και Dougherty, 1993). Κατόπιν η κοινωνική αλληλεπίδραση στην εργασία, συμπεριλαμβανομένων των ζητημάτων της σύγκρουσης, της αμοιβαίας υποστήριξης κυρίως από τους προϊσταμένους, τους συναδέλφους, ακόμη και από τα μέλη της οικογένειας, της εγγύτητας και της ικανότητας οι εργαζόμενοι να δουλεύουν ως ομάδα (Cordes και Dougherty, 1993). Η δικαιοσύνη είναι ο πέμπτος τομέας και δηλώνει τον βαθμό στον οποίο οι αποφάσεις κατά την εργασία θεωρούνται αμερόληπτες και ισότιμες. Σχετική έρευνα αναφορικά με την διαδικαστική δικαιοσύνη έδειξε ότι τα άτομα ανησυχούν περισσότερο με τον δίκαιο χαρακτήρα μιας διαδικασίας, απ' ότι με τα ευνοϊκά αποτελέσματα που είναι πιθανό να προκύψουν, ενώ υποστηρίζεται πως η έλλειψη αμοιβαιότητας ή ανισόρροπη διεργασία κοινωνικής ανταλλαγής, είναι προγνωστικός παράγοντας της επαγγελματικής εξουθένωσης (Bakker κ.ά., 2000). Τέλος, οι αξίες, οι οποίες αναφέρονται στην γνωστική και συναισθηματική δύναμη των εργασιακών

στόχων και προσδοκιών. Οι αξίες είναι τα ιδανικά και τα κίνητρα που αρχικά προσελκύουν τα άτομα στις δουλειές τους και έτσι είναι η κινητήρια σύνδεση μεταξύ του εργαζομένου και του χώρου εργασίας του, ξεπερνώντας την χρηστική ανταλλαγή χρόνου για χρήματα ή προαγωγή. Έρευνες και σ' αυτήν την περίπτωση έχουν αποδείξει ότι η σύγκρουση αξιών είναι σχετική και με τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Leiter και Harvie, 1997; Maslach και Leiter, 2008).

1.5.3. Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης, δηλαδή τα νοσοκομεία, σε όλο τον κόσμο έχουν βιώσει την έλλειψη νοσοκομειακού και νοσηλευτικού προσωπικού πάνω από μια δεκαετία (Rosenstein, 2002). Η διατήρηση του προσωπικού αυτού, έχει γίνει μια οργανωτική επιτακτική ανάγκη (Beecroft κ.ά., 2008) και αποτελεί κρίσιμη σημασία για τα διευθυντικά στελέχη, ώστε να είναι σε θέση να αποκτήσουν μια βαθύτερη κατανόηση των παραγόντων για τους οποίους οι νοσηλευτές αποφασίζουν να εγκαταλείψουν το επάγγελμα (Van der Heijden κ.ά., 2009). Το burn-out είναι μια ειδική μορφή της αντίδρασης του στρες, που συνήθως προκύπτει από τις συνθήκες εργασίας που διαθέτουν υψηλά και εντατικά επίπεδα στρες (Lee και Ashforth, 1993). Έτσι λοιπόν η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται να είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη στο επάγγελμα των νοσηλευτών και γενικότερα του ιατρικού προσωπικού (Aiken κ.ά., 2002). Αυτό κυρίως οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως ο υψηλός φόρτος εργασίας (Demerouti κ.ά., 2000, Aiken et al. 2002; Vahey κ.ά., 2004), η χαμηλή εργασιακή εμπλοκή (Robinson κ.ά., 1991) οι απαιτητικοί ασθενείς (Demerouti κ.ά., 2000), το φτωχό εργασιακό περιβάλλον (Demerouti κ.ά., 2000; Vahey κ.ά., 2004) και η έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης (Robinson κ.ά., 1991; Demerouti κ.ά., 2000). Ειδικότερα, στην έρευνά τους οι Krausz και Koslowsky (1995), απέδειξαν σε δείγμα 392 νοσηλευτών πως οι νοσηλευτές που εργαζόταν σε εναλλασσόμενες βάρδιες, βίωναν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση και εξέφραζαν μεγαλύτερη προθυμία να εγκαταλείψουν το νοσοκομείο, έναντι των νοσηλευτών με σταθερές βάρδιες. Επιπλέον, στην έρευνά της η Piko (2006), κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το συγκεκριμένο δείγμα νοσηλευτικού προσωπικού που έλαβε από Ουγγρικά νοσοκομεία βίωνε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και συγκεκριμένα από τις τρεις υποκλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης, η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση ή με άλλα λόγια ο κυνισμός, σημείωσαν τα υψηλότερα επίπεδα, έναντι της προσωπικής ολοκλήρωσης που προέκυψε χαμηλότερη σε σύγκριση με μελέτες του Καναδά, της Νορβηγίας και των ΗΠΑ (Leiter, 1992).

Στο σημείο αυτό διατυπώσαμε τις ακόλουθες υποθέσεις (H3α και H3β), με βάση τις οποίες επιχειρούμε, στην πρώτη να διερευνήσουμε εάν η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται, όταν η πλήξη του νοσοκομειακού προσωπικού αυξάνεται και στην δεύτερη να εξετάσουμε εάν η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται, όταν η εργασιακή ανασφάλεια του προσωπικού αυξάνεται επίσης. Αφορμή για την διερεύνηση των εν λόγω εννοιών, καθώς και του τρόπου της μεταξύ τους σύνδεσης, έχει να κάνει με το γεγονός ότι η πρώτη υπόθεση αποτελεί σχετικά μία πρόσφατη εννοιολογική σύλληψη θέτοντας τις υποδομές για περαιτέρω ανάλυση των σωματικών και συναισθηματικών εκδηλώσεων των εργαζομένων στον τομέα της σύγχρονης δημόσιας υγείας. Η δεύτερη υπόθεση αφορά ένα ζήτημα που απασχολεί σε μεγάλο βαθμό τις διοικήσεις των νοσοκομείων. Αυτό συμβαίνει διότι από την μία πλευρά υπάρχει ο μεγάλος φόρτος εργασίας, η υπερβολική ανάληψη ευθυνών και η έλλειψη καθοδήγησης του προσωπικού από τον εκάστοτε προϊστάμενο, καθώς και η γενικότερη αβεβαιότητα που επικρατεί στα εργασιακά περιβάλλοντα, μεταξύ άλλων και στον τομέα της δημόσιας υγείας, με αποτέλεσμα το νοσοκομειακό προσωπικό να νιώθει ανασφάλεια για την εργασία του.

H3α: Η Επαγγελματική Εξουθένωση αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Πλήξη.

H3β: Η Επαγγελματική Εξουθένωση αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Εργασιακή Ανασφάλεια.

1.6. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

1.6.1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

Οι προϊστάμενοι παίζουν σημαντικό ρόλο όσον αφορά την κατεύθυνση και την αξιολόγηση των εργαζομένων. Ορισμένοι προϊστάμενοι είναι υποστηρικτικοί, ενισχύοντας τις ικανότητες των υφισταμένων τους, παρέχοντας την δυνατότητα να επιτύχουν τους στόχους τους. Αντίθετα, άλλοι τους μεταχειρίζονται με μειωτικό, καταχρηστικό και υποτιμητικό τρόπο (Tepper, 2000, σελ. 178), με αποτέλεσμα οι υφιστάμενοι οι οποίοι βιώνουν τέτοια μεταχείριση, να είναι πιο πιθανό να παρουσιάσουν αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία τους, τόσο ως προς τον προϊστάμενό τους και το υπόλοιπο προσωπικό, όσο και ως προς τον οργανισμό (Mitchell και Ambrose, 2007).

1.6.2. ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

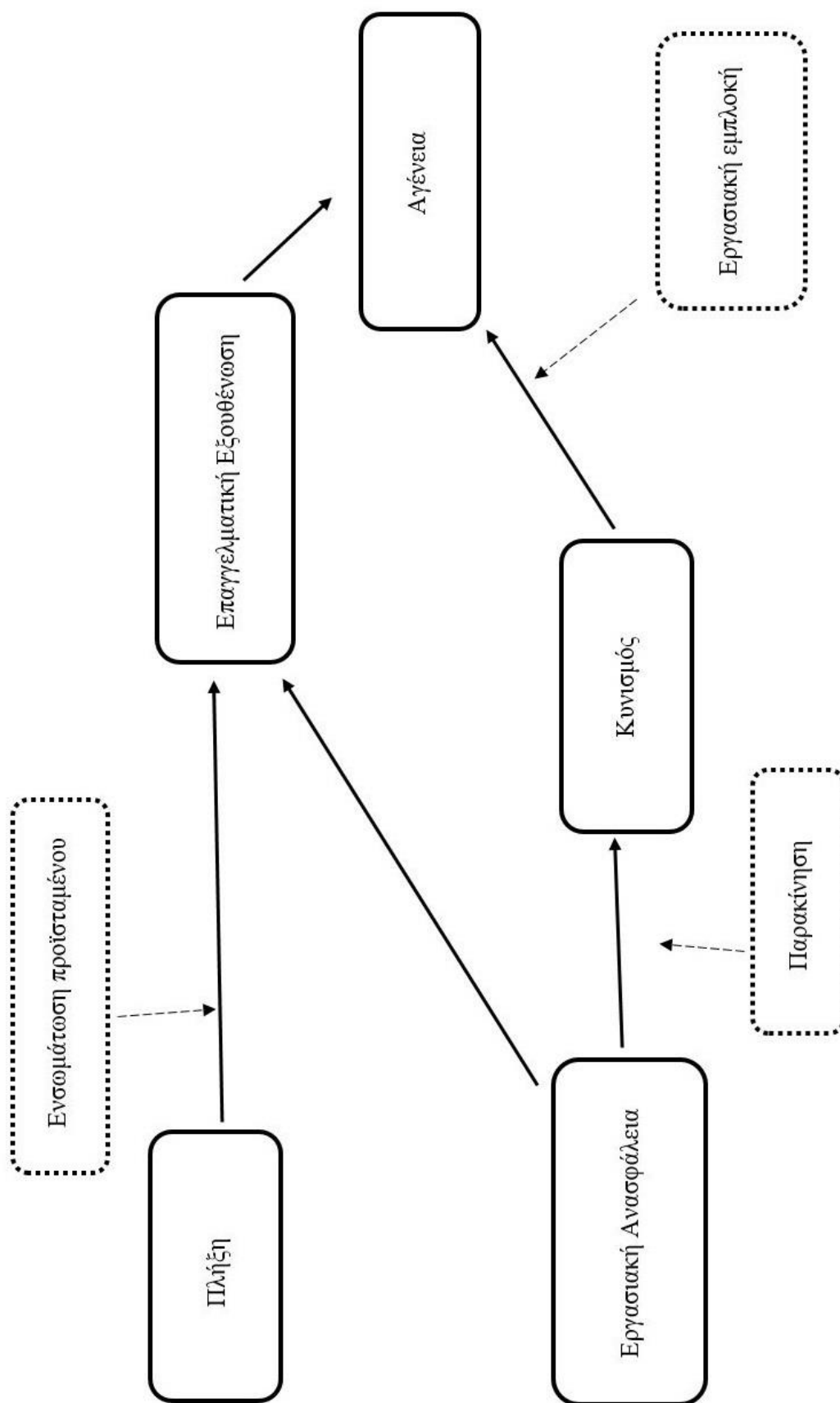
Η οργανωσιακή θεωρία υποστηρίζει πως οι εργαζόμενοι πιθανόν να διαφέρουν στον βαθμό στον οποίο αποδίδουν την ευθύνη στον οργανισμό τους για καταχρηστική εποπτεία και

μεταχείριση από τον προϊστάμενο τους. Οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν ότι οι εποπτικές αρχές –προϊστάμενοι, ανώτερα στελέχη– ενεργούν εν μέρει με το μέρος τους με βάση τα κίνητρα, τις αξίες, καθώς και τα κοινά τους συμφέροντά με τον οργανισμό. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι διαφέρουν ως προς τον βαθμό στον οποίο ταυτίζουν τον προϊστάμενό τους με τον οργανισμό, δηλαδή την λεγόμενη *οργανωσιακή ενσωμάτωση του προϊσταμένου* (Supervisor's Organizational Embodiment, SOE, Eisenberger κ.ά., 2010, σελ. 2). Όσο μεγαλύτερη είναι η οργανωσιακή ενσωμάτωση του προϊσταμένου, τόσο περισσότερο ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ότι ο πρώτος συμφωνεί με τα χαρακτηριστικά του οργανισμού και τόσο μεγαλύτερη είναι η εμπειρία της μεταχείρισης την οποία λαμβάνει από τον προϊστάμενο (π.χ., την προσοχή, την ενθάρρυνση, τον έπαινο), ως θετική μεταχείριση από τον ίδιο τον οργανισμό. Όταν η ενσωμάτωση του προϊσταμένου είναι υψηλή, για παράδειγμα, μια φιλοφρόνηση ή μία θετική κριτική από εκείνον, υιοθετείται και λαμβάνεται σαν φιλοφρόνηση από τον οργανισμό στο σύνολό του. Δηλώσεις και οδηγίες από τον προϊστάμενο σχετικά με τους σκοπούς και τους στόχους του οργανισμού λαμβάνονται ως ακριβείς και οριστικές (Eisenberger κ.ά., 2010).

Αντιθέτως, όταν η ενσωμάτωση του προϊσταμένου είναι χαμηλή, τότε αυτός θεωρείται από τους εργαζομένους ότι δρα περισσότερο για δικό του όφελος και οι σχέσεις των δύο μερών παρουσιάζουν σε μικρότερο βαθμό σχέσεις ανταλλαγής με τον οργανισμό. Με χαμηλή οργανωσιακή ενσωμάτωση του προϊσταμένου, μια φιλοφρόνηση ή μια κριτική από αυτόν, βιώνεται κατά κύριο λόγο ότι προέρχεται από εκείνον και όχι από τον οργανισμό (Eisenberger κ.ά., 2010). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό ότι θα αναζητήσουν άλλες πηγές για να επαληθεύσουν πληροφορίες, ιδίως όταν αυτές αφορούν σημαντικά ζητήματα, τις οποίες ο προϊστάμενος μπορεί να μην γνωρίζει, είτε γιατί επρόκειτο για εμπιστευτικές πληροφορίες, είτε γιατί επιθυμούν να μάθουν με ακρίβεια τις αποφάσεις του οργανισμού.

Οι Mael και Tetrick (1992) προσδιορίζουν την ταύτιση των εργαζομένων με έναν οργανισμό, ως την αντίληψη, πρώτον, των κοινών χαρακτηριστικών με τα πρότυπα μέλη αυτού και δεύτερον των κοινών εμπειριών με τον οργανισμό. Στην προσπάθεια τους να παραλληλίσουν τα κύρια σημεία αναγνώρισης του εργαζομένου με τον οργανισμό, πρότειναν ότι ο εργαζόμενος προσδιορίζει τον προϊστάμενο (SOE), βασιζόμενος στην σύγκριση των χαρακτηριστικών του δεύτερου με αυτά που ο εργαζόμενος πιστεύει πως είναι τα καθοριστικά στοιχεία του οργανισμού, δηλαδή την αντίληψη των κοινών χαρακτηριστικών και την εμπειρία από την μεταχείριση που έλαβε από αυτόν, ως μεταχείριση που έλαβε από τον οργανισμό, δηλαδή κοινές εμπειρίες. Ακόμη, οι εργαζόμενοι έχουν κίνητρο να καθορίζουν τον βαθμό στον οποίο η σχέση της κοινωνικής ανταλλαγής τους με τον επιβλέποντα είναι ενδεικτική της σχέσης ανταλλαγής τους με τον οργανισμό.

Σχήμα 1. Ολοκληρωμένο πλαίσιο των υπό εξέταση εννοιών



1.7. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΛΟΚΗ

1.7.1. Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ

Η έννοια της εργασιακής εμπλοκής προέκυψε από την έρευνα της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως μια προσπάθεια να καλύψει ολόκληρο το φάσμα από την εξάντληση (burn-out) των εργαζομένων έως την ευημερία αυτών (Maslach κ.ά., 2001). Σε αντίθεση με αυτούς που πάσχουν από επαγγελματική εξουθένωση, η εμπλοκή με την εργασία, δίνει στο άτομο την αίσθηση της ενεργητικότητας, της συμμετοχής και την αποτελεσματική σύνδεση με τις δραστηριότητές του, καθώς το άτομο είναι σε θέση να ανταπεξέλθει σε καλό βαθμό στις απαιτήσεις της εργασίας του. Οι δύο έννοιες έχουν μέτρια αρνητική συσχέτιση μεταξύ τους, η οποία κυμαίνεται από $-0,30$ έως $-0,65$. Άλλωστε, λίγο νωρίτερα το 1997, οι Maslach και Leiter διεύρυναν την εννοιολογική σύλληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης, συμπεριλαμβάνοντας την έλλειψη εμπλοκής στην δουλειά του ατόμου, τονίζοντας πως οι δύο έννοιες είναι αντίθετες. Ειδικότερα, οι Demerouti (2001), πρόσθεσαν μία άλλη διάσταση, διατυπώνοντας το «*Μοντέλο Εργασιακών Απαιτήσεων και Πόρων*» (Job Demands-Resources Model ή JD-R model) σύμφωνα με το οποίο υποστήριζαν και απέδειξαν πως οι εργασιακές απαιτήσεις (π.χ. σωματική προσπάθεια, πίεση του χρόνου, εργασία με βάρδιες) είναι περισσότερο προβλεπτικοί παράγοντες του αισθήματος της εξάντλησης, ενώ η έλλειψη εργασιακών πόρων (π.χ. πληροφόρηση για την απόδοση, έλεγχος της εργασίας, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, κοινωνική υποστήριξη) σχετίζεται με την απεμπλοκή από αυτήν. Η υψηλή διαθεσιμότητα σε εργασιακούς πόρους είναι ικανή να αυξήσει την εμπλοκή των εργαζομένων. Επιπλέον, οι Schaufeli και Bakker (2004) υποστήριζαν ότι τόσο οι εργασιακές απαιτήσεις, όσο και οι πόροι σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Ταυτόχρονα, έδειξαν πως η εργασιακή εμπλοκή φέρει θετικά αποτελέσματα όπως η εργασιακή ικανοποίηση, ελάχιστες απουσίες, χαμηλή αποχώρηση από τον οργανισμό και υψηλή απόδοση στην εργασία.

Αρχικά η «εμπλοκή» είχε οριστεί από τον Kahn (1990, σελ. 694) ως «*η ταυτόχρονη απασχόληση και έκφραση ενός ατόμου, σχετικά με συμπεριφορές που προτιμάει στην εργασία του και που προάγουν την σύνδεση με αυτήν και με άλλα άτομα (π.χ. συναδέλφους), την προσωπική παρουσία (π.χ. σωματική, γνωστική, συναισθηματική) και την ενεργή απόδοση στον εργασιακό του ρόλο*». Άλλοι ορισμοί, αναφέρουν ότι η «εμπλοκή» χαρακτηρίζεται από ενέργεια, συμμετοχή και αποτελεσματικότητα που θεωρούνται ως άμεσα αντίθετες έννοιες, από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης δηλαδή την εξάντληση, τον κυνισμό και την έλλειψη επαγγελματικής αποτελεσματικότητας, αντίστοιχα (Maslach και Leiter, 1997). Ο πιο κοινός ορισμός όμως έχει διατυπωθεί από τους Schaufeli κ.ά., (2002, σελ. 74) οι οποίοι ορίζουν

την εργασιακή εμπλοκή ως «μία θετική εκπλήρωση στην εργασία που σχετίζεται με την διανοητική κατάσταση του νου, η οποία χαρακτηρίζεται από δυναμισμό, αφοσίωση και απορρόφηση». Ο δυναμισμός ή αλλιώς το σθένος (vigor), χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα ενέργειας και ψυχικής ανθεκτικότητας, όταν το άτομο εργάζεται, δείχνοντας προθυμία και επιμονή, καταβάλλοντας μεγάλη προσπάθεια για την εργασία του και την αντιμετώπιση των δυσκολιών αυτής. Η αφοσίωση (dedication) αναφέρεται στην ύπαρξη έντονης συμμετοχής σε μία εργασία και την αίσθηση της σημασίας που βιώνει το άτομο, τον ενθουσιασμό, την έμπνευση και την πρόκληση. Η απορρόφηση (absorption) χαρακτηρίζεται από το ότι το άτομο είναι απόλυτα συγκεντρωμένο και ευχάριστα απασχολημένο στο έργο του, σύμφωνα με την οποία ο χρόνος περνάει γρήγορα και το άτομο δυσκολεύεται στο να αποσπάσει τον εαυτό του από αυτό (Schaufeli κ.ά., 2002, σελ. 74) Η κλίμακα της εργασιακής εμπλοκής της Ουτρέχτης (Utrecht Work Engagement Scale – UWES) περιλαμβάνει στοιχεία για την αξιολόγηση και μέτρηση των τριών προαναφερθέντων διαστάσεων της εμπλοκής (Schaufeli και Bakker, 2003), χρήση της οποίας έγινε και για τους σκοπούς αυτής της εργασίας. Εν ολίγοις, οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν εργασιακή εμπλοκή, έχουν υψηλά επίπεδα ενεργητικότητας και ενθουσιασμού για την δουλειά τους.

Μία επιπλέον διάσταση της εμπλοκής δόθηκε από τον Kahn (1990), ο οποίος διερεύνησε τις συνθήκες στον χώρο εργασίας, με τις οποίες οι εργαζόμενοι εμφανίζουν σε προσωπικό επίπεδο εμπλοκή ή όχι, η οποία διαφέρει από την εργασιακή εμπλοκή. Τρεις ψυχολογικές καταστάσεις (η σημασία, η ασφάλεια και η διαθεσιμότητα) βρέθηκαν να επηρεάζουν την προσωπική εμπλοκή και απεμπλοκή του ατόμου στην εργασία του. Σχετικά με την πρώτη ψυχολογική κατάσταση, η «σημασία» (Meaningfulness) γίνεται κατανοητή ως το αίσθημα το οποίο λαμβάνει το άτομο ως κέρδος από την επένδυσή του εαυτού του στον εργασιακό του ρόλο και τις επιδόσεις αυτού. Η δεύτερη ψυχολογική κατάσταση είναι η «ασφάλεια» (Safety), που ορίζεται ως η αίσθηση του ατόμου να είναι σε θέση να δείξει και να χρησιμοποιήσει τον εαυτό του χωρίς τον φόβο αρνητικών συνεπειών για την αυτο-εικόνα του ή την εργασιακή του θέση μέσα σε έναν οργανισμό. Οι διαπροσωπικές σχέσεις, οι ομάδες, η διοίκηση και τα οργανωτικά πρότυπα πολλές φορές επηρεάζουν αυτή τη διάσταση. Η τρίτη και τελευταία ψυχολογική κατάσταση είναι η «διαθεσιμότητα» (Availability) η οποία περιγράφεται ως η κατοχή σωματικών, συναισθηματικών και ψυχολογικών πόρων, τους οποίους διαθέτει το άτομο στον εργασιακό του ρόλο. Βασιζόμενοι στην ερμηνεία του Kahn, οι May κ.ά., (2004) εντοπίζοντας ένα κενό στην σχετική βιβλιογραφία, ανέπτυξαν το αντίστοιχο εργαλείο μέτρησης των παραπάνω τριών ψυχολογικών καταστάσεων και απέδειξαν πως μεταξύ των τριών, η κατάσταση της σημασίας ή αλλιώς του σημαντικού νοήματος της εργασίας φέρει την

ισχυρότερη σχέση με την προσωπική εμπλοκή στην εργασία. Ενώ ακόμη ανέφεραν πως ο εμπλουτισμός της εργασίας και το «ταίριασμα» με τους ρόλους και τα καθήκοντα αυτής (work-role-fit), η υποστήριξη από τα ανώτερα μέλη, αλλά και τους συναδέλφους και τέλος οι διαθέσιμοι πόροι αλλά και η συμμετοχή σε διάφορες δραστηριότητες σχετίζονται και αυτά σε θετικό βαθμό με την εμπλοκή του εργαζομένου (May κ.ά., 2004).

