



OPEN
UNIVERSITY OF
CYPRUS

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

“ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ”

Διπλωματική μελέτη

Θέμα:

Επαγγελματική εξουθένωση και παρακίνηση εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση

Σεμπεκοπούλου Ευρυδίκη

Επιβλέπων καθηγητής: Μανωλιτζάς Παναγιώτης

Διπλωματική εργασία υποβληθείσα στο τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας του
Ανοιχτού Πανεπιστημίου της Κύπρου.

Αθήνα 2018

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και να διερευνηθεί το επίπεδο αυτού του εργασιακού άγχους αλλά και της ικανοποίησης σε επαγγελματίες που εργάζονται σε μονάδες με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση. Για το σκοπό αυτό διεξήχθη έρευνα σε 10 κέντρα ημέρας και στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση στην Αθήνα. Συνολικά διανεμήθηκαν 95 ερωτηματολόγια και απαντήθηκαν ορθά 81. Η ανάλυση των δεδομένων ικανοποίησης βασίσθηκε στην μέθοδο Multicriteria Analysis Approach (MUSA). Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι περίπου 1 στους 4 είχε συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα ως προς την εργασιακή ικανοποίηση έδειξαν ότι η μέση ικανοποίηση των εργαζομένων μπορεί να χαρακτηριστεί ως μέτρια ενώ τα σημαντικότερα κριτήρια ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση είναι οι συνθήκες εργασίας, η σχέση με τους συναδέλφους και το εργασιακό περιβάλλον. Επιπλέον, από την ανάλυση φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση μπορούν να χαρακτηρισθούν ως μη απαιτητικοί εργαζόμενοι.

Λέξεις κλειδιά: Επαγγελματική ικανοποίηση, παρακίνηση, μονάδες αυτισμού

ABSTRACT

The purpose of this work is to study the burnout syndrome and to investigate the level of this work anxiety and the satisfaction of professionals working in units with people with autism and mental retardation. For this purpose, research has been carried out on 10 day centers of supportive living for people suffering from autism and mental retardation in Athens. A total of 95 questionnaires were distributed and answered correctly 81. Data analysis was based on the Multicriteria Analysis Approach (MUSA) method. The results showed that about 1 in 4 had symptoms of burnout. The results in terms of job satisfaction showed that the average satisfaction of employees can be characterized as moderate while the most important criteria for satisfaction of employees in units of people suffering from autism and mental retardation are working conditions, relationship with colleagues and the working environment. Moreover, the analysis showed that workers in units of people suffering from autism and mental retardation can be described as non-demanding workers.

Keywords: Professional satisfaction, motivation, autism units

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	III
ABSTRACT.....	III
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	VI
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	VII
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΚΕΦΆΛΑΙΟ 1: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΈΝΩΣΗ.....	9
1.1. Ιστορική αναδρομή της επαγγελματικής εξουθένωσης	9
1.2. Η μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης	12
1.3. Εργαζόμενοι σε ανθρώπινες υπηρεσίες	14
1.4. Γιατί η μελέτη της εξουθένωσης είναι σημαντικό πεδίο έρευνας	15
ΚΕΦΆΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	17
2.1. Σιωπηρά και σαφή κίνητρα	18
2.2. Δέσμευση	20
2.3. Θεωρίες κινήτρων που αναπτύχθηκαν από την έρευνα για την εξουθένωση.....	22
2.3.1 Παρακίνηση και εξουθένωση	24
2.4. Θεωρίες ικανοποίησης.....	24
2.4.1. Κατηγοριοποίηση θεωριών ικανοποίησης.....	27
2.4.2. Ικανοποίηση στους επαγγελματίες υγείας.....	30
2.5. Παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση και μέθοδοι παρακίνησης.....	32
ΚΕΦΆΛΑΙΟ 3: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΈΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΜΟΝΆΔΕΣ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΠΆΣΧΟΥΝ ΑΠΟ ΑΥΤΙΣΜΟ ΚΑΙ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΈΡΗΣΗ	34
3.1. Επαγγελματική εξουθένωση εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση	34
3.2. Ταυτότητα ρόλου και εξουθένωση σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση	36

3.3. Αυτοδιάθεση και εξουθένωση σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	39
4.1. Στόχος και ερευνητικά ερωτήματα	39
4.2. Μεθοδολογία έρευνας(θεωρητικό υπόβαθρο)	40
4.3. Εργαλείο έρευνας	41
4.3.1. The Burnout Measure, Short Version.....	41
4.3.2. Ερωτηματολόγιο επαγγελματικής ικανοποίησης.....	42
4.4. Δείγμα έρευνας.....	43
4.5. Μεθοδολογία ανάλυσης	44
4.5.1. Μέθοδος MUSA	44
4.6. Περιορισμοί της έρευνας.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	51
5.1. Δημογραφικά στοιχεία	51
5.2. Επαγγελματική εξουθένωση	54
5.3. Επαγγελματική ικανοποίηση.....	60
5.4. Ανάλυση ερωτηματολογίου επαγγελματικής εξουθένωσης.....	67
5.5. Αποτελέσματα πολυκριτηριακής ανάλυσης MUSA.....	71
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ/ΣΥΖΗΤΗΣΗ	76
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	80
ΠΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	91

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1. Κατανομή φύλου.....	51
Γράφημα 2. Κατανομή οικογενειακής κατάστασης	51
Γράφημα 3. Κατανομή ηλικιακής ομάδας	52
Γράφημα 4. Κατανομή μορφωτικού επιπέδου.....	52
Γράφημα 5. Κατανομή ειδικότητας	53
Γράφημα 6. Κατανομή σχέσης εργασίας.....	53
Γράφημα 7. Κατανομή ετών προϋπηρεσίας	54
Γράφημα 8. Αποτελέσματα για το κατά πόσο είναι κουρασμένοι	55
Γράφημα 9. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν απογοήτευση με τους γύρω τους.....	55
Γράφημα 10. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν απελπισμένοι	56
Γράφημα 11. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν εγκλωβισμένοι.....	56
Γράφημα 12. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν ανήμποροι.....	57
Γράφημα 13. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν κατάθλιψη.....	57
Γράφημα 14. Αποτελέσματα για το αν αισθάνονται αδύναμοι και επιρρεπής σε ασθενείς.....	58
Γράφημα 15. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν ότι δεν αξίζουν/νιώθουν αποτυχημένοι	58
Γράφημα 16. Αποτελέσματα για το αν έχουν δυσκολίες στον ύπνο	59
Γράφημα 17. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν ότι δεν αντέχουν άλλο	60
Γράφημα 18. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο το αντικείμενο της εργασίας	60
Γράφημα 19. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο το εργασιακό περιβάλλον	61
Γράφημα 20. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο τις συνθήκες εργασίας	61
Γράφημα 21. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο την παροχή μέσωσ και εργαλείων.....	62
Γράφημα 22. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο το μισθό και άλλα οφέλη.....	62
Γράφημα 23. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο την δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης.....	63

Γράφημα 24. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο τις σχέσεις με τους συναδέλφους	64
Γράφημα 25. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο την εκπ..... αίδευση	64
Γράφημα 26. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο την επικοινωνία/ενημέρωση	65
Γράφημα 27. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι απο την πολιτική διαχείρισης προσωπικού	66
Γράφημα 28. Αποτελέσματα για την συνολική ικανοποίηση.....	66
Γράφημα 29. Αποτελέσματα για τον χαρακτηρισμό των εργαζομένων	72
Γράφημα 30. Αποτελέσματα για την σημαντικότητα των κριτηρίων ικανοποίησης ...	73
Γράφημα 31. Αποτελέσματα για τα βάρη των κριτηρίων ικανοποίησης	73
Γράφημα 32. Διάγραμμα δράσης.....	74
Γράφημα 33. Διάγραμμα βελτίωσης.....	75

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης.....	67
Πίνακας 2. Αποτελέσματα διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο.....	68
Πίνακας 3. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο.....	68
Πίνακας 4. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς την οικογενειακή κατάσταση, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την ειδικότητα, την σχέσης και τα έτη εργασίας.....	69
Πίνακας 5. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο και την ηλικία.....	71

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1. Σχεδιασμός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης πελατών.....	42
Σχήμα 2. Σύνθεση προτιμήσεων πελατών.....	44
Σχήμα 3. Ομάδες με διαφορετικό βαθμό απαιτητικότητας.....	46
Σχήμα 4. Διάγραμμα δράσης.....	48
Σχήμα 5. Διάγραμμα βελτίωσης.....	49

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες και πιο συγκεκριμένα από το 1970, αναγνωρίστηκε σαν όρος η επαγγελματική εξουθένωση από τον Herbert Freudenberger, ο οποίος και καθόρισε την συγκεκριμένη κατάσταση σαν μία ‘αδυναμία για επίδοση ή εξουθένωση λόγω υπερβολικών απαιτήσεων που αφορούν την ενέργεια, τη δύναμη ή τις δυνατότητες’ (Freudenberger, 1974). Από τότε, κυρίως στους χώρους υγείας, γίνονται διαρκώς μελέτες ως προς την κατανόηση, τον προσδιορισμό και την αντιμετώπιση αυτού του επαγγελματικού και συναισθηματικού άγχους που δημιουργείται κατά την εργασία. Στην σύγχρονη εποχή ο άνθρωπος βιώνει όλο και περισσότερο έντονο άγχος. Καθοριστικοί παράγοντες αυτής της ψυχολογικής πίεσης αποτελούν τόσο ο χώρος, το αντικείμενο και ο φόρτος εργασίας, όσο και το περιβάλλον και οι ανθρώπινες επαγγελματικές σχέσεις.

Ειδικότερα, η απασχόληση ενός εργαζομένου σε υπηρεσίες που σχετίζονται με τον άνθρωπο και τις ιδιαιτερότητές του - όπως είναι και η ενασχόληση με τα άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση -, αλλά και η καθημερινή του συναναστροφή με τα άτομα που τον έχουν ανάγκη καθώς και η ματαίωση της εργασίας του από διάφορα αίτια, μπορεί να επιβαρύνουν επιπλέον την ψυχοσυναισθηματική του κατάσταση και να τον εξαντλήσουν. Επιπλέον, η διαρκής ενασχόληση με τέτοιου τύπου επαγγέλματα, μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες στην προσωπική, οικογενειακή και επαγγελματική ζωή αυτών των εργαζομένων (Hellesoy et al. 2000)

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και να διερευνηθεί το επίπεδο αυτού του εργασιακού άγχους αλλά και της ικανοποίησης σε επαγγελματίες που εργάζονται σε μονάδες με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση. Θα αναδειχτούν οι αιτίες που δημιουργούν το συγκεκριμένο φαινόμενο και θα αποτυπωθούν θεωρίες και τρόποι παρακίνησης που θα μπορούσαν να συντελέσουν στον περιορισμό του, διότι είναι ανάγκη του ανθρώπου να αισθάνεται ότι η ζωή του έχει νόημα και ότι αυτό που κάνει είναι χρήσιμο (Pines, 1993).

1. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

1.1. Ιστορική αναδρομή της επαγγελματικής εξουθένωσης

Ήδη στην δεκαετία του 1950, η Isabel Menzies οδήγησε μια μελέτη περίπτωσης στην νοσηλευτική με στόχο τη διευκόλυνση της επιθυμητής κοινωνικής αλλαγής (Menzies, 1975). Η ψυχοδυναμική της προσέγγιση χρησιμοποιώντας διεξοδικές συνεντεύξεις, παρατηρήσεις και άλλες ανεπίσημες επαφές με το προσωπικό του νοσοκομείου, έφερε στην προσοχή ένα υψηλό επίπεδο έντασης, αγωνίας και ανησυχίας μεταξύ των νοσοκόμων. Τα συμπτώματα που περιέγραψε μετά από την παρατήρησή της σχετίζονται πολύ με αυτό που μετά από 20 χρόνια χαρακτηρίστηκε ως επαγγελματική εξουθένωση (Pedersen, 2002). Αυτό είναι ένα παράδειγμα ότι το φαινόμενο της εξουθένωσης έχει υπάρξει πολύ πριν από την εξάπλωση της έκφρασης που επινοήθηκε για να περιγράψει το φαινόμενο.

Η έννοια της εξουθένωσης αρχικά μελετήθηκε ως μια «λαϊκή» περιγραφή του παρατεταμένου εργασιακού άγχους μεταξύ των εργαζομένων στον τομέα των ανθρώπινων υπηρεσιών (human service workers), όπου οι μισθωτοί εργαζόμενοι σταδιακά κατακλύζονταν από συναισθηματική εξάντληση, απώλεια ενέργειας και τάση φυγής από την εργασία. Αυτή η περιγραφή εισήχθη στα μέσα της δεκαετίας του '70 από δύο Αμερικανούς ερευνητές, τους Herbert Freudenberger και Christina Maslach, οι οποίοι ανεξάρτητα ο ένας από τον άλλον περιέγραψαν το φαινόμενο (Freudenberger, 1974; Maslach, 1976). Έτσι, η έννοια της εξουθένωσης αναπτύχθηκε από παρατηρήσεις πεδίου και όχι από τη θεωρία. Από τη δεκαετία του '70, έχουν δημοσιευθεί περισσότερες από 5.500 μελέτες και βιβλία για την επαγγελματική εξουθένωση (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Η δημοσίευση του Herbert Freudenberger σχετικά με την κατάρρευση του προσωπικού το 1974, αναφέρεται συνήθως ως το σημείο εκκίνησης για την ευρύτερη αναγνώριση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο Freudenberger διατύπωσε την παρατήρηση, ότι οι εθελοντές που εισέρχονται στον τομέα της κοινωνικής εργασίας περνούν συνήθως σε μια φάση περισσότερο ή λιγότερο έντονης φθοράς μετά από περίπου ένα χρόνο. Ο Freudenberger άρχισε να χρησιμοποιεί τον όρο burnout για να περιγράψει την εμπειρία της συναισθηματικής εξάντλησης και της απώλειας κινήτρου και δέσμευσης. Σχεδόν την ίδια στιγμή, η Christina Maslach (1976) άρχισε να ερευνά το πώς οι άνθρωποι σε συναισθηματικά απαιτητικές θέσεις εργασίας όπως είναι οι γιατροί, νοσηλευτές, αστυνομικοί κ.α, αντιμετωπίζουν καθημερινά το φαινόμενο της εξουθένωσης. Μέσα από

συνεντεύξεις βρήκε τρία θέματα που φάνηκαν να είναι σημαντικά: πρώτον, την συναισθηματική εξάντληση (σωματική και ψυχική), δεύτερον την αποσπασματική ανησυχία προς τους πελάτες και τρίτον την αίσθηση μειωμένης προσωπικής ολοκλήρωσης. Σε αυτό το πρώιμο έργο κυριαρχούσαν οι ποιοτικές περιγραφές των συμπτωμάτων και το περιστασιακό πλαίσιο. Οι συνεντεύξεις, οι μελέτες περιπτώσεων και οι επιτόπιες παρατηρήσεις ήταν ο τρόπος προσέγγισης του φαινομένου σε αυτή τη φάση (Maslach et al., 2001). Αυτά τα πρώτα επιφυλακτικά αλλά εντυπωσιακά βήματα προς την κατεύθυνση της διεξαγωγής ποιοτικών ερευνών προέρχονται από μια πρόσφατη προοπτική (Schaufeli & Enzmann, 1998), που συχνά περιγράφεται ως προσωρινή μορφή έρευνας για την εξουθένωση.