1.7.2. Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΛΟΚΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Αναφορικά με τον τομέα της υγείας και πιο συγκεκριμένα για τον ρόλο της εργασιακής εμπλοκής στο επάγγελμα των νοσηλευτών, οι Freeney και Tiernan (2009), σε δείγμα 20 γυναικών νοσηλευτριών ηλικίας 26 έως 58, ύστερα από προσωπικές συζητήσεις μαζί τους, απέδειξαν πως το επάγγελμά τους είναι από την φύση τους αγχωτικό. Η εξάντληση, ο υψηλός φόρτος εργασίας, η έλλειψη ελέγχου αυτής και η σύγκρουση ρόλων με το προσωπικό των ανωτέρων βαθμίδων, η ανεπάρκεια στις οικονομικές απολαβές σε σχέση με την προσφορά τους, η αδικία πολλές φορές στην μεταχείρισή τους, θεώρησαν πως είναι ικανοί παράγοντες που οδηγούσαν σε επαγγελματική εξουθένωση (Freeney και Tiernan, 2009). Ταυτόχρονα, τα κυριότερα εμπόδια για την εμπλοκή τους φαίνεται να είναι οι υπερβολικές αρμοδιότητες και η ευθύνη που φέρουν, η έλλειψη αυτονομίας, το γεγονός ότι δεν τυγχάνουν ίσης μεταχείρισης με άλλες ομάδες και ότι συχνά τα νοσοκομεία λειτουργούν ως επιχειρήσεις, πράγμα που έρχεται σε αντίθεση με την αρχή τους, δηλαδή ότι οι ασθενείς αποτελούν τον πρωταρχικό και βασικότερο άξονα των δραστηριοτήτων τους (Freeney και Tiernan, 2009). Ωστόσο, η ικανοποίηση που λάμβαναν βλέποντας την ανάρρωση των ασθενών, καθώς και το φιλικό περιβάλλον που δημιουργούν μεταξύ τους οι νοσηλευτές κατά την διάρκεια μιας ημέρας στην εργασία, έχοντας αμοιβαία υποστήριξη, ήταν ικανοί παράγοντες για ενίσχυση της εμπλοκής τους στην εργασία και για υψηλότερη ενεργητικότητα (Freeney και Tiernan, 2009). Άλλωστε η κοινωνική υποστήριξη σχετίζεται με την εργασιακή εμπλοκή (Schaufeli και Bakker, 2004). Από την άλλη πλευρά η Sarti (2014) σε δείγμα 167 νοσηλευτών και γιατρών ανεξαρτήτου φύλου, επιχείρησε να εξηγήσει πως τα οικονομικά οφέλη δεν βρέθηκαν να συμβάλουν σημαντικά στην εργασία εμπλοκή μεταξύ των νοσηλευτών, όταν άλλα χαρακτηριστικά της εργασίας εξετάζονται στο ίδιο επίπεδο. Με άλλα λόγια, όταν εξετάζονται πολλά χαρακτηριστικά της εργασίας, οι οικονομικές ανταμοιβές δεν αποτελούν το βασικό μέσο για να αποκτήσουν τα άτομα μία θετική συμπεριφορά και να συμμετέχουν με περισσότερο ενεργητικό ρόλο στην δουλειά τους. Ωστόσο, στην έρευνά της η Sarti (2014) έδειξε ότι η αμοιβαία υποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων είναι βασικός παράγοντας για τη δημιουργία

ενός καλύτερου περιβάλλοντος εργασίας και την προώθηση της συμμετοχής των εργαζομένων, διαδραματίζοντας σημαντικό ρόλο στην εργασιακή εμπλοκή, ευρήματα τα οποία ταυτίζονται και με προηγούμενες μελέτες στην σχετική βιβλιογραφία. Πιο συγκεκριμένα για το επάγγελμα του νοσηλευτή υποστήριξε πως η αναγνώριση προσωπικών επιτευγμάτων δεν απαιτείται να προέλθει μόνο από τους προϊσταμένους αυτών, αλλά η αναγνώριση από τους συναδέλφους ή ακόμη περισσότερο από τους ασθενείς, θεωρείται αποτελεσματικότερη ανταμοιβή και μπορεί να είναι καθοριστικής σημασίας στις καθημερινές δραστηριότητες τους (Sarti, 2014).

1.7.3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΛΟΚΗ ΚΑΙ ΠΛΗΞΗ

Η πλήξη όπως έχει ήδη αναφερθεί, είναι η «διάχυτη έλλειψη ενδιαφέροντος και η δυσκολία στη συγκέντρωση του ατόμου στην τρέχουσα δραστηριότητα του» (Game, 2007, 702 σελ.) καθώς μπορεί να είναι το αποτέλεσμα επαναλαμβανόμενων και μονότονων εργασιών, ενώ οδηγεί σε έλλειψη προσοχής, αυξημένη κόπωση, αύξηση απουσιών από την εργασία, άσκοπα διαλείμματα των εργαζομένων κ.α. (Fisher, 1993). Σύμφωνα με την βιβλιογραφία λοιπόν, επρόκειτο για μία «αποκλίνουσα συμπεριφορά στο χώρο εργασίας» και μπορεί να συμβάλλει στο να ενδώσουν τα άτομα στο αποκαλούμενο PACT. Στην μελέτη τους οι Eddy κ.α., (2010, σελ. 640), διατύπωσαν την παραπάνω κατάσταση με πιο ουδέτερο τρόπο, ως μία συμπεριφορά η οποία επιδίδεται σε ενασχόληση με «Προσωπικές δραστηριότητες στο εργασιακό ωράριο» (Personal Activities on Company Time – PACT), έναν σχετικά νέο όρο στην βιβλιογραφία, που συναντάται τόσο σε μεγάλες, όσο και σε μικρές επιχειρήσεις. Το PACT αναφέρεται στις περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι δεν ασχολούνται με τα εργασιακά τους καθήκοντα, ενώ βρίσκονται σε εργάσιμες ώρες, και όχι σε κάποιο διάλειμμα (D'Abate και Eddy, 2007). Ο όρος φέρει αρνητική σημασία, υποδηλώνοντας ότι αυτή η ενασχόληση με προσωπικές δραστηριότητες κατά την διάρκεια της εργάσιμης ημέρας, έχει επιζήμιες συνέπειες για τον οργανισμό, αφού ο εργαζόμενος δεν αφιερώνει τον χρόνο του στην δουλειά του και δεν επικεντρώνεται στα καθήκοντά του (D'Abate και Eddy, 2007).

Έχοντας μελετήσει βιβλιογραφικά την έννοια της εργασιακής εμπλοκής και τον τρόπο με τον οποίο αυτήν συμβάλλει στην μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, θα επιχειρήσουμε να εξετάσουμε αντίστοιχα και στην παρούσα εργασία τις υποθέσεις σύμφωνα με τις οποίες διερευνάται εάν η εμπλοκή μπορεί ή όχι να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας, της πλήξης και του κυνισμού στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης του προσωπικού των νοσοκομείων. Να σημειωθεί πως η επιλογή και η προσπάθεια σύνδεσης και εξέτασης των εν λόγω εννοιών μεταξύ τους αποτελεί πρότυπη

μέθοδο, επιδιώκοντας τα αποτελέσματα να δώσουν τροφή για περαιτέρω διερεύνηση και ανάλυση στην σχετική βιβλιογραφία. Κατά συνέπεια παρακάτω διατυπώνονται οι υποθέσεις μας:

H4: Η εργασιακή εμπλοκή είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης.

H5: Η εργασιακή εμπλοκή είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της πλήξης στην εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης.

H6: Η εργασιακή εμπλοκή είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση του κυνισμού στην εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης.

1.8. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ

1.8.1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ

Η έννοια της παρακίνησης αναφέρεται στους εσωτερικούς παράγοντες που ωθούν τις ενέργειες του ατόμου και στους εξωτερικούς παράγοντες οι οποίοι λειτουργούν ως προτροπή, δηλαδή ενίσχυση της διάθεσης του για δράση. Η παρακίνηση επηρεάζει την δράση αναφορικά με την κατεύθυνση (επιλογή), την ένταση (προσπάθεια) και την διάρκεια (αντοχή). Επιπλέον, μπορεί να επηρεάσει όχι μόνο την απόκτηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων των ατόμων, αλλά και το πώς και σε ποιο βαθμό τις χρησιμοποιούν (Locke και Latham, 2004, σελ. 388). Οι σύγχρονες θεωρίες παρακίνησης και ειδικότερα εκείνες που αφορούν την παρακίνηση στην εργασία, διακρίνονται σε δύο ξεχωριστές κατηγορίες, δηλαδή τις θεωρίες που αφορούν την φύση της παρακίνησης και εκείνες που αφορούν την διαδικασία αυτής. Οι θεωρίες της πρώτης κατηγορίας εξετάζουν ποιες ανάγκες έχουν οι άνθρωποι και την ιεράρχηση αυτών, ενώ εκείνες που ανήκουν στην δεύτερη κατηγορία ασχολούνται με τις μεταβλητές που επηρεάζουν την ανθρώπινη παρακίνηση για εργασία καθώς και το πώς αυτές οι μεταβλητές συσχετίζονται μεταξύ τους.

Όσον αφορά την παρακίνηση στον εργασιακό χώρο, υπήρξε στο ενδιαφέρον των ψυχολόγων οι οποίοι ασχολούνταν με βιομηχανικά και οργανωσιακά ζητήματα, τουλάχιστον από τη δεκαετία του 1930, με τις μελέτες εκείνης της εποχής να επικεντρώνονται κυρίως στις επιδράσεις των προϊσταμένων, τα κίνητρα και τις συνθήκες εργασίας. Ωστόσο, ο βασικός εμπνευστής της θεωρίας της παρακίνησης, ήταν ο Maslow (1943), ο οποίος καθιέρωσε ένα ιεραρχικό μοντέλο αναγκών, που αποτελείται από πέντε βασικές κατηγορίες ξεκινώντας από τις κατώτερες προς τις ανώτερες, με την διάταξη να έχει ως εξής, φυσιολογικές ανάγκες, ανάγκες ασφάλειας, κοινωνικές, ανάγκες σεβασμού και εκτίμησης και τέλος ανάγκες

αυτοπραγμάτωσης. Στην συνέχεια, ο Argyris (1957), εστίασε στην αντιστοιχία μεταξύ των αναγκών του ατόμου και των οργανωσιακών απαιτήσεων, λίγο αργότερα, ο Herzberg (1959) ασχολήθηκε κυρίως με τα στοιχεία εκείνα που φέρουν ικανοποίηση από την εργασία και κυρίως με τους τρόπους σύμφωνα με τους οποίους η εργασία θα μπορούσε να σχεδιαστεί έτσι, ώστε να εμπλουτίζεται και να προκαλεί περισσότερα κίνητρα (Locke και Latham, 2004, σελ. 388). Έτσι εξήχθησαν δυο τύποι παραγόντων που εγγυόνταν την εργασιακή ικανοποίηση, «οι παράγοντες υγιεινής» και οι «παράγοντες κινήτρων» (ικανοποιητικός μισθός, θέση στην ιεραρχία της εργασίας – Herzberg, 1959).

Κατόπιν, το 1964, ο Vroom έκανε μία πρώτη προσπάθεια να διατυπώσει την επονομαζόμενη «θεωρία της προσδοκίας» (Expectancy Theory) σύμφωνα με την οποία επιχείρησε να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα επιλέγουν ποιες από τις διαφορετικές εναλλακτικές λύσεις θα υιοθετήσουν, δηλαδή τις δυνατές επιλογές στην εργασία τους, ώστε να έχουν τα μεγαλύτερα ανταποδοτικά οφέλη. Ακόμη, η θεωρία της «ισότητας» που διατυπώθηκε από τον Adams, (1965) και αναφέρει πως εάν ο εργαζόμενος αντιληφθεί μια υπαρκτή ή υποτιθέμενη αδικία εις βάρος του, δηλαδή ότι εργάζεται κάτω από ένα πλαίσιο ανισοτήτων, μειώνει την απόδοσή του.

Ο Alderfer (1969,1972) στην συνέχεια ήταν αυτός που περιόρισε τις πέντε βασικές κατηγορίες των αναγκών του Maslow σε τρεις, «ανάγκες ύπαρξης», «ανάγκες κοινωνικών σχέσεων» και «ανάγκες ανάπτυξης». Ακολούθως, οι Hackman και Oldham (1976) επέκτειναν την μελέτη του Herzberg, αναπτύσσοντας ένα μοντέλο που υποδηλώνει τα ειδικά χαρακτηριστικά της εργασίας και τις ψυχολογικές διεργασίες που αυξάνουν την ικανοποίηση των εργαζομένων. Η θεωρία τους εστιάζει στα υψηλά εσωτερικά κίνητρα για την εργασία, τα οποία φέρουν μεγάλη σχέση με την αυτονομία, ενώ ταυτόχρονα πρότειναν τα μέσα για την αύξηση των εσωτερικών κινήτρων μέσω του σχεδιασμού των θέσεων εργασίας όπως για παράδειγμα η ποικιλία δεξιοτήτων, η παροχή ελευθερίας και ανάπτυξης της κριτικής ικανότητας των εργαζομένων, καθώς και η ουσιαστική πληροφόρηση για την απόδοσή τους.

Άλλες θεωρίες, προσέγγισαν τα ζητήματα των ανταμοιβών και της ανατροφοδότησης (feedback) σχετικά με τα κίνητρα στην εργασία, τα οποία προκαλούνται από ψυχολογικές διεργασίες, όπως είναι οι στόχοι και η αυτο-αποτελεσματικότητα (Bandura, 1986; Locke, 1977), η θεωρία της θέσπισης στόχων των Locke και Latham, (1968, 1990, 2004) η οποία εστιάζει στα αποτελέσματα των συνειδητών στόχων ως κίνητρα της εκτέλεσης των καθηκόντων της εργασίας και άλλες πολλές θεωρίες οι οποίες διατυπώθηκαν με την πάροδο των ετών (Locke και Latham, 2004, σελ. 388).

1.8.2. Η ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ

Ο Locke (1991), στην έκθεση του αναφέρθηκε στην «αλληλουχία της παρακίνησης» (The Motivation Sequence), η οποία όπως αναφέρει, αποτελεί υποκειμενική κρίση με βάση την μέχρι τότε βιβλιογραφία, στοιχεία της οποίας εντοπίζονται σε πολλές μελέτες, ενώ δεν είναι πλήρως αποδεδειγμένα.

Αρχικά λοιπόν αναφέρεται στις *ανάγκες* που χρειάζεται το άτομο να ικανοποιήσει σε βιολογικό επίπεδο για την επιβίωση και την ευημερία του. Έπειτα, προσδιορίζει τις *αξίες*, που τα άτομα επιθυμούν και θεωρούν επωφελείς για τα ίδια, διότι αποτελούν τον σύνδεσμο μεταξύ των αναγκών και της δράσης για επίτευξη αυτών. Ακόμη, επισημαίνει τους *στόχους* οι οποίοι μπορούν να θεωρηθούν ως εφαρμογές των αξιών για συγκεκριμένες καταστάσεις. Ακόμη οι προσδοκίες και η *αυτο-αποτελεσματικότητα* επηρεάζει τους στόχους τους οποίους το άτομο επιλέγει, έχοντας ισχυρές επιπτώσεις στην *απόδοση* του, με την τελευταία να επηρεάζεται άμεσα από αυτούς. Στην συνέχεια της αλληλουχίας, βρίσκονται οι *ανταμοιβές*, τις οποίες το άτομο τις αντιλαμβάνεται ως συνέπειες των ενεργειών και των επιδόσεων του. Τονίζεται ότι οι ενέργειες που ενισχύονται (ανταμείβονται) είναι πιο πιθανό να επαναληφθούν, έναντι εκείνων που δεν υποστηρίζονται. Τέλος η *ικανοποίηση* ολοκληρώνει την αλληλουχία με πληθώρα θεωριών να προσπαθούν να εξηγήσουν τους καθοριστικούς στόχους της εργασίας και της ικανοποίησης από αυτήν. Στοιχεία που προκαλούν ικανοποίηση είναι η επίτευξη, η αναγνώριση, η προαγωγή, ενώ έχει διατυπωθεί πως θέσεις εργασίας που φέρουν ικανοποίηση έχουν χαρακτηριστικά όπως προσωπική σημασία, ανατροφοδότηση, αυτονομία και ακρίβεια στα καθήκοντα (Locke, 1991, σελ. 288-294).

Σχήμα 2. Η αλληλουχία της παρακίνησης σύμφωνα με τον Locke (1991)



Locke (1991) 'The Motivation Sequence, the Motivation Hub and the Motivation Core'

1.8.3. Η ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΜΕΤΡΙΑΣΗΣ ΠΑΡΕΚΚΛΙΝΟΥΣΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενη ενότητα πως η πλήξη στον εργασιακό χώρο είναι συχνό φαινόμενο και πως υπάρχουν ορισμένα άτομα τα οποία είναι πιθανό να την αισθάνονται περισσότερο από άλλα. Η Fisher (1993) μάλιστα υπέθεσε ότι μεταβλητές όπως η νοημοσύνη, η ηλικία, η εκπαίδευση και η επαγγελματική εμπειρία οδηγούν μερικά άτομα στην έλλειψη ενδιαφέροντος και την χαμηλή διέγερση στον χώρο εργασίας, χωρίς όμως αυτές να είναι εξακριβωμένες. Επίσης γνωρίσματα όπως ο νευρωτισμός, η ανάγκη για επίτευξη, η εξωστρέφεια –οι εξωστρεφείς είναι πιο πιθανό να αισθάνονται πλήξη όταν συμμετέχουν σε απλές, επαναλαμβανόμενες εργασίες– είναι ικανά να προβλέψουν την πλήξη (Loukidou κ.ά., 2009, σελ. 388). Η προδιάθεση των ατόμων στην πλήξη, σχετίζεται με το χαρακτηριστικό της ανικανότητας τους να είναι πλήρως απορροφημένοι στις δραστηριότητες και τα καθήκοντά τους (Vodanovich, 2003b, σελ. 581), με αποτέλεσμα αυτά τα άτομα να είναι πιο ευάλωτα στην έλλειψη της παρακίνησης στον χώρο εργασίας (Spector και Fox, 2010). Όταν λοιπόν ένα άτομο επιλέγει να ενισχύσει το ενδιαφέρον του, υπάρχουν συνήθως πολλές μέθοδοι για να το επιτύχει αυτό. Ωστόσο, ορισμένοι εργαζόμενοι επιλέγουν μια μέθοδο που είναι συνεπής με τους στόχους του οργανισμού και ωφέλιμη γι' αυτόν, ενώ άλλοι επιλέγουν μία επιζήμια λύση αντιμετώπισης, η οποία έρχεται σε αντίθεση με τα συμφέροντα του και έτσι οδηγεί σε αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο. Για να προβλεφθεί λοιπόν το κατά πόσο η ενίσχυση του ενδιαφέροντος θα οδηγήσει σε CWBs ή OCBs, είναι χρήσιμο να εξεταστούν οι επιδράσεις των εξωγενών κινήτρων στην εργασιακή συμπεριφορά, κατ' επέκταση και των ενδογενών (Skowronski, 2012, σελ. 151).

Σύμφωνα με την *θεωρία του αυτο-προσδιορισμού* (Self-Determination Theory –SDT, Gagne και Deci, 2005), τα εξωγενή κίνητρα βρίσκονται σε μια συνέχεια. Από την μία πλευρά, η συμπεριφορά ενός ατόμου ελέγχεται κυρίως από εξωτερικούς απρόβλεπτους παράγοντες, όπως για παράδειγμα ενέργειες που είναι προσανατολισμένες στο να λάβει μία ανταμοιβή ή να αποφύγει μία δυσάρεστη κατάσταση, από την άλλη πλευρά όμως, το άτομο εκτελεί μια εργασία, διότι είναι συνεπής με τα προσωπικά του οφέλη και τις αξίες. Σημειώνεται ότι και στην δεύτερη περίπτωση, το κίνητρο εξακολουθεί να είναι εξωγενή, διότι το άτομο ενεργεί με τρόπο συνυφασμένο για την επίτευξη ενός στόχου και όχι επειδή η εργασία του είναι ενδιαφέρουσα και απολαυστική. Άλλωστε, όσο σημαντικότεροι είναι οι στόχοι που θέτει το άτομο, τόσο ισχυρότερη είναι και η παρακίνηση του για την ολοκλήρωσή τους. Ωστόσο, το άτομο στην συνέχεια εσωτερικεύει τα κίνητρα του, ώστε να εκτελέσει ένα καθήκον. Αυτή η

εσωτερικοποίηση των κινήτρων συμβαίνει όταν το περιβάλλον υποστηρίζει τις βασικές του ανάγκες για άσκηση δεξιοτήτων, αίσθηση του «ανήκειν» στην εργασία και αυτονομία (Gagne και Deci, 2005). Ακόμη πρακτικές που υποστηρίζουν την αυτονομία, συνδέονται με αύξηση της ευημερίας των εργαζομένων, ενισχύουν την απόδοση και τελικά ενθαρρύνουν την παρακίνηση τους, ενώ επιπλέον, η αυτόνομη παρακίνηση σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση (Gagne και Deci, 2005). Παράλληλα, καθώς τα αυτόνομα παρακινούμενα άτομα έχουν εσωτερικεύσει τους στόχους του οργανισμού, είναι πιο πιθανό να επιλέξουν μεθόδους αύξησης του ενδιαφέροντος που να συνάδουν τους στόχους αυτού, καταπολεμώντας την πλήξη. Ακόμη, οι Hackman και Oldham (1980), έδειξαν ότι τα κίνητρα στην εργασία σχετίζονται θετικά με το βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι πιστεύουν πως η δουλειά τους είναι σε υψηλό βαθμό ενδιαφέρουσα ή και διασκεδαστική. Μέτρησαν λοιπόν τον *αντιλαμβανόμενο εμπλουτισμό των εργασιακών καθηκόντων*, με ερωτήσεις προς τους εργαζομένους όπως, «έχω μεγάλη αυτονομία στη δουλειά μου», «μου επιτρέπεται να αποφασίζω σχετικά με το πώς να κάνω την δουλειά μου» κ.α., στην προσπάθειά τους να συσχετίσουν ή αλλιώς να ταυτίσουν τις δύο έννοιες, δηλαδή την εργασιακή παρακίνηση με τον εμπλουτισμό της εργασίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι εκείνοι που ένιωθαν πως η δουλειά τους είναι ενδογενώς και σε μεγάλο βαθμό ενδιαφέρουσα, ανέφεραν μεγαλύτερη προσπάθεια στην εργασία τους από τους άλλους. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον Campbell (1995), η απόδοση σε ένα εργασιακό καθήκον, εξαρτάται από τρεις παράγοντες, οι οποίοι είναι η ικανότητα, η γνώση και η παρακίνηση των εργαζομένων.

Με βάση λοιπόν τα τρία βασικά χαρακτηριστικά της θεωρίας του αυτό-προσδιορισμού, δηλαδή, την αυτονομία, τις δεξιότητες και την συνάφεια με την εργασία, οι Van den Broeck κ.ά., (2014), επιχείρησαν να εξετάσουν εάν αυτό το είδος παρακίνησης θα μπορούσε να μετριάσει την *εργασιακή ανασφάλεια* του ατόμου, η οποία αποτελεί στρεσογόνο παράγοντα για το ίδιο και τα αποτελέσματα αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Συμπέραναν λοιπόν πως το είδος της ποιοτικής εργασιακής ανασφάλειας αφορά τόσο την εμφάνιση αντιπαραγωγικών συμπεριφορών του ατόμου, όσο και την εμφάνιση αυτών στον οργανισμό, διότι αποθαρρύνει τις τρεις βασικές ψυχολογικές ανάγκες που αναφέρθηκαν παραπάνω, των οποίων η ικανοποίηση είναι απαραίτητη για την ευημερία του εργαζομένου (Van den Broeck κ.ά., 2014). Επιπλέον, πολλές θεωρητικές προσεγγίσεις έδειξαν ότι η σχέση μεταξύ των απολύσεων προσωπικού συνεπάγεται την εργασιακή ανασφάλεια, όμως το ενθαρρυντικό στην περίπτωση αυτήν, είναι πως η προσπάθεια για εργασία των εργαζομένων που μένουν στον οργανισμό είναι πιθανόν να είναι μεγαλύτερη, κατά συνέπεια εάν η εργασιακή ανασφάλεια είναι χαμηλή, οι εργαζόμενοι είναι πιθανό να έχουν περισσότερα κίνητρα επειδή αισθάνονται ικανοποιημένοι,

πιστεύοντας μάλιστα πως πρόσθετες απολύσεις δεν θα συμβούν (Brockner, 1992). Επιπλέον, τα κυνικά άτομα είναι πιθανό να παρουσιάσουν χαμηλή εμπλοκή, λιγότερη ικανοποίηση και ελάχιστη παρακίνηση στην εργασία τους, ειδικότερα όταν επρόκειτο να συμβεί μια οργανωσιακή αλλαγή, αφού μάλιστα πιστεύουν πως η καλή απόδοση δεν θα αποφέρει περισσότερα χρήματα (Reichers κ.α., 1997, σελ. 52).

1.8.4. Η ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σχετικά με την παρακίνηση των εργαζομένων, αποτελεί ένα σημαντικό και περίπλοκο αντικείμενο μελέτης και απασχολεί σε μεγάλο βαθμό την διοίκηση ενός οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα σε ότι αφορά την παρακίνηση, εστιάζοντας στην εσωτερική παρακίνηση του προσωπικού στον τομέα της δημόσιας υγείας, βρέθηκε να σχετίζεται θετικά με την ποιότητα του περιεχομένου της εργασίας αυτού και μάλιστα με χαρακτηριστικά όπως η πρόκληση, η αυτονομία, η ποικιλία στις δυνατότητες και η ευκαιρία εκμάθησης νέων πραγμάτων (Janssen κ.ά., 1999). Πρέπει να σημειωθεί ότι η εσωτερική παρακίνηση ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο επιθυμεί να εργάζεται πολύ καλά στην δουλειά του, ώστε να επιτυγχάνει εσωτερική ικανοποίηση (Janssen κ.ά., 1999). Για το νοσοκομειακό προσωπικό άλλωστε δεν αρκεί μόνο η εξωτερική παρακίνηση, δηλαδή οι οικονομικές απολαβές και ο μισθός. Όπως έχει ήδη αναφερθεί ο εμπλουτισμός του περιεχομένου μιας θέσης εργασίας έχει αποδείξει ότι σχετίζεται με την εσωτερική παρακίνηση. Στην έρευνα τους οι Κινιμάκι κ.ά., (1995) απέδειξαν ότι οι νοσηλευτές, οι οποίοι κατείχαν θέσεις εργασίας με υψηλό βαθμό εμπλουτισμού, ανέφεραν σημαντικά μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία και υψηλότερα κίνητρα γι' αυτήν.

Στην περίπτωση αυτήν λοιπόν, με αφορμή την μελέτη της σχετική βιβλιογραφίας που παραθέσαμε, διατυπώσαμε τις παρακάτω υποθέσεις (H7 και H8), με σκοπό την διερεύνηση της παρακίνησης ως ικανή μεταβλητή μετρίασης της εργασιακής ανασφάλειας για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της μετρίασης της επαγγελματικής εξουθένωσης με την σειρά της για την εμφάνιση της αγένειας.