Σε μια συνολική ανασκόπηση από το 1998 οι Schaufeli και Enzmann καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι: «Η επαγγελματική εξουθένωση δεν είναι ένα νέο φαινόμενο - έχει τη ρίζα του στο παρελθόν. Ωστόσο, εξαιτίας ενός μοναδικού σχηματισμού διαφόρων παραγόντων, ανακαλύφθηκε στις αρχές της δεκαετίας του '70 ως ένα ιδιαίτερο είδος παρατεταμένης εργασιακής πίεσης που φαινόταν να εμφανίζεται πιο έντονα μεταξύ των επαγγελματιών των ανθρώπινων υπηρεσιών " (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Η εμπειρική φάση της εξουθένωσης ξεκίνησε στη δεκαετία του '80 με τη δημοσίευση του Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1982), όπου αποτελεί και το κυρίαρχο μέτρο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Άλλα όργανα που αναπτύχθηκαν καθόλη την ίδια χρονική περίοδο ήταν το Burnout Measure-BM (Pines, Aronson & Kafry, 1981) και το OLBI, Oldenburg Burnout Inventory (Ebbinghaus, 1986, στο Rösing, 2003). Το BM είναι το δεύτερο πιο συχνά χρησιμοποιούμενο μέτρο της εξουθένωσης των εργαζομένων (Enzmann, Schaufeli, Janssen, & Rozeman, 1998, Glass & McKnight, 1996, Schaufeli & Enzmann, 1998) και αναπτύχθηκε για χρήση σε όλα τα επαγγέλματα αλλά και για μη επαγγελματικές ομάδες.

Η ιστορία της έρευνας για την επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να χωριστεί σε τρία διαφορετικά στάδια. Στο πρώτο στάδιο, το οποίο διήρκεσε από τη δεκαετία του 1970 έως τα μέσα της δεκαετίας του 1980, αναφέρθηκαν ιστορικές περιπτώσεις από τις οποίες προτάθηκαν αρκετές «θεωρίες» για αιτίες εξουθένωσης. Αυτές οι αιτίες περιλάμβαναν ατομικούς παράγοντες (π.χ. υπερβολικές δεσμεύσεις, μη ρεαλιστικές προσδοκίες εργασίας), (Edelwich, 1980; Hobfoll, et.al., 1993; Pines & Aronson, 1988), διαπροσωπικούς παράγοντες (π.χ., έλλειψη ισορροπίας μεταξύ πόρων των εργαζομένων και αιτημάτων του πελάτη) (Buunk & Schaufeli, 1993; Maslach, 1993), αποτελέσματα συναισθηματικής εργασίας (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996; Zapf et.al, 1999) και οργανωτικούς παράγοντες

(π.χ. ποσοτικές απαιτήσεις εργασίας, έλλειψη ελέγχου, έλλειψη υποστήριξης) (Cherniss, 1980; Golembiewski & Munzenrider, 1988; Maslach et.al., 2001)

Το δεύτερο στάδιο της έρευνας για την επαγγελματική εξουθένωση διήρκεσε από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 έως τα τέλη της δεκαετίας του 1990. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου διεξήχθησαν περισσότερες από 1000 μελέτες σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Ωστόσο, οι περισσότερες μελέτες ήταν συγχρονικές (cross-sectional) και συνεπώς δεν επέτρεψαν την αναζήτηση σχέσεων αιτίας (Kristensen & Borritz, 1998). Σε μια μετα-ανάλυση αυτών των μελετών, ο Zapf διαπίστωσε ότι η συναισθηματική εργασία σε συνδυασμό με τα οργανωτικά προβλήματα, συνδέονταν με υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (Zapf, 2002).

Στο τρίτο στάδιο, από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 μέχρι και σήμερα, διεξήχθη ένας αυξανόμενος αριθμός διαχρονικών μελετών. Σε βιβλιογραφικές αναζητήσεις που έγιναν στα πλαίσια της παρούσας διατριβής, βρέθηκαν αρκετές μελέτες (Bakker et.al, 2003; Bakker et.al, 2000; Brake et.al, 2001; Burke, 2003; De Lange et.al, 2004; Houkes et.al, 2003; Kalimo et.al, 2003; Michielsen et.al. 2004).

Τα κύρια ευρήματα από αυτές τις μελέτες ήταν ότι ο υψηλός φόρτος εργασίας, το υψηλό επίπεδο συναισθηματικών απαιτήσεων, η ανισορροπία στις απαιτήσεις εργασίας, ο έλεγχος και η μη υποστήριξη οδηγούν σε συναισθηματική εξουθένωση. Δύο αντιπροσωπευτικές μελέτες πληθυσμού διεξήχθησαν στη Σουηδία και τη Φινλανδία, τόσο στο γενικό πληθυσμό όσο και στο εργατικό δυναμικό, αντίστοιχα (Hallsten , 2002; Kalimo, 2000). Στη Σουηδία, το υψηλότερο επίπεδο εξουθένωσης παρατηρήθηκε σε άτομα με μακροχρόνια αναρρωτική άδεια και πρόωρη συνταξιοδότηση. Μεταξύ των εργαζομένων που δεν είχαν άδεια ασθενείας, οι εκπαιδευτικοί, οι βοηθοί γραφείου και οι εργαζόμενοι στον τομέα των υπηρεσιών είχαν το υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης. Στη Φινλανδία, το πιο εμφανές αποτέλεσμα ήταν ότι οι εργαζόμενοι στη δασοκομία είχαν το υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ωστόσο, μέχρι πρόσφατα οι περισσότερες από τις πολλές μελέτες εξουθένωσης ήταν διασταυρούμενες και επομένως δεν επέτρεψαν αιτιώδη συμπεράσματα (Kristensen & Borritz, 1998). Τον τελευταίο καιρό βελτιώθηκε η μεθοδολογική αυστηρότητα της έρευνας για την εξουθένωση (Schaufeli & Buunk, 2004).

Στο σημερινό στάδιο είναι ευρέως αποδεκτό ότι η εξουθένωση είναι ένα πολύπλοκο φαινόμενο με αιτίες πολλαπλούς παράγοντες. Θεωρείται, ότι η χρόνια έκθεση σε δυσμενείς καταστάσεις (στρεσογόνοι παράγοντες) προκαλεί αντιδράσεις στρες στο άτομο και ότι αυτές

οι αντιδράσεις στρες οδηγούν σε εξουθένωση (Koeske & Koeske, 1993). Η ταυτοποίηση των στρεσογόνων παραγόντων (π.χ., εργασιακό περιβάλλον, απαιτήσεις στην ιδιωτική ζωή κλπ.) που προκαλούν αυτή τη διαδικασία έχει γίνει και ο κύριος στόχος στην έρευνα για την επαγγελματική εξουθένωση. Η έρευνα σχετικά με τις συνέπειες της εξουθένωσης είναι σχετικά σπάνια.

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, οι φωνές για μια θεωρητική και εμπειρική αναδιατύπωση της εξουθένωσης έγιναν πιο δυνατές (Söderfeldt, 1997, Schaufeli & Enzmann, 1998, Burisch, 2002). Σύμφωνα με τους Schaufeli & Buunk (2004), ένας αυξανόμενος αριθμός περιεκτικών εννοιολογικών προσεγγίσεων έχει προτείνει τη σύνδεση της εξουθένωσης με τις συνήθειες ψυχολογικές θεωρίες. Παρ' όλα αυτά, υπάρχει μια αναζήτηση για περισσότερο θεωρητικά καθοδηγούμενες προσεγγίσεις της εξουθένωσης. Με την εισαγωγή ενός νέου εργαλείου για τη μέτρηση της εξάντλησης (Kristensen et al., 2005a), η συζήτηση για τις κύριες διαστάσεις της έννοιας της εξουθένωσης έχει αναληφθεί και βρίσκεται σε εξέλιξη (Schaufeli & Taris, 2005).

Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια κατάσταση συναισθηματικής, νοητικής και σωματικής εξάντλησης που προκαλείται από μεγάλης έντασης και μακράς διάρκειας στρες. Οι όροι "εξουθένωση" και "στρες" συχνά χρησιμοποιούνται συνώνυμα. Ωστόσο, διαφέρουν ως προς το ότι το στρες είναι μια στατική κατάσταση που μπορεί να εξομοιωθεί με το στοιχείο που περιγράφεται από τη συναισθηματική εξάντληση. Σε αντίθεση με το άγχος, η εξάντληση χαρακτηρίζεται από μια διαχρονική διαδικασία, η οποία προσφέρει συγκεκριμένες προβλέψεις για τη συναισθηματική συμπεριφορά (Innstrand, Espnes and Mykletun, 2002, Hastings, Horne and Mitchell, 2004). Αυτός ο τρόπος κατανόησης της εξουθένωσης είναι χρήσιμος για την εξέταση του μακροπρόθεσμου αντίκτυπου του άγχους στο προσωπικό σε υπηρεσίες διανοητικής αναπηρίας.

1.2. Η μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση μετράται συνήθως με ερωτηματολόγια. Το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο εργαλείο είναι το Maslach Burnout Inventory (MBI) που αναπτύχθηκε από τους Maslach και Jackson. Το MBI περιλαμβάνει τρία συστατικά της εξουθένωσης: τη συναισθηματική εξάντληση που χαρακτηρίζεται από την αδυναμία ανταπόκρισης στις απαιτήσεις της εργασίας (υπερβολική επεξεργασία και αποβολή των συναισθηματικών

πόρων), την αποπροσωποποίηση που χαρακτηρίζεται από αρνητικές και απρόσωπες αντιλήψεις προς τους πελάτες και την προσωπική ολοκλήρωση/επίτευγμα που περιγράφεται ως η τάση να αξιολογείται αρνητικά η ικανότητα και η απόδοση της εργασίας (Maslach & Jackson, 1986). Το όργανο αρχικά μπορούσε να χρησιμοποιηθεί μόνο μεταξύ εργαζομένων που εργάζονται με ανθρώπους. Αργότερα, το 1996 η Maslach και οι συνεργάτες της ανέπτυξαν μια γενική έκδοση του MBI, το MBI-General Survey (MBI-GS), που περιλαμβάνει επίσης τρία συστατικά (εξάντληση, κυνισμό, προσωπική αποτελεσματικότητα) παρόμοια με αυτά της MBI, έναν τρόπο που επιτρέπει την χρήση του σε όλο το εργατικό δυναμικό (MBI-GS, Schaufeli et al., 1996). Το MBI μεταφράζεται σε πολλές διαφορετικές γλώσσες και χρησιμοποιείται ως παγκόσμιο όργανο μέτρησης της εξουθένωσης.

Ένα άλλο όργανο εξουθένωσης είναι το Μέτρο Εξουθένωσης (Burnout Measure-BM), το οποίο αναπτύχθηκε από τους Pines και Aronson (1988). Το όργανο αυτό μετρά τη σωματική, συναισθηματική και ψυχική-πνευματική εξάντληση. Το BM μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλα τα άτομα εντός ή εκτός εργατικού δυναμικού ακόμα και σε τομείς όπως είναι οι οικογενειακές σχέσεις ή η πολιτική (Pines & Aronson, 1996). Σύμφωνα με τη Pines (1986), ο άνθρωπος οδηγείται στην επαγγελματική εξουθένωση μέσω της ανάγκης του να δώσει πραγματικό νόημα στη ζωή του. Ειδικότερα, άτομα που επιλέγουν ιδεαλιστικά επαγγέλματα και αποτυγχάνουν ή ακόμα και όταν η ίδια η εργασία αποτυγχάνει να εκπληρώσει τις προσδοκίες των ατόμων, εμφανίζεται αναπόφευκτα η εξουθένωση. Το όργανο περιλαμβάνει 21 στοιχεία και 10 στην συρρικνωμένη μορφή του (The Burnout Measure, Short Version, BMS, 2005), τα οποία βαθμολογούνται σε μια κλίμακα Likert 7 σημείων (ποτέ έως πάντα) και αξιολογεί τα επίπεδα σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξάντλησης, μέσω της εξαγωγής ενός ενιαίου σκορ από όλες τις ερωτήσεις (Pines & Aronson, 1988). Το BM θεωρείται αρκετά έγκυρο και αξιόπιστο ερευνητικό εργαλείο (Schaufeli & Enzmann, 1998), αν και το 2003 προτάθηκε να γίνεται η αξιολόγηση και από κάθε υποκλίμακα ξεχωριστά διότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι πολυδιάστατη και με αυτό τον τρόπο θα είχαν πιο ακριβή αποτελέσματα (Shirom & Ezrachi). Η εγκυρότητα του δομικού οργάνου έχει αποδειχθεί μέσω κλινικής επικύρωσης (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaar, & Kladler, 2001) και συσχετισμών με θεωρητικά σχετικές μεταβλητές. Τα αποτελέσματα για το BM έχουν αποδειχθεί ότι σχετίζονται αρνητικά με τα χαρακτηριστικά της εργασίας, όπως είναι η αυτονομία καθώς και η ικανοποίηση από την εργασία και τη ζωή. Τα αποτελέσματα έχουν αποδειχθεί ότι σχετίζονται θετικά με την κακή υγεία και με

συμπτώματα όπως πονοκεφάλους και νευρική κατάσταση (Pines & Aronson, 1988, Schaufeli & Enzmann, 1998).

Τέλος, το πιο πρόσφατο μοντέλο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το μοντέλο της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory, CBI), το οποίο προτάθηκε το 2005 από τους Tage Kristensen, Marianne Borritz, Ebbe Villadsen και Karl B. Christensen ως απάντηση στο MBI, που κατά τους ίδιους παρουσίαζε αδυναμίες. Το CBI βασίζεται σε τρεις άξονες: την προσωπική εξουθένωση, την επαγγελματική εξουθένωση και την εξουθένωση με τρίτους (πελάτες, μαθητές, συναδέλφους κτλ.) και μπορεί να απαντηθεί από εργαζόμενους όλων των επαγγελμάτων. Περιλαμβάνει 19 ερωτήσεις (6 στο πρώτο άξονα, 7 στο δεύτερο και 6 στο τρίτο) και οι απαντήσεις δίνονται σε διαφορετικές κλίμακες.

1.3. Εργαζόμενοι σε ανθρώπινες υπηρεσίες

Ιστορικά η έννοια της εξουθένωσης εμφανίστηκε στους εργαζόμενους σε τομείς των ανθρώπινων υπηρεσιών. Το ανθρώπινο έργο ή η συναισθηματική εργασία απαιτεί επαφή πρόσωπο με πρόσωπο και φωνή με φωνή με το κοινό με αποτέλεσμα να παράγεται μια συναισθηματική κατάσταση σε ένα άλλο πρόσωπο (Hochschild, 1983; Morris et.al., 1996; Grandey, 2001; Hasenfeld, 1983).

Σύμφωνα με τον Hasenfeld, οι επαγγελματίες σε μονάδες παροχής ανθρώπινων υπηρεσιών έχουν την εντολή να προστατεύουν, να διατηρούν ή να ενισχύουν την προσωπική ευημερία των ατόμων, καθορίζοντας, διαμορφώνοντας ή μεταβάλλοντας τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά (Hasenfeld, 1983). Ο Hasenfeld κάνει διάκριση μεταξύ των κανονικών και των κακομεταχειρισμένων πελατών (π.χ. μαθητές έναντι ασθενών) και κατηγοριοποιεί το είδος της εργασίας σε τρεις κατηγορίες υπηρεσιών: 1) "επεξεργασία ανθρώπων" (people processing) (π.χ. γραφείο επισκέψεων, φορολογική υπηρεσία) 2) "υποστήριξη ανθρώπων" (people sustaining) (π.χ. υπηρεσία κοινωνικής ασφάλισης) και 3) "αλλαγή ανθρώπων" (people changing) (π.χ. σχολείο, νοσοκομείο, φυλακή). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα έξι κατηγορίες εργασιών-πελάτη από τις οποίες προκύπτει, ότι η εργασία με τους δυσλειτουργικούς πελάτες σε σχέση με εργασίες με τους "μεταβαλλόμενους" πελάτες έχει το υψηλότερο φόρτο εργασίας.

Ο πυρήνας της εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό είναι επαγγελματικός και συνιστά τη σχέση του εργαζόμενου με τον πελάτη¹, που σημαίνει ότι ο εργαζόμενος ενεργεί για λογαριασμό της κοινωνίας προκειμένου να επιφέρει μια αλλαγή στον πελάτη (να γίνει υγιής, πιο μορφωμένος, λιγότερο εγκληματικός, κ.λπ.). Κατά τον Hasenfeld, το έργο των ανθρωπίνων υπηρεσιών συχνά χαρακτηρίζεται από μη σαφήνεια όσον αφορά τους ρόλους, τους στόχους και το περιεχόμενο της εργασίας. Επιπλέον, αυτού του είδους η εργασία μπορεί να είναι περίπλοκη, εάν ο πελάτης δεν είναι εθελοντικός σε επαφή με τον οργανισμό και όταν ο επαγγελματίας όχι μόνο πρέπει να βοηθήσει, αλλά και να ελέγξει τον πελάτη (για παράδειγμα, σε μια φυλακή).

Οι Morris και Feldman διακρίνουν τέσσερα χαρακτηριστικά συναισθηματικής εργασίας: 1) συχνότητα συναισθηματικής απεικόνισης (αριθμός πελατών ανά χρόνο), 2) προσοχή συναισθηματικής απεικόνισης - διάρθρωση σε διάρκεια (επαφές μικρής ή μεγάλης διάρκειας) και συναισθηματική ένταση (επιφανειακή ή βαθιά δράση, όπου το τελευταίο σημαίνει μεγαλύτερη συμμετοχή) -, 3) ποικιλία συναισθημάτων που πρέπει να εκφράζονται (η μεγαλύτερη ποικιλία ισοδυναμεί με μεγαλύτερη συναισθηματική εργασία) και 4) συναισθηματική δυσαρμονία (δεν επιτρέπεται η εμφάνιση του συναισθήματος) (Morris και Feldman, 1996).

1.4. Γιατί η μελέτη της εξουθένωσης είναι σημαντικό πεδίο έρευνας

Ένας σημαντικός τομέας έρευνας στον τομέα των διανοητικών αναπηριών αφορά την ευημερία του προσωπικού (Hastings and Horne, 2004). Το άγχος λέγεται ότι συμβαίνει όταν οι απαιτήσεις μιας κατάστασης, υπερβαίνουν τους πόρους ενός ατόμου για να το αντιμετωπίσει (Lazarus and Folkman, 1984). Η έννοια της εξουθένωσης έχει συσχετισθεί ευρέως με την ψυχολογική εργασιακή καταπόνηση και οι δύο όροι χρησιμοποιούνται συχνά εναλλακτικά. Η εξουθένωση ορίζεται στη βιβλιογραφία ως ένα ψυχολογικό σύνδρομο που απαντά σε παρατεταμένο και συντριπτικό εργασιακό στρες και ορίζεται από συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένα συναισθήματα προσωπικής ολοκλήρωσης (Maslach, Schaufeli και Leiter, 2001). Προηγούμενες έρευνες υποδεικνύουν ότι το προσωπικό που εργάζεται με άτομα με νοητική αναπηρία διατρέχει αυξημένο κίνδυνο να υποστεί εξάντληση (βλ. Skirrow and Hatton, 2007), με το ένα τρίτο του προσωπικού να

¹ Οι πελάτες μπορούν να είναι αποδέκτες κοινωνικών υπηρεσιών, ασθενείς, ηλικιωμένοι πολίτες, μαθητές, κρατούμενοι κλπ.

αναφέρει επίπεδα άγχους που είναι ενδεικτικά ενός προβλήματος ψυχικής υγείας (Hatton et al., 1999).

Η εξουθένωση έχει επίσημες συνέπειες για τους πελάτες, τους παρόχους υπηρεσιών και το προσωπικό. Η μακροχρόνια έκθεση στο άγχος που σχετίζεται με την εργασία συνδέεται με την απουσία, την ασθένεια, τον αυξημένο κύκλο του προσωπικού, τη μειωμένη δέσμευση για το ρόλο και τα υψηλότερα ποσοστά πρόθεσης για έξοδο από την εργασία (Tackenberg και Müller, 2003, Hatton and Emerson, 1998, Hatton et al., 1999, Robertson et al., 2005). Έρευνες έχουν δείξει, ότι το προσωπικό που βιώνει εξουθένωση συχνά αναφέρει λιγότερη ικανοποίηση από την εργασία και μπορεί επίσης, να εκτελεί τα εργασιακά του καθήκοντα σε χαμηλότερο επίπεδο από το μη επηρεασμένο προσωπικό (Shanafelt, Bradle, Wipf, and Back, 2002). Το προσωπικό με αυξημένα επίπεδα άγχους αλληλεπιδρά λιγότερο με τους πελάτες και η ποιότητα αυτής της αλληλεπίδρασης μειώνεται, γεγονός που μπορεί να έχει επίσημο αντίκτυπο στην παροχή υπηρεσιών (Rose, Jones and Fletcher, 1998). Το προσωπικό άμεσης φροντίδας ξοδεύει σημαντικό χρονικό διάστημα για την υποστήριξη ατόμων με νοητική υστέρηση και είναι συχνά οι πιο σημαντικοί άνθρωποι στην καθημερινή ζωή των ατόμων που υποστηρίζουν. Είναι σημαντικό να προωθηθεί και να διατηρηθεί η ευημερία του προσωπικού ώστε να εξασφαλιστεί ότι το προσωπικό άμεσης φροντίδας παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Επιπλέον, οι εργοδότες έχουν την ηθική και νομική υποχρέωση να παρέχουν υψηλής ποιότητας φροντίδα στους πελάτες τους και να διασφαλίζουν την ευημερία του προσωπικού τους (Hastings, 2002).

2.ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το κίνητρο ή διαφορετικά η παρακίνηση, είναι ένας γενικός όρος για ένα ευρύ φάσμα διαφορετικών εννοιών στην ψυχολογία, που κυμαίνονται από τη στάση, την πίστη, τον ιδεαλισμό, τη συμμετοχή, τη δέσμευση, τους στόχους, τις προσδοκίες, τις προθέσεις και το νόημα στα συναισθήματα. Πρόκειται για τη «προθυμία ενός μέλους μιας οργάνωσης να καταβάλλει προσπάθεια με σκοπό την επίτευξη των στόχων της». Στη ψυχολογία, επικρατεί ο όρος κίνητρα συμπεριφοράς. Το ενδιαφέρον για εννοιολογικές προσεγγίσεις στην ψυχολογία της εργασίας και της οργανωτικής ψυχολογίας, έγκειται στην ικανότητά τους να εξηγούν, γιατί οι άνθρωποι δίνουν προσπάθεια και ενέργεια στα πράγματα στα οποία ασχολούνται. Τα κίνητρα στο εργασιακό περιβάλλον περιγράφονται καλύτερα αναφερόμενα σε αυτό που κάνει κάποιος (κατεύθυνση-direction), πόσο σκληρά εργάζεται ένα άτομο (ένταση-intensity) και πόσο καιρό ένα άτομο εργάζεται (επιμονή-persistence) (Kanfer, 1990). Προκειμένου να οργανώσει τα κίνητρα, ο Kanfer (1990) τα ομαδοποίησε σε τρία συναφή παραδείγματα: (α) χρησιμότητα-αξία, (β) γνωστική επιλογή, (γ) αυτορρύθμιση - μεταγνώση. Οι θεωρίες στο πρότυπο της ανάγκης-κίνητρο-αξίας, εξετάζουν το ρόλο της προσωπικότητας, τις σταθερές διατάξεις και τις αξίες ως βάση για τη μεταβλητότητα της συμπεριφοράς. Οι θεωρίες στο μοντέλο της γνωστικής επιλογής επικεντρώνονται στις γνωστικές διαδικασίες που εμπλέκονται στη λήψη αποφάσεων και την επιλογή. Η περιγραφή των κινήτρων στο τρίτο παράδειγμα επικεντρώνεται σε αυτοδιοικούμενους γνωστικούς μηχανισμούς που καθορίζουν τη μετατροπή της κινητήριας δύναμης σε συμπεριφορά και απόδοση. Περαιτέρω, οι θεωρίες κινήτρων μπορούν να τοποθετηθούν σε εγγύς και απομακρυσμένες δομές. Η επίδραση των απομακρυσμένων δομών στη συμπεριφορά και την απόδοση είναι συχνά έμμεση. Σε αυτή την έννοια, μπορεί να συμπεριληφθούν οι ανάγκες, η προσωπικότητα και τα ενδιαφέροντα. Οι εγγύς δομές, από την άλλη πλευρά, επικεντρώνονται στα κίνητρα σε επίπεδο σκόπιμης δράσης, π.χ. θεωρία καθορισμού στόχων (Locke & Latham, 1984). Οι απομακρυσμένες και εγγύς δομές των κινήτρων δημιουργούν συμπληρωματικές γνώσεις σχετικά με το σύστημα κινήτρων.

Στις επόμενες παραγράφους εισάγονται οι τρεις σχετικές έννοιες κινήτρων σε σχέση με την εργασιακή ζωή, που αντιπροσωπεύουν διαφορετικές προσεγγίσεις κινήτρων από το εγγύς έως το απομακρυσμένο και τα τρία παραδείγματα που περιγράφηκαν παραπάνω. Πρώτον, εισάγεται μια λειτουργική προσέγγιση των κινήτρων (Kuhl, 2000), με ρίζες στην

αντίληψη του McClelland για δύναμη, επίτευγμα και κίνητρο προσκόλλησης (1987), θεωρία αυτορρύθμισης και νέες εξελίξεις στη γνωστική. Δεύτερον, εισάγεται η έννοια της αφοσίωσης που ορίζεται ως μια εφαρμοσμένη μορφή γνωστικών μοντέλων επιλογής κινήτρων. Τρίτον, η έννοια της ροής παρουσιάζεται ως εγγύς έννοια των κινήτρων. Η έννοια της ροής θεωρείται σημαντική λόγω της αναδύμενης ποιότητας της εμπειρίας και της δυνατότητας να περιγραφεί μια συναισθηματική εμπειρία με όρους κινητοποίησης.

Μαζί με τα τρία δομικά κίνητρα, απεικονίζονται δύο μοντέλα που αναπτύχθηκαν πρόσφατα από την έρευνα εξουθένωσης: η τρισδιάστατη έννοια της δέσμευσης από τους Schaufeli et. al. (2001, 2002) και η αναδιατύπωση της εξουθένωσης ως αποτέλεσμα της εμπλοκής με τη δουλειά (Maslach & Leiter, 1997). Συμπερασματικά, δεν είναι οι πιο σημαντικές αλλά, από την άποψη του συγγραφέα, εισάγονται οι πιο ελπιδοφόρες έννοιες, που αντιπροσωπεύουν διαφορετικά παραδείγματα στη θεωρία των κινήτρων τα οποία μπορούν να σχετίζονται με τις έννοιες της υγείας και της ευεξίας στην εργασία και με τη πιο εξειδικευμένη έννοια της εξουθένωσης.