H7: Η παρακίνηση είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην επαγγελματική εξουθένωση.

H8: Η παρακίνηση είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εκδήλωση της αγένειας.

ΜΕΡΟΣ II
ΜΕΘΟΔΟΣ

2. ΔΕΙΓΜΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

2.1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ & ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στην παρούσα έρευνα ο υπό μελέτη πληθυσμός είναι το προσωπικό των νοσοκομείων (γιατροί, νοσηλεύτές, νοσοκόμοι, διοικητικοί υπάλληλοι) του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα. Το πρώτο βήμα είναι ο προσδιορισμός των στόχων της έρευνας και ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου. Σκοπός της λοιπόν είναι η συλλογή εμπειρικών δεδομένων για την διερεύνηση ποικίλων στάσεων και συμπεριφορών, θετικών και αρνητικών του προσωπικού των νοσοκομείων. Η έρευνα έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου, αφού αρχικά προσδιορίστηκε το αντικείμενό του, εντοπίστηκε το υλικό που θα αποτελούσε το περιεχόμενο του και του δόθηκε η τελική μορφή. Στην συνέχεια τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν για την συγκέντρωση των ερευνητικών δεδομένων, συμπληρώθηκαν και κλείστηκαν σε φάκελο από τους ίδιους τους συμμετέχοντες, συγκεντρώθηκαν από τον προϊστάμενο της αντίστοιχης μονάδας στην οποία διανεμήθηκαν του κάθε νοσοκομείου και συλλέχθηκαν προσωπικά από την ερευνήτρια κατόπιν επικοινωνίας μαζί του. Συνολικά η συμπλήρωση αυτών υπολογίστηκε στα 15 με 20 λεπτά. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε είναι η τυχαία δειγματοληψία, ενώ δεν ήταν δυνατό να χρησιμοποιηθεί βέλτιστος καταμερισμός των παραπάνω αναφερόμενων ειδικοτήτων στους οποίους στόχευε η έρευνα.

2.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε σε σύνολο 4 μεγάλων νοσοκομείων της Περιφέρειας Θεσσαλίας. Συνολικά διανεμήθηκαν 200 ερωτηματολόγια, λαμβάνοντας πίσω 135, εκ των οποίων έγινε χρήση των 128, εμφανίζοντας ένα τελικό ποσοστό ανταπόκρισης (response rate) 64%. Η μορφή των ερωτηματολογίων ήταν μόνο έντυπη, ενώ η διανομή έγινε αποκλειστικά δια ζώσης στα αντίστοιχα νοσοκομεία. Πιο συγκεκριμένα, η διανομή αυτών έγινε στο Πανεπιστημιακό (N=51) και στο Γενικό Νοσοκομείο της Λάρισας (N=16), στο Γενικό Νοσοκομείο Τρικάλων (N=27) και στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου (N=34). Κατά συνέπεια το συνολικό τελικό δείγμα διαμορφώθηκε στα 128 (N=128).

2.3. ΜΕΣΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στην ενότητα αυτήν παρουσιάζονται οι κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή των δεδομένων καθώς επίσης και τα αποτελέσματα των αναλύσεων εσωτερική συνέπειας για κάθε μια από αυτές, μέσα από τη χρήση της μεθόδου Alpha του Cronbach. Τα εργαλεία τα

οποία χρησιμοποιήθηκαν, μεταφράστηκαν από τα αγγλικά στα ελληνικά από την ερευνήτρια. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε για όλα τα εργαλεία είναι η πενταβάθμια κλίμακα Likert, πλην της επαγγελματικής εξουθένωσης που ήταν τετραβάθμια. Ακόμη, δεν υπήρξαν ενδείξεις ότι οι συγκεκριμένες κλίμακες στερούνται εγκυρότητας, καθώς έχει γίνει πολυάριθμη χρήση και αναπαραγωγή αυτών στην σχετική βιβλιογραφία.

2.4. ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ

Στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 3), υπολογίσαμε τον δείκτη αξιοπιστίας του σύνολο των ερωτήσεων για καθεμία μεταβλητή.

Πίνακας 3. Έλεγχος Αξιοπιστίας με την μέθοδο Cronbach's Alpha

<i>Μεταβλητές</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Ερωτήσεις</i>
1. Πλήξη	0,735	7
2. Εργασιακή Ανασφάλεια	0,743	4
3. Κυνισμός	0,876	7
4. Αγένεια	0,848	6
5. Επαγγελματική εξουθένωση	0,815	6
6. Ενσωμάτωση προϊσταμένου	0,811	4
7. Εργασιακή Εμπλοκή	0,939	17
8. Παρακίνηση	0,837	17

Παρατηρούμε πως έχουμε καλή αξιοπιστία και επαρκή συνάφεια όλων των ερωτήσεων των μεταβλητών, αφού ο δείκτης αξιοπιστίας (Cronbach's Alpha) είναι $\alpha > 0.7$ για όλες τις μεταβλητές. Πιο αναλυτικά έχουμε:

Πλήξη

Η έννοια μελετήθηκε μέσα από την χρήση 7 ερωτήσεων όπως προτείνονται από την Game (2007), στοχεύοντας στην μέτρηση του βαθμού στον οποίο οι ερωτηθέντες βιώνουν την πλήξη στο εργασιακό τους περιβάλλον (π.χ. «κατά τη διάρκεια μιας συνηθισμένης ημέρας (ή βάρδιας) στην δουλειά, είμαι γενικά πιο βαριεστημένος/η από ότι να δείχνω ενδιαφέρον»), καθώς

και άλλες δυσκολίες (π.χ. «στην δουλειά μου είναι γενικά εύκολο για μένα να επικεντρωθώ σε αυτό που κάνω»). Οι αναφορές στο συγκεκριμένο ερευνητικό έργο της Game (2007), είναι πολλές στην σχετική επιστημονική βιβλιογραφία, γι' αυτό τον λόγο επιλέχθηκαν. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν σε μια πενταβάθμια κλίμακα Likert, όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα και 5=Συμφωνώ απόλυτα. Στη συνέχεια, υπολογίστηκε ο μέσος όρος των απαντήσεων κάθε υποκειμένου στις 7 ερωτήσεις, δημιουργώντας έναν συνολικό δείκτη εργασιακής πλήξης. Όσο πιο υψηλό το συνολικό σκορ κάθε ατόμου, τόσο πιο έντονα τείνει να εμφανίζει πλήξη.

Εργασιακή ανασφάλεια

Η έννοια μετρήθηκε με τη χρήση της κλίμακας της εργασιακής ανασφάλειας (Job Insecurity Scale - JIS) η οποία περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις, που αναπτύχθηκαν από τον De Witte (2000), τόσο γνωστικού περιεχομένου όπως «Είμαι σίγουρος/η ότι μπορώ να κρατήσω την δουλειά μου» με αντιστροφή κωδικοποίηση, όσο και συναισθηματικού, όπως «Νιώθω ανασφάλεια για το μέλλον της δουλειάς μου». Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε μία 5βάθμια κλίμακα, όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα και 5=Συμφωνώ απόλυτα. Πολυάριθμες αναφορές έχουν γίνει και σ' αυτήν την περίπτωση στο έργο του De Witte (2000).

Κυνισμός

Η έννοια μελετήθηκε με 7 ερωτήσεις, μετά από αφαίρεση ενός, το οποίο είναι «Συχνά αναρωτιέμαι για ποιο λόγο, άγνωστο σ' εμένα, μπορεί να έχει κάποιος/α, για να κάνει κάτι καλό για μένα», ώστε να επιτευχθεί υψηλότερη τιμή του δείκτη αξιοπιστίας. Στο σύνολο τους τρεις ερωτήσεις αναπτύχθηκαν από τον Stanley (1998), τέσσερις ερωτήσεις, –«Οι περισσότεροι άνθρωποι κάνουν φίλους μόνο και μόνο επειδή οι φίλοι είναι πιθανό να φανούν χρήσιμοι», «Νομίζω ότι σχεδόν ο καθένας θα έλεγε ένα ψέμα για να πάρει κάτι που θέλει», «Οι περισσότεροι άνθρωποι προσποιούνται ότι νοιάζονται για πράγματα που μισούν, ώστε να μπορούν να έχουν κέρδος ή όφελος»–, υιοθετήθηκαν από την MMPI κλίμακα και ένα στοιχείο –Προκειμένου να συμπορευτούν, οι άνθρωποι προσποιούνται ότι ενδιαφέρονται περισσότερο ο ένας για τον άλλον από ό,τι στην πραγματικότητα– προσαρμόστηκε από την κλίμακα των Kanter και Mirvis (1989), με απώτερο σκοπό την μέτρηση της προδιάθεσης του κυνισμού των ατόμων. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων κυμαίνονται από 1=Διαφωνώ απόλυτα έως και 5=Συμφωνώ απόλυτα.

Αγένεια

Η έννοια μελετήθηκε με 6 ερωτήσεις, μετά από την αφαίρεση ενός το οποίο είναι «*Κάνει ανεπιθύμητες προσπάθειες για να με οδηγήσει σε μία συζήτηση για προσωπικά θέματα*», ώστε να επιτευχθεί υψηλότερη τιμή του δείκτη αξιοπιστίας και σε αυτήν την περίπτωση. Οι ερωτήσεις που αφορούν την αγένεια στον εργασιακό χώρο, μετρούν την συχνότητα ασεβών και περιφρονητικών συμπεριφορών που βιώνει ο εργαζόμενος από τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους του. Τα στοιχεία που περιλαμβάνει η λίστα των ερωτήσεων συνάδουν με αρνητικές πράξεις, μερικές από τις οποίες είναι η υποτίμηση της εργασίας και των προσπαθειών που καταβάλλει ο εργαζόμενος, προσβλητικά σχόλια που τυχόν δέχεται και ο κοινωνικός αποκλεισμός του από συνεργασίες (Cortina κ.α., 2001). Η κλίμακα ορίζεται όπου 1= Ποτέ και όπου 5= Πάντα, ενώ οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στις ερωτήσεις με βάση την πρόταση «*Κάποιος από τους ανωτέρους μου ή τους συναδέλφους μου...*».

Επαγγελματική Εξουθένωση

Η έννοια αυτή μελετήθηκε με 6 ερωτήσεις, μετά από την αφαίρεση 2, οι οποίες στο σύνολο τους αποσπάστηκαν από τις συνολικά 16, που περιλαμβάνει η «*Απογραφή της επαγγελματικής εξουθένωσης του Oldenburg*» (Oldenburg Burnout Inventory – OLBI) και η οποία προτάθηκε από την Demerouti (1999). Τα δύο στοιχεία που αφαιρέθηκαν είναι «*Συνήθως, μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου αρκετά καλά*» και «*Όταν εργάζομαι, συνήθως αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια*». Όλες οι ερωτήσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης που αφορούν την παρούσα εργασία, εστιάζουν στην διάσταση της *εξάντλησης* την οποία αισθάνεται το άτομο από την εργασία του και περιλαμβάνουν τόσο αρνητικά, όσο και θετικά στοιχεία. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν σε μια 4βάθμια κλίμακα Likert, όπου 1= Συμφωνώ απόλυτα και 4=Διαφωνώ απόλυτα. Η κλίμακα OLBI λαμβάνει πολυάριθμες αναφορές στην σχετική βιβλιογραφία και η χρήση της είναι ευρέως διαδεδομένη.

Οργανωσιακή Ενσωμάτωση Προϊσταμένου

Η έννοια μελετήθηκε με 4 ερωτήσεις από τις συνολικά 9 που προτείνονται από τον Eisenberger (2010) και οι οποίες αφορούν την αντίληψη των εργαζομένων για τα κοινά χαρακτηριστικά και τις κοινές εμπειρίες του προϊσταμένου τους με τον οργανισμό. Η κλίμακα με βάση την οποία έδωσαν τις απαντήσεις του οι συμμετέχοντες διαμορφώθηκε ως εξής, όπου 1=Διαφωνώ απόλυτα και 5=Συμφωνώ απόλυτα.

Εργασιακή εμπλοκή

Η έννοια μελετήθηκε με την χρήση 17 ερωτήσεων από το ευρέως χρησιμοποιούμενο εργαλείο μέτρησης «UWES», το οποίο αναφέρθηκε παραπάνω και αποδίδεται στους Schaufeli και Bakker (2003). Οι ερωτήσεις¹ περιλαμβάνουν τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εμπλοκής, το σθένος, την αφοσίωση και την απορρόφηση. Το συγκεκριμένο εργαλείο αποτελεί εναλλακτική λύση μέτρησης των παραπάνω στοιχείων έναντι του OLBI, έχει μεταφραστεί σε πολλές γλώσσες και έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές μελέτες στην σχετική βιβλιογραφία, αφού διακρίνεται για την αξιοπιστία και την εγκυρότητά του. Η κλίμακα βαθμολόγησης είναι όπου 1=Ποτέ και όπου 5=Πάντα.

Παρακίνηση

Η τελευταία έννοια μελετήθηκε με την χρήση 18 ερωτήσεων, πλην μίας, οι οποίες προτείνονται από τους Tremblay κ.α., (2009) με βάση την «κλίμακα των εξωγενών και ενδογενών εργασιακών κινήτρων» (Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale – WEIMS). Πιο συγκεκριμένα, η WEIMS χωρίζεται σε 6 υπό-κλίμακες των 3 στοιχείων, τα οποία αντιστοιχούν σε έξι είδη κινήτρων, δηλαδή, τα εσωτερικά κίνητρα, τα ολοκληρωμένα, τα προσδιορισμένα, τα αποδεκτά χωρίς σκέψη, τα εξωτερικά και εκείνα που χαρακτηρίζονται από έλλειψη της αντιλαμβανόμενης ικανότητας ή και της αδυναμίας να εκτιμηθεί μία δραστηριότητα ή τα αποτελέσματά αυτής. Οι συμμετέχοντες βαθμολόγησαν σε 5βάθμια κλίμακα τις ερωτήσεις απαντώντας στο ερώτημα «Γιατί κάνετε την δουλειά αυτήν», με 1=Διαφωνώ απόλυτα και 5=Συμφωνώ απόλυτα. Το στοιχείο που αφαιρέθηκε σε αυτήν την περίπτωση είναι «Δεν ξέρω γιατί. Μας δίνονται μη ρεαλιστικές συνθήκες εργασίας».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Τέλος ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δώσουν μερικά από τα δημογραφικά τους στοιχεία καθώς και στοιχεία από την εργασία τους, όπως το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η οικογενειακή κατάσταση, η θέση εργασίας τους, η εργασιακή τους εμπειρία και τα έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενό τους. Οι συγκεκριμένες μεταβλητές θεωρήσαμε πως ενδεχομένως θα διαδραματίσουν διαφοροποιητικό ρόλο αναφορικά με τις υπό εξέταση μεταβλητές, οι οποίες αναλύθηκαν παραπάνω.

¹ Βλέπε Παράρτημα

2.5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΠΙΝΑΚΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟ ΕΞΕΤΑΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ

Στον Πίνακα 4 εμφανίζονται όλα τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία των μεταβλητών, όπως προέκυψαν κατά την ομαδοποίηση των ερωτήσεων της καθεμίας ομάδας.

Πίνακας 4. Απεικόνιση περιγραφικών στατιστικών στοιχείων των υπό εξέταση μεταβλητών

	<i>N</i>	<i>Εύρος</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Μέσος</i>	<i>T.A.</i>	<i>Λοξότητα</i>		<i>Κύρτωση</i>	
							Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
<i>Πλήξη</i>	128	3,29	1,71	5,00	3,7266	,66839	-,515	,214	-,515	,214
<i>Εργασιακή Ανασφάλεια</i>	128	4,00	1,00	5,00	2,2357	,93103	,370	,214	,370	,214
<i>Κυνισμός</i>	128	4,00	1,00	5,00	3,2238	,94474	-,106	,214	-,106	,214
<i>Αγένεια</i>	128	3,33	1,00	4,33	2,2174	,74816	,553	,214	,553	,214
<i>Επαγγελματική Εξουθένωση</i>	128	3,00	1,00	4,00	2,5573	,67884	-,143	,214	-,143	,214
<i>Ενσωμάτωση προϊσταμένου</i>	128	4,00	1,00	5,00	2,9863	1,12650	,205	,214	,205	,214
<i>Εργασιακή εμπλοκή</i>	128	3,00	2,00	5,00	3,7633	,74408	-,228	,214	-,228	,214
<i>Παρακίνηση</i>	128	2,82	1,82	4,65	3,4881	,55997	-,251	,214	-,251	,214
<i>Valid N (listwise)</i>	128									

Στην πρώτη στήλη δίνεται **το μέγεθος του δείγματος**, το οποίο είναι N=128, στην δεύτερη στήλη δίνεται **το εύρος** το οποίο προκύπτει από την διαφορά της ελάχιστης με την μέγιστη τιμή, όπως σημειώθηκαν κατά την ανάλυση.

Στην πέμπτη στήλη παρουσιάζονται **οι μέσοι όροι** όλων των ποιοτικών ομαδοποιημένων μεταβλητών. Για την μεταβλητή «Πλήξη», παρατηρούμε πως ο μέσος όρος είναι περίπου 3.73, με αυτό να σημαίνει πως με βάση την κλίμακα Likert όπου 1=Διαφωνώ Απόλυτα και όπου 5=Συμφωνώ Απόλυτα, με την οποία έπρεπε να βαθμολογήσουν οι συμμετέχοντες, φαίνεται να δηλώνουν βαριεστημένοι από μέτριο έως αρκετό βαθμό. Για την μεταβλητή «Εργασιακή

Ανασφάλεια», η τιμή του μέσου όρου είναι ίση με (\approx)2.24, με βάση την ίδια προαναφερθείσα κλίμακα, οι συμμετέχοντες φαίνεται να αισθάνονται την εργασιακή ανασφάλεια σε χαμηλό βαθμό, - κάτω του μετρίου -. Για την μεταβλητή «Κυνισμός», ο μέσος όρος είναι περίπου ίσος με (\approx)3.22, πράγμα που δηλώνει ότι οι ερωτώμενοι του δείγματος μας παρουσιάζουν μέτριο βαθμό κυνισμού. Για την μεταβλητή «Αγένεια», οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν με βάση την κλίμακα Likert, όπου 1=Ποτέ και 5=Πάντα, στην πρόταση «*Κάποιος από τους ανωτέρους μου ή τους συναδέλφους μου, μου συμπεριφέρεται με ασεβή τρόπο*», όπου ο ασεβής τρόπος συμπεριλάμβανε ένα σύνολο ερωτήσεων, οι οποίες εξέφραζαν αγενείς συμπεριφορές. Ως εκ τούτου, παρατηρούμε πως ο μέσος όρος είναι ίσος με (\approx)2.22, κατά συνέπεια αυτό δηλώνει πως οι συμμετέχοντες δεν γίνονται δέκτες αγενών συμπεριφορών σε συχνά. Στην συνέχεια για την μεταβλητή «Επαγγελματική Εξουθένωση», οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε μία 4βάθμια κλίμακα, όπου 1=Συμφωνώ Απόλυτα και όπου 4=Διαφωνώ Απόλυτα. Από τον παραπάνω πίνακα, βλέπουμε πως ο μέσος όρος είναι ίσος με (\approx)2.56, με αυτό να σημαίνει πως έστω και σε μέτριο βαθμό, οι εργαζόμενοι του νοσοκομείου νιώθουν εξαντλημένοι από την δουλειά τους. Η επόμενη μεταβλητή «Ενσωμάτωση Προϊσταμένου», έχει μέσο όρο (\approx)2.98, σε μία 5βάθμια κλίμακα με 1=Διαφωνώ Απόλυτα και 5=Συμφωνώ Απόλυτα. Αυτό δηλώνει πως οι συμμετέχοντες ταυτίζουν σε μέτριο βαθμό τον προϊστάμενό τους με το νοσοκομείο, όσον αφορά κοινά χαρακτηριστικά και εμπειρίες, οι οποίες προκύπτουν από την μεταχείριση που λαμβάνουν από αυτόν. Ακολούθως η μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή» έχει μέσο ίσο με 3.76 σε μία 5βάθμια κλίμακα, όπου 1=Ποτέ και 5=Πάντα. Ως εκ τούτου, συμπεραίνουμε πως οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι παρουσιάζουν συχνά εργασιακή εμπλοκή. Τέλος για την μεταβλητή «Παρακίνηση», ο μέσος όρος είναι 3.49. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στην ερώτηση «*Γιατί κάνετε την δουλειά αυτήν;*», σε μία 5βάθμια κλίμακα όπου 1=Διαφωνώ Απόλυτα και 5=Συμφωνώ Απόλυτα. Από την τιμή του μέσου όρου, συμπεραίνουμε ότι οι εργαζόμενοι παρακινούνται άνω του μετρίου, σε καλό βαθμό.

Κατόπιν στην έκτη στήλη, παρουσιάζεται η **Τυπική Απόκλιση (T.A.)**, η οποία δηλώνει κατά πόσο κατανέμονται οι τιμές γύρω από τον μέσο όρο των ομαδοποιημένων μεταβλητών. Ενώ στην προτελευταία στήλη, απεικονίζεται ο συντελεστής λοξότητας ή ασυμμετρίας (skewness), ο οποίος δίνει πληροφορίες για την ασυμμετρία της κατανομής των δεδομένων. Τιμές κοντά στο μηδέν παρέχουν ενδείξεις ότι η κατανομή των παρατηρήσεων είναι συμμετρική. Αρνητικές τιμές του συντελεστή ασυμμετρίας είναι ένδειξη ότι η κατανομή παρουσιάζει αρνητική ή αριστερή ασυμμετρία, ενώ η κατανομή είναι θετικά ή δεξιά ασύμμετρη, όταν έχουμε θετικές τιμές. Η τελευταία στήλη δίνει την κύρτωση, δηλαδή μετράει πόσο πλατιά ή λεπτή ή επίπεδη είναι η υπό εξέταση κατανομή.

2.6. ΠΙΝΑΚΟΕΙΔΕΙΣ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΙΣ

Πίνακας 5. Πινακοειδείς διασταυρώσεις για το Φύλο με Εργασιακή Ανασφάλεια, Αγένεια, Επαγγελματική Εξουθένωση

Φύλο * Εργασιακή Ανασφάλεια						
	<i>1,00</i>	<i>2,00</i>	<i>3,00</i>	<i>4,00</i>	<i>5,00</i>	Σύνολο
Αντρας	12	6	11	4	1	34
Γυναίκα	11	30	39	12	2	94
Σύνολο	23	36	50	16	3	128

Φύλο * Αγένεια						
	<i>1,00</i>	<i>2,00</i>	<i>3,00</i>	<i>4,00</i>	<i>5,00</i>	Σύνολο
Αντρας	4	16	10	4	0	34
Γυναίκα	6	33	42	12	1	94
Σύνολο	10	49	52	16	1	128

Φύλο * Επαγγελματική Εξουθένωση					
	<i>1,00</i>	<i>2,00</i>	<i>3,00</i>	<i>4,00</i>	Σύνολο
Αντρας	1	9	16	8	34
Γυναίκα	1	19	49	25	94
Σύνολο	2	28	65	33	128

Στον Πίνακα 5 απεικονίζεται το φύλο σε σχέση με τις μεταβλητές εργασιακή ανασφάλεια, αγένεια και επαγγελματική εξουθένωση. Αποδεχόμενοι το γεγονός ότι οι γυναίκες υπερσχύουν σε αριθμό τους άντρες, παρατηρούμε πως οι 39 γυναίκες στις 94,, δηλαδή περίπου το 41% δηλώνουν σε μέτριο βαθμό ανασφαλείς για την δουλειά τους. Στην συνέχεια οι γυναίκες έναντι των αντρών φαίνεται να γίνονται «θύματα» αγενών συμπεριφορών συχνά (42 στις 94).

Πίνακας 6. Πινακοειδείς διασταυρώσεις για Ηλικία με Εργασιακή Ανασφάλεια, Κυνισμό, Παρακίνηση

Ηλικία * Εργασιακή Ανασφάλεια						
	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Σύνολο
25-35	3	12	12	4	2	33
36-45	7	14	23	9	1	54
46-55	11	10	15	3	0	39
56-65	2	0	0	0	0	2
Σύνολο	23	36	50	16	3	128

Ηλικία * Κυνισμός						
	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Σύνολο
25-35	0	6	12	12	3	33
36-45	0	9	10	22	13	54
46-55	1	3	13	14	8	39
56-65	0	1	0	0	1	2
Σύνολο	1	19	35	48	25	128

Ηλικία * Παρακίνηση						
	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Σύνολο
25-35	-	1	5	21	6	33
36-45	-	0	12	31	11	54
46-55	-	0	6	26	7	39
56-65	-	0	0	2	0	2
Σύνολο	-	1	23	80	24	128

Στον Πίνακα 6 απεικονίζεται η ηλικία σε σχέση με τις μεταβλητές της εργασιακής ανασφάλειας, τον κυνισμό και την παρακίνηση. Τις ηλικιακές ομάδες τις χωρίσαμε σε 4 κλάσεις προς διευκόλυνση της ανάλυσης μας. Παρατηρούμε λοιπόν πως οι 54 από τους 128 συμμετέχοντες μας ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 36-45. Γενικότερα οι μικρότερες ηλικίες αισθάνονται ανασφαλείς σε μέτριο βαθμό, προδιαθέτουν την εμφάνιση κυνικής συμπεριφοράς, αλλά παρουσιάζουν και υψηλότερη παρακίνηση.

Πίνακας 7. Πινακοειδείς διασταυρώσεις για Θέση Εργασίας με Κυνισμό, Εργασιακή Ανασφάλεια, Εργασιακή Εμπλοκή

Θέση εργασίας * Κυνισμός						
	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Σύνολο
Γιατρός	0	8	16	14	4	42
Νοσηλεύτης/τρια	0	10	16	29	14	69
Νοσοκόμος/α	1	0	2	2	4	9
Διοικητικό Προσωπικό	0	1	1	3	3	8
Σύνολο	1	19	35	48	25	128

Θέση εργασίας * Εργασιακή ανασφάλεια						
	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Σύνολο
Γιατρός	7	11	17	4	3	42
Νοσηλεύτης/τρια	13	22	25	9	0	69
Νοσοκόμος/α	1	1	4	3	0	9
Διοικητικό Προσωπικό	2	2	4	0	0	8
Σύνολο	23	36	50	16	3	128

Θέση Εργασίας * Εργασιακή Εμπλοκή						
	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Σύνολο
Γιατρός	-	0	7	20	15	42
Νοσηλεύτης/τρια	-	1	10	28	30	69
Νοσοκόμος/α	-	0	5	3	1	9
Διοικητικό Προσωπικό	-	0	1	3	4	8
Σύνολο	-	1	23	54	50	128

Στον Πίνακα 7 απεικονίζεται η συνάφεια μεταξύ της θέσης εργασίας του προσωπικού του νοσοκομείου και των μεταβλητών όπως, κυνισμός, εργασιακή ανασφάλεια και εργασιακή εμπλοκή. Η κατηγορία των νοσηλευτών υπερισχύει έναντι των υπολοίπων θέσεων εργασίας, αφού αποτελεί κατά προσέγγιση το 54% του δείγματος μας. Έτσι λοιπόν φαίνεται πως οι νοσηλεύτες είναι περισσότερο κυνικοί σε σχέση για παράδειγμα με τους γιατρούς, οι οποίοι είναι η δεύτερη μεγαλύτερη κατηγορία. Τόσο οι νοσηλεύτες, όσο και οι γιατροί φαίνεται να αισθάνονται σε μέτριο βαθμό αβεβαιότητα για την δουλειά τους, ενώ τέλος σε υψηλά επίπεδα εργασιακή εμπλοκή.

ΜΕΡΟΣ III
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

3.1. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Σ' αυτό το σημείο θα παραθέσουμε το σύνολο των αναλύσεών μας και της επεξεργασίας των δεδομένων της έρευνας. Στην πρώτη φάση καταγράφονται οι συχνότητες και τα αντίστοιχα ποσοστά για όλα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Πίνακας 8. Απεικόνιση συχνοτήτων για το «Φύλο» και την «Ηλικία»

		Συχνότητα	Ποσοστό
Φύλο	Άνδρας	34	26,6%
	Γυναίκα	94	73,4%
Ηλικία	25-35	33	25,8%
	36-45	54	42,2%
	46-55	39	30,5%
	56-65	2	1,6%

Από τα παρεχόμενα δημογραφικά δεδομένα συμπεραίνουμε πως οι γυναίκες υπερ-εκπροσωπούνται στο παρόν δείγμα με ποσοστό 73,4%, έναντι των αντρών με 26,6%, ενώ οι ηλικίες χωρίστηκαν σε 4 κλάσεις όπως απεικονίζονται παραπάνω (Πίνακας 8), από τις οποίες προκύπτει πως το 68% του δείγματος αποτελείται από ηλικίες έως 45 ετών.

Πίνακας 9. Απεικόνιση συχνοτήτων για την «Εκπαίδευση» και την «Οικογενειακή Κατάσταση»

		Συχνότητα	Ποσοστό
<i>Εκπαίδευση</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου	30	23,4%
	Απόφοιτος ΑΕΙ	37	28,9%
	Απόφοιτος ΤΕΙ	44	34,4%
	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	12	9,4%
	Άλλο	5	3,9%
<i>Οικογενειακή κατάσταση</i>	Άγαμος/η	35	27,3%
	Έγγαμος/η	76	59,4%
	Διαζευγμένος/η	14	10,9%
	Χήρος/α	3	2,3%

Από τον Πίνακα 9 συμπεραίνουμε πως το δείγμα μας με ποσοστό περίπου 64% αποτελείται από άτομα που έχουν λάβει δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ενώ εντύπωση μπορεί να προκαλέσει το 23,4% εκείνων που είναι απόφοιτοι Γυμνασίου – Λυκείου. Ακόμη σημειώνεται ότι το 3,9% που δήλωσε *άλλο είδος εκπαίδευσης*, πρόκειται για απόφοιτους Δημοτικής Εκπαίδευσης. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων εργαζομένων, περίπου το 59% αυτών δήλωσαν έγγαμοι.

Πίνακας 10. Απεικόνιση συχνοτήτων για την «Θέση εργασίας», «Συνολική εργασιακή εμπειρία» και «Έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο»

		Συχνότητα	Ποσοστό
Θέση εργασίας	Γιατρός	42	32,8%
	Νοσηλεύτης/τρια	69	53,9%
	Νοσοκόμος/α	9	7,0%
	Διοικητικό Προσωπικό	8	6,3%
Συνολική εργασιακή εμπειρία (σε έτη)	0-10	46	35,9%
	11-20	42	32,8%
	21-31	38	29,7%
	Missing value	2	1,6%
Έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο	0-10	66	51,6%
	11-20	35	27,3%
	21-31	25	19,5%
	Missing value	2	1,6%

Από τον Πίνακα 10 συμπεραίνουμε πως η θέση των νοσηλευτών επικρατεί έναντι των γιατρών και των υπολοίπων ειδικοτήτων με ποσοστό 53,9%, γεγονός που περιμέναμε και που θα μπορούσε να δικαιολογηθεί από τα αντίστοιχα ποσοστά του μορφωτικού επιπέδου, αφού όπως προέκυψε το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι είτε πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, είτε απόφοιτοι Τεχνολογικών Ιδρυμάτων, διότι οι γιατροί είναι απόφοιτοι Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων. Όσον αφορά τα έτη εργασιακής εμπειρίας, παρατηρούμε πως περίπου το 63% του δείγματος δήλωσε πως η εργασιακή του εμπειρία είναι μεταξύ 11 με 31 χρόνια, ενώ το 51,6% δήλωσε πως συνεργάζεται με τον προϊστάμενό τους έως και 10 χρόνια.

Πίνακας 11. Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία για «Ηλικία», «Συνολική εργασιακή εμπειρία» και «Έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο»

	<i>N</i>	<i>Εύρος</i>	<i>Ελάχιστη τιμή</i>	<i>Μέγιστη τιμή</i>	<i>Μέσος</i>	<i>E.T.</i>	<i>T.A.</i>	<i>Διακύμανση</i>
<i>Ηλικία</i>	128	35	25	60	40,84	40	8,021	64,343
<i>Συνολική εργασιακή εμπειρία (έτη)</i>	126	30	1	31	15,15	15	9,090	82,625
<i>Έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο</i>	126	30	1	31	12,10	10	8,527	72,711

Από τον Πίνακα 11 συμπεραίνουμε πως η μέση ηλικία του δείγματος μας είναι τα 40,84 έτη (≈ 41), με την μικρότερη ηλικία να είναι τα 25 και η μεγαλύτερη τα 60 έτη, με επικρατέστερη ηλικία (E.T.) τα 40 έτη, ενώ η Τυπική Απόκλιση (T.A.) ισούται με 8,021 και δηλώνει κατά πόσο κατανέμονται οι τιμές γύρω από τον μέσο όρο των ηλικιών. Όσο μικρότερη είναι η τιμή της τυπικής απόκλισης, τόσο μικρότερη είναι η διασπορά των τιμών. Σχετικά με την συνολική εργασιακή εμπειρία, ο μέσος όρος διαμορφώνεται περίπου στα 15 χρόνια, ενώ υπάρχουν εργαζόμενοι με μόλις έναν χρόνο εργασιακής εμπειρίας (ελάχιστη τιμή), καθώς και με 31 χρόνια (μέγιστη τιμή). Ωστόσο ο μέσος όρος των ετών συνεργασίας των εργαζομένων με τον προϊστάμενο τους είναι τα 12 έτη. Η T.A. για την εργασιακή εμπειρία είναι 9,090, ενώ για τα χρόνια συνεργασίας του εργαζομένου με τον προϊστάμενο είναι 8,527.

3.2. ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ

3.2.1. ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ – ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ PEARSON

Στην ενότητα αυτήν εξετάζουμε την γραμμική συσχέτιση μεταξύ δύο ποσοτικών μεταβλητών. Οι συντελεστές που παρουσιάζονται παρακάτω, αναφέρονται στην γραμμικής φύσεως σχέση που μπορεί να συνδέει δύο μεταβλητές. Οι τιμές που μπορεί να πάρει ένας συντελεστής συσχέτισης είναι από -1 έως +1. Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας έγινε χρήση του συντελεστή Pearson. Η μηδενική και η εναλλακτική υπόθεση εδώ έχουν ως εξής:

H0: $\rho = 0$ ή δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών

H1: $\rho \neq 0$ ή υπάρχει γραμμική συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών

Πίνακας 12. Συσχετίσεις μεταξύ των ομαδοποιημένων μεταβλητών

Pearson Correlation N=128		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1)	Πλήξη								
(2)	Εργασιακή Ανασφάλεια	,078							
(3)	Κυνισμός	,141	,269**						
(4)	Αγένεια	,354**	,228**	,072					
(5)	Επαγγελματική Εξουθένωση	,516**	,266**	,257**	,394**				
(6)	Ενσωμάτωση Προϊσταμένου	-,302**	-,145	-,035	-,155	-,360**			
(7)	Εργασιακή Εμπλοκή	-,585**	-,141	-,041	-,387**	-,509**	,405**		
(8)	Παρακίνηση	-,395**	-,141	,015	-,329**	-,287**	,312**	,649**	

3.2.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΠΙΝΑΚΑ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ ΤΩΝ ΖΕΥΓΩΝ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

Σύμφωνα λοιπόν με το πίνακα των συσχετίσεων καταλήξαμε στα ακόλουθα αποτελέσματα :

Για την μεταβλητή **πλήξη**, υπάρχει μία θετική και μέτρια συσχέτιση με τις μεταβλητές *αγένεια* ($r=0.354$, $p<0,01$), που σημαίνει πως εάν αυξηθεί η πλήξη κατά 1 μονάδα, τότε η αγένεια αυξάνεται κατά 0.354 μονάδες και *επαγγελματική εξουθένωση* ($r=0.516$, $p<0,01$), ενώ υπάρχει μία αρνητική και μέτρια συσχέτιση με τις μεταβλητές *ενσωμάτωση του προϊσταμένου* ($r=-0.302$, $p<0,01$), *εργασιακή εμπλοκή* ($r=-0.585$, $p<0,01$) και *παρακίνηση* ($r=-0.395$, $p<0,01$) με την τελευταία συσχέτιση να σημαίνει πως εάν αυξηθεί η πλήξη κατά 1 μονάδα, τότε η παρακίνηση ελαττώνεται κατά 0,395 μονάδες και αντίστροφα. Αντιθέτως δεν προέκυψε καμία συσχέτιση μεταξύ της **πλήξης** με την εργασιακή ανασφάλεια και τον κυνισμό.

Για την μεταβλητή **εργασιακή ανασφάλεια**, υπάρχει μία θετική και χαμηλή συσχέτιση με τις μεταβλητές *κυνισμός* ($r=0.269$, $p<0,01$), *αγένεια* ($r=0.228$, $p<0,01$) και *επαγγελματική εξουθένωση* ($r=0.266$, $p<0,01$), με την τελευταία συσχέτιση να σημαίνει πως εάν αυξηθεί η εργασιακή ανασφάλεια κατά 1 μονάδα, τότε η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται κατά 0,266 μονάδες και αντίστροφα. Ενώ δεν προέκυψε καμία συσχέτιση μεταξύ της **εργασιακής ανασφάλειας** και των μεταβλητών, *ενσωμάτωση προϊσταμένου*, *εργασιακή εμπλοκή* και *παρακίνηση*.

Για την μεταβλητή **κυνισμός**, υπάρχει θετική και χαμηλή συσχέτιση, πέρα από την εργασιακή ανασφάλεια, και με την μεταβλητή *επαγγελματική εξουθένωση* ($r=0.257$, $p<0,01$), πράγμα που σημαίνει πως όταν ο κυνισμός αυξάνεται κατά 1 μονάδα, τότε η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται κατά 0,257 μονάδες σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%. Ωστόσο δεν προέκυψε καμία συσχέτιση μεταξύ της μεταβλητής **κυνισμός** και τις μεταβλητές *πλήξη*, *αγένεια*, *ενσωμάτωση προϊσταμένου*, *εργασιακή εμπλοκή* και *παρακίνηση*.

Για την μεταβλητή **αγένεια**, υπάρχει θετική συσχέτιση, εκτός από τις μεταβλητές *πλήξη* και *εργασιακή ανασφάλεια* όπως προαναφέρθηκε και με την *επαγγελματική εξουθένωση* ($r=0.394$, $p<0,01$), ενώ βρέθηκε αρνητική και μέτρια συσχέτιση με τις μεταβλητές *εργασιακή εμπλοκή* ($r=-0.387$, $p<0,01$), πράγμα που σημαίνει πως όταν η αγένεια αυξάνεται κατά 1 μονάδα, τότε η εργασιακή εμπλοκή μειώνεται κατά 0,387 μονάδες και το αντίστροφο σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% και με την *παρακίνηση* ($r=-0.329$, $p<0,01$). Όμως δεν βρέθηκε καμία συσχέτιση μεταξύ της μεταβλητής **αγένεια** και τις μεταβλητές *κυνισμός* και *ενσωμάτωση προϊσταμένου*.

Για την μεταβλητή **επαγγελματική εξουθένωση**, έχουμε ήδη αναφέρει πως συσχετίζεται θετικά με τις μεταβλητές πλήξη, εργασιακή ανασφάλεια, κυνισμός και αγένεια σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%, ωστόσο η **επαγγελματική εξουθένωση** βρέθηκε να συσχετίζεται αρνητικά και μέτρια με τις μεταβλητές **ενσωμάτωση προϊσταμένου** ($r=-0.360$, $p<0,01$) και **εργασιακή εμπλοκή** ($r=-0.509$, $p<0,01$), πράγμα που σημαίνει ότι όταν η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται κατά 1 μονάδα, τότε η εργασιακή εμπλοκή μειώνεται κατά 0,509 μονάδες και βρέθηκε να συσχετίζεται αρνητικά και σε χαμηλό βαθμό με την **παρακίνηση** ($r=-0.287$, $p<0,01$). Η μεταβλητή **επαγγελματική εξουθένωση** ήταν η μόνη που συσχετιζόταν με όλες τις υπόλοιπες.

Για την μεταβλητή **ενσωμάτωση προϊσταμένου**, προέκυψε όπως αναφέρθηκε παραπάνω αρνητική συσχέτιση με τις μεταβλητές πλήξη και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ βρέθηκε να συσχετίζεται θετικά και μέτρια με την **εργασιακή εμπλοκή** ($r=0.405$, $p<0,01$) και την **παρακίνηση** ($r=0.312$, $p<0,01$) σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%. Ωστόσο δεν προέκυψε καμία συσχέτιση μεταξύ της **ενσωμάτωσης προϊσταμένου** με τις μεταβλητές αγένεια, κυνισμός και εργασιακή ανασφάλεια.

Για την μεταβλητή **εργασιακή εμπλοκή**, υπάρχει αρνητική συσχέτιση με τις μεταβλητές πλήξη, αγένεια, επαγγελματική εξουθένωση και θετική συσχέτιση με την ενσωμάτωση προϊσταμένου, καθώς και θετική και σχεδόν ισχυρή με την μεταβλητή **παρακίνηση** ($r=0.649$, $p<0,01$), δηλαδή όταν η εργασιακή εμπλοκή αυξάνεται κατά 1 μονάδα, τότε η παρακίνηση αυξάνεται κατά 0,649 μονάδες. Ωστόσο δεν βρέθηκε καμία συσχέτιση μεταξύ της **εργασιακής εμπλοκής** και των μεταβλητών εργασιακή ανασφάλεια και κυνισμός.

Τέλος για την μεταβλητή **παρακίνηση**, υπάρχει αρνητική συσχέτιση με τις μεταβλητές πλήξη, αγένεια, επαγγελματική εξουθένωση, ενώ υπάρχει θετική συσχέτιση με την μεταβλητή ενσωμάτωση προϊσταμένου και την εργασιακή εμπλοκή όπως προαναφέρθηκε. Ωστόσο δεν βρέθηκε καμία συσχέτιση μεταξύ της **παρακίνησης** και των μεταβλητών εργασιακή ανασφάλεια και κυνισμός.

Πίνακας 13. Συσχετίσεις μεταξύ των ομαδοποιημένων μεταβλητών και των δημογραφικών χαρακτηριστικών

Pearson Correlation	Πλήξη	Εργασιακή Ανασφάλεια	Κυνισμός	Αγένεια	Επαγγελματική Εξουθένωση	Ενσωμάτωση Προϊσταμένου	Εργασιακή Εμπλοκή	Παρακίνηση
Φύλο (N=128)	-,003	,091	-,009	,116	,099	,103	,019	,028
Εκπαίδευση (N=128)	-,124	-,017	,028	-,092	-,134	,088	,161	,079
Οικογενειακή Κατάσταση (N=128)	,137	-,115	,095	,176*	,317**	-,048	-,050	,065
Θέση Εργασίας (N=128)	,183*	-,045	,245*	,073	,266**	-,061	-,001	-,024
Ηλικία (N=128)	,079	-,197*	,129	,009	,234*	-,019	,064	,088
Συνολική Εργασιακή Εμπειρία (N=126)	,088	-,072	,121	,192*	,322**	,035	,035	,056
Συνεργασία με τον Προϊστάμενο (N=126)	-,142	-,045	,018	,065	,158	,052	,157	,097

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,01.

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,05.

3.2.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΠΙΝΑΚΑ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ ΤΩΝ ΖΕΥΓΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ

Από τον Πίνακα 13 παρατηρούμε τις συσχετίσεις μεταξύ των ποσοτικών μεταβλητών και των μεταβλητών ελέγχου. Πιο συγκεκριμένα το φύλο, η εκπαίδευση και τα έτη συνεργασίας των εργαζομένων με τον προϊστάμενό τους δεν παρουσίασαν καμία γραμμική συσχέτιση με τις υπό εξέταση μεταβλητές μας. Αντιθέτως, η μεταβλητή **οικογενειακή κατάσταση** (Άγαμος, Έγγαμος κλπ.) βρέθηκε να έχει θετική χαμηλή συσχέτιση με την μεταβλητή αγένεια ($r=0.176$, $p<0,05$) σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, καθώς και θετική μέτρια συσχέτιση με την επαγγελματική εξουθένωση ($r=0.317$, $p<0,01$). Ακόμη η μεταβλητή **θέση εργασίας** (Γιατροί, Νοσηλευτές κλπ.) προέκυψε να έχει θετική γραμμική συσχέτιση με τη μεταβλητή πλήξη ($r=0.183$, $p<0,05$), καθώς και θετική χαμηλή γραμμική ασθενή συσχέτιση με την μεταβλητή κυνισμός ($r=0.245$, $p<0,01$) και την μεταβλητή επαγγελματική εξουθένωση ($r=0.266$, $p<0,01$). Όσον αφορά την μεταβλητή **ηλικία**, παρουσίασε αρνητική γραμμική συσχέτιση με την εργασιακή ανασφάλεια ($r=-0.197$, $p<0,05$) και θετική χαμηλή συσχέτιση με την επαγγελματική εξουθένωση ($r=0.234$, $p<0,05$). Τέλος σχετικά με την μεταβλητή **συνολική εργασιακή εμπειρία**, προέκυψε να έχει θετική χαμηλή γραμμική συσχέτιση με την μεταβλητή αγένεια ($r=0.192$, $p<0,05$) και θετική μέτρια συσχέτιση με την μεταβλητή επαγγελματική εξουθένωση ($r=0.322$, $p<0,01$).

3.3. ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ

Στην συνέχεια της παρούσας εργασίας, αφού έγινε η ανάλυση των συσχετίσεων, θα εφαρμόσουμε μέσω της γραμμικής πολλαπλής παλινδρόμησης, μία σειρά από μοντέλα πρόβλεψης παρεκκλινουσών συμπεριφορών των εργαζομένων των νοσοκομείων, ώστε παρακάτω να είμαστε σε θέση να εξετάσουμε μέσω της διαδικασίας των ρυθμιστικών παραγόντων (moderation), ποια η επίδραση των τελευταίων στις πρώτες. Έτσι διαδοχικά έχουμε την εξίσωση παλινδρόμησης για πρόβλεψη της επαγγελματικής εξουθένωσης ως αποτέλεσμα, με βάση την πλήξη και την εργασιακή ανασφάλεια των εργαζομένων. Επιπλέον θα μελετήσουμε την αγένεια ως συμπεριφορά των εργαζομένων, με βάση την επαγγελματική εξουθένωση τους ως πρώτη ανεξάρτητη μεταβλητή και την πλήξη ως δεύτερη ανεξάρτητη. Με άλλα λόγια, θα εξετάσουμε εάν η επαγγελματική εξουθένωση και η πλήξη είναι ικανές να προβλέψουν την αύξηση αγενών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο. Τέλος θα επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε κατά πόσο ο κυνισμός ως στάση μπορεί να προβλεφθεί από την εργασιακή ανασφάλεια και την επαγγελματική εξουθένωση.

3.3.1. ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ, ΠΛΗΞΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ

Αρχικά λοιπόν στην περίπτωση της πρώτης πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης (Stepwise), θα εξετάσουμε εάν η αύξηση της εργασιακής ανασφάλειας και της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ικανές μεταβλητές, ώστε να προβλέψουν την αύξηση του κυνισμού των εργαζομένων.

Υποθέσεις

H1α: Ο κυνισμός αυξάνεται, όταν αυξάνει η εργασιακή ανασφάλεια

H1β: Ο κυνισμός αυξάνεται, όταν αυξάνει η επαγγελματική εξουθένωση

Πίνακας 14. Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών ¹

Μοντέλο	Εισαγωγή Μεταβλητών	Αφαίρεση μεταβλητών	Μέθοδος
1	Εργασιακή Ανασφάλεια	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤, 050, Probability-of-F-to-remove ≥, 100).
2	Επαγγελματική Εξουθένωση	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤, 050, Probability-of-F-to-remove ≥, 100).

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Κυνισμός

Από τον Πίνακα 14 συμπεραίνουμε πως οι ανεξάρτητες μεταβλητές του μοντέλου μας είναι στατιστικά σημαντικές ($p\text{-value} < 0,05$).

Πίνακας 15. Σύνοψη Μοντέλου¹

Μοντέλο	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,269 ^a	,072	,065	,91348	1,749
2	,331 ^b	,110	,095	,89861	

a. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Εργασιακή Ανεσφάλεια

b. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Εργασιακή Ανεσφάλεια, Επαγγελματική Εξουθένωση

c. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Κυνισμός

Στον Πίνακα 15, από τους δείκτες καλής προσαρμογής, συμπεραίνουμε πως γίνεται χρήση του μοντέλου 2. Η τιμή R αναφέρεται στην απόλυτη τιμή του συντελεστή γραμμικής συσχέτισης με $R=0.095$. Από την στήλη Adjusted R Square προκύπτει ότι περίπου το 10% της διακύμανσης – πολύ μικρό ποσοστό – της μεταβλητής «Κυνισμός», εξηγείται από τις μεταβλητές «Εργασιακή Ανεσφάλεια» και την «Επαγγελματική Εξουθένωση».

Πίνακας 16. ANOVA¹

Μοντέλο	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¹ Παλινδρόμηση	8,211	1	8,211	9,840	,002 ^b
Κατάλοιπα	105,140	126	,834		
Σύνολο	113,351	127			
² Παλινδρόμηση	12,414	2	6,207	7,687	,001 ^c
Κατάλοιπα	100,936	125	,807		
Σύνολο	113,351	127			

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Κυνισμός

b. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Εργασιακή Ανεσφάλεια

c. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Εργασιακή Ανεσφάλεια, Επαγγελματική Εξουθένωση

Ο Πίνακας 16 δείχνει την συνολική σημαντικότητα του μοντέλου (Μοντέλο 2) το οποίο μας ενδιαφέρει, δηλαδή της εξίσωσης της παλινδρόμησης. Το $F=7,687$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%. Επομένως το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό.