2.1. Σιωπηρά και σαφή κίνητρα

Η πρώτη ιδέα που σχετίζεται με τις αρχές της μέτρησης των κινήτρων διατυπώθηκε στις αρχές της δεκαετίας του πενήντα του περασμένου αιώνα. Εκείνη την εποχή δεν υπήρχε "αξιόπιστη μεθοδολογία μέτρησης για τα ανθρώπινα κίνητρα" (Niitamo, 1999). Ωστόσο, υπήρχε ήδη μια ισχυρή πίστη σε δύο διαφορετικά συστήματα κινήτρων: ένα σιωπηρό και ένα σαφές σύστημα κινήτρου. Η βασική ιδέα πίσω από αυτή τη σκέψη, είναι ότι η προσωπικότητα δεν είναι εξ ολοκλήρου προσπελάσιμη μέσω της συνείδησης, αλλά ότι σε κάποιο βαθμό η προσωπικότητά μας λειτουργεί σε επίπεδο συνειδητό και υποσυνειδητό (ή όχι). Ήταν πολύ κοντά στο γεγονός ότι αυτή η σε βάθος προσωπικότητα δεν πρέπει να μετράται μέσω της αυτοαναφοράς, επειδή είναι μη συνειδητή και ως εκ τούτου δεν είναι προσβάσιμη μέσω μέτρων αυτοελέγχου. Δύο διαφορετικές θεωρίες της μέτρησης της παρακίνησης άρχισαν να ανθίζουν δίπλα-δίπλα εκείνη την περίοδο.

Η πρώτη θεωρία επικεντρώνεται σε αυτο-αναφορές για αξιολόγηση των ανθρώπινων κινήτρων και η δεύτερη σχετίζεται με τεχνικές προβολής (φαντασίας), προκειμένου να φθάσει σε βαθύτερα επίπεδα προσωπικότητας (π.χ., Murray, 1933, στο Niitamo, 1999). Τα κίνητρα που μετρούνται στη φαντασία ονομάζονται σιωπηρά κίνητρα και αυτά που μετρώνται μέσω αυτοαναφορών ονομάζονται αυτοπροσδιοριζόμενα (σαφή) κίνητρα

(McClelland, 1989). Τα σιωπηρά κίνητρα φαίνεται να είναι καλύτερα στην πρόβλεψη αυθόρμητων συμπεριφορών και τάσεων συμπεριφοράς με την πάροδο του χρόνου και τη συμπεριφορά σε ρυθμίσεις πεδίου. Τα ρητά (σαφή) κίνητρα φαίνονται καλύτερα στην πρόβλεψη συγκεκριμένων απαντήσεων σε καταστάσεις όπου τα ερεθίσματα είναι ρητά (Niitamo, 1999, σελ. 27). Τα σιωπηρά και τα ρητά κίνητρα φαίνεται να λειτουργούν σε διαφορετικά υποσυστήματα κινήτρων. Σημαντικό στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας είναι η συνέπεια αυτής της υπόθεσης. Εάν, στην πραγματικότητα, υπάρχουν δύο διαφορετικά υποκινητικά υποσυστήματα, θα πρέπει να μετρηθούν με διαφορετικά μέσα. Οι McClelland, Koester & Weinberger (1989, σελ. 697) υπογραμμίζουν τη σημασία της μέτρησης των σιωπηρών κινήτρων με τα λειτουργικά μέτρα, διότι τα σιωπηρά κίνητρα φαίνεται να βασίζονται σε συναισθηματικές εμπειρίες με φυσικά κίνητρα στην αρχή της ζωής, πριν από την ανάπτυξη της γλώσσας. Τα ρητά κίνητρα αναπτύσσονται αργότερα στη ζωή, μετά από την απόκτηση εμπειριών.

Το 2000, ο Kuhl εισήγαγε ένα ενσωματωμένο πλαίσιο γνώσης, κινήτρων και συναισθημάτων, γνωστό ως οι θεωρίες αλληλεπιδράσεων των συστημάτων προσωπικότητας - PSI. Αυτή η ολοκληρωτική προσέγγιση θέλει να ξεπεράσει τις ελλείψεις των προηγούμενων θεωριών παρακίνησης, συνδυάζοντας τις προσεγγίσεις της προσωπικότητας με τα κίνητρα και τις δράσεις των θεωρητικών δομών. Με βάση την πεποίθηση ότι το γνωστικό περιεχόμενο δεν επαρκεί για να εξηγήσει τη βολική δράση, εισάγεται μια προσέγγιση λειτουργικού σχεδιασμού για τα κίνητρα και την αυτορρύθμιση (Kuhl, 2000). Η μάλλον πολύπλοκη θεωρία δεν εξηγείται περαιτέρω και η εισαγωγή μπορεί να παραμείνει σε επιφανειακό επίπεδο, διότι θα υπερέβαινε το πλαίσιο του παρόντος έργου για να το μελετήσει σε βάθος.

Το πιο σημαντικό σε αυτό το σημείο είναι η κατανόηση ότι η πρόωπη τάση στην παρακίνηση της έρευνας για τη διάκριση μεταξύ σιωπηρών και ρητών διαστάσεων έχει βρεθεί πρόσφατα ολοένα και περισσότερο σε επιστημονική αναγνώριση και αποδεικνύεται μια πολύτιμη κινητήρια προσέγγιση - επίσης στην εφαρμοσμένη έρευνα (Niitamo, 1999). Η θεωρία PSI παρέχει ένα ολοκληρωτικό πλαίσιο, συνδυάζοντας τη γνώση για τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας με προσεγγίσεις για κίνητρα, βούληση και συναίσθημα. Η έννοια του σιωπηρού και σαφούς κινήτρου αποτιμάται ως σημαντική προοπτική στο εργασιακό πλαίσιο, καθώς οι σιωπηρές κινητήριες διαδικασίες θεωρούνται ότι έχουν σημαντική επιρροή και συνέπειες στην ευημερία των εργαζομένων (Brunstein, Schultheiss, Grässmann, 1998). Επιπλέον, η έμμεση συνιστώσα των κινήτρων είναι μια παραμελημένη

πλευρά, ειδικά στην έρευνα της παρακίνησης της εργασίας. Αυτό είναι ενδιαφέρον, καθώς στην έρευνα για τη μεταφορά γνώσης και τα συστήματα μνήμης συναλλαγών σε οργανισμούς, οι έννοιες της σιωπηρής γνώσης είναι εξαιρετικής σημασίας για την κατανόηση της επεξεργασίας πληροφοριών και της ανάπτυξης γνώσης σε σύγχρονους οργανισμούς (Masberg, 2004). Επιπλέον, η έμμεση γνώση αποδείχθηκε ότι έχει επιρροή στη συναισθηματική ανταλλαγή ενός ατόμου με το περιβάλλον του (Herbig, 2001).

2.2. Δέσμευση

Η οργανωτική δέσμευση μπορεί να περιγραφεί πιο σύντομα ως "μια ψυχολογική κατάσταση που συνδέει τους υπαλλήλους με την επιχείρηση που εργάζονται" (Meyer & Allen, 1997). Υπάρχει κάποια συναίνεση μεταξύ των ερευνητών που δεσμεύονται για την κατανόηση της δέσμευσης ως πολυδιάστατο κατασκευάσμα, αλλά δείχνουν λιγότερη συναίνεση ως προς το τι είδους διαστάσεις πρέπει να περιγραφούν. Το πιο σημαντικό μοντέλο δέσμευσης στο χώρο εργασίας επί του παρόντος είναι το τριδιάστατο μοντέλο (ibid). Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η δέσμευση μπορεί να περιγραφεί από (α) τη σχέση του εργαζομένου με τον οργανισμό (συναισθηματική δέσμευση), (β) την ευαισθητοποίηση σχετικά με το κόστος εγκατάλειψης του οργανισμού ή την ανάγκη παραμονής του (δέσμευση συνέχισης) και (γ) την αισθητή υποχρέωση να συνεχίσει την απασχόληση στον οργανισμό (κανονιστική δέσμευση). Η δέσμευση θεωρείται συνήθως ως μια κερδοφόρα κατάσταση για τον εργοδότη και τον εργαζόμενο: η ατομική δέσμευση θεωρείται ότι οδηγεί σε ένα αίσθημα κοινωνικής ταυτότητας. Για την οργάνωση, η δέσμευση αναμένεται να οδηγήσει σε οφέλη που κυμαίνονται από την καλύτερη απόδοση έως τη λιγότερη απουσία. Σε μια μετα-ανάλυση 35 μελετών, ο Randall (1990 στο Tan & Akhtar, 1998) έδειξε ότι υψηλότερα επίπεδα δέσμευσης είχαν ισχυρότερες θετικές σχέσεις με συμμετοχή, προσπάθεια και συνεχιζόμενη απασχόληση στον οργανισμό παρά με την πραγματική απόδοση εργασίας. Επιπλέον, αρκετοί ερευνητές άρχισαν να αμφισβητούν την υπερβολική έμφαση στις θετικές συνέπειες της οργανωτικής δέσμευσης, διαμορφώνοντας πιθανές αρνητικές συνέπειες της δέσμευσης. Η οργανωτική δέσμευση σε αυτές τις προσεγγίσεις θεωρείται πιθανή πηγή ψυχολογικής καταπόνησης. Ο Keenoy (1992, στο Tan & Akhtar, 1998) ορίζει αυτό το δίλημμα ως μια εξίσωση "κίνητρο-ελέγχου", η οποία απαιτεί μεγαλύτερη αυτονομία και γενναιόδωρη ανταμοιβή για τους εργαζόμενους, προκειμένου να επιτευχθεί μεγαλύτερη δέσμευση. Μια άλλη κριτική άποψη

της δέσμευσης ως μορφή διαχειριστικού ελέγχου, εμπνέεται από το έργο του Hochschilds (1983). Χρησιμοποιεί τον όρο συναισθηματική εργασία για να περιγράψει εργαζόμενους που εκπαιδεύονται να τροποποιούν τις συμπεριφορές τους σύμφωνα με τις οργανωτικές προσδοκίες των συναισθηματικών απαντήσεων τους στους πελάτες. Αυτή η πτυχή της οργανωτικής δέσμευσης, που λειτουργεί στον συναισθηματικό τομέα, έχει σκοπό να έχει αρνητικές συνέπειες για την υγεία και την ευημερία του εργαζομένου.

Το σώμα των ερευνητικών εργασιών σχετικά με τη δέσμευση είναι πολύπλοκο και για το σκοπό αυτής της σύντομης θεωρητικής εισαγωγής της έννοιας, μπορεί να αρκεί να καταλήξουμε στο συμπέρασμα, ότι η συναισθηματική δέσμευση έχει το ισχυρότερο αποτέλεσμα στις επιδόσεις ενός εργαζομένου. Τα ευρήματα σχετικά με την ευελιξία των εργαζομένων και των εργαζομένων που συνοψίζονται από τον Meyer & Allen (1997) δείχνουν, ότι υπάρχουν μάλλον αδύναμες στις ενδείξεις που φανερώνουν ότι η συναισθηματική δέσμευση ενισχύει την ευημερία των εργαζομένων. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν ορισμένες ενδείξεις ότι η συναισθηματική δέσμευση μπορεί να έχει θετικές συνέπειες, ενώ η δέσμευση συνέχισης έχει αρνητικές συνέπειες για την ευημερία των εργαζομένων. Έτσι, υπάρχει ανάγκη να διερευνηθούν σε βάθος αυτές οι σχέσεις. Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι τα θετικά και αρνητικά αποτελέσματα της δέσμευσης εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την προοπτική, από την οποία εξετάζεται η δέσμευση. Ένας υπερβολικά αφοσιωμένος υπάλληλος μπορεί να εκτελεί εξαιρετικά ικανοποιητικά, αλλά ταυτόχρονα να αναπτύσσει σοβαρά προβλήματα υγείας, όπως η εξουθένωση, γιατί δεν έχει χρόνο για να φροντίσει τον εαυτό του. Οι Tan & Akhtar (1998) υπογραμμίζουν το γεγονός ότι η οργανωτική δέσμευση έχει πολιτισμικές δεσμεύσεις. Η επιρροή του πολιτισμού στην δομή δέσμευσης μπορεί να είναι ισχυρός παράγοντας πρόβλεψης κατά τη διερεύνηση της σχέσης των δεσμευτικών και των σχετικών με την υγεία παραγόντων έκβασης, όπως είναι και η εξουθένωση.

Οι Dlugos & Friedlander (2001) διατύπωσαν έναν ορισμό εργασίας, της *παθιασμένης δέσμευσης*, που βασίζεται στις έννοιες της βέλτιστης εμπειρίας (Csikszentmihalyi, 1990), την εξουθένωση (Cherniss, 1995, Grosch & Olsen 1994) και την παρακίνηση (Marks 1976 στο Dlugos & Friedlander, 2001). Η παθιασμένη δέσμευση ορίζεται ως (α) μια αίσθηση ενδυνάμωσης και αναζωογόνησης από το έργο κάποιου, (β) η ικανότητα να συνεχίσει να αγαπά και να ευδοκίμει στο έργο του, γ) η αίσθηση ότι βρίσκονται σε ισορροπία με άλλους τομείς της ζωής και (δ) μια αίσθηση ενδυνάμωσης και αναζωογόνησης εκείνων με τους οποίους κάποιος εργάζεται. Σε αυτό το εννοιολογικό πλαίσιο, δόθηκαν δώδεκα ομότιμοι

ψυχοθεραπευτές για να κατανοήσουν τα υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσής τους, προσδιορίζοντας συμπεριφορικούς, υπαρξιακούς, διαπροσωπικούς και παράγοντες που μπορεί να έχουν κοινούς. Για τους σκοπούς της εγκυρότητας των μαρτυριών (Stiles, 1994, στο Dlugos & Friedlander, 2001) διεξήχθησαν επίσης αυτοαξιολογήσεις. Ενδιαφέρον στο πλαίσιο του παρόντος έργου είναι το αποτέλεσμα ότι όλα τα άτομα που έλαβαν συνέντευξη, παρουσίασαν υψηλό επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης, υποδεικνύοντας ότι οι συμμετέχοντες θεωρούνταν ικανοί και επιτυχημένοι στο έργο τους. Τα αποτελέσματα για τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση φτάνουν από τα χαμηλά σε μέτρια επίπεδα (τα δύο σημειώνουν υψηλή αποπροσωποποίηση), αλλά παραμένουν χωρίς συζήτηση από τους συγγραφείς.

Εν ολίγοις, η έννοια της δέσμευσης που εισήχθη παραπάνω θεωρείται ότι παρέχει μια ενδιαφέρουσα προοπτική όταν διερευνά το ερευνητικό ερώτημα του πώς να κατανοήσουμε τη σχέση μεταξύ κινήτρου και εξουθένωσης. Η ενσωμάτωση της έννοιας της δέσμευσης ως μια πιθανή προσθήκη στην κατανόηση των κινήτρων εργασίας απευθύνεται ρητά στη σχέση μεταξύ του οργανισμού και των διαφορετικών επιπέδων του και του ατόμου που εργάζεται σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον. Αναφορικά με τα τρία παραδείγματα που περιγράφονται από τον Kanfer (1990), η δέσμευση θεωρείται ως μια προσέγγιση γνωστικής επιλογής για κίνητρα.

2.3. Θεωρίες κινήτρων που αναπτύχθηκαν από την έρευνα για την εξουθένωση

Οι Maslach & Leiter ήταν οι πρώτοι που πέρασαν από το παθολογικό μοντέλο της εξουθένωσης, ως αρνητική ψυχολογική κατάσταση, στη διεύρυνση της έννοιας μέσα από τη θετική αντίθεση της εξουθένωσης, την επαγγελματική δέσμευση. Η εξουθένωση αναδιαμορφώνεται ως αποτέλεσμα της δέσμευσης με την εργασία (Maslach et al., 2001). Αυτή η σχέση μπορεί να περιγραφεί μεταξύ των δύο πόλων, της εξουθένωσης και της δέσμευσης. Η εξουθένωση ορίζεται, όπως και πριν, ως το τρισδιάστατο μοντέλο συναισθηματικής εξάντλησης, κυνισμού και αναποτελεσματικότητας. Η δέσμευση, από την άλλη πλευρά, ορίζεται από την ενέργεια, τη συμμετοχή και την αποτελεσματικότητα, τα άμεσα αντιθέματα των τριών διαστάσεων εξουθένωσης. Στη διαδικασία της εξουθένωσης, «η ενέργεια μετατρέπεται σε εξουθένωση, η εμπλοκή μετατρέπεται σε κυνισμό και η αποτελεσματικότητα μετατρέπεται σε αναποτελεσματικότητα» (Maslach et al., 2001). Σύμφωνα με τους συντάκτες της έννοιας, η δέσμευση μπορεί να διαφοροποιηθεί από άλλες

καθιερωμένες δομές στην οργανωτική ψυχολογία, όπως η ικανοποίηση από την εργασία, η οργανωτική δέσμευση ή η εμπλοκή της εργασίας. Η αφοσίωση επικεντρώνεται στη σχέση με την ίδια την εργασία, σε αντίθεση με την οργανωτική δέσμευση, όπου η υπακοή του εργαζόμενου στον οργανισμό είναι το επίκεντρο της προσοχής. Η ικανοποίηση από την εργασία ορίζεται ως η πηγή της ικανοποίησης και της ικανοποίησης των αναγκών. Η εμπλοκή της εργασίας είναι παρόμοια με μια συνιστώσα, συμμετοχή, αλλά δεν περιλαμβάνει ενέργεια και αποτελεσματικότητα. Η δέσμευση φαίνεται να είναι η ευρύτερη έννοια, παρέχοντας μια πολύπλοκη και λεπτομερή προοπτική για τη σχέση ενός ατόμου με την εργασία.

Η δεύτερη, πρόσφατη προσέγγιση για την δέσμευση από την έρευνα για την εξουθένωση προέρχεται από τις Κάτω Χώρες. Η ερευνητική ομάδα του Wilmar Schaufeli ανέπτυξε ένα όργανο μέτρησης της δέσμευσης. Η έννοια της δέσμευσης εξελίχθηκε από μια θεωρητική ανάλυση (Schaufeli & Bakker, 2001), όπου μπορούσαν να εντοπιστούν δύο υποκείμενες διαστάσεις της ευεξίας που σχετίζονται με την εργασία: (1) η ενεργοποίηση της εξουθένωσης και ακμαιοτήτα, και (2) η ταυτότητα, που κινείται από τον κυνισμό προς την αφοσίωση. Η τρίτη έννοια, η απορρόφηση, περιλαμβάνεται στη δέσμευση, ενώ η μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα περικλείεται στην εξουθένωση.

Η δέσμευση νοείται ως μια θετική αντίθεση της εξουθένωσης αλλά θεωρείται ανεξάρτητη έννοια. Η δέσμευση ορίζεται ως: "μία θετική, ικανοποιητική, εργασιακή κατάσταση νοοτροπίας που χαρακτηρίζεται από σθένος, αφοσίωση και απορρόφηση. Αντί για μια στιγμιαία και συγκεκριμένη κατάσταση, η δέσμευση αναφέρεται σε μια πιο επίμονη και διάχυτη συναισθηματικά γνωστική κατάσταση που δεν επικεντρώνεται σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο, γεγονός, άτομο ή συμπεριφορά." Το σθένος χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα ενέργειας και διανοητικής ανθεκτικότητας ενώ το άτομο εργάζεται, την προθυμία να επενδύσουν την προσπάθεια στις δουλειές τους και την επιμονή ακόμη και ενόψει των δυσκολιών. Η αφοσίωση χαρακτηρίζεται από την αίσθηση της σημασίας, του ενθουσιασμού, της έμπνευσης, της υπερηφάνειας και της πρόκλησης. Η συμμετοχή, η οποία ορίζεται επίσης από την άποψη της ψυχολογικής ταύτισης με το έργο ή τη δουλειά ενός ατόμου, η αφοσίωση πηγαίνει ένα βήμα πιο πέρα. Σε μια ποσοτική έννοια, η αφοσίωση αναφέρεται σε μια ιδιαίτερα ισχυρή εμπλοκή που ξεπερνά το συνηθισμένο επίπεδο ταυτοποίησης. Από ποιοτικής άποψης, η αφοσίωση έχει ένα ευρύτερο πεδίο όχι μόνο αναφερόμενο σε μια συγκεκριμένη γνωστική κατάσταση ή κατάσταση πεποιθήσεων αλλά και στην συναισθηματική διάσταση. Η τελική διάσταση της εμπλοκής, η απορρόφηση,

χαρακτηρίζεται από το ότι τα άτομο είναι πλήρως συγκεντρωμένα και βαθιά απορροφημένα στο έργο τους, οπότε ο χρόνος περνάει γρήγορα και κάποιος έχει δυσκολίες να αποσπαστεί από την εργασία (Schaufeli et al., 2002).

Η μέτρηση της δέσμευσης πραγματοποιείται συνήθως με την κλίμακα δέσμευσης εργασίας της Ουτρέχτης (UWES, Schaufeli & Bakker, 2003). Η κλίμακα UWES παρέχει ένα καλά καθορισμένο και άρτια αναπτυγμένο όργανο μέτρησης της δέσμευσης. Αν αυτή η νέα πορεία της έρευνας για την εξάντληση θα οδηγήσει σε ενδιαφέρουσες και νέες εξελίξεις στον τομέα, εξαρτάται από τη δημιουργικότητα και το άνοιγμα με το οποίο θα προσεγγίσει η ερευνητική κοινότητα. Θα είναι επίσης ενδιαφέρον το πώς θα αντληθούν σχέσεις με άλλες συναφείς έννοιες (συμμετοχή εργασίας, συναισθηματική και παθιασμένη δέσμευση). Εντούτοις, ορίζεται η δέσμευση ως θετική συμπεριφορά που σχετίζεται με την εργασία και αποκαθιστά το δρόμο για νέες ιδέες για το πώς να κατανοήσουμε τη σχέση μεταξύ κινήτρου και εξουθένωσης.

2.3.1 Παρακίνηση και εξουθένωση

Μια από τις βασικές υποθέσεις στην έρευνα για την εξουθένωση είναι η ιδέα ότι απαιτείται ένα ισχυρό αρχικό κίνητρο για να αναπτυχθεί η εξουθένωση (Freudenberger & Richelson, 1980; Pines, 1993; Burisch, 1989; Büssing, 1992; Schaufeli & Enzmann, 1998; Maslach et 2001). Σε ένα πρόσφατο άρθρο, ο Friedman εξηγεί τη διαδικασία εξουθένωσης στη διδασκαλία με την προσέγγιση της απόκλισης της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευτικοί που εισέρχονται στο πεδίο με υψηλά επίπεδα ιδεαλισμού και δέσμευσης βιώνουν μια απόκλιση μεταξύ της αναμενόμενης και της παρατηρούμενης αίσθησης επαγγελματικής αυτο-αποτελεσματικότητας. Αυτό οδηγεί σε ένα αίσθημα χαμηλής επίτευξης, απογοήτευσης και εξουθένωσης. Η απειλή για συστατικά στοιχεία της αυτοπεποίθησης, που ορίζονται ως καθήκοντα (διδασκαλία και διοίκηση της σχολικής διοίκησης) και σχέσεις (με τους σπουδαστές και με τη διοίκηση και τους συναδέλφους) σε μια σκληρή πραγματικότητα της επαγγελματικής ζωής, μπορεί να οδηγήσει σε εξουθένωση.

Αν και η παραδοχή του κινήτρου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη της εξουθένωσης, είναι ευρέως αναφερθείσα σε όλη τη βιβλιογραφία για την εξουθένωση, ότι η εμπειρική απόδειξη της υπόθεσης είναι σπάνια.

2.4. Θεωρίες ικανοποίησης

Διάφορες θεωρίες έχουν διατυπωθεί για να αναδείξουν την ικανοποίηση από την εργασία στο εργασιακό περιβάλλον, ωστόσο δεν υπάρχει μέχρι σήμερα ένας κοινά αποδεκτός ορισμός. Η επαγγελματική ικανοποίηση επέρχεται στο βαθμό που συμπίπτουν οι ανάγκες του ατόμου και τα χαρακτηριστικά της εργασίας του. Πιο απλοποιημένα, η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με τα θετικά συναισθήματα του ατόμου για την εργασία του

Η ανθρώπινη συμπεριφορά γίνεται από την πίστη (γνωστικότητα) και τη δράση (φυσική), επομένως οι περισσότερες από τις θεωρίες υπογραμμίζουν, ότι τα γνωστικά επίπεδα ή τα επίπεδα προτεραιότητας στα επίπεδα δράσης / συμπεριφοράς, είναι σημαντικά στη στάση των εργαζομένων για κίνητρο / ικανοποίηση. Ακόμη μια ομάδα θεωριών, αναφέρει τα χαρακτηριστικά του ατόμου και του ομίλου, τις ιδιότητες του εργασιακού περιβάλλοντος, το οργανωτικό και διαχειριστικό πλαίσιο και τα ευρύτερα κοινωνικά πλαίσια του οργανισμού ως καθοριστικούς παράγοντες της ικανοποίησης από την εργασία. Ωστόσο, μια ανάλυση όλων των κορυφαίων θεωριών υποδεικνύει ότι αυτές δεν είναι ούτε αντιφατικές, ούτε αντικαθιστούν η μια την άλλη, αλλά μάλλον όλες είναι συμπληρωματικές και αλληλένδετες και εξηγούν τις διαφορετικές διαστάσεις του ανθρώπινου κινήτρου που οδηγεί στην ικανοποίηση από την εργασία.

Η στάση της ικανοποίησης από την εργασία είναι ένα πεδίο μείζονος ενδιαφέροντος για τους ερευνητές της οργανωτικής συμπεριφοράς και της πρακτικής της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων (Luthans, 2005). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ο βαθμός στον οποίο τα άτομα αισθάνονται θετικά ή αρνητικά για την εργασία τους. Είναι μια στάση ή συναισθηματική απάντηση στα καθήκοντα του ατόμου, καθώς και στις φυσικές και κοινωνικές συνθήκες του χώρου εργασίας του. Για παράδειγμα, από τη σκοπιά της θεωρίας των δύο παραγόντων του Herzberg, το περιεχόμενο της εργασίας (δηλαδή, επίτευγμα, ευθύνη, αναγνώριση κ.λπ.) είναι τα κίνητρα που οδηγούν σε θετικές εργασιακές σχέσεις και υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία (Tirmizi et al., 2008).

Η ικανοποίηση από την εργασία προσδιορίζεται και μετράται σε σχέση με διάφορους παράγοντες της εργασίας. Ανεξάρτητα από τη θεωρητική προσέγγιση που χρησιμοποιείται για τη μελέτη της ικανοποίησης από την εργασία, οι περισσότερες μελέτες έχουν εντοπίσει τουλάχιστον δύο γενικές κατηγορίες προγενέστερων μεταβλητών. Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες - τα προσωπικά χαρακτηριστικά εστιάζονται τόσο στην ικανοποίηση από την εργασία όσο και στις ατομικές ιδιότητες και χαρακτηριστικά του ατόμου (Ellickson &

Logsdon, 2001). Αυτή είναι μια γενική στάση, η οποία είναι αποτέλεσμα πολλών ειδικών στάσεων σε τρεις τομείς, όπως είναι οι παράγοντες της εργασίας, τα ατομικά ή προσωπικά χαρακτηριστικά και άλλες σχέσεις κοινωνικών και ομαδικών ομάδων εκτός της εργασίας (Shajahan & Shajahan, 2004).

Αν και οι περισσότερες από τις συζητήσεις για τις θεωρίες της ικανοποίησης από την εργασία ξεκινούν με τη θεωρία της Maslow για την "Ιεραρχία των Αναγκών" (1943), η ιστορία ξεκινά από τις πρώτες δεκαετίες του 20ού αιώνα με τη θεωρία της "Επιστημονικής Διαχείρισης" (1911) όπου οι άνθρωποι αντιμετωπίζονται ως "Οικονομικοί-άνδρες" και ως εκ τούτου το "χρήμα" θεωρείται το μεγαλύτερο κίνητρο για ικανοποίηση από την εργασία. Αυτή η άποψη χωρίστηκε στη συνέχεια από τον Elton Mayo & Associates (1924-33) κατά τη διάρκεια των «Hawthorne Studies» σχετικά με τη φύση του ανθρώπου. Διαπίστωσαν ότι πολλοί παράγοντες συμβάλλουν στο κίνητρο και την ικανοποίηση των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού ηθικού, των θετικών αλληλεπιδράσεων, της διαχείρισης που βασίζεται στην κατανόηση της συμπεριφοράς των ατόμων και των ομάδων μέσω διαπροσωπικών δεξιοτήτων, όπως είναι τα «κίνητρα, συμβουλευτική, καθοδήγηση και επικοινωνία» (Wehrich & Koontz, 1999).