Πίνακας 17. Συντελεστές¹

Μοντέλο	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
¹ (Σταθερός όρος)	2,613	,211		12,401	,000		
Εργασιακή Ανεξαρτησία	,273	,087	,269	3,137	,002	1,000	1,000
² (Σταθερός όρος)	2,023	,332		6,101	,000		
Εργασιακή Ανεξαρτησία	,219	,089	,216	2,466	,015	,929	1,076
Επαγγελματική Εξουθένωση	,278	,122	,200	2,282	,024	,929	1,076

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Κυνισμός

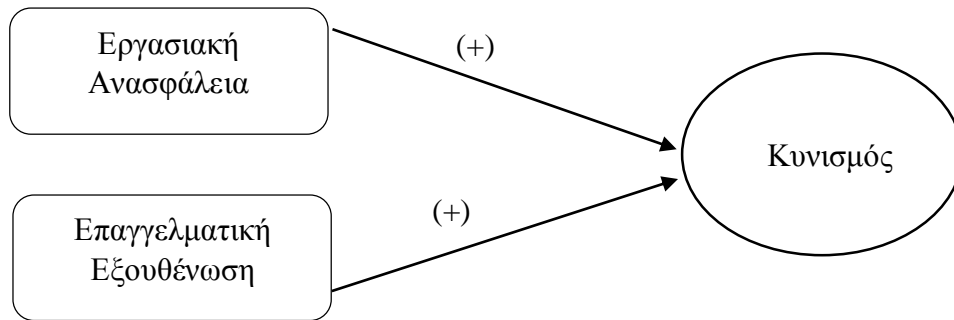
Από τον Πίνακα 17 των συντελεστών, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) τον «Κυνισμό» και ανεξάρτητες (X1) την «Εργασιακή Ανεξαρτησία» και (X2) την «Επαγγελματική Εξουθένωση». Από την στήλη Beta, συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή «Εργασιακή Ανεξαρτησία» είναι ο ισχυρότερος προβλεπτικός παράγοντας μεταξύ των δύο ανεξάρτητων αφού $Beta = 0,216 > 0,200$. Πιο συγκεκριμένα η εξίσωση έχει την ακόλουθη μορφή:

$$Y = a + b_1 * X_1 + b_2 * X_2 \rightarrow$$

$$\text{Κυνισμός} = a + b_1 * \text{Εργασιακή Ανεξαρτησία} + b_2 * \text{Επαγγελματική Εξουθένωση} \rightarrow$$

$$\text{Κυνισμός} = 2,023 + 0,219 * \text{Εργασιακή Ανεξαρτησία} + 0,278 * \text{Επαγγελματική Εξουθένωση}$$

Από την παραπάνω εξίσωση παλινδρόμησης αν αυξηθεί η εργασιακή ανεξαρτησία ενός εργαζομένου κατά 10 μονάδες, τότε ο κυνισμός αυξάνεται κατά 21,9 μονάδες, καθώς και αν αυξηθεί η επαγγελματική εξουθένωση κατά 10 μονάδες, τότε ο κυνισμός του εργαζομένου αυξάνεται κατά 27,8 μονάδες. Συνεπώς συμπεραίνουμε πως επιβεβαιώνονται οι υποθέσεις μας H1α και H1β.



Ακόμη το t-test εξετάζει την σημαντικότητα του συντελεστή b , το οποίο και σε αυτήν την περίπτωση προκύπτει στατιστικά σημαντικό. Ακόμη από την στήλη «Tolerance», βλέπουμε πως και σ' αυτήν την περίπτωση καμία από τις μεταβλητές δεν έχει VIF πάνω από 10, οπότε δεν υπάρχει πολυσυγγραμμικότητα και συνεπώς όλες οι υποθέσεις μας είναι διορθωμένες. Επομένως όλες οι εκτιμήσεις μας είναι συνεπείς, άρα και σωστές.

3.3.2. ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ ΓΙΑ ΑΓΕΝΕΙΑ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΛΗΞΗ

Κατόπιν για την περίπτωση της δεύτερης πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης, θα διερευνήσουμε εάν η αύξηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων των νοσοκομείων και της πλήξης αυτών είναι ικανές να προβλέψουν την αύξηση της αγένειας.

Υποθέσεις

H2α: Η Αγένεια αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Επαγγελματική Εξουθένωση

H2β: Η Αγένεια αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Πλήξη

Πίνακας 18. Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών²

Μοντέλο	Εισαγωγή Μεταβλητών	Αφαίρεση μεταβλητών	Μέθοδος
1	Επαγγελματική Εξουθένωση	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
2	Πλήξη	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Αγένεια

Από τον Πίνακα 18 συμπεραίνουμε πως οι ανεξάρτητες μεταβλητές της εξίσωσης της παλινδρόμησης είναι στατιστικά σημαντικές ($p < 0,05$).

Πίνακας 19. Σύνοψη Μοντέλου²

Μοντέλο	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,394 ^a	,155	,149	,69026
2	,431 ^b	,186	,173	,68030

a. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Επαγγελματική Εξουθένωση

b. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Επαγγελματική Εξουθένωση, Πλήξη

Από τον Πίνακα 19 (Σύνοψη Μοντέλου²), επιλέγουμε το μοντέλο 2 με βάση τους δείκτες καλής προσαρμογής. Η τιμή R αναφέρεται στην απόλυτη τιμή του συντελεστή γραμμικής συσχέτισης, $R=0.431$ και είναι ο δείκτης συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών. Από την στήλη Adjusted R Square συμπεραίνεται ότι το 17,3% της διακύμανσης της μεταβλητής «Αγένεια», εξηγείται από την μεταβλητή «Επαγγελματική Εξουθένωση» και την «Πλήξη»

Πίνακας 20. ANOVA²

Μοντέλο	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Παλινδρόμηση	11,053	1	11,053	23,197	,000 ^b
Κατάλοιπα	60,034	126	,476		
Σύνολο	71,087	127			
2 Παλινδρόμηση	13,235	2	6,618	14,299	,000 ^c
Κατάλοιπα	57,851	125	,463		
Σύνολο	71,087	127			

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Αγένεια

b. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Επαγγελματική Εξουθένωση

c. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Επαγγελματική Εξουθένωση, Πλήξη

Ο Πίνακας 20 απεικονίζει την ανάλυση της διακύμανσης και δείχνει την συνολική σημαντικότητα του μοντέλου (Μοντέλο 2), δηλαδή της εξίσωσης της παλινδρόμησης. Το F ισούται με 14.299 και είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,001$. Επομένως το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό.

Πίνακας 21. Συντελεστές²

Μοντέλο	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Σταθερός όρος) Επαγγελματική Εξουθένωση	1,106	,239		4,634	,000		
	,435	,090	,394	4,816	,000	1,000	1,000
2 (Σταθερός όρος) Επαγγελματική Εξουθένωση Πλήξη	2,257	,580		3,892	,000		
	,318	,104	,289	3,063	,003	,733	1,364
	,229	,105	,205	2,172	,032	,733	1,364

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Αγένεια

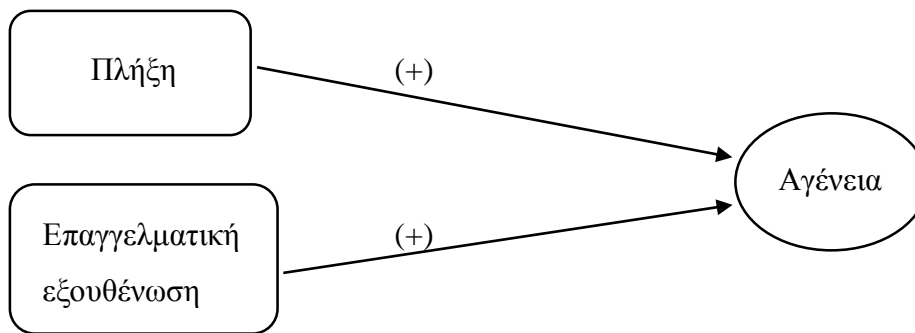
Από τον Πίνακα 21, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Αγένεια» και ανεξάρτητες (X1) την «Επαγγελματική Εξουθένωση» και (X2) την «Πλήξη». Από την στήλη Beta, συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή «Επαγγελματική Εξουθένωση» είναι ο ισχυρότερος προβλεπτικός παράγοντας μεταξύ των δύο ($Beta=0,289 > 0,205$), δηλαδή της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και της Πλήξης. Πιο συγκεκριμένα η εξίσωση έχει την ακόλουθη μορφή:

$$Y = a + b_1 * X_1 + b_2 * X_2 \rightarrow$$

$$\text{Αγένεια} = a + b_1 * \text{Επαγγελματική Εξουθένωση} + b_2 * \text{Πλήξη} \rightarrow$$

$$\text{Αγένεια} = 2,257 + 0,318 * \text{Επαγγελματική Εξουθένωση} + 0,229 * \text{Πλήξη}$$

Για κάθε αύξηση της ανεξάρτητης μεταβλητής κατά 10 μονάδες η εκτιμώμενη μέση τιμή της εξαρτημένης μεταβλητής μειώνεται ή αυξάνεται κατά b μονάδες. Ειδικότερα, αν αυξηθεί η επαγγελματική εξουθένωση ενός εργαζομένου κατά 10 μονάδες, τότε η αγένεια αυξάνεται κατά 31,8 μονάδες, καθώς και αν αυξηθεί η Πλήξη κατά 10 μονάδες, τότε η Αγένεια του εργαζομένου αυξάνεται κατά 22,9 μονάδες, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%.



Συνεπώς συμπεραίνουμε πως επιβεβαιώνονται οι υποθέσεις μας $H2a$ και $H2b$. Ακόμη το t -test εξετάζει την σημαντικότητα του συντελεστή b , το οποίο και σε αυτήν την περίπτωση προκύπτει στατιστικά σημαντικό. Η στήλη «Tolerance» δείχνει την συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Ακόμη, βλέπουμε πως καμία από τις μεταβλητές δεν έχει VIF πάνω από 10 – το VIF θα πρέπει να διατηρεί χαμηλή τιμή – οπότε δεν υπάρχει πολυσυγγραμμικότητα και συνεπώς όλες οι υποθέσεις μας είναι διορθωμένες. Επομένως όλες οι εκτιμήσεις μας είναι συνεπείς, άρα και σωστές.

3.3.3. ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ, ΠΛΗΞΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στην τρίτη και τελευταία πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με την μέθοδο Stepwise, θα διερευνήσουμε εάν η αύξηση της πλήξης και της εργασιακής ανασφάλειας είναι ικανές μεταβλητές, ώστε να προβλέψουν την αύξηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων των νοσοκομείων.

Υποθέσεις

$H3a$: Η Επαγγελματική Εξουθένωση αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Πλήξη

$H3b$: Η Επαγγελματική Εξουθένωση αυξάνεται, εάν αυξηθεί η Εργασιακή Ανασφάλεια

Πίνακας 22. Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών³

Μοντέλο	Εισαγωγή Μεταβλητών	Αφαίρεση μεταβλητών	Μέθοδος
1	Πλήξη	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
2	Εργασιακή Ανασφάλεια	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Επαγγελματική Εξουθένωση

Από τον Πίνακα 22 (Εισαγωγή/Αφαίρεση Μεταβλητών³) συμπεραίνουμε πως οι ανεξάρτητες μεταβλητές του μοντέλου μας είναι στατιστικά σημαντικές ($p < 0,05$).

Πίνακας 23. Σύνοψη Μοντέλου³

Μοντέλο	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,516 ^a	,267	,261	,58362
2	,564 ^b	,318	,307	,56505

a. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Πλήξη

b. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Πλήξη, Εργασιακή Ανασφάλεια

Στον Πίνακα 23 (Σύνοψη Μοντέλου³) αναγράφεται η τιμή R, R^2 και Adjusted R^2 , που είναι τρεις δείκτες καλής προσαρμογής, από τους οποίους συμπεραίνουμε πως γίνεται χρήση του μοντέλου 2. Η τιμή R αναφέρεται στην απόλυτη τιμή του συντελεστή γραμμικής συσχέτισης, $R=0.564$ και είναι ο δείκτης συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών. Από την στήλη Adjusted R Square συμπεραίνεται ότι το 30,7% της διακύμανσης της μεταβλητής «Επαγγελματική Εξουθένωση», εξηγείται από τις μεταβλητές «Πλήξη» και την «Εργασιακή Ανασφάλεια».

Πίνακας 24. ANOVA³

Μοντέλο	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Παλινδρόμηση	15,607	1	15,607	45,819	,000 ^b
Κατάλοιπα	42,918	126	,341		
Σύνολο	58,524	127			
2 Παλινδρόμηση	18,614	2	9,307	29,150	,000 ^c
Κατάλοιπα	39,910	125	,319		
Σύνολο	58,524	127			

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Επαγγελματική Εξουθένωση

b. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Πλήξη

c. Προβλεπτικοί παράγοντες: (Constant), Πλήξη, Εργασιακή Ανασφάλεια

Ο Πίνακας 24, της ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA³), δείχνει την συνολική σημαντικότητα του μοντέλου (Μοντέλο 2), δηλαδή της εξίσωσης της παλινδρόμησης. Το $F=29,150$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,001$. Επομένως το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό.

Πίνακας 25. Συντελεστές³

Μοντέλο	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Σταθερός όρος)	4,512	,293		15,382	,000		
Πλήξη	,524	,077	,516	6,769	,000	1,000	1,000
2 (Σταθερός όρος)	4,074	,318		12,821	,000		
Πλήξη	,506	,075	,499	6,731	,000	,994	1,006
Εργασιακή Ανασφάλεια	,166	,054	,227	3,069	,003	,994	1,006

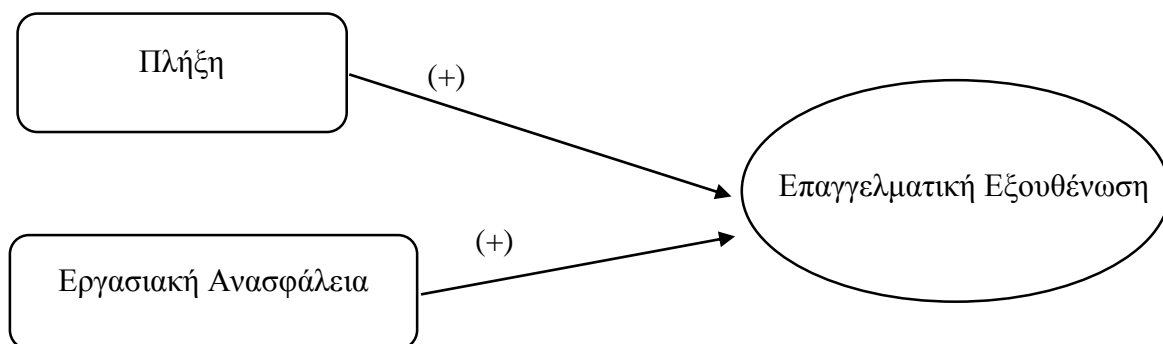
a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Επαγγελματική Εξουθένωση

Από τον Πίνακα 25 (Συντελεστές³), προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Επαγγελματική Εξουθένωση» και ανεξάρτητες (X1) την «Πλήξη» και (X2) την «Εργασιακή Ανεπάρκεια». Από την στήλη Beta, συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή «Πλήξη» είναι ο ισχυρότερος προβλεπτικός παράγοντας μεταξύ των δύο ανεξάρτητων αφού $Beta=0,499 > 0,227$. Πιο συγκεκριμένα η εξίσωση έχει την ακόλουθη μορφή:

$$Y = a + b_1 * X_1 + b_2 * X_2 \rightarrow$$

$$\text{Επαγγελματική Εξουθένωση} = a + b_1 * \text{Πλήξη} + b_2 * \text{Εργασιακή Ανεπάρκεια} \rightarrow$$

$$\text{Επαγγελματική Εξουθένωση} = 4,074 + 0,506 * \text{Πλήξη} + 0,166 * \text{Εργασιακή Ανεπάρκεια}$$

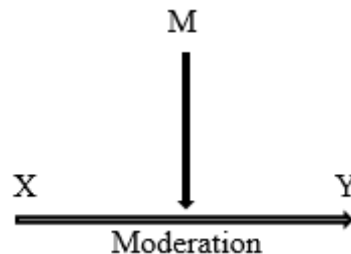


Από την παραπάνω εξίσωση παλινδρόμησης αν αυξηθεί η πλήξη ενός εργαζομένου κατά 10 μονάδες, τότε η Επαγγελματική Εξουθένωση αυξάνεται κατά 50,6 μονάδες, καθώς και αν αυξηθεί η Εργασιακή Ανεπάρκεια κατά 10 μονάδες, τότε η Επαγγελματική Εξουθένωση του εργαζομένου αυξάνεται κατά 16,6 μονάδες. Συνεπώς συμπεραίνουμε πως επιβεβαιώνονται οι υποθέσεις μας H3α και H3β. Ακόμη το t-test εξετάζει την σημαντικότητα του συντελεστή b, το οποίο και σε αυτήν την περίπτωση προκύπτει στατιστικά σημαντικό. Επίσης, από την στήλη «Tolerance», βλέπουμε πως και σ' αυτήν την περίπτωση καμία από τις μεταβλητές δεν έχει VIF πάνω από 10, οπότε δεν υπάρχει πολυσυγγραμμικότητα και συνεπώς όλες οι υποθέσεις μας είναι διορθωμένες. Επομένως όλες οι εκτιμήσεις μας είναι συνεπείς, άρα και σωστές.

3.4. ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ ΜΕ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ

Έχοντας εξετάσει παραπάνω τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών που επιφέρουν αρνητικά αποτελέσματα, τόσο στον ίδιο τον εργαζόμενο, όσο και στην εργασία του και το νοσοκομείο, είμαστε σε θέση να ακολουθήσουμε την διαδικασία της ρύθμισης ή αλλιώς μετρίασης (moderation). Δεδομένου ότι υπάρχει μια εν δυνάμει σημαντική μετρίαση, τρέξαμε

μία σειρά από παλινδρομήσεις, ώστε να εξετάσουμε την επίδραση μεταξύ δύο μεταβλητών, της εξαρτημένης και της ανεξάρτητης. Η διαδικασία αυτή έγινε με την χρήση του πρόσθετου εργαλείου PROCESS, το οποίο αποδίδεται στον Andrew F. Hayes που ενσωματώνεται στο στατιστικό υπολογιστικό πρόγραμμα spss. Το bootstrapping χρησιμοποιείται για να υπολογίσει τα τυπικά σφάλματα και τα διαστήματα εμπιστοσύνης.



Μοντέλο 1

Η ρυθμιστική μεταβλητή (moderation), εξηγεί το «πότε» μία ανεξάρτητη και μία εξαρτημένη μεταβλητή σχετίζονται. Στην περίπτωση μας έχουμε ως εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την **Επαγγελματική Εξουθένωση**, ως ανεξάρτητη μεταβλητή (X) έχουμε την **Εργασιακή Ανασφάλεια** και ως ρυθμιστική μεταβλητή (M) την **Εργασιακή Εμπλοκή**.

H4: Η εργασιακή εμπλοκή είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 26. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»

<i>R</i>	<i>R-sq</i>	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p</i>
0,6110	0,3734	0,2958	30,6394	3,0000	124,0000	,0000

Εξαγόμενο αποτέλεσμα: Επαγγελματική Εξουθένωση

Από τον Πίνακα 26 βλέπουμε πως ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης έχει την τιμή $R=0,6110$ και από τον συντελεστή Adjusted R Square προκύπτει ότι περίπου το 37% της διακύμανσης της μεταβλητής «Επαγγελματική Εξουθένωση», εξηγείται από την μεταβλητή «Εργασιακή Ανασφάλεια» στο δείγμα των 128 συμμετεχόντων. Ακόμη το $F=30,6394$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%, αφού $p=0,000<0,050$.

Πίνακας 27. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»

	<i>Συντελεστής</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
<i>Σταθερός όρος</i>	2,5826	,0498	51,8675	,0000	2,4840	2,6811
<i>Εργασιακή Εμπλοκή</i>	-,4435	,0716	-6,1910	,0000	-,5853	-,3017
<i>Εργασιακή Ανασφάλεια</i>	,1673	,0508	3,2918	,0013	,0667	,2679
<i>Αλληλεπίδραση_1</i>	,2607	,0771	3,3828	,0010	,1082	,4132

Από τον Πίνακα 27, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Επαγγελματική Εξουθένωση», ανεξάρτητη (X) την «Εργασιακή Ανασφάλεια» και ρυθμιστικό παράγοντα την «Εργασιακή Εμπλοκή». Όπως γίνεται αντιληπτό υπάρχει στατιστική σημαντικότητα για την *Αλληλεπίδραση_1* αφού $p=,00010 < 0,0500$, γεγονός το οποίο επιβεβαιώνεται και από το διάστημα εμπιστοσύνης (LLCI και ULCI), αφού δεν περιλαμβάνει την τιμή 0, όπως πρέπει να συμβαίνει στην περίπτωση που έχουμε στατιστική σημαντικότητα. Πιο συγκεκριμένα η εξίσωση έχει την ακόλουθη μορφή, αφού η υπό προϋποθέσεις επίδραση της X στην εξίσωση της Y είναι:

$$Y = b1 + b3 * M$$

$$\text{Επαγγελματική Εξουθένωση} = 2,5826 + 0,2607 * \text{Εργασιακή Εμπλοκή}$$

Αλληλεπίδραση 1: Εργασιακή Ανασφάλεια X Εργασιακή Εμπλοκή

Πίνακας 28. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή

<i>Εργασιακή Εμπλοκή</i>	<i>Επίδραση</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
-,7441	-,0266	,0776	-,3435	,7318	-,1802	,1269
,0000	,1673	,0508	3,2918	,0013	,0667	,2679
,7441	,3613	,0757	4,7748	,0000	,2115	,5110

Από τον Πίνακα 28, βλέπουμε την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην μεταβλητή της εργασιακής εμπλοκής και αυτό που αξίζει να αναφέρουμε είναι πως από την μη στατιστική σημαντικότητα και σ' αυτήν την περίπτωση, $p=0,7318 > 0,050$, οδηγούμαστε στην υψηλή στατιστική σημαντικότητα με $p=0,000 < 0,0500$. Με βάση την παραπάνω ανάλυση,

συμπεραίνουμε πως η εργασιακή εμπλοκή θεωρείται ικανή μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, άρα επιβεβαιώνεται η υπόθεσή μας *H4*.

Μοντέλο 2

Στην περίπτωση του μοντέλου 2 ως εξαρτημένη μεταβλητή (Y) έχουμε την **Επαγγελματική Εξουθένωση**, ως ανεξάρτητη μεταβλητή (X) έχουμε την **Πλήξη** και ως ρυθμιστική μεταβλητή (M) την **Εργασιακή Εμπλοκή**.

H5: Η εργασιακή εμπλοκή είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της πλήξης στην εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 29. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»

<i>R</i>	<i>R-sq</i>	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p</i>
0,5836	0,3406	0,3112	20,0442	3,0000	124,0000	,0000

Εξαγόμενο Αποτέλεσμα: Επαγγελματική Εξουθένωση

Από τον Πίνακα 29 βλέπουμε πως ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης έχει την τιμή $R=0,5836$ και από τον συντελεστή Adjusted R Square προκύπτει ότι περίπου το 34% της διακύμανσης της μεταβλητής «Επαγγελματική Εξουθένωση», εξηγείται από την μεταβλητή «Πλήξη» στο δείγμα των 128 συμμετεχόντων. Ακόμη το $F=20,0442$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%, αφού $p=0,000<0,050$.

Πίνακας 30. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»

	<i>Συντελεστής</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
<i>Σταθερός όρος</i>	2,5919	,0567	45,7263	,0000	2,4797	2,7041
<i>Εργασιακή Εμπλοκή</i>	-,2953	,0940	-3,1416	,0021	-,4814	-,1093
<i>Πλήξη</i>	,3417	,0948	3,6050	,0005	,1541	,5294
<i>Αλληλεπίδραση_2</i>	,1201	,0947	1,2687	,2069	-,0673	,3074

Από τον Πίνακα 30, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Επαγγελματική Εξουθένωση», ανεξάρτητη (X) την «Πλήξη» και ρυθμιστικό παράγοντα την «Εργασιακή Εμπλοκή». Ειδικότερα δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα για την *Αλληλεπίδραση_2* αφού $p = 0,2069 > 0,0500$. Άλλωστε αυτό επιβεβαιώνεται και από το διάστημα εμπιστοσύνης (LLCI και ULCI), αφού περιλαμβάνει την τιμή 0.

Αλληλεπίδραση 2: Πλήξη X Εργασιακή Εμπλοκή

Πίνακας 31. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή

<i>Εργασιακή Εμπλοκή</i>	<i>Επίδραση</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
-,7441	,2524	,1129	2,2358	,0272	,0290	,4758
,0000	,3417	,0948	3,6050	,0005	,1541	,5294
,7441	,4311	,1231	3,5023	,0006	,1875	,6747

Από τον Πίνακα 31, βλέπουμε την επίδραση της πλήξης στην μεταβλητή της εργασιακής εμπλοκής. Συμπεραίνουμε λοιπόν πως η εργασιακή εμπλοκή δεν θεωρείται ικανή μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της πλήξης στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, διότι δεν προέκυψε στατιστική σημαντικότητα, άρα δεν επιβεβαιώνεται η υπόθεσή μας *H5*.

Μοντέλο 3

Στην περίπτωση του μοντέλου 3 ως εξαρτημένη μεταβλητή (Y) έχουμε την **Επαγγελματική Εξουθένωση**, ως ανεξάρτητη μεταβλητή (X) έχουμε τον **Κυνισμό** και ως ρυθμιστική μεταβλητή (M) την **Εργασιακή Εμπλοκή**.

H6: Η εργασιακή εμπλοκή είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση του κυνισμού στην εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 32. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»

<i>R</i>	<i>R-sq</i>	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p</i>
0,5699	0,3248	0,3187	18,8567	3,0000	124,0000	,0000

Εξαγόμενο Αποτέλεσμα: Επαγγελματική Εξουθένωση

Από τον Πίνακα 32 βλέπουμε πως ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης έχει την τιμή $R=0,5699$ και από τον συντελεστή Adjusted R Square προκύπτει ότι περίπου το 32% της διακύμανσης της μεταβλητής «Επαγγελματική Εξουθένωση», εξηγείται από την μεταβλητή «Κυνισμός» στο δείγμα των 128 συμμετεχόντων. Ακόμη το $F=18,8567$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%, αφού $p=0,000<0,050$.