2.4.1 Κατηγοριοποίηση θεωριών ικανοποίησης

Σε όλη τη βιβλιογραφία, οι θεωρίες για την ικανοποίηση της εργασίας έχουν συσσωρευτεί με συνέπεια είτε στη "φύση της θεωρίας", είτε στη "χρονολογική εμφάνιση αυτών των θεωριών. Για παράδειγμα, οι Shajahan & Shajahan (2004) δίνουν την ομαδοποίηση με βάση τη φύση ως θεωρίες περιεχομένου (ιεραρχία αναγκών Maslow, θεωρία δυο παραγόντων του Herzberg, θεωρία X και θεωρία Y, θεωρία ERG του Alderfer και θεωρία των αναγκών του McClelland) και θεωρίες διεργασιών (Τροποποίηση συμπεριφοράς, θεωρία γνωστικής αξιολόγησης, θεωρία καθορισμού στόχων, θεωρία ενίσχυσης, θεωρία προσδοκιών και θεωρία κεφαλαιακής επάρκειας).

Ο Fred Luthans (2005) χρησιμοποιεί ένα μίγμα φυσικών και ιστορικά θεμελιωμένων ταξινομήσεων από τότε που εμφανίζονται τα πρώτα του γραπτά για το θέμα (βλέπε για παράδειγμα Luthans, 1995) και οργανώνονται οι θεωρίες στο περιεχόμενο (Ιεραρχία Αναγκών, Δύο Παράγοντες, και θεωρίες ERG), στη διαδικασία (θεωρία προσδοκιών και μοντέλο Porter & Lawler) και στις σύγχρονες (Equity Control και Θεωρίες Οργανισμού). Ωστόσο, ο Stephen P. Robbins (2005) εφαρμόζει ενιαία βάση χρονολογίας και

κατηγοριοποιεί τις θεωρίες ικανοποίησης εργασίας στις πρώιμες θεωρίες (ιεραρχία των αναγκών, θεωρία X & Y, θεωρία δύο παραγόντων) και σύγχρονες θεωρίες (McClelland's θεωρία των αναγκών, θεωρία καθορισμού στόχων, θεωρία ενίσχυσης, θεωρία σχεδιασμού θέσεων εργασίας (μοντέλο θέσεων εργασίας), θεωρία της κεφαλαιακής επάρκειας και θεωρία προσδοκιών).

Οι θεωρίες του περιεχομένου βασίζονται σε αυτό που παρακινεί τους ανθρώπους στην εργασία, δηλαδή στην αναγνώριση των αναγκών, των κινήτρων και των κινήτρων / στόχων και στην ιεράρχηση των προτεραιοτήτων τους από το άτομο για να ικανοποιηθεί και να επιτελέσει αποτελεσματικά (Luthans, 2005). Οι ερευνητές έχουν ετοιμάσει διαφορετικούς καταλόγους βιολογικών, ψυχολογικών, κοινωνικών και ανώτερων αναγκών ή απαιτήσεων των ανθρώπινων όντων. Σχεδόν όλοι οι ερευνητές έχουν κατηγοριοποιήσει αυτές τις ανάγκες σε απαιτήσεις πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και υψηλού επιπέδου των εργαζομένων, οι οποίες πρέπει να πληρούνται όταν ο εργαζόμενος απαιτείται να παρακινηθεί και να ικανοποιηθεί. Υπάρχουν αρκετές θεωρίες περιεχομένου, οι οποίες καθοδηγούν τους διαχειριστές να κατανοούν "τι παρακινεί το εργατικό δυναμικό;"

Η ιεραρχία των αναγκών του Maslow είναι «η πιο ευρέως διαδεδομένη θεωρία της κινητοποίησης και ικανοποίησης» (Wehrich & Koontz, 1999). Αξιοποιώντας κυρίως την ανθρωπιστική ψυχολογία και τις κλινικές εμπειρίες, ο Abraham Maslow υποθέτει ότι οι ανάγκες κινήτρων ενός ατόμου κατατάσσονται σε μια ιεραρχία. Μόλις ικανοποιηθεί ένα δεδομένο επίπεδο αναγκών, δεν βοηθά πλέον να παρακινήσει. Έτσι, πρέπει να ενεργοποιηθεί το επόμενο υψηλότερο επίπεδο ανάγκης για να παρακινήσει και να ικανοποιηθεί με κάποιον τον τρόπο αυτό το άτομο (Luthans, 2005). Ο Maslow (1943) εντόπισε πέντε επίπεδα στην ιεραρχία του:

1. Φυσικές ανάγκες: (τροφήμα, ρούχα, καταφύγιο, φύλο),
2. Απαιτήσεις ασφάλειας: (φυσική προστασία),
3. Κοινωνικά: (ευκαιρίες ανάπτυξης στενών δεσμών με άλλα άτομα),
4. Απαιτήσεις απόκτησης / επίτευξης: (γόνιμο που έλαβε από άλλους), και
5. Self-Actualization: (ευκαιρίες για αυτο-ολοκλήρωση και ολοκλήρωση μέσω προσωπικής ανάπτυξης) (Maslow, 1943).

Επιπλέον, η ικανοποίηση των μεμονωμένων αναγκών επηρεάζεται τόσο από τη σημασία που αποδίδεται στις διάφορες ανάγκες, όσο και από το βαθμό στον οποίο κάθε άτομο αντιλαμβάνεται ότι διαφορετικές πτυχές της ζωής του, που πρέπει και πραγματικά ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες (Karimi, 2007). Μερικοί υποστηρίζουν ότι η θεωρία της

ιεραρχίας των αναγκών του Maslow είναι η πρώτη θεωρία των κινήτρων που αποτέλεσε την βάση για τη «θεωρία ικανοποίησης εργασίας». Αυτή η θεωρία χρησίμευσε ως μια καλή βάση από την οποία οι πρόωροι ερευνητές θα μπορούσαν να αναπτύξουν θεωρίες ικανοποίησης εργασίας .

Ο Herzberg ανέπτυξε μια συγκεκριμένη θεωρία παρακίνησης της εργασίας. Έκανε μια μελέτη περίπου 200 λογιστών και μηχανικών που απασχολούνταν από επιχειρήσεις στο Πίτσμπουργκ στην Πενσυλβανία. Χρησιμοποίησε τη μέθοδο κρίσιμου περιστατικού συλλογής δεδομένων με δύο ερωτήσεις: α. πότε αισθανθήκατε ιδιαίτερα καλά για τη δουλειά σας - τι σας έδωσε; και β. πότε αισθανθήκατε εξαιρετικά κακή για τη δουλειά σας - τι σας διέκοψε; (Luthans, 2005).

Ο Herzberg κατέληξε στο συμπέρασμα, ότι οι ικανοποιημένες θέσεις εργασίας σχετίζονται με το περιεχόμενο της απασχόλησης και ότι οι δυσαρεστημένοι από τη δουλειά τους (παράγοντες υγιεινής) συνδέονται με το εργασιακό περιβάλλον. Οι παρακινητές σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας, όπως είναι η επίτευξη, η αναγνώριση, η ίδια η δουλειά, η ευθύνη και η πρόοδος). Οι συντελεστές της υγιεινής δεν «κινητοποιούν / ικανοποιούν» αλλά, μάλλον «εμποδίζουν τη δυσαρέσκεια». Αυτοί οι παράγοντες σχετίζονται με το πλαίσιο της εργασίας, όπως η πολιτική της εταιρείας, η διοίκηση, η εποπτεία, ο μισθός, οι διαπροσωπικές σχέσεις, ο επιβλέπων και οι συνθήκες εργασίας (Herzberg et al. , 1959).

Η συγκεκριμένη θεωρία έχει επιβεβαιωθεί ως το πιο χρήσιμο μοντέλο για τη μελέτη της ικανοποίησης από στην εργασία (Kim, 2004). Η θεωρία παρακίνησης-υγιεινής υποστηρίχθηκε από εκπαιδευτικούς φορείς (Karimi, 2007) και χρησιμοποιήθηκε ως θεωρητικό πλαίσιο για την επιστημονική αξιολόγηση της αστυνομίας (Getahun et al., 2007), ωστόσο, μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αποκάλυψε και ορισμένες επικρίσεις (Karimi, 2007). Για παράδειγμα, οι ερευνητές δεν μπόρεσαν να αποδείξουν εμπειρικά το μοντέλο. Ομοίως, η θεωρία αγνοεί τις μεμονωμένες διαφορές και υποθέτει ότι όλοι οι εργαζόμενοι αντιδρούν με παρόμοιο τρόπο με τις αλλαγές στα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής. Το μοντέλο επικρίνεται επίσης, επειδή δεν προτείνει συγκεκριμένα μέθοδος μέτρησης των παραγόντων της ικανοποίησης από την εργασία και της δυσαρέσκειας.

Ο McClelland ισχυρίστηκε ότι ορισμένοι άνθρωποι έχουν μια επιτακτική προσπάθεια να πετύχουν. Αγωνίζονται για προσωπικό επίτευγμα και όχι για ανταμοιβές επιτυχίας. Έχουν την επιθυμία να κάνουν κάτι καλύτερα ή πιο αποτελεσματικά από ό, τι έχει γίνει πριν, γι 'αυτό προτιμούν μια προκλητική δουλειά - υψηλών επιδόσεων (Shajahan &

Shajahan, 2004). Η θεωρία δίνει έμφαση στα κίνητρα επίτευξης, γνωστά και ως "θεωρία επιτευγμάτων", ωστόσο το μοντέλο περιλαμβάνει τρεις αλληλένδετες ανάγκες ή κίνητρα:

1. **Επίτευγμα:** Η προσπάθεια το άτομο να υπερέχει, να επιτύχει σε σχέση με το ενεργητικό των προτύπων, να προσπαθήσει να πετύχει.
2. **Ισχύς:** Η ανάγκη του ατόμου να συμπεριφέρονται οι άλλοι με τέτοιο τρόπο ώστε να μην έχουν συμπεριφερθεί διαφορετικά (Shajahan & Shajahan, 2004). Αναφέρεται στην επιθυμία να έχει αντίκτυπο, να έχει επιρροή και να ελέγχει άλλους (Robbins, 2005).
3. **Συνεργασία:** Η επιθυμία για φιλικές και στενές διαπροσωπικές σχέσεις (Shajahan & Shajahan, 2004). Τα άτομα με υψηλή σχέση προτιμούν συνεταιριστικές καταστάσεις και όχι ανταγωνιστικές (Robbins, 2005).

2.4.2 Ικανοποίηση στους επαγγελματίες υγείας

Το προσωπικό των νοσοκομείων και των φορέων υγείας αντιμετωπίζει δυσκολίες στην κάλυψη των αναγκών των ασθενών του εάν δεν ικανοποιούνται οι δικές του ανάγκες (Lin et al., 1985; Hasenfeld & Englewood Cliffs 1983). Ως εκ τούτου, οι διαχειριστές νοσοκομείων έχουν ευθύνες τόσο για το προσωπικό όσο και για τους ασθενείς (Kivimaki et al., 1994) Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η ικανοποίηση από την εργασία στις οργανώσεις υγειονομικής περίθαλψης συνδέεται με πολλούς παράγοντες: βέλτιστες ρυθμίσεις εργασίας, τη δυνατότητα να συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων · αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού και των εποπτικών αρχών · και να μπορέσει να εκφράσει ελεύθερα τη γνώμη του. Η συλλογική επίλυση προβλημάτων και η στάση της διοίκησης είναι επίσης σημαντικές για την ικανοποίηση των εργαζομένων (Love, 1977; Freeborn & Hooker, 1995; Herzberg et al., 1963)

Η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να αυξηθεί με την παρακίνηση σε παράγοντες, όπως η πιο ενδιαφέρουσα εργασία, η ανάγκη περισσότερης πρωτοβουλίας, η δημιουργικότητα και ο προγραμματισμός (Hackman & Oldham; Longest, 1990). Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν οι περιορισμοί στον προϋπολογισμό περιορίζουν τις αυξήσεις στις αμοιβές και τα οφέλη.

Οι διαχειριστές που κατανοούν τη σημασία των παραγόντων που επηρεάζουν την ευημερία του προσωπικού είναι πιο πιθανό να επιτύχουν βελτιωμένες επιδόσεις από τις διάφορες ομάδες του νοσοκομειακού προσωπικού (McGregor, 1960; Dowell et al., 2000; Lambert et al., 2000). Είναι εξαιρετικά σημαντικό να αναζητηθούν οι απόψεις των

εργαζομένων και να συμπεριληφθούν σε αποφάσεις - σχεδιασμό και διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων (Freeborn & Hooker, 2000). Αυτό θα βελτιώσει την ικανοποίηση των εργαζομένων και θα τους κάνει να αισθάνονται ότι είναι μέρος του οργανισμού (Kivimaki et al., 1994; Freeborn & Hooker, 2000)

Πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να επηρεαστεί από μια μεγάλη ποικιλία παραγόντων όπως η ανταγωνιστική αμοιβή, η επαρκής στελέχωση, το ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον, οι ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης, ο λογικός φόρτος εργασίας, η επίβλεψη, η αναγνώριση, οι σχέσεις με τους συναδέλφους, η αυτονομία στην εργασία, η ασφάλεια της θέσης εργασίας, η εξέλιξη της σταδιοδρομίας και οι ενδεχόμενες ανταμοιβές (Pillay, 2009; Freeborn & Hooker, 1995; Eker et al., 2004). Μία μελέτη κατέδειξε τη σημασία της ικανοποίησης από την εργασία ενός οργανισμού όσον αφορά τη θετική σχέση του με την ατομική απόδοση, τις σχέσεις των εργαζομένων, ψυχική υγεία και ικανοποίηση (Appleton et al., 1998) Έτσι, οι πιο ικανοποιημένοι εργαζόμενοι τείνουν να είναι πιο παραγωγικοί και δημιουργικοί (Mahmoud al-hussami,, 2007) Η ικανοποίηση από την εργασία των εργαζομένων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης έχει θετική σχέση με την ικανοποίηση των ασθενών (Haas et al., 2005; Buciuuniene et al., 2005) και συμβάλλει στη συνέχεια της φροντίδας (Grembowski et al., 2003)

Αντίθετα, η δυσαρέσκεια της εργασίας έχει αρνητικό αντίκτυπο στη δομή και τη ροή εργασίας των οργανισμών. Ορισμένες αρνητικές επιπτώσεις που εντοπίστηκαν περιλαμβάνουν τη μεγαλύτερη μη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και τις πολιτικές, την αύξηση των εργατικών ατυχημάτων και τις οργανωτικές συγκρούσεις (Hoogendoorn et al., 2002) που μπορεί να αυξήσουν το ποσοστό των ιατρικών σφαλμάτων, θέτοντας έτσι σε κίνδυνο την ασφάλεια των ασθενών (Fahrenkopf et al., 2008) και υψηλότερο κόστος απασχόλησης (Freeborn, 2001) στις ελλείψεις των παροχών υγειονομικής περίθαλψης (Goetz et al., 2011). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι απαραίτητη για να διατηρηθεί το υπάρχον προσωπικό, καθώς και για να προωθηθεί η πρόσληψη νέου (Kaur et al., 2009) Εν συντομία, η ποιότητα των εργαζομένων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης εξαρτάται από το επίπεδο ικανοποίησης (Kinzl et al., 2005).