Πίνακας 33. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Εργασιακή Εμπλοκή»

	<i>Συντελεστής</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
<i>Σταθερός όρος</i>	2,5599	,0512	49,9943	,0000	2,4586	2,6613
<i>Εργασιακή Εμπλοκή</i>	-,4547	,0741	-6,1338	,0000	-,6014	-,3080
<i>Κυνισμός</i>	,1575	,0574	2,7454	,0069	,0440	,2711
<i>Αλληλεπίδραση_3</i>	,0925	,0731	1,2655	,2081	-,0522	,2373

Από τον Πίνακα 33, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Επαγγελματική Εξουθένωση», ανεξάρτητη (X) τον «Κυνισμό» και ρυθμιστικό παράγοντα την «Εργασιακή Εμπλοκή». Όμως δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα για την *Αλληλεπίδραση_3* αφού $p=0,2081 > 0,0500$. Άλλωστε αυτό επιβεβαιώνεται και από το διάστημα εμπιστοσύνης (LLCI και ULCI), αφού περιλαμβάνει την τιμή 0.

Αλληλεπίδραση 3: Κυνισμός X Εργασιακή Εμπλοκή

Πίνακας 34. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή

<i>Εργασιακή Εμπλοκή</i>	<i>Επίδραση</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
-,7441	,0887	,0710	1,2500	,2137	-,0517	,2291
,0000	,1575	,0574	2,7454	,0069	,0440	,2711
,7441	,2264	,0864	,0099	,0099	,0553	,3975

Από τον Πίνακα 34, βλέπουμε την επίδραση του κυνισμού στην μεταβλητή της εργασιακής εμπλοκής. Τέλος συμπεραίνουμε πως η εργασιακή εμπλοκή δεν θεωρείται ικανή μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση του κυνισμού στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, διότι δεν προέκυψε στατιστική σημαντικότητα, άρα δεν επιβεβαιώνεται η υπόθεσή μας H_6 .

Μοντέλο 4

Στην περίπτωση του μοντέλου 4 έχουμε ως εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την **Επαγγελματική Εξουθένωση**, ως ανεξάρτητη μεταβλητή (X) την **Εργασιακή Ανασφάλεια** και ως ρυθμιστική μεταβλητή (M) την **Παρακίνηση**. Έχοντας ελέγξει παραπάνω την συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών μας, θέλουμε να διερευνήσουμε εάν η παρακίνηση είναι ικανός ρυθμιστικός παράγοντας, ώστε να καθορίσει τις προϋποθέσεις βάσει των οποίων ένας δεδομένος προγνωστικός δείκτης σχετίζεται με ένα αποτέλεσμα ή με άλλα λόγια επιδρά στην εξαρτημένη (Y).

H7: Η παρακίνηση είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην επαγγελματική εξουθένωση.

Πίνακας 35. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»

<i>R</i>	<i>R-sq</i>	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p</i>
0,4236	0,1794	0,3873	10,4834	3,0000	124,0000	,0000

Εξαγόμενο αποτέλεσμα: Επαγγελματική Εξουθένωση

Από τον Πίνακα 35 βλέπουμε πως ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης έχει την τιμή $R=0,4236$ και από τον συντελεστή Adjusted R Square προκύπτει ότι περίπου το 18% της διακύμανσης της μεταβλητής «Επαγγελματική Εξουθένωση», εξηγείται από την μεταβλητή «Εργασιακή Ανασφάλεια» στο δείγμα των 128 συμμετεχόντων. Ακόμη το $F=10,4834$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%, αφού $p=0,000<0,050$.

Πίνακας 36. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»

	<i>Συντελεστής</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
<i>Σταθερός όρος</i>	2,5789	,0568	45,4266	,0000	2,4665	2,6912
<i>Παρακίνηση</i>	-,2976	,1068	-2,7854	,0062	-0,5090	-0,0861
<i>Εργασιακή Ανασφάλεια</i>	,1828	,0562	3,2545	,0015	0,0716	0,2940
<i>Αλληλεπίδραση_4</i>	,2951	,1216	2,4267	,0167	0,0544	0,5359

Από τον Πίνακα 36, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Επαγγελματική Εξουθένωση», ανεξάρτητη (X) την «Εργασιακή Ανασφάλεια» και ρυθμιστικό παράγοντα την «Παρακίνηση». Βλέπουμε πως υπάρχει στατιστική σημαντικότητα για την *Αλληλεπίδραση_4*, αφού $p=0,0167 < 0,0500$. Ακόμη μεταξύ του διαστήματος εμπιστοσύνης LLCI και ULCI, δεν περιλαμβάνεται η τιμή 0, γεγονός που πρέπει να συμβαίνει, ώστε να υπάρχει στατιστική σημαντικότητα. Πιο συγκεκριμένα η εξίσωση έχει την ακόλουθη μορφή, αφού η υπό προϋποθέσεις επίδραση της X στην εξίσωση της Y είναι:

$$Y = b_1 + b_3 * M$$

$$\text{Επαγγελματική Εξουθένωση} = 2,5789 + 0,2951 * \text{Παρακίνηση}$$

Αλληλεπίδραση 4: Εργασιακή Ανασφάλεια X Παρακίνηση

Πίνακας 37. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή

<i>Παρακίνηση</i>	<i>Επίδραση</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
-,5600	,0176	,0919	,1911	,8487	-,1644	,1995
,0000	,1828	,0562	3,2545	,0015	,0716	,2940
,5600	,3481	,0845	4,1209	,0001	,1809	,5153

Από τον Πίνακα 37, βλέπουμε την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην μεταβλητή της παρακίνησης και αυτό που αξίζει να αναφέρουμε είναι πως από την μη στατιστική σημαντικότητα, $p=0,8487 > 0,050$, οδηγούμαστε στην υψηλή στατιστική σημαντικότητα με $p=0,0001 < 0,0500$. Με βάση όλα τα παραπάνω, συμπεραίνουμε πως επιβεβαιώνεται η υπόθεσή μας *H7*.

Μοντέλο 5

Στην περίπτωση του μοντέλου 5 ως εξαρτημένη μεταβλητή (Y) έχουμε την *Αγένεια*, ως ανεξάρτητη μεταβλητή (X) έχουμε την *Επαγγελματική Εξουθένωση* και ως ρυθμιστική μεταβλητή (M) την *Παρακίνηση*.

H8: Η παρακίνηση είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εκδήλωση της αγένειας.

Πίνακας 38. Σύνοψη Μοντέλου με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»

<i>R</i>	<i>R-sq</i>	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p</i>
0,4617	0,2132	0,4511	12,6789	3,0000	124,0000	,0000

Εξαγόμενο αποτέλεσμα: Αγένεια

Από τον Πίνακα 38 βλέπουμε πως ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης έχει την τιμή $R=0,4617$ και από τον συντελεστή Adjusted R Square προκύπτει ότι περίπου το 21% της διακύμανσης της μεταβλητής «Αγένεια», εξηγείται από την μεταβλητή «Επαγγελματική Εξουθένωση» στο δείγμα των 128 συμμετεχόντων. Ακόμη το $F=12,6789$ είναι στατιστικά σημαντικό σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95%, αφού $p=0,000<0,050$.

Πίνακας 39. Εξίσωση Παλινδρόμησης με ρύθμιση την μεταβλητή «Παρακίνηση»

	<i>Συντελεστής</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
<i>Σταθερός όρος</i>	2,2338	,0637	35,0573	,0000	2,1077	2,3599
<i>Παρακίνηση</i>	-,3219	,1249	-2,5774	,0111	-,5692	-,0747
<i>Επαγγελματική Εξουθένωση</i>	,3469	,0937	3,7017	,0003	,1614	,5324
<i>Αλληλεπίδραση_5</i>	,1511	,1599	,9450	,3465	-,1654	,4676

Από τον Πίνακα 39, προκύπτει η εξίσωση παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή (Y) την «Αγένεια», ανεξάρτητη (X) την «Επαγγελματική Εξουθένωση» και ρυθμιστικό παράγοντα την «Παρακίνηση». Όπως γίνεται αντιληπτό δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα για την *Αλληλεπίδραση_5*, αφού $p=0,3465>0,0500$, γεγονός το οποίο επιβεβαιώνεται και από το

διάστημα εμπιστοσύνης (LLCI και ULCI), αφού περιλαμβάνει την τιμή 0, πράγμα το οποίο δεν πρέπει να συμβαίνει.

Αλληλεπίδραση 5: Επαγγελματική Εξουθένωση X Παρακίνηση

Πίνακας 40. Η επίδραση της X υπό προϋποθέσεις για την Y στις τιμές του ρυθμιστή

Παρακίνηση	Επίδραση	se	t	p	LLCI	ULCI
-,5600	,2623	,1500	1,7490	,0828	-,0345	,5591
,0000	,3469	,0937	3,7017	,0003	,1614	,5324
,5600	,4315	,1054	4,0940	,0001	,2229	,6401

Από τον Πίνακα 40, βλέπουμε την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην μεταβλητή της παρακίνησης και αυτό που αξίζει να αναφέρουμε είναι πως από την μη στατιστική σημαντικότητα και σ' αυτήν την περίπτωση, $p=,0828>0,050$, οδηγούμαστε στην υψηλή στατιστική σημαντικότητα με $p=0,0001<0,0500$. Ωστόσο, με βάση την παραπάνω ανάλυση, συμπεραίνουμε πως η παρακίνηση δεν θεωρείται ικανή μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην πρόκληση αγενών συμπεριφορών, άρα δεν επιβεβαιώνεται η υπόθεσή μας $H8$.

ΜΕΡΟΣ IV
ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ & ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

4. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Στις μέρες είναι προφανές πως η υγειονομική πολιτική αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για τις σύγχρονες κοινωνίες. Τα νοσοκομειακά ιδρύματα και πιο συγκεκριμένα αυτά του δημοσίου τομέα έρχονται αντιμέτωπα με ποικίλες δυσλειτουργίες, βιώνοντας την έλλειψη τόσο οικονομικών, όσο και ανθρώπινων πόρων, δηλαδή νοσοκομειακού προσωπικού. Η διατήρηση του προσωπικού, έχει γίνει μια οργανωτική επιτακτική ανάγκη και αποτελεί κρίσιμη σημασία για τα διευθυντικά στελέχη. Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση μιας σειράς παραγόντων θετικής σημασιολογίας (ανεξάρτητες μεταβλητές) που επιδρούν θετικά ή αρνητικά ή μπορεί και να μην επιδρούν καθόλου στις υπό εξέταση εξαρτημένες μεταβλητές κατά περίπτωση. Επίσης διερευνήθηκε η ύπαρξη ή μη, συσχέτισης των μεταβλητών ελέγχου (control variables), δηλαδή των δημογραφικών στοιχείων με τις παραπάνω εξαρτημένες μεταβλητές.

Αρχικά έγινε κατανομή συχνότητας των συμμετεχόντων εργαζομένων ως προς το φύλλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση, την θέση εργασίας, την συνολική εργασιακή εμπειρία και τα έτη συνολικής συνεργασίας με τον προϊστάμενο. Στην συνέχεια έγινε παρουσίαση των αποτελεσμάτων των περιγραφικών μέτρων τόσο για την ηλικία, την συνολική εργασιακή εμπειρία και τα έτη συνεργασίας με τον προϊστάμενο, όσο και των μεταβλητών Πλήξη, Εργασιακή Ανασφάλεια, Κυνισμός, Αγένεια, Επαγγελματική Εξουθένωση, Ενσωμάτωση προϊσταμένου, Εργασιακή εμπλοκή και Παρακίνηση. Κατόπιν έγινε έλεγχος αξιοπιστίας των υπο-ερωτημάτων των ομαδοποιημένων μεταβλητών, σύμφωνα με τον οποίο βρέθηκε ότι οι ερωτήσεις έχουν υψηλή αξιοπιστία και συνάφεια ($\alpha > 0,7$). Στην επόμενη ενότητα έγινε συσχέτιση μεταξύ όλων των μεταβλητών μεταξύ τους, καθώς και συσχέτιση αυτών με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Παρατηρήθηκε οριακή, κανονική, αλλά και καθόλου συσχέτιση. Πιο συγκεκριμένα προέκυψε πως η μεταβλητή **πλήξη** συσχετίζεται **θετικά και μέτρια** με τις μεταβλητές αγένεια και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ συσχετίζεται **αρνητικά και μέτρια** με τις μεταβλητές ενσωμάτωση προϊσταμένου, εργασιακή εμπλοκή και παρακίνηση, ωστόσο δεν παρουσίασε καμία συσχέτιση με τις μεταβλητές εργασιακή ανασφάλεια και κυνισμός. Ακόμη η μεταβλητή **εργασιακή ανασφάλεια** βρέθηκε να έχει **θετική και χαμηλή** συσχέτιση με τις μεταβλητές κυνισμός, αγένεια και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ δεν παρουσίασε καμία συσχέτιση με τις μεταβλητές πλήξη, ενσωμάτωση προϊσταμένου, εργασιακή εμπλοκή και παρακίνηση. Επιπλέον, η μεταβλητή **κυνισμός** βρέθηκε να έχει **θετική** συσχέτιση με τις μεταβλητές εργασιακή ανασφάλεια και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ δεν προέκυψε καμία συσχέτιση με τις υπόλοιπες μεταβλητές, δηλαδή την

πλήξη, την αγένεια, την ενσωμάτωση προϊσταμένου, την εργασιακή εμπλοκή και την παρακίνηση. Επιπλέον η μεταβλητή **αγένεια** βρέθηκε να έχει **θετική** συσχέτιση με τις μεταβλητές πλήξη, εργασιακή ανασφάλεια και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ προέκυψε αρνητική συσχέτιση μεταξύ αυτής και των εργασιακή εμπλοκή και παρακίνηση. Η **επαγγελματική εξουθένωση** βρέθηκε να συσχετίζεται με όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές και ειδικότερα, υπάρχει **θετική** συσχέτιση αυτής με τις μεταβλητές πλήξη, εργασιακή ανασφάλεια, κυνισμός και αγένεια, ενώ βρέθηκε **αρνητική** συσχέτιση μεταξύ αυτής και των μεταβλητών ενσωμάτωση προϊσταμένου, εργασιακή εμπλοκή και παρακίνηση. Η μεταβλητή **ενσωμάτωση προϊσταμένου** έχει **αρνητική συσχέτιση** με τις μεταβλητές πλήξη και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ βρέθηκε να συσχετίζεται **θετικά και μέτρια** με την εργασιακή εμπλοκή και την παρακίνηση. Ακόμη, η μεταβλητή **εργασιακή εμπλοκή** προέκυψε να συσχετίζεται **αρνητικά και μέτρια** με τις μεταβλητές πλήξη, αγένεια και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ συσχετίζεται **θετικά και μέτρια** με τις μεταβλητές ενσωμάτωση προϊσταμένου και την παρακίνηση. Ωστόσο καμία συσχέτιση δεν προέκυψε μεταξύ αυτής και των εργασιακή ανασφάλεια και κυνισμός. Τέλος η **παρακίνηση** συσχετίζεται με όλες πλην της εργασιακής ανασφάλειας και τον κυνισμό. Πιο συγκεκριμένα συσχετίζεται **αρνητικά και μέτρια** με την πλήξη και την αγένεια, **αρνητικά και χαμηλά** με την επαγγελματική εξουθένωση, ενώ αντιθέτως συσχετίζεται **θετικά** με την ενσωμάτωση προϊσταμένου, καθώς και **θετικά, σχεδόν σε ισχυρό βαθμό** με την εργασιακή εμπλοκή.

Τα παραπάνω αποτελέσματα ταυτίζονται με μελέτες στην σχετική βιβλιογραφία. Ειδικότερα, στην έρευνά τους οι Reijseger κ.α. (2013), απέδειξαν πως η πλήξη στο εργασιακό περιβάλλον είναι θετικά και μέτρια συσχετισμένη με την επαγγελματική εξουθένωση και αρνητικά και μέτρια συσχετισμένη με την εργασιακή εμπλοκή. Επιπλέον οι Oyeleye κ.α. (2013) απέδειξαν πως η επαγγελματική εξουθένωση του νοσηλευτικού προσωπικού που αποτελούσε το δείγμα στην έρευνά τους, είναι θετικά συσχετισμένη με την πρόκληση αγενών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο, καθώς επίσης θετικά συσχετισμένα με την αγένεια βρέθηκαν το εργασιακό άγχος, η πρόθεση για αποχώρηση και τα συνολικά έτη εργασιακής εμπειρίας του προσωπικού. Στην έρευνα τους οι Laschinger κ.α. (2009) απέδειξαν πως ένα μεγάλο ποσοστό του νοσηλευτικού προσωπικού που αποτελούσε το δείγμα τους, είχε βιώσει κάποιο είδος ασεβών συμπεριφορών κατά την εργασία του από τους προϊσταμένους του και πως ένα ακόμη μεγαλύτερο ποσοστό υποστήριξε πως έγινε αποδέκτης τέτοιων συμπεριφορών από τους συναδέλφους του. Ακόμη στην συγκεκριμένη έρευνα σημειώθηκαν υψηλά ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης από το νοσηλευτικό προσωπικό. Αναφέρεται πως το είδος χρόνιας εξάντλησης είναι ικανό να αποθαρρύνει το προσωπικό, έχοντας πνευματικές

επιπτώσεις, καθώς και απεμπλοκή από την δουλειά του. Ωστόσο, το ποσοστό του κυνισμού για το νοσηλευτικό προσωπικό βρέθηκε χαμηλότερο από εκείνο της εξάντλησης, πράγμα που είναι ενθαρρυντικό, διότι όταν οι νοσηλευτές βιώνουν υψηλό κυνισμό, είναι περισσότερο δυσαρεστημένοι με τους ανθρώπους και το περιβάλλον εργασίας τους και ως εκ τούτου, είναι πιο επιρρεπείς στην δουλειά τους και σε παράγοντες που αφορούν το νοσοκομείο όπως η δέσμευση και η ικανοποίηση. Ως συνέπεια των παραπάνω, η πρόκληση αγενών συμπεριφορών σχετίζεται με το αίσθημα της επαγγελματικής εξουθένωσης (Laschinger κ.α., 2009). Επιπρόσθετα, οι Reijseger κ.α. (2013), κατέληξαν στο συμπέρασμα πως η έλλειψη ποσοτικών (π.χ. υπερβολικός φόρτος εργασίας) και ποιοτικών απαιτήσεων (π.χ. διανοητικές απαιτήσεις) αυτής σχετίζονται με την εργασιακή πλήξη, θεωρώντας την εργασία μονότονη και μη-προκλητική (unchallenging). Ακόμη, συνάδελφοι οι οποίοι είναι χαϊρέκακοι, επιφυλακτικοί και αντιμετωπίζουν πρόβλημα επικοινωνίας μεταξύ τους, μπορεί να βιώσουν την πλήξη όπως τόνισε η Fisher (1993) στην μελέτη της και όπως διαπίστωσαν και οι Reijseger κ.α. (2013) στην δική τους, οι οποίοι ταυτόχρονα πρόσθεσαν πως η πλήξη μπορεί να έχει αρνητικά αποτελέσματα για τον ίδιο τον οργανισμό, καθώς συνδέεται με χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία και υψηλές προθέσεις για αποχώρηση από αυτόν. Είναι επίσης σημαντικό να τονισθεί πως οι εργαζόμενοι που αισθάνονται αβεβαιότητα για σημαντικά χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας τους, έχουν περισσότερες πιθανότητες να εκδηλώσουν αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως για παράδειγμα η αργοπορία και τα μεγαλύτερα διαλείμματα εν ώρα εργασίας (Van den Broeck κ.α., 2014).

Στην παρούσα εργασία λοιπόν, επιχειρήσαμε να εξετάσουμε με την βοήθεια της στατιστικής και ειδικότερα της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών που επιφέρουν αρνητικά αποτελέσματα στον εργαζόμενο, δηλαδή στο προσωπικό και κατ' επέκταση στο νοσοκομείο. Όσον αφορά τις υποθέσεις μας οι οποίες επιλέχθηκαν και διατυπώθηκαν σ' αυτό το κομμάτι, βρέθηκαν να επιβεβαιώνονται όλες. Η πρώτη υπόθεση επιβεβαιώνεται στο σύνολο της (H1α και H1β). Συνεπώς συμπεραίνουμε με βάση τα αποτελέσματα που πήραμε από την πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση, ότι ο κυνισμός αυξάνεται, όταν αυξάνει η εργασιακή ανασφάλεια, καθώς και όταν αυξάνει η επαγγελματική εξουθένωση. Η έλλειψη καθοδήγησης του προσωπικού, τα υψηλά επίπεδα άγχους αυτού, οι υπερβολικές ευθύνες, το φτωχό εργασιακό περιβάλλον και οι απροσδόκητες αλλαγές σ' αυτό, η απεμπλοκή από την εργασία του καθώς και η χαμηλή συμμετοχή σε δραστηριότητες, έχουν ως αποτέλεσμα το προσωπικό να αποκτά κυνική στάση και τάση αμφισβήτησης των ενεργειών του νοσοκομείου. Επιπρόσθετα στο σύνολό της επιβεβαιώνεται και η δεύτερη υπόθεσή μας (H2α και H2β). Με άλλα λόγια η αγένεια αυξάνεται, όταν η επαγγελματική εξουθένωση

αυξάνεται. Το γεγονός αυτό συνάδει με την παρεχόμενη βιβλιογραφία, αφού αναφέρθηκε παραπάνω πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της πρόκλησης αγενών συμπεριφορών και της εκδήλωσης εξουθένωσης του νοσοκομειακού προσωπικού από την εργασία. Επίσης βρέθηκε η αγένεια να αυξάνεται και στην περίπτωση που η πλήξη των εργαζομένων του νοσοκομείου αυξάνεται. Αυτό είναι δυνατό να δικαιολογηθεί, διότι στρεσογόνοι παράγοντες, όπως πολλές ώρες εργασίας, υψηλός φόρτος, έλλειψη αυτονομίας, πολλές εργασιακές απαιτήσεις, καθώς και αντιπαραγωγικές συμπεριφορές οι οποίες λαμβάνουν χώρα ορισμένες φορές μεταξύ του προσωπικού, εντός του νοσοκομείου, οδηγούν στην πλήξη. Παρομοίως και τα αποτελέσματα από την τρίτη υπόθεση (H3α και H3β) της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης επιβεβαιώθηκαν, έχοντας στην πρώτη περίπτωση την επαγγελματική εξουθένωση να αυξάνεται, εάν αυξηθεί η πλήξη και στην δεύτερη περίπτωση εάν αυξηθεί η εργασιακή ανασφάλεια.

Κατόπιν ακολουθήσουμε την διαδικασία της ρύθμισης (moderation), ώστε να εξετάσουμε την αλληλεπίδραση μεταξύ της εξαρτημένης μεταβλητής X και της ρύθμισης M και κατά πόσον είναι ή όχι ένα τέτοιο αποτέλεσμα σημαντικό για την πρόβλεψη της εξαρτημένης Y. Έτσι λοιπόν προέκυψε πως η υπόθεση H4 επιβεβαιώθηκε. Αυτό σημαίνει πως η εργασιακή εμπλοκή θεωρείται ικανή μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων των νοσοκομείων. Με βάση την παρεχόμενη βιβλιογραφία στο σύνολο της, συμπεραίνουμε πως το παραπάνω αποτέλεσμα της υπόθεσης H4, σημαίνει πως όσο περισσότερο ένας εργαζόμενος αφοσιώνεται στο έργο του, συμμετέχει με ενεργό τρόπο σε δραστηριότητες του νοσοκομείου και σε αποφάσεις για την λειτουργία του, έχοντας την ικανότητα να ανταπεξέλθει στις εργασιακές απαιτήσεις της θέσης εργασίας του, τόσο μεγαλύτερη είναι η ασφάλεια που νιώθει στο εργασιακό του περιβάλλον. Με αυτόν τον τρόπο μετριάξει ή αλλιώς ελαττώνει την εξουθένωσή από την εργασία του και πιο συγκεκριμένα μία εκ των τριών πτυχών αυτής, δηλαδή την εξάντληση. Κατόπιν η υπόθεση H5 δεν επιβεβαιώθηκε, δηλαδή η εργασιακή εμπλοκή δεν δύναται ως μεταβλητή, να μετριάσει την επίδραση της πλήξης στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, αφού δεν προέκυψε στατιστική σημαντικότητα. Παρομοίως, δεν επιβεβαιώθηκε η υπόθεσή H6, διότι και σε αυτήν την περίπτωση δεν προέκυψε στατιστική σημαντικότητα. Με άλλα λόγια η εργασιακή εμπλοκή δεν θεωρείται ικανή μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση του κυνισμού στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων. Ωστόσο η υπόθεση H7 επιβεβαιώθηκε, δηλαδή η παρακίνηση είναι ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό είναι δυνατό να

εξηγηθεί με βάση και την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας στο σύνολό της όπως την έχουμε παραθέσει. Η επιθυμία του νοσοκομειακού προσωπικού να εργάζεται με τρόπο πολύ ικανοποιητικό, πετυχαίνοντας τους στόχους του, ανταποκρινόμενο σε μεγάλο βαθμό στις εργασιακές του απαιτήσεις, έχοντας επίγνωση των ζητημάτων που αφορούν το εργασιακό του περιβάλλον και κατ' επέκταση το νοσοκομείο, ενισχύουν την εσωτερική του παρακίνηση, εμπλουτίζεται το έργο του, μειώνεται η εργασιακή του ανασφάλεια καθώς και η επαγγελματική του εξουθένωση, επιτυγχάνοντας εσωτερική ικανοποίηση. Όμως τέλος, η υπόθεση H8 δεν επιβεβαιώθηκε, δηλαδή η παρακίνηση δεν προέκυψε ικανή ρυθμιστική μεταβλητή, ώστε να μετριάσει την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην πρόκληση αγενών συμπεριφορών. Με άλλα λόγια ακόμη και στην περίπτωση που η παρακίνηση ως μεταβλητή είναι ικανή να ελαττώσει την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων, εφόσον η σύνδεση των εννοιών της υπόθεσης H8 δεν εμφάνισε στατιστική σημαντικότητα, δεν μπορούμε να εξάγουμε ως συμπέρασμα πως μειώνονται οι εκδηλώσεις αγενών συμπεριφορών.

5. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Σ' αυτό το σημείο κρίνεται απαραίτητο να καταγραφούν μερικές από τις πρακτικές τις οποίες μπορεί να ακολουθήσει η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στο εκάστοτε νοσοκομείο στον τομέα της δημόσιας υγείας, ώστε να ενισχύσει την αποτελεσματικότητά και την παραγωγικότητα της εργασίας του προσωπικού του, εξασφαλίζοντας παράλληλα και την ικανοποίηση του από αυτήν. Γίνεται αντιληπτό λοιπόν, πως όταν το νοσοκομείο αναπτύσσει και υποστηρίζει ένα μοντέλο ουσιαστικού ενδιαφέροντος για το νοσηλευτικό και γενικότερα το ιατρικό προσωπικό του, τότε αυτό νιώθει μεγαλύτερη προσωπική ολοκλήρωση, η οποία με τη σειρά της μεταφράζεται σε πιο θετικά αποτελέσματα για την δουλειά του, δηλαδή την φροντίδα των ασθενών (Laschinger και Leiter, 2006). Είναι εξίσου σημαντικό να τονιστεί πως βασικό ρόλο διαδραματίζει η ηγεσία των νοσηλευτών και κατ' επέκταση και του υπολοίπου προσωπικού και των άλλων ειδικοτήτων, δηλαδή με άλλα λόγια οι προϊσταμένοι κάθε μονάδας και τα διευθυντικά στελέχη. Πιο συγκεκριμένα, η ανάπτυξη αποτελεσματικών ηγετών συμβάλλει στην παροχή της κατεύθυνσης και θέτει υποδομές, ώστε να εξασφαλίζει πως παρέχεται στους νοσηλευτές η εξουσία που χρειάζονται, ώστε να ασκήσουν το λειτούργημά τους, να αισθάνονται σίγουροι και ικανοποιημένοι με την εργασία τους, η οποία είναι η παροχή περίθαλψης υψηλής ποιότητας και φροντίδας στους ασθενείς (Laschinger και Leiter, 2006).

Επιπλέον τα άτομα που έχουν την ευκαιρία να συζητήσουν ανοιχτά τα προβλήματα εργασίας τους με τους συναδέλφους τους και τους προϊσταμένους τους και οι οποίοι μαθαίνουν, ως μια ενιαία ομάδα, πώς να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της εργασίας τους, παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από εκείνα που δεν συμμετέχουν σε αντίστοιχα προγράμματα (Le Blanc κ.ά., 2007). Καίριο ρόλο παίζει και η ανάθεση αρμοδιοτήτων στους νοσηλευτές, η οποία έχει αποδειχθεί πως αυξάνει τα επίπεδα της εμπλοκής τους στην εργασία (Laschinger και Leiter, 2006). Ειδικότερα σε ότι αφορά την εμπλοκή τους στην εργασία και την εξουθένωση τους κατά περιπτώσεις, που όπως έχουμε ήδη αναφέρει πρόκειται για δυο αντίθετες έννοιες, η ενδυνάμωση επηρεάζει το προσωπικό σε θετικό βαθμό και τοποθετεί το κατάλληλο πρόσωπο (job-fit) στην κατάλληλη θέση εργασίας (Laschinger κ.ά., 2006). Με τον όρο ενδυνάμωση στον εργασιακό χώρο, εννοούμε την ανάπτυξη μιας στρατηγικής για την δημιουργία θετικού περιβάλλοντος στην εργασία του νοσοκομειακού προσωπικού σε μια εποχή σοβαρής έλλειψης αυτού. Εξάλλου, όταν οι διευθυντές δημιουργούν οργανωτικές δομές οι οποίες ενισχύουν την αίσθηση της προσαρμογής μεταξύ της εργασίας των νοσηλευτών και των προσδοκιών που έχουν για την ποιότητα αυτής, τότε παρουσιάζουν μεγαλύτερη εμπλοκή και χαμηλότερη επαγγελματική εξουθένωση

(Laschinger κ.ά., 2006). Με δεδομένη την ενδυνάμωση λοιπόν που θεωρείται σημαντική για το νοσοκομειακό και ιατρικό προσωπικό, δημιουργείται ένα ταίριασμα μεταξύ των δικών τους αξιών και εκείνων του νοσοκομείου, ισχυρός παράγοντας που έχει ως αποτέλεσμα την παραμονή του προσωπικού στην θέση εργασίας του (Laschinger κ.ά., 2006).

Ακόμη προτείνεται, η διοίκηση να εξετάσει τους τρόπους με τους οποίους το προσωπικό του νοσοκομείου θα είναι σε θέση να διαχειριστεί τον φόρτο εργασίας του, παρέχοντάς του αυτονομία και διασφαλίζοντάς του ότι υπάρχει η αίσθηση του ανήκειν σε μια κοινότητα, ενώ ταυτόχρονα σημαντικό είναι οι νοσηλευτές να αντιλαμβάνονται οι ίδιοι πως τυγχάνουν δίκαιης μεταχείρισης και πως τους δίνεται η κατάλληλη ανταμοιβή για την προσπάθεια που καταβάλλουν στις θέσεις εργασίας τους, βεβαιώνοντάς τους πως οι προσωπικές αξίες του καθενός δεν απειλούνται (Freeney και Tiernan, 2009). Μέσα στις στρατηγικές για τη διαχείριση και την ελαχιστοποίηση ειδικότερα του κυνισμού, θα πρέπει να είναι η συμμετοχή του προσωπικού στη λήψη αποφάσεων σε κρίσιμα ζητήματα που τους αφορούν, η ενημέρωσή τους σχετικά με επικείμενες αλλαγές για το πότε αυτές θα συμβούν και γιατί, η ενίσχυση της αξιοπιστίας, η παροχή ευκαιριών στους εργαζομένους να εκφράσουν τα συναισθήματά τους, καθώς και η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και των ανωτέρων στελεχών (Reichers κ.ά., 1997).

Τέλος, παρατηρώντας την οργανωσιακή κουλτούρα και το περιεχόμενο των θέσεων εργασίας των νοσηλευτών, η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που θα παρέχει ασφάλεια και αναγνώριση είναι επιτακτική (Tzeng, 2002). Για την καταπολέμηση παρεκκλινουσών συμπεριφορών του νοσοκομειακού προσωπικού στην εργασία και κατ' επέκταση της αποχώρησης αυτού από το νοσοκομείο, παράγοντες όπως νέες προκλήσεις και ο εμπλουτισμός της εργασίας τους, που θα επιφέρει επιβράβευση, η αυτονομία, η μείωση του άγχους και οι κατάλληλες προδιαγραφές στην εργασία όπως η καλύτερη διαχείριση του χρόνου και του φόρτου αυτής, η δυνατότητα προσωπικής ανέλιξης με ευκαιρίες για συνεισφορά σε ερευνητικές δραστηριότητες, η προώθηση της συμμετοχής τους, η προσωπική και εργασιακή εμπλοκή, θα αποφέρουν θετικά αποτελέσματα για το προσωπικό και κατ' επέκταση για το νοσοκομείο, συμβάλλοντας στην ομαλή λειτουργία του (Tzeng, 2002).

6. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ

Κατά την διεξαγωγή της έρευνας δεν παρουσιάστηκαν ιδιαίτερα προβλήματα. Οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι των νοσοκομείων ήταν συνεργάσιμοι και θετικοί για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, πλην ελαχίστων εξαιρέσεων. Ο βασικότερος περιορισμός της παρούσας έρευνας αποτελεί το μέγεθος του συγκεντρωμένου δείγματος, το οποίο είναι μικρό και δεν επιτρέπει στα δεδομένα μας να κατανέμονται κανονικά, οπότε δεν μπορούμε να προβούμε στην ασφαλή εξαγωγή γενικεύσιμων συμπερασμάτων. Ειδικότερα υπήρξε μικρή συμμετοχή από νοσοκόμους και διοικητικό προσωπικό και μία ελάχιστη χρονική καθυστέρηση στην συλλογή των ερωτηματολογίων στο σύνολό τους, από την μία πλευρά λόγω του φόρτου εργασίας των εργαζομένων και από την άλλη λόγω της θερινής περιόδου κατά την οποία διανεμήθηκαν, αφού αποτελούσε περίοδο αδειών γι' αυτούς. Μια μεταγενέστερη και ίσως επαναλαμβανόμενη έρευνα με μεγαλύτερο δείγμα από τους εργαζομένους μπορεί να επηρέαζε διαφορετικά τα αποτελέσματα, παρουσιάζοντας ακόμη μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τις υπό εξέταση έννοιες. Επιπλέον στο ερωτηματολόγιο της έρευνας δεν υπήρχε κάποιο ερώτημα το οποίο να έδινε την δυνατότητα στο ερωτώμενο να παραθέσει κάποιο σχόλιο, οπότε σε μία μελλοντική έρευνα που θα περιλαμβάνει ερωτήσεις ανοιχτού περιεχομένου, θα επέτρεπε την περαιτέρω αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Ακόμη η γενικότερη κοινωνική και οικονομική αναταραχή στην χώρα αποτέλεσε τροχοπέδη σε ορισμένες περιπτώσεις, καταλήγοντας στο γεγονός ότι η έρευνα επάνω σε τρέχουσες εξελίξεις είναι δυσχερής και δεν εκπονείται εύκολα, λόγω της απροθυμίας και της κακής διάθεσης των ερωτώμενων να παρέχουν πληροφορίες για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Άλλωστε το γεγονός ότι το ερωτηματολόγιο που δόθηκε στους συμμετέχοντες προς συμπλήρωση ήταν αρκετά μεγάλο σε έκταση αφού αποτελούνταν από 81 ερωτήσεις, αποτελούσε εμπόδιο αν και αυτό ήταν γνωστό εξ αρχής. Ωστόσο δεν ήταν δυνατό να ξεπεραστεί, καθώς αφενός οι κλίμακες και οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν είναι ευρέως διαδεδομένες στην διεθνή βιβλιογραφία, αφετέρου το εργαλείο κρίθηκε ιδιαίτερα χρήσιμο για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας, καθώς δημιουργήθηκε και απευθύνθηκε αποκλειστικά στα νοσοκομεία της δημόσιας υγείας μελετώντας συγκεκριμένους παράγοντες.

Τέλος ένας ακόμα περιορισμός που διατρέχει η έρευνα, είναι ότι ασχολείται εν μέρει με αρνητικές και «δύσκολες» συμπεριφορές, που πιθανό δεν γίνονται εύκολα κοινωνικά αποδεκτές και έτσι ίσως οι ερωτώμενοι να συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο με τον τρόπο επιφυλακτικό και όχι πλήρως αποδεκτό.

7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. Behavioral Research Service General Electric Company Crotonville, New York.

Alderfer, C.P. (1972) 'Existence, relatedness, and growth', New York: Free Press.

Aiken L.H., Clarke S.P., Sloane D.M., Sochalski J. και Silber J.H. (2002) 'Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout and job dissatisfaction', *The Journal of the American Medical Association*, **288** (16): 1987-1993.

Andersson, L.M. και Bateman, T.S. (1997), 'Cynicism in the workplace: some causes and effects', *Journal of Organizational Behavior*, **18** (5): 449-469.

Argyris, C. (1957) 'Personality and Organization: The conflict between the system and the individual', Harper and Row, New York.

Ashford, S.J. (1988) 'Individual strategies for coping with stress during organizational transitions', *Journal of Applied Behavioral Science*, **24** (1): 19-36.

Andersson, L.M. και Pearson, C.M. (1999) 'Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace', *The Academy of Management Review*, **24** (3): 452-471.

Ashford, S.J., Lee, C. και Bobko, P. (1989) 'Content, Causes, and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test', *The Academy of Management Journal*, **32** (4): 803-829.

Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Sixma, H.J., Bosveld, W. και Van Dierendonck, D. (2000) 'Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners', *Journal of Organizational Behavior*, **21** (4): 425-441.

Bandura, A. (1986) 'Social foundations of thought and action: A social cognitive theory', Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall, Inc.

Barmack, J. E. (1937) 'Boredom and Other Factors in the Physiology of Mental Effort: An Exploratory Study', *Archives of Psychology*, **218**, 81-83.

Beecroft P.C., Dorey F. και Wenten M. (2008) 'Turnover intention in new graduate nurses: a multivariate analysis', *Journal of Advanced Nursing*, **62** (1): 41-52.

- Beehr, T.A. και Newman, J.E. (1978) 'Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, literature review', *Personnel Psychology*, **31** (4): 665-699.
- Borg, I. και Elizur, D. (1992) 'Job Insecurity: Correlates, Moderators and Measurement', *International Journal of Manpower*, **13** (2): 13-26.
- Boya, F.Ö., Demiral, Y., Ergör, A. Akvardar, Y. και De Witte, H. (2008) 'Effects of Perceived Job Insecurity on Perceived Anxiety and Depression in Nurses', *Industrial Health*, **46** (6): 613-619.
- Brockner, J., Grover, S., Reed, T.F. και Dewitt, L.R. (1992) 'Layoffs, Job Insecurity, and Survivors' Work Effort: Evidence of an Inverted-U Relationship', *The Academy of Management Journal*, **35** (2): 413-425.
- Campbell, C.A. (1995) 'A Decision Theory Model for Entrepreneurial Acts', *Entrepreneurship: Theory & Practice*, **7** (2): 95-104.
- Cartwright, S. και Holmes, N. (2006) 'The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism', *Human Resource Management Review*, **16** (2): 199-208.
- Chappell, N.L. και Novak, M. (1992) 'The role of support in alleviating stress among nursing assistants', *Gerontologist*, **32** (3): 351-359.
- Cheng, G.H.L. και Chan, D.K.S. (2008) 'Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-Analytic Review', *Applied Psychology: An International Review*, **57** (2): 272-303.
- Cook, W.W. και Medley, D.M. (1954), 'Proposed hostility and pharisaic-virtue scales for the MMPI', *Journal of Applied Psychology*, **38** (6): 414-418.
- Cordes, C.L. και Dougherty, T.W. (1993) 'A Review and an Integration of Research on Job Burnout', *The Academy of Management Review*, **18** (4): 621-656.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Hunter, W.J. και Langhout, R.D. (2001) 'Incivility in the workplace: Incidence and impact', *Journal of Occupational Health Psychology*, **6** (1): 64-80.

- Cortina, L.M. και Magley V.J. (2009) 'Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace', *Journal of Occupational Health Psychology*, **14** (3): 272-288.
- Costa, P., Zonderman, A., McCrae, R. και Williams, R. (1986) 'Cynicism and paranoid alienation in the Cook and Medley Ho scale', *Psychosomatic Medicine*, **48** (3): 283-285
- Csikszentmihalyi, M. (1975) *Beyond Boredom and Anxiety*, Jossey-Bass, San Francisco, στο Shackleton, V.J. (1981) 'Boredom and Repetitive Work: A Review', *Personnel Review*, **10** (4): 30-36.
- D'Abate, C.P. και Eddy E.R. (2007) 'Engaging in Personal Business on the Job: Extending the Presenteeism Construct', *Human Resource Development Quarterly*, **18** (3): 361-384.
- Davenport, N.D., Schwartz, R.D. και Elliott, G.P. (2002) 'Mobbing: Emotional abuse in the American workplace', Ashland, OH: BookMasters **στο** Estes, B., και Wang, J., (2008) 'Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance, *Human Resource Development Review*, **7** (2): 218-240.
- Davies, H.A. (1926) 'Discussion on the Physical and Mental Effects of Monotony in Modern Industry', *The British Medical Journal*, **2** (3427): 472-479.
- Davy, J.A., Kinicki, A.J. και Scheck, C.L. (1997) 'A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions', *Journal of Organizational Behavior*, **18** (4): 323-349.
- Dean, Jr., J.W., Brandes, P. και Dharwadkar, R. (1998) 'Organizational Cynicism', *The Academy of Management Review*, **23** (2): 341-352.
- De Cuyper, N., Baillien, E. και De Witte, H. (2009) 'Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying', *Work and Stress*, **23** (3): 206-224.
- Demerouti, E. (1999). Burnout: eine Folge konkreter Arbeitsbedingungen bei Dienstleistungs- und Produktionstätigkeiten [Burnout: A consequence of specific working conditions among human services, and production tasks]. Frankfurt/Main: Peter Lang.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. και Schaufeli, W.B. (2001) 'The job demands-resources model of burnout', *Journal of Applied Psychology*, **86** (3): 499-512.

- Demerouti, E. και Mostert, K. (2010) 'Burnout and Work Engagement: A Thorough Investigation of the Independency of Both Constructs', *Journal of Occupational Health Psychology*, **15** (3): 209-222.
- De Witte, H. (1999) 'Job Insecurity and Psychological Well-being: Review of the Literature and Exploration of Some Unresolved Issues', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **8** (2): 155-177.
- De Witte H. (2000) 'Work ethic and job insecurity: Assessment and consequences for well-being, satisfaction and performance at work', In: Bowen R, De Witte K, De Witte H, and Taillieu T (eds) *From Group to Community*. Leuven: Garant, 325-50 (in Dutch).
- De Witte, H. (2005) 'Job Insecurity: Review of the International Literature on Definitions, Prevalence, Antecedents and Consequences', *SA Journal of Industrial Psychology*, **31** (4): 1-6.
- De Witte, H., De Cuyper, N., Handaja, Y., Sverke, M., Näswall, K. και Hellgren, J. (2010) 'A test in Belgian banks', *International Studies of Management and Organization*, **40** (1):40-56.
- Diefendorff, J.M. και Richard, E.M. (2003) 'Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions', *Journal of Applied Psychology*, **88** (2): 284-94.
- Dion, M.J. (2006) 'The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses', ETD Collection for University of Connecticut
- Spence Laschinger H.K., Leiter, M., Day, A., Gilin, D. (2009) 'Workplace empowerment, incivility and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes', *Journal of Nursing Management*, **17** (3): 302-311.
- Eddy, E.R., D'Abate, C.P. και Thurston Jr, P.W. (2010) 'Explaining engagement in personal activities on company time', *Personnel Review*, **39** (5): 639-654.
- Estes, B. και Wang, J. (2008) 'Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance', *Human Resource Development Review*, **7** (2): 218-240.
- Felblinger, D.M. (2008) 'Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses', *Journal of Obstetric, Gynecologic, & Neonatal Nursing*, **37** (2): 234-242.
- Feldman, D.C. (2000) 'The Dilbert syndrome', *The American Behavioral Scientist*, **43** (8), 1286-1300.

- Fenichel, O. (1951) 'On the psychology of boredom' in *Organization and Pathology of Thought*. Edited and translated by David Rapaport. New York, NY – USA: Columbia University Press. Originally published in 1934.
- Fisher, C.D. (1993) 'Boredom at Work: A Neglected Concept', *Human Relations*, **46** (3): 395-417.
- Fox, S., Spector, P.E. και Miles, D. (2001) 'Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions', *Journal of Vocational Behavior*, **59** (3): 291-309.
- Freeney, Y.M. και Tiernan, J. (2009) 'Exploration of the facilitators of and barriers to work engagement in nursing', *International Journal of Nursing Studies*, **46** (12): 1557-1565.
- Gagne, M. και Deci, E.L. (2005) 'Self-determination theory and work motivation', *Journal of Organizational Behavior*, **26** (4): 331-362.
- Game, A.M. (2007) 'Workplace boredom coping: health, safety and HR implications', *Personnel Review*, **36** (5): 701-721.
- Glendenning, P.M. (2001) 'Workplace bullying: Curing the cancer of the American workplace', *Public Personnel Management*, **30** (3): 269-287.
- Glicklen, M.D. (1983) 'A counseling approach to employee burnout', *Personnel Journal*, **62** (3): 222-228.
- Goetz, T., Frenzel, A.C., Hall, N.C., Nett, U.E. Pekrun, R. και Lipnevich, A.A. (2014) 'Types of boredom: An experience sampling approach', *Motivation and Emotion*, **38** (3): 401-419.
- Goetz, T., Frenzel, A.C., Pekrun, R. και Hall, N.C. (2006) 'The domain specificity of academic emotional experiences', *Journal of Experimental Education*, **75** (1): 5-29.
- Graham, J.R. (1993) 'MMPI-2: Assessing personality and psychopathology' (2nd). New York: Oxford University Press
- στο Dean, Jr., J.W., Brandes, P. και Dharwadkar, R. (1998) 'Organizational Cynicism', *The Academy of Management Review*, **23** (2): 341-352.
- Greenhalgh, L. και Rosenblatt, Z. (1984) 'Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity', *The Academy of Management Review*, **9** (3): 438-448.

- Guidroz, A.M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H.M. και Jex, S.M. (2010) 'The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure', *Journal of Nursing Measurement*, **18** (3): 176-200.
- Hackman, J.R. και Oldham, G.R. (1976) 'Motivation through the Design of Work: Test of a Theory', *Organizational Behavior and Human Performance*, **16** (2): 250-279.
- Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans B. και Van Vuuren, T. (1991) 'Job insecurity: Coping with Jobs at Risk', Sage, London, **στο** Rosenblatt, Z. και Ruvio, A. (1996) 'A Test of a Multidimensional Model of Job Insecurity: The Case of Israeli Teachers', *Journal of Organizational Behavior*, **17** (1): 587-605.
- Hellgren, J., Sverke M. και Isaksson, K., (1999) 'A Two-dimensional Approach to Job Insecurity: Consequences for Employee Attitudes and Well-being, European', *Journal of Work and Organizational Psychology*, **8** (2): 179-195.
- Herzberg, F., Mausner, B. και Snyderman, B. (1959) 'The Motivation to Work', New York: Wiley.
- Hesketh, K.L., Duncan, S.M., Estabrooks, C.A., Reimer, M.A., Giovannetti, P., Hyndman, K. και Acorn, S. (2003) 'Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals', *Health Policy* **63** (3): 311-321.
- Hewlett, S. και Luce, C. (2006) 'Extreme jobs: The dangerous allure of the 70-hour workweek', *Harvard Business Review*, **84** (12): 49-59.
- Hochwarter, W.A., James, M., Johnson, D. και Ferris, G.R. (2004) 'The Interactive Effects of Politics Perceptions and Trait Cynicism on Work Outcomes', *Journal of Leadership and Organizational Studies*, **10** (4): 44-57.
- Hornstein, H.A. (1996) 'Brutal bosses and their prey', New York: Riverhead **στο** Estes, B. και Wang, J. (2008) 'Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance', *Human Resource Development Review*, **7** (2): 218-240.
- Humphrey, S., Nahrgang, J. και Morgeson, F. (2007) 'Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature', *Journal of Applied Psychology*, **92** (5): 1332-1356.

- Hunt, C. και Marini, Z.A. (2012) 'Incivility in the practice environment: A perspective from clinical nursing teachers', *Nurse Education in Practice*, **12** (6): 366-370.
- Hutton, S. και Gates, D. (2008) 'Workplace incivility and productivity losses among direct care staff', *Business and Leadership*, **56** (4): 168-175.
- Janssen, P.P.M., De Jonge, J. και Bakker, A.B. (1999) 'Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: a study among nurses', *Journal of Advanced Nursing*, **29** (6): 1360-1369
- Joelson, M. και Wahlquist, L. (1987) 'The psychological meaning of job insecurity and job loss: The results of a longitudinal study', *Social Science and Medicine*, **25** (2): 179-182.
- Johnson, P.R. και Indvik, J. (2001) 'Rudeness at work: Impulse over restraint', *Public Personnel Management*, **30** (4): 457-465.
- Kahn, W.A. (1990) 'Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work', *Academy of Management Journal*, **33** (4): 692-724.
- Kanter, D. L. και Mirvis, P.H. (1989) 'The cynical Americans. San Francisco: Jossey-Bass, **στο** Dean, Jr., J.W., Brandes, P. και Dharwadkar, R. (1998) 'Organizational Cynicism', *The Academy of Management Review*, **23** (2): 341-352.
- Katzell, R.A. και Thompson, D.E. (1990) 'Work motivation: Theory and practice', *American Psychologist*, **45** (2): 144-153.
- Kinnunen, U., Mauno, S. και Siltaloppi, M. (2010) 'Job insecurity, recovery and well-being at work: Recovery experiences as moderators', *Economic and Industrial Democracy*, **31** (2): 179-194.
- Kivimaki, M., Voutilainen, P. και Koskinen, P. (1995) 'Job enrichment, work motivation, and job satisfaction in hospital wards: testing the job characteristics model', *Journal of Nursing Management*, **3** (2): 87-91.
- Krausz, M. και Koslowsky, M. (1995) 'Impact of shift work and department type upon strain and attitudinal measures of hospital nurses', *Work and Stress*, **9** (1): 88-94.

- Laine, M., Van der Heijden, B.I.J.M., Wickström, G., Hasselhorn, H.M. και Tackenberg, P. (2009) 'Job insecurity and intent to leave the nursing profession in Europe', *The International Journal of Human Resource Management*, **20** (2): 420-438.
- Laschinger, H.K.S. και Leiter, M.P. (2006) 'The impact of nursing work environments on patient safety outcomes: the mediating role of burnout/engagement', *The Journal of Nursing Administration*, **36** (5): 259-267.
- Laschinger, H.K.S, Leiter, M., Day, A. και Gilin, D. (2009) 'Workplace empowerment, incivility and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes', *Journal of Nursing Management*, **17** (3): 302-311.
- Laschinger, H.K.S., Wong, C.A. και Greco, P. (2006) 'The impact of staff nurse empowerment on person-job fit and work engagement/burnout', *Nursing Administration Quarterly*, **30** (4): 358-367.
- Le Blanc, P.M., Hox, J.J., Schaufeli, W.B., Taris, T.W. και Peeters, M.C.W. (2007) 'Take care! the evaluation of a team-based burnout intervention program for oncology care providers', *Journal of Applied Psychology*, **92** (1): 213-227.
- Lee, R.T. και Ashforth, B.E. (1993) 'A further examination of managerial burnout: toward an integrated model', *Journal of Organizational Behavior*, **14** (1): 3-20.
- Lee, R.T. και Ashforth, B.E. (1996) 'A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout', *Journal of Applied Psychology*, **81** (2): 123-133.
- Leiter, M.P. (1992) 'Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues', *Anxiety, Stress and Coping*, **5** (1): 79-93.
- Leiter, M.P. και Harvie, P. (1997) 'The correspondence of supervisor and subordinate perspectives on major organizational change', *Journal of Occupational Health Psychology*, **2** (4): 343-352.
- Leiter, M.P., Harvie, P. και Frizzell, C. (1998) 'The Correspondence of Patient Satisfaction and Nurse Burnout', *Social Science and Medicine*, **47** (10): 1611-1617.

- Lim, S. και Cortina, L. (2005) 'Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment', *Journal of Applied Psychology*, **90** (3): 483-496.
- Lim, S., Cortina, L.M. και Magley, V.J. (2008) 'Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes', *Journal of Applied Psychology*, **93** (1): 95-107.
- Lim, V.K.G. και Sng, Q.S. (2006) 'Does Parental Job Insecurity Matter? Money Anxiety, Money Motives, and Work Motivation', *Journal of Applied Psychology*, **91** (5): 1078-1087.
- Locke, E.A. (1977) 'The myths of behavior mod in organizations', *Academy of Management Review*, **2** (1): 543-553.
- Locke, E.A. (1991) 'The Motivation Sequence, the Motivation Hub and the Motivation Core', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **50** (2): 288-299.
- Locke, E.A. και Latham, G.P. (1990a) 'A theory of goal setting and rusk performance', Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Locke, E.A. και Latham, G.P. (1990b) 'Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel', *Psychological Science*, **1** (4): 240-246.
- Locke, E.A. και Latham, G.P. (2004) 'What Should We Do about Motivation Theory? Six Recommendations for the Twenty-First Century', *The Academy of Management Review*, **29** (3): 388-403.
- Loukidou, L., Loan-Clarke, J. και Daniels, K. (2009) 'Boredom in the workplace: More than monotonous tasks', *International Journal of Management Reviews*, **11** (4): 381-405.
- Mael, F. και Jex, S. (2015) 'Workplace Boredom: An Integrative Model of Traditional and Contemporary Approaches', *Group & Organization Management*, **40** (2): 131-159.
- Mael, F. και Tetrick, L.E. (1992) 'Identifying organizational identification', *Educational and Psychological Measurement*, **52** (4): 813-824.
- Maslach, C. και Jackson, S.E. (1981) 'The measurement of experienced burnout', *Journal of Occupational Behavior*, **2** (2): 99-113.

- Maslach, C., Schaufeli, W.B. και Leiter, M.P. (2001) 'Job Burnout', *Annual Review of Psychology*, **52** (1): 397-422.
- Maslach, C. και Leiter, M.P. (2008) 'Early Predictors of Job Burnout and Engagement', *Journal of Applied Psychology*, **93** (3): 498-512.
- Maslow, A.H. (1943) 'A Theory of Human Motivation', *Psychology Review*, **50**, 370-396.
- May, D.R., Gilson, R.L. και Harter, L.M. (2004) 'The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work', *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **77** (1): 11-37.
- Meyerson, D.E. (1990) 'Uncovering socially undesirable emotions: Experiences of role ambiguity in Organizations', *American Behavioral Scientist*, **33**, 296-307.
- Mitchell, M.S. και Ambrose, M.L. (2007) 'Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs', *Journal of Applied Psychology*, **92** (4): 1159-1168.
- Mirvis, P.H. και Kanter, D.L. (1991) 'Beyond demography: A psychographic profile of the workforce', *Human Resource Management*, **30** (1) 46-58.
- O' Connell, B.J., Holzman, H.H. και Armandi, B.R. (1986) 'Police cynicism and the modes of adaptation', *Journal of Police Science and Administration*, **14** (4): 307-313.
- Oore, D.G., Leblanc, D., Day, A., Leiter, M.P., Spence Laschinger, H.K., Price, S.L. και Robertson, J.E. (2012) 'Can't we all just get along? A primer on student incivility in nursing education', *Nursing Education Perspectives*, **33** (1): 21-26.
- Otto, K., Hoffmann-Biencourt A. και Mohr, G. (2010) 'Is there a buffering effect of flexibility for job attitudes and work-related strain under conditions of high job insecurity and regional unemployment rate?', *Economic and Industrial Democracy*, **32** (4): 609-630.
- Oyeleye, O., Hanson, P., O'Connor, N. και Dunn, D. (2013) 'Relationship of Workplace Incivility, Stress, and Burnout on Nurses' Turnover Intentions and Psychological Empowerment', *Journal of Nursing Administration*, **43** (10): 536-542.

- Pearson, C.M., Andersson, L.M. και Wegner, J.W. (2001) 'When workers flout convention: A study of workplace incivility', *Human Relations*, **54** (11): 1387-1419.
- Pearson, C.M. και Porath, C.L. (2005) 'On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again', *Academy of Management*, **19** (1): 7-18.
- Penney, L.M. και Spector, P.E. (2005) 'Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity', *Journal of Organizational Behavior*, **26** (7): 777-796.
- Piko, B.F., (2006), 'Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey', *International Journal of Nursing Studies*, **43** (3): 311-318.
- Pope, K. S., Butcher, J. N. και Seelen, J. (1993). The MMPI, MMPI-2&MMPI-A in court. Washington, DC: American Psychological Association
- Wanous, J.P., Reichers, A.E. και Austin, J.T. (2000) 'Cynicism about Organizational Change Measurement, Antecedents, and Correlates', *Group & Organization Management*, **25** (2): 132-153.
- Reichers, A.E., Wanous, J.P. και Austin, J.T. (1997) 'Understanding and managing cynicism about organizational change', *The Academy of Management Executive*, **11** (1): 48-59.
- Reijseger, G., Schaufeli, W.B., Peeters, M.C.W., Taris, T.W., Van Beek, I. και Ouwenel, E. (2013) 'Watching the paint dry at work: psychometric examination of the Dutch Boredom Scale', *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, **26** (5): 508-525.
- Reisel, W.D., Probst, T.M., Chia, S-L., Maloles, C.M. και König, C.J. (2010) 'The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees', *International Studies of Management and Organization*, **40** (1): 74-91.
- Richter, A., Näswall, K., Bernhard-Oettel, C. και Sverke, M. (2013), 'Job insecurity and well-being: the moderating role of job dependence', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **23** (6): 816-829.
- Roberts, S.J., Scherer, L.L. και Bowyer, C.J. (2011) 'Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play', *Journal of Leadership & Organizational Studies*, **18** (4): 449-458.

- Robinson S.E., Roth S.L., Keim J., Levenson M., Flentje J.R. και Bashor K. (1991) 'Nurse Burnout: work related and demographic factors as culprits', *Research in Nursing & Health*, **14** (3): 223-228.
- Rosenstein A.H. (2002) 'Nurse-physician relationships: impact on nurse satisfaction and retention', *The American Journal of Nursing*, **102** (6): 26-34.
- Rosseel, E. (1974) 'Fatigue and Boredom as Resulting from Reduced Task Motivation', *Psychologie Belge*, **14** (1): 67-78.
- Sarti, D. (2014) 'Job Resources as Antecedents of Engagement at Work: Evidence from a Long-Term Care Setting', *Human Resource Development Quarterly*, **25** (2): 213-237.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. και Bakker, A.B. (2002) 'The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor', *Journal of Happiness Studies*, **3** (1): 71-92.
- Schaufeli, W.B. και Bakker, A.B. (2003) 'UWES – Utrecht work engagement scale: test manual', Department of Psychology, Utrecht University, Utrecht, available at: www.schaufeli.com
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. και Maslach, C. (2008) 'Burnout: 35 years of research and practice', *Career Development International*, **14** (3): 204-220.
- Shackleton, V.J. (1981) 'Boredom and Repetitive Work: A Review', *Personnel Review*, **10** (4): 30-36.
- Skowronski, M. (2012) 'When the bored behave badly (or exceptionally)', *Personnel Review*, **41** (2): 143-159.
- Smith, R.P. (1981) 'Boredom: A Review', *Human Factors*, **23** (3): 329-340.
- Smith, T.W., Pope, M.K., Sanders, J.D., Allred, K.D. και O' Keeffe, J.L. (1988) 'Cynical Hostility at Home and Work: Psychosocial Vulnerability across Domains', *Journal of Research in Personality*, **22** (4): 525-548.

- Spector, P.E. και Fox, S. (2010) 'Counterproductive Work Behavior and Organisational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?', *Applied Psychology: An International Review*, **59** (1): 21-39.
- Stanley, D.J. (1998) 'Employee cynicism about organizational change: development and validation of a measure', Ottawa: National Library of Canada, M.A. University of Western Ontario.
- Sverke, M. και Goslinga, S. (2003) 'The consequences of job insecurity for employers and unions: Exit, voice and loyalty', *Economic and Industrial Democracy*, **24** (2): 214-270.
- Sverke, M., Hellgren, J. και Näswall, K. (2002) 'No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences', *Journal of Occupational Health Psychology*, **7** (3): 242-264.
- Tepper, B.J. (2000) 'Consequences of Abusive Supervision', *Academy of Management*, **43** (2): 178-190.
- Tzeng, H.M. (2002) 'The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan', *International Journal of Nursing Studies*, **39** (8): 867-878.
- Vahey D.C., Aiken L.H., Sloane D.M., Clarke S.P. και Vargas D. (2004) 'Nurse burnout and patient satisfaction', *Medical Care*, **42** (2): 1157-1166.
- Van Den Broeck, A., Sulea, C., Elst, T.V., Fischmann, G., Iliescu, D. και De Witte, H. (2014) 'The mediating role of psychological needs in the relation between qualitative job insecurity and counterproductive work behavior', *Career Development International*, **19** (5): 526-547.
- Van Der Heijden B.I.J.M., Van Dam K. και Hasselhorn H.M. (2009) 'Intention to leave nursing: the importance of interpersonal work context, work-home interference and job satisfaction beyond the effect of occupational commitment', *Career Development International*, **14** (7): 616-635.
- Van Der Heijden, G.A.H., Schepers, J.J.L. και Nijssen, E.J. (2012) 'Understanding workplace boredom among white collar employees: temporary reactions and individual differences', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **21** (3): 349-375.

- Van Hooff, M.L.M. και Van Hooff, E.A.J. (2014) 'Boredom at Work: Proximal and Distal Consequences of Affective Work-Related Boredom', *Journal of Occupational Health Psychology*, **19** (3): 348-359.
- Vestal, K. (2006) 'Bored, burned out, or just plain tired?', *Nurse Leader*, **4** (3): 6-7.
- Vodanovich, S.J. (2003b) 'Psychometric measures of boredom: a review of the literature', *The Journal of Psychology*, **137** (6): 569-95.
- Vroom, V. (1964) 'Work and Motivation', John Wiley and Sons, New York.
- Wallbott, H.G. (1998) 'Bodily expression of emotion', *European Journal of Social Psychology*, **28** (6): 879-896.
- Wanous, J.P., Reichers, A.E. και Austin, J.T. (2000) 'Cynicism about Organizational Change Measurement, Antecedents and Correlates', *Group & Organization Management*, **25** (2): 132-153.
- Zauderer, D.G. (2002) 'Workplace incivility and the management of human capital', *Public Manager*.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

**Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας**

Αγαπητέ/η κύριε/α,

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας. Στόχος της είναι η διερεύνηση των αντιταραγωγικών συμπεριφορών των εργαζομένων στον χώρο της δημόσιας υγείας (νοσοκομεία), με την μέτρηση συγκεκριμένων μεταβλητών.

Σας παρακαλώ να αφιερώσετε λίγα λεπτά από τον χρόνο σας για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου που ακολουθεί. Παρακαλώ οι απαντήσεις σας για όλες τις ερωτήσεις να δοθούν με ειλικρίνεια. Οι απαντήσεις σας είναι αυστηρά εμπιστευτικές και δεν πρόκειται να γίνει χρήση αυτών για άλλους σκοπούς πέρα από αυτούς της ερευνητικής μου εργασίας. Το ερωτηματολόγιο είναι απολύτως **ανώνυμο** και σε καμία περίπτωση δεν θα γίνει σύνδεση με συγκεκριμένα νοσοκομεία ή εργαζόμενο/η.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συμμετοχή και τον χρόνο σας.

Τσαμέτη Αγγελική

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο: Άντρας ☐ Γυναίκα ☐

Ηλικία: έτη

Επίπεδο εκπαίδευσης:

 Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου ☐ Απόφοιτος ΑΕΙ ☐

 Απόφοιτος ΤΕΙ ☐ Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου ☐

 Άλλο:

Οικογενειακή κατάσταση:

 Άγαμος/η ☐ Έγγαμος/η ☐

 Διαζευγμένος/η ☐ Χήρος/α ☐

Θέση εργασίας:

 Γιατρός ☐ Νοσηλεύτης/τρια ☐

 Νοσοκόμος/α ☐ Διοικητικό προσωπικό ☐

Συνολική επαγγελματική εμπειρία: έτη

Συνολική συνεργασία με προϊστάμενο/η: έτη

Ομάδα Α'**Α.1. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψή σας.**

1	2	3	4	5
Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα

1. Στην δουλειά μου είναι γενικά εύκολο για μένα να επικεντρωθώ σε αυτό που κάνω	1	2	3	4	5
2. Συνήθως είμαι σε θέση να βρω κάποια απόλαυση στη δουλειά, ακόμα και σε συνηθή είδη εργασίας	1	2	3	4	5
3. Όταν εργάζομαι, ο χρόνος φαίνεται πάντα να περνά αργά	1	2	3	4	5
4. Βρίσκω εύκολα τρόπους για να κάνω την δουλειά μου πιο ενδιαφέρουσα	1	2	3	4	5
5. Το να βαριέμαι με την δουλειά μου, συνήθως διαρκεί για λίγο και στην συνέχεια ενδιαφέρομαι ξανά	1	2	3	4	5

6. Κατά τη διάρκεια μιας συνηθισμένης ημέρας (ή βάρδιας) στην δουλειά, είμαι περισσότερο βαριεστημένος/η, παρά με όρεξη	1	2	3	4	5
7. Στη δουλειά μου, μπορώ συνήθως να βρω κάτι να κάνω για να μου κρατάει το ενδιαφέρον	1	2	3	4	5
8. Το πιο πιθανό είναι να χάσω τη δουλειά μου σύντομα	1	2	3	4	5
9. Είμαι σίγουρος/η ότι μπορώ να κρατήσω την δουλειά μου	1	2	3	4	5
10. Νιώθω ανασφάλεια για το μέλλον της δουλειάς μου	1	2	3	4	5
11. Νομίζω ότι μπορεί να χάσω τη δουλειά μου στο προσεχές μέλλον	1	2	3	4	5
12. Συχνά αναρωτιέμαι για ποιο λόγο, άγνωστο σ' εμένα, μπορεί να έχει κάποιος/α, για να κάνει κάτι καλό για μένα	1	2	3	4	5
13. Οι περισσότεροι άνθρωποι κάνουν φίλους μόνο και μόνο επειδή οι φίλοι είναι πιθανό να φανούν χρήσιμοι	1	2	3	4	5
14. Νομίζω ότι σχεδόν ο καθένας θα έλεγε ένα ψέμα για να πάρει κάτι που θέλει	1	2	3	4	5
15. Οι περισσότεροι άνθρωποι προσποιούνται ότι νοιάζονται για πράγματα που μισούν, ώστε να μπορούν να έχουν κέρδος ή όφελος	1	2	3	4	5
16. Προκειμένου να συμπορευτούν, οι άνθρωποι προσποιούνται ότι ενδιαφέρονται περισσότερο ο ένας για τον άλλον από ό,τι στην πραγματικότητα	1	2	3	4	5
17. Έχω την τάση να είμαι σε επιφυλακή με τους ανθρώπους που είναι πιο φιλικοί από ότι περίμενα	1	2	3	4	5
18. Θεωρώ ότι οι περισσότεροι άνθρωποι αποκρύπτουν τα πραγματικά τους κίνητρα για να κάνουν κάτι	1	2	3	4	5
19. Οι περισσότεροι άνθρωποι θα βοηθήσουν τους άλλους, μόνο αν πρόκειται να ωφεληθούν οι ίδιοι στο τέλος	1	2	3	4	5

A.2. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψη σας, με βάση την ακόλουθη πρόταση

«Κάποιος από τους ανωτέρους μου ή τους συναδέλφους μου...»

1	2	3	4	5
Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συνήθως	Πάντα

1. Με υποβαθμίζει ή είναι υπεροπτικός/η απέναντί μου	1	2	3	4	5
2. Δίνει ελάχιστη προσοχή σε μία δήλωσή μου ή δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τη γνώμη μου	1	2	3	4	5
3. Κάνει εξευτελιστικά ή υποτιμητικά σχόλια	1	2	3	4	5
4. Μου απευθύνθηκε σε αντιεπαγγελματικούς όρους, είτε δημόσια είτε ιδιωτικά	1	2	3	4	5
5. Με αγνοεί ή αποκλείει από συνεργασίες	1	2	3	4	5
6. Αμφισβητεί την κρίση μου σε ένα θέμα για το οποίο έχω την ευθύνη	1	2	3	4	5
7. Κάνει ανεπιθύμητες προσπάθειες για να με οδηγήσει σε μια συζήτηση για προσωπικά θέματα	1	2	3	4	5

A.3. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψη σας.

1	2	3	4
Συμφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Συμφωνώ	Μάλλον Διαφωνώ	Διαφωνώ Απόλυτα

1. Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν καν φτάσω στη δουλειά	1	2	3	4
2. Μετά τη δουλειά χρειάζομαι συχνά περισσότερες ώρες ξεκούρασης απ' ό,τι παλιότερα για να έρθω σε φόρμα	1	2	3	4
3. Η πίεση από τη δουλειά μου είναι υποφερτή	1	2	3	4
4. Έχω όλο και συχνότερα την αίσθηση ότι η δουλειά μου με εξαντλεί συναισθηματικά	1	2	3	4
5. Γενικά μετά τη δουλειά, έχω ενέργεια να ασχοληθώ με τις άλλες μου δραστηριότητες	1	2	3	4
6. Μετά τη δουλειά μου αισθάνομαι γενικά εξουθενωμένος/η και εξαντλημένος/η	1	2	3	4
7. Συνήθως, μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου αρκετά καλά	1	2	3	4
8. Όταν εργάζομαι, συνήθως αισθάνομαι γεμάτος/η ενέργεια	1	2	3	4

A.4. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψη σας.

1	2	3	4	5
Ποτέ	Μία ή δύο φορές	Μία ή δύο φορές τον μήνα	Μία ή δύο φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα

1. Έχω μετατοπίσει το φταίξιμο για ένα λάθος μου σε έναν από τους συναδέλφους μου	1	2	3	4	5
2. Έχω φύγει από το γραφείο νωρίς, αν και αυτό σήμαινε ότι οι συνάδελφοί μου έπρεπε να τελειώσουν κάποιες από τις δικές μου δουλειές	1	2	3	4	5
3. Δεν μένω στην δουλειά περισσότερο, αν και αυτό θα μπορούσε να βοηθήσει τους συναδέλφους μου	1	2	3	4	5
4. Αντί να αναγνωρίζω την συνεισφορά των συναδέλφων μου, η οποία απαιτεί πολύ χρόνο και προσπάθεια, παίρνω την αναγνώριση για τον εαυτό μου	1	2	3	4	5
5. Έχω χρησιμοποιήσει την θέση μου στο χώρο εργασίας για να αποκομίσω οφέλη για μένα	1	2	3	4	5
6. Ακόμη και αν ένα λάθος είναι κατά μέρος δικό μου, δεν αναλαμβάνω την ευθύνη για την αποτυχία της ομάδας μου, να ανταποκριθεί στους στόχους της	1	2	3	4	5
7. Δεν βάζω την δική μου θέση σε κίνδυνο, ακόμη και αν πιστεύω πως αυτό θα μπορούσε να βοηθήσει στην προώθηση των στόχων της ομάδας μου	1	2	3	4	5
8. Επιδιώκω τα προσωπικά μου συμφέροντα, ακόμα και αν τα συμφέροντα αυτά δεν εξυπηρετούν τα συμφέροντα της ομάδας μου	1	2	3	4	5

Ομάδα Β'**Β.1. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψή σας.**

1	2	3	4	5
Ποτέ	Μερικές φορές	Τακτικά	Συχνά	Πάντα

1. Το να με ενθαρρύνει ο/η προϊστάμενος/η μου είναι το ίδιο με το να με ενθαρρύνει το νοσοκομείο	1	2	3	4	5
2. Όταν ο προϊστάμενος/η μου είναι ευχαριστημένος με την δουλειά μου, έχω την αίσθηση ότι το νοσοκομείο εκφράζει την ικανοποίησή του	1	2	3	4	5
3. Ο προϊστάμενος μου είναι χαρακτηριστική προσωπικότητα του νοσοκομείου	1	2	3	4	5
4. Ο προϊστάμενος μου & το νοσοκομείο έχουν πολλά κοινά	1	2	3	4	5

Β.2. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψή σας.

1	2	3	4	5
Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα

1. Στην δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα	1	2	3	4	5
2. Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα	1	2	3	4	5
3. Ο χρόνος κυλάει γρήγορα όταν εργάζομαι	1	2	3	4	5
4. Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι	1	2	3	4	5
5. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου	1	2	3	4	5
6. Όταν εργάζομαι ξεχνώ τα πάντα γύρω μου	1	2	3	4	5
7. Η εργασία μου με εμπνέει	1	2	3	4	5
8. Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου	1	2	3	4	5
9. Νιώθω ευτυχισμένος/η όταν εργάζομαι με εντατικούς ρυθμούς	1	2	3	4	5
10. Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω	1	2	3	4	5
11. Είμαι τελείως απορροφημένος/η από την εργασία μου	1	2	3	4	5
12. Όταν εργάζομαι είμαι ικανός να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα	1	2	3	4	5
13. Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα	1	2	3	4	5
14. Η δουλειά μου με συναρπάζει	1	2	3	4	5
15. Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή	1	2	3	4	5
16. Μου είναι δύσκολο να αποσπάσω τον εαυτό μου από τη δουλειά μου	1	2	3	4	5
17. Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμη κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά	1	2	3	4	5

Β.3. Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που εκφράζει περισσότερο την άποψη σας, σύμφωνα με την ακόλουθη πρόταση

«Γιατί κάνετε την δουλειά αυτήν;»

1	2	3	4	5
Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα

1. Επειδή αυτό είναι το είδος της εργασίας που επέλεξα να κάνω για να επιτύχω ένα συγκεκριμένο τρόπο ζωής	1	2	3	4	5
2. Για το εισόδημα που μου παρέχει	1	2	3	4	5
3. Κάνω στον εαυτό μου αυτή την ερώτηση. Δεν φαίνεται να είναι σε θέση να διαχειριστεί σημαντικά καθήκοντα που σχετίζονται με αυτήν την εργασία	1	2	3	4	5
4. Επειδή αντλώ μεγάλη ευχαρίστηση από την εκμάθηση νέων πραγμάτων	1	2	3	4	5
5. Επειδή έχει καταστεί βασικό μέρος του ποιος/α είμαι	1	2	3	4	5
6. Επειδή θέλω να πετύχω σε αυτήν τη δουλειά. Αν δεν πετύχαινα, θα ένιωθα μεγάλη ντροπή	1	2	3	4	5
7. Επειδή επέλεξα αυτό τον τύπο εργασίας για να πετύχω τους στόχους της καριέρας μου	1	2	3	4	5
8. Για την ικανοποίηση που βιώνω από την ανάληψη ενδιαφερουσών προκλήσεων	1	2	3	4	5
9. Επειδή μου επιτρέπει να κερδίζω χρήματα	1	2	3	4	5
10. Επειδή είναι μέρος του τρόπου με τον οποίο έχω επιλέξει να ζήσω	1	2	3	4	5
11. Επειδή θέλω να είμαι πολύ καλός/ή σε αυτήν την δουλειά, ειδικά αν θα ήμουν πολύ απογοητευμένος/η	1	2	3	4	5
12. Δεν ξέρω γιατί. Μας δίνονται μη ρεαλιστικές συνθήκες εργασίας	1	2	3	4	5
13. Επειδή θέλω να είμαι «νικητής» στη ζωή	1	2	3	4	5
14. Επειδή είναι το είδος της εργασίας που έχω επιλέξει για την επίτευξη ορισμένων σημαντικών στόχων	1	2	3	4	5
15. Για την ικανοποίηση που βιώνω όταν πετυχαίνω την εκτέλεση δύσκολων καθηκόντων	1	2	3	4	5
16. Επειδή αυτός ο τύπος εργασίας μου παρέχει ασφάλεια	1	2	3	4	5
17. Δεν ξέρω. Αναμένονται πάρα πολλά από εμάς	1	2	3	4	5
18. Επειδή αυτή η εργασία είναι μέρος της ζωής μου	1	2	3	4	5