Αρκετές μελέτες έχουν δείξει διαφορές στον τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης αισθάνονται για την εργασία τους. Τα ευρήματα ποικίλλουν, με κάποιες έρευνες να αποκαλύπτουν την ικανοποίηση από την εργασία (Nylenna et al., 2005; Burnard et al.,

1999; Wada et al., 2009) ενώ άλλες αποκάλυψαν δυσαρεστημένους παρόχους υγειονομικής περίθαλψη (Kaur et al., 2009; Okaro et al., 2010).

2.5. Παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση και μέθοδοι παρακίνησης

Κατά τον Locke, οι παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση είναι πάρα πολλοί και γι' αυτό είναι χρήσιμο να διακριθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες.

A) στους εργασιακούς, όπου περιλαμβάνονται οι οικονομικές αμοιβές, το ωράριο, οι συνθήκες εργασίας και ο φόρτος εργασίας.

B) στους ψυχολογικούς, όπου εντάσσονται η επαγγελματική αναγνώριση, η εκπαίδευση, η προαγωγή, η λήψη αποφάσεων και η εξουθένωση.

Γ) στους κοινωνικούς παράγοντες, όπου περιλαμβάνονται οι σχέσεις συνεργασίας, η επικοινωνία και η σχέση με τους ασθενείς στις υπηρεσίες παροχής υγείας.

Σύμφωνα με τα παραπάνω ενδεικτικοί παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική ικανοποίηση είναι οι εξής:

- Να υπάρχει ξεκάθαρη σχέση μεταξύ απόδοσης-αμοιβής ώστε να αμείβεται η καλή απόδοση.
- Η εργασία να αποτελεί πρόκληση για τον εργαζόμενο και να του δίνει τα αντίστοιχα κίνητρα.
- Να παρέχεται λεκτική αναγνώριση.
- Να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας και όμορφο περιβάλλον.
- Να παρέχεται εποπτεία βοηθητική και όχι «ελεγκτική» , ώστε να φαίνεται το ενδιαφέρον προς τον εργαζόμενο.
- Να υπάρχουν καλές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων.
- Να δίνεται η δυνατότητα αυτονομίας ώστε να ενισχύεται η υπευθυνότητα του εργαζομένου.
- Να υπάρχουν σαφής και ρεαλιστικοί στόχοι.
- Να υπάρχει αίσθημα σταθερότητας και διασφάλισης της εργασίας

Σύμφωνα με τους παραπάνω άξονες και βάση της βιβλιογραφίας παρατίθενται οι παρακάτω μέθοδοι παρακίνησης που είναι σημαντικοί στους επαγγελματίες υγείας.

1. Έπαινος- επιβράβευση-αναγνώριση

Κάθε προϊστάμενος οφείλει να κατανοεί τα προβλήματα, να βοηθάει και να αναγνωρίζει το έργο των εργαζομένων. Ο έπαινος ή μια απλή λεκτική επιβράβευση αποτελούν μέσο ενθάρρυνσης για την επίτευξη ενός σκοπού που μπορεί να είναι και η αύξηση της παραγωγικότητας. Η αναγνώριση μπορεί να είναι μικρή και προσωπική όπως ένα «μπράβο» είτε μεγάλη και δημόσια μέσω χορήγησης άδειας ή αύξησης μισθού.

2. Αυτονομία και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων

Είναι καλό και χρήσιμο να δίνεται αυτονομία στους εργαζόμενους που έχουν τα προσόντα να τη διαχειριστούν. Σύμφωνα με έρευνες οι εργαζόμενοι εκτελούν καλύτερα τα καθήκοντά τους όταν έχουν ελευθερία στο τρόπο πραγματοποίησης της εργασίας αλλά και ευθύνη γι αυτό που κάνουν. Είναι σημαντικό να συμμετέχουν και στη λήψη αποφάσεων.

3. Δυνατότητα εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση και η παροχή νέων γνώσεων αποτελεί όπλο για του εργαζόμενους αφού μπορεί να τους παρέχει κριτική σκέψη και εκμάθηση νέων πρακτικών για την εργασία τους. Οι οργανισμοί παροχής υγείας οφείλουν να παρέχουν διαρκεί εκπαίδευση στο προσωπικό.

4. Εξέλιξη

Αποτελεσματικό μέσω παρακίνησης των εργαζομένων μπορεί να είναι η εξέλιξη, η προαγωγή, ένας τίτλος ακόμα και μια μικρή επιπρόσθετη αρμοδιότητα. Κάθε οργανισμός θα πρέπει να αξιολογεί σωστά τους εργαζόμενους και να δίνει τις κατάλληλες ευκαιρίες ανέλιξης.

5. Αμοιβή

Η αύξηση του μισθού αποτελεί το καλύτερο κίνητρο προόδου ειδικότερα στο προσωπικό υγείας και η συσχέτιση του με τη αποδοτικότητα είναι απαραίτητη.

3. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΩΜΕΝΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΠΑΣΧΟΥΝ ΑΠΟ ΑΥΤΙΣΜΟ ΚΑΙ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ

3.1. Επαγγελματική εξουθένωση εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση

Η αυξημένη πίεση του προσωπικού και η εξάντληση μπορεί να έχει επιζήμιες επιπτώσεις στην παροχή υπηρεσιών (Hastings, 2002). Το προσωπικό με αυξημένα επίπεδα άγχους αλληλοεπιδρά λιγότερο με τους πελάτες και μειώνεται η ποιότητα αυτής της αλληλεπίδρασης (Rose, Jones and Fletcher, 1998). Τα αυξημένα επίπεδα άγχους έχουν συνδεθεί με υψηλότερα ποσοστά ασθενείας και απουσίας και με αυξημένο κύκλο εργασιών του προσωπικού (Hatton and Emerson, 1995). Επιπλέον, η εξουθένωση έχει αναγνωριστεί ως παράγοντας κινδύνου για την πρόθεση του εργαζομένου να τερματίσει την εργασία του (Hastings, Horne and Mitchell, 2004). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το οικονομικό κόστος για τις υπηρεσίες κατά την εξεύρεση επιπλέον προσωπικού για την κάλυψη των απουσιών από την ασθένεια και την απασχόληση και κατάρτιση του νέου προσωπικού λόγω του υψηλού κύκλου εργασιών. Οι εργοδότες έχουν νομική και ηθική υποχρέωση να εξασφαλίζουν υψηλής ποιότητας φροντίδα στους πελάτες τους και να διασφαλίζουν την καλή διαβίωση του προσωπικού τους (Hastings, 2002).

Το ψυχολογικό άγχος έχει επισημανθεί ως πρόβλημα μεταξύ του προσωπικού που εργάζεται με άτομα με νοητική υστέρηση. Το στρες στις υπηρεσίες διανοητικής αναπηρίας έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει μεταξύ 32,5% (Hatton et al., 1999) και 25% (Robertson et al., 2005). Λόγω της επικράτησης και του αντίκτυπού της στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας (Hatton, Rose and Rose, 2004), αυξάνεται το ενδιαφέρον για την έρευνα στον τομέα αυτό (π.χ. Aitken and Schloss, 1994, Alexander and Hegarty, 2000, Mitchell and Hastings, 2001) κατανοώντας τους παράγοντες που συμβάλλουν σε αυτό.

Μια ιδιαίτερη εστίαση στην έρευνα στον τομέα των διανοητικών αναπηριών υπήρξε δυσφορία στο προσωπικό φροντίδας (Hastings and Horne, 2004). Η δυσφορία είναι μια δύσκολη έννοια στην μέτρησή της, πράγμα που σημαίνει ότι είναι δύσκολο να αντλήσουμε σταθερά συμπεράσματα από την έρευνα σχετικά με τα αίτια και τον επιπολασμό (Hastings et al., 2004). Για να ξεπεραστεί αυτή η δυσκολία με την εννοιοποίηση, η εξουθένωση έχει χρησιμοποιηθεί συχνά ως δείκτης δυσφορίας σε προηγούμενες έρευνες (Hastings et al., 2004).

Η εξουθένωση θεωρείται ότι επικρατεί στο προσωπικό που εργάζεται σε θέσεις εργασίας όπου υπάρχει μια συναισθηματική επένδυση (Maslach, Schaufeli και Leiter, 2001) ή σε θέσεις εργασίας όπου η εκτιμώμενη επένδυση είναι μεγαλύτερη από την απόδοση (Hastings et al., 2004). Η εξουθένωση είναι μια διαμήκης διαδικασία που συμβαίνει μετά από μια περίοδο παρατεταμένης πίεσης. Χαρακτηρίζεται από αυξημένη συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένο προσωπικό επίτευγμα. Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται σε μια εμπειρία υπερβολικού συναισθηματικού στρες και αίσθηση που αποβάλλεται από διαπροσωπικές επαφές. Η αποκεντρωτισμός αναφέρεται στην αδιάφορη και αδιάφορη αντίδραση στους πελάτες και η προσωπική ολοκλήρωση αναφέρεται στη μείωση της αυτο-αποτελεσματικότητας στο έργο κάποιου. Η εξουθένωση έχει ένα πλεονέκτημα έναντι της παραδοσιακής εννοιοποίησης του ψυχολογικού στρες καθώς προσφέρει συγκεκριμένες προβλέψεις σχετικά με τις αλλαγές συμπεριφοράς, συναισθημάτων και συμπεριφοράς με την πάροδο του χρόνου (Instraand Espnes and Mykletun, 2002, Hastings et al., 2004).

Ο ρόλος του εργαζόμενου άμεσης φροντίδας ποικίλλει και περιλαμβάνει διάφορα καθήκοντα όπως τη χορήγηση φαρμάκων, τη συνδρομή σε δραστηριότητες καθημερινής ζωής, τη διαχείριση προκλητικής συμπεριφοράς και τη διευκόλυνση της ένταξης του ατόμου στην κοινότητα. Η ικανότητα αντιμετώπισης πολλαπλών και συχνά ανταγωνιστικών αιτημάτων έχει αναγνωριστεί ως σημαντική από τους Lazarus και Folkman (1984). Η ανάπτυξη του άγχους λέγεται ότι είναι μια συναλλακτική διαδικασία που συμβαίνει όταν οι απαιτήσεις μιας κατάστασης είναι μεγαλύτερες από τις ικανότητες αντιμετώπισης ενός ατόμου (Lazarus and Folkman, 1984). Αρκετές από τις απαιτήσεις της εργασίας έχουν εντοπιστεί μέσα στη βιβλιογραφία ότι συμβάλλουν στην εξουθένωση του προσωπικού υποστήριξης ατόμων πνευματικών αναπηριών.

Η προκλητική συμπεριφορά έχει προσδιοριστεί ως συμβάλλοντας παράγοντας στην ανάπτυξη της εξουθένωσης και είναι ο συχνότερα αναφερόμενος άξονας εργασίας στις υπηρεσίες αναπηρίας (Jenkins, Rose and Lovell, 1997, Hastings, 2002). Τα αυξημένα επίπεδα προκλητικής συμπεριφοράς έχουν αποδειχθεί ότι συνδέονται με αυξημένη συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση και μειωμένα επίπεδα προσωπικής επίτευξης στο προσωπικό (Chung and Harding, 2009, Vassos and Nankervis, 2012). Οι Rose, Horne, Rose και Hastings (2004) διαπίστωσαν ότι οι αρνητικές συναισθηματικές αντιδράσεις στην προκλητική συμπεριφορά σχετίζονταν με αυξημένη συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση.

Ένα ευρύ φάσμα οργανωτικών προβλημάτων έχει αποδειχθεί ότι σχετίζεται με τα επίπεδα εξουθένωσης (Dyer and Quine, 1998). Η έλλειψη υποστήριξης από την οργάνωση και τους συναδέλφους έχει αποδειχθεί ότι συμβάλλει στην εξουθένωση σε αρκετές μελέτες. Οι Mutkins, Brown και Thorsteinsson (2011) διαπίστωσαν ότι τα χαμηλότερα επίπεδα αντιληπτικής οργανωτικής και κοινωνικής στήριξης σχετίζονταν με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης στο προσωπικό άμεσης φροντίδας. Τα υψηλότερα επίπεδα αντιληπτικής οργανωτικής και κοινωνικής στήριξης συνδέονταν με αυξημένα επίπεδα προσωπικής επίτευξης. Η τελευταία αυτή διαπίστωση υποστηρίζει τα αποτελέσματα των Devereux et.al. (2009), οι οποίοι διαπίστωσαν ότι η στήριξη μείωσε το αντίκτυπο των απαιτήσεων εργασίας στην προσωπική ολοκλήρωση.

Η έλλειψη οργανωτικού ελέγχου έχει συνδεθεί με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και σε προηγούμενες έρευνες (Blumenthal, Lavender and Hewson, 1998, Hatton κ.ά., 1997). Ο Βάσος και ο Νανκέρβις (2012) διαπίστωσαν ότι ο αυξημένος έλεγχος της απασχόλησης συνδέεται με υψηλότερα επίπεδα προσωπικής ολοκλήρωσης. Οι Kowalski et al. (2010) διαπίστωσαν ότι η ευρύτητα στη λήψη αποφάσεων συνδέεται με αυξημένη συναισθηματική εξάντληση. Οι Gray-Stanley και Muramatsu (2011) διερεύνησαν τις πεποιθήσεις εσωτερικού και εξωτερικού ελέγχου και τη σχέση τους με την εξουθένωση. Οι συγγραφείς διαπίστωσαν τη σχέση μεταξύ των πεποιθήσεων εσωτερικού ελέγχου και των μειωμένων επιπέδων εξουθένωσης, των πεποιθήσεων του εξωτερικού ελέγχου και των αυξημένων επιπέδων εξουθένωσης στο προσωπικό που ανέφεραν περιορισμένη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.

3.2. Ταυτότητα ρόλου και εξουθένωση σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση

Ένας πιθανός τομέας σπουδαιότητας στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ στρες του προσωπικού και εξουθένωσης είναι η ταυτότητα ρόλου. Η θεωρία της ταυτότητας ρόλων αναφέρει ότι η συμπεριφορά καθοδηγείται από το πώς ένα άτομο βλέπει τον εαυτό του σε μια ποικιλία προσωπικών και επαγγελματικών ρόλων (Siebert and Siebert, 2005). Οι ταυτότητες των ρόλων οργανώνονται ιεραρχικά από την πλειοψηφία, με τις πιο σημαντικές ταυτότητες να έχουν τη μεγαλύτερη επιρροή στη συμπεριφορά. Δίνεται νόημα μέσα από μια επαναληπτική διαδικασία αλληλεπίδρασης με άλλους και την αξιολόγηση της δικής του απόδοσης σε αυτό το ρόλο. Η θεωρία της ταυτότητας υποδηλώνει ότι αντιμετωπίζουμε

συναισθηματική δυσφορία όταν εμποδίζονται οι συμπεριφορές ή οι στόχοι που σχετίζονται με το ρόλο.

Προηγούμενες μελέτες έχουν εξετάσει τη σχέση μεταξύ ταυτότητας ρόλου και εξουθένωσης. Μια μελέτη του Reilly (1994) διερεύνησε τη σχέση ανάμεσα στις απαιτήσεις εργασίας και την εξάντληση και αν η δέσμευση για το νοσηλευτικό ρόλο μετριάστηκε. Ο συγγραφέας διαπίστωσε ότι οι εξαιρετικά αφοσιωμένοι νοσηλευτές αντιμετώπισαν συνολικά λιγότερη εξουθένωση, αλλά η σχέση μεταξύ ζήτησης εργασίας και εξουθένωσης ήταν ισχυρότερη για τους πιο αφοσιωμένους εργαζόμενους. Οι Siebert και Siebert (2005) εξέτασαν τη σχέση μεταξύ ρόλου-ταυτότητας περιθάλψεως και εξουθένωσης. Διαπίστωσαν ότι όσοι σημείωσαν μεγάλη βαθμολογία στο μέτρο της ταυτότητας ρόλου του φροντιστή ανέφεραν ότι είχαν μεγαλύτερη δυσκολία στο να ζητήσουν βοήθεια και ανέφεραν βοήθεια για βοήθεια λιγότερο συχνά από εκείνους που βαθμολόγησαν χαμηλότερα στο μέτρο. Εκείνοι που σημείωσαν μεγάλη βαθμολογία στο μέτρο ταυτότητας ρόλου ανέφεραν επίσης υψηλότερα επίπεδα καταθλιπτικών συμπτωμάτων, επαγγελματική ανεπάρκεια και εξάντληση. Μια μελέτη του Vesala (2011) διερεύνησε τη σχέση μεταξύ ταυτότητας ρόλου και αυτο-αποτελεσματικότητας μετά την αποϊδρυματοποίηση ατόμων με μαθησιακές δυσκολίες στη Φινλανδία. Αυτή η μελέτη διερεύνησε το κατά πόσον το προσωπικό άμεσης φροντίδας θεώρησε τον ρόλο τους ως παρόμοιο με εκείνο ενός υπαλλήλου ή ενός συμβούλου και τον αντίκτυπο που είχε αυτό στην ψυχολογική τους ευημερία. Ο συγγραφέας διαπίστωσε ότι εκείνοι που είδαν τον ρόλο τους ως σύμβουλος είχαν υψηλότερα επίπεδα αυτο-αποτελεσματικότητας από εκείνους που είδαν το ρόλο τους ως υπάλληλος. Από την άποψη αυτή, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι αυτοί οι άνθρωποι ήταν σε θέση να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικότερα τις απαιτήσεις της εργασίας. Η σχέση μεταξύ εξουθένωσης και ταυτότητας ρόλου δεν έχει διερευνηθεί εκτενώς με το προσωπικό που εργάζεται σε υπηρεσίες διανοητικής αναπηρίας και η σχέση μεταξύ των δύο παραμένει ασαφής. Απαιτούνται περαιτέρω έρευνες για τη διευκρίνιση αυτής της σχέσης και τη διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν αυτή τη σχέση.

3.3. Αυτοδιάθεση και εξουθένωση σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση

Η αυτοδιάθεση και η αυτοαντίληψή έχει εξελιχθεί ως κύριο ενδιαφέρον για τον τομέα των διανοητικών αναπηριών. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η επικέντρωση στην αυτοδιάθεση καθοδηγείται από τη νομοθεσία (Λευκή Βίβλος Valuing People, Department of Health, 2001), η οποία προωθεί τα δικαιώματα, την ανεξαρτησία, την επιλογή και την ένταξη των ατόμων με νοητική υστέρηση. Ο αυτοπροσδιορισμός των ατόμων με νοητική αναπηρία περιλαμβάνει συμπεριφορές όπως το καθορισμό στόχων, τη λήψη αποφάσεων, την επίλυση προβλημάτων και τις αυτοδιαχειριζόμενες δεξιότητες (Wehmeyer, Agran and Hughes, 1998).

Το προσωπικό άμεσης φροντίδας ενθαρρύνεται να βλέπει τα άτομα με αυτισμό ή νοητική υστέρηση ως ανεξάρτητα άτομα που έχουν ευθύνες για τη λήψη αποφάσεων και αποφάσεων σχετικά με τις πτυχές της ζωής τους. Οι εργαζόμενοι άμεσης φροντίδας αναμένεται να υποστηρίξουν την αυτοδιάθεση των πελατών τους προσφέροντας συμβουλές και πληροφορίες στο άτομο με νοητική υστέρηση. Από την άποψη αυτή, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι το προσωπικό που υποστηρίζει τον αυτοπροσδιορισμό των πελατών του θα αντιληφθεί ότι εκτελούν λιγότερα καθήκοντα και συνεπώς έχουν λιγότερες απαιτήσεις εργασίας. Όταν εξετάζουμε την αυτοδιάθεση στο πλαίσιο της θεωρίας της ταυτότητας ρόλου, μπορεί να θεωρηθεί ως μια σχετική με το ρόλο συμπεριφορά. Εάν το προσωπικό θεωρήσει τον εαυτό του ως σύμβουλο και υποστηρίζει την αυτοδιάθεση των πελατών του, θα υπάρξει συσχέτιση μεταξύ της άποψης τους για τον ρόλο τους και τις συμπεριφορές που σχετίζονται με το ρόλο τους. Αντίθετα, εάν το προσωπικό θεωρεί τον εαυτό του ως σύμβουλο αλλά δεν υποστηρίζει την αυτοδιάθεση των πελατών του, θα υπάρξει έλλειψη αντιστοιχίας μεταξύ του ατόμου και του ρόλου με τον οποίο ασχολείται.

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1. Στόχος και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και να διερευνηθεί το επίπεδο αυτού του εργασιακού άγχους αλλά και της ικανοποίησης σε επαγγελματίες που εργάζονται σε μονάδες με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση.

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που αντιπροσωπεύουν το στόχο της έρευνας είναι:

- 1^ο ερώτημα: υπάρχει και αν ναι, σε τι επίπεδα εμφανίζεται το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους στο χώρο της ειδικής αγωγής και κυρίως στις μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση;
- 2^ο ερώτημα: σε τι βαθμό επηρεάζει την σωματική, πνευματική και συναισθηματική υγεία των εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση η ύπαρξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης;
- 3^ο ερώτημα: ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων;
- 4^ο ερώτημα: ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων στις συγκεκριμένες δομές;
- 5^ο ερώτημα: ποιοι είναι οι παράγοντες που πρέπει να βελτιωθούν για την ικανοποίηση των εργαζομένων;

Ο χαρακτήρας την συγκεκριμένης έρευνας είναι πολυσήμαντος διότι εάν και το φαινόμενο έχει μελετηθεί αρκετά στο εξωτερικό, στην ελληνική βιβλιογραφία αναφέρεται τα τελευταία χρόνια. Ειδικότερα, όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση ατόμων που εργάζονται σε τομείς της ειδικής αγωγής, δεν υπάρχουν επαρκή συστηματικά ερευνητικά δεδομένα, παρόλο που διαφαίνεται ότι το άγχος και η εξουθένωση αποτελούν βασική αιτία φθοράς των εργαζομένων σε αυτούς τους κλάδους (Billingsley,1993). Επιπλέον, η ύπαρξη του φαινομένου υποδαυλίζει την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας υγείας και έχει αντίκτυπο τόσο στους συγκεκριμένους ασθενείς, όσο και στο επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων.

4.2. Μεθοδολογία έρευνας (θεωρητικό υπόβαθρο)

Για την διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν στην προηγούμενη ενότητα χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της ποσοτικής έρευνας με χρήση κατάλληλων δομημένων ερωτηματολογίων. Η ποσοτική έρευνα είναι ιδιαίτερα δημοφιλής στο χώρο των κοινωνικών επιστημών. Η κοινωνική έρευνα επιδιώκει να βρει εξηγήσεις για ανεξήγητα φαινόμενα. Περιλαμβάνει την εφαρμογή επιστημονικής μεθόδου για την κατανόηση και την ανάλυση της κοινωνικής ζωής, προκειμένου να διορθωθεί και να επαληθευτεί η υπάρχουσα γνώση ως σύστημα. Η κύρια ιδέα πίσω από την κοινωνική έρευνα είναι να ανακαλύψει νέες σχέσεις, νέες γνώσεις, νέα δεδομένα και επίσης να επαληθεύσει τα παλιά. Η ανθρώπινη συμπεριφορά μπορεί να εμπλέκεται από ορισμένες αξίες και νόμους. Ο κύριος σκοπός της κοινωνικής έρευνας είναι να ανακαλύψει εκείνους τους νόμους που μπορούν να είναι οι κατάλληλες κατευθυντήριες γραμμές για τη μελέτη της ανθρώπινης επαφής και συμπεριφοράς. Οι ποσοτικές προσεγγίσεις συσχετίζονται τυπικά με θετικές προοπτικές στην κοινωνική έρευνα. Ο Singh (2007) παρέχει έναν χρήσιμο ορισμό αυτής της προσέγγισης. Ο όρος ποσοτική μέθοδος αναφέρεται σε μεγάλο βαθμό στην υιοθέτηση του πειράματος φυσικών επιστημών ως πρότυπο για την επιστημονική έρευνα, τα βασικά χαρακτηριστικά του οποίου είναι η ποσοτική μέτρηση των φαινομένων που μελετώνται και ο συστηματικός έλεγχος των θεωρητικών μεταβλητών που επηρεάζουν τα φαινόμενα αυτά. Έτσι, τα κύρια χαρακτηριστικά της ποσοτικής έρευνας είναι,

- Χρήση τυποποιημένων προσεγγίσεων για τη συλλογή δεδομένων.
- Εξήγηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών.
- Δοκιμές υποθέσεις ή δεδομένη θεωρία.
- Υιοθέτηση της θεωρίας και έπειτα της ερευνητικής προσέγγισης.

Η δειγματοληπτική έρευνα και η πειραματική μέθοδος είναι το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα ποσοτικής έρευνας. Η δειγματοληπτική έρευνα είναι η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη τεχνική με συγκεκριμένα εργαλεία και μεθόδους για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με μια συγκεκριμένη ερώτηση. Με βάση όλα τα παραπάνω και λαμβάνοντας υπόψη τα ερευνητικά ερωτήματα, η υιοθέτηση της ποσοτικής μεθόδου μέσω δειγματοληπτικής έρευνας κρίθηκε η καταλληλότερη, καθώς σκοπός της έρευνας ήταν να καταγράψουμε δύο φαινόμενα (επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση) καθώς και να εξετάσουμε ποιοι παράγοντες τελικά επηρεάζουν την εμφάνιση αυτών των δύο φαινομένων (σχέση μεταξύ μεταβλητών).

4.3. Εργαλείο έρευνας

Το ερωτηματολόγιο είναι το πιο κοινό εργαλείο συλλογής δεδομένων. Ένα ερωτηματολόγιο αποτελείται από τον αριθμό των ερωτήσεων που εκτυπώνονται με συγκεκριμένη σειρά. Σε ένα ερωτηματολόγιο, οι ερωτηθέντες διαβάζουν τις ερωτήσεις, ερμηνεύουν το περιεχόμενο τους και δίνουν τις απαντήσεις σε ερωτήσεις που αφορούν την διερεύνηση συγκεκριμένων φαινομένων που στην δική μας περίπτωση ήταν η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση.

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελούνταν από τρία διακριτά μέρη (1) τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, (2) ερωτήσεις σχετικά με την επαγγελματική τους εξουθένωση και (3) ερωτήσεις σχετικά με την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Αφού πραγματοποιήθηκε η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε ανάλυση των απαντήσεων μέσω λογιστικών προγραμμάτων.

Αρχικά, για τις ανάγκες της έρευνας συντάχθηκε ένα ερωτηματολόγιο καταγραφής προσωπικών στοιχείων. Επιλέχθηκαν ερωτήσεις που και από προηγούμενες έρευνες έχουν παρουσιάσει συσχέτιση με την επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο, η ειδικότητα, η σχέση εργασίας και τα χρόνια προϋπηρεσίας.

4.3.1 The Burnout Measure, Short Version

Για την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων χρησιμοποιήθηκε το αναγνωρισμένο εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης «The Burnout Measure (BM)», των Pines & Aronson, αλλά στην σύντομη μορφή του. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλα τα άτομα εντός ή εκτός εργατικού δυναμικού ακόμα και σε τομείς όπως είναι οι οικογενειακές σχέσεις ή η πολιτική (Pines & Aronson, 1996). Το «The Burnout Measure, Short Version», είναι πιο εύκολο στη χρήση, απαιτεί λιγότερο χρόνο στην συμπλήρωσή του και είναι πιο άμεσο και ενδιαφέρον τόσο για τον ερευνητή όσο και για τον συμμετέχοντα.

Σε αυτή τη σύντομη έκδοση έχουν επιλεγεί 10 ερωτήσεις από την αρχική που περιελάμβανε 21. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ερευνά τόσο την σωματική, όσο και την πνευματική και συναισθηματική πτυχή του εργαζομένου. Οι συμμετέχοντες καλούνται να βαθμολογήσουν σε μία κλίμακα Likert 7 σημείων, επιλέγοντας από το 1 που αντιστοιχεί στο

ποτέ, μέχρι το 7 που αντιστοιχεί στο πάντα, τη συχνότητα που αισθάνονται ορισμένες καταστάσεις (π.χ. νιώθω κουρασμένος/η, επιρρεπής σε ασθένειες κ.α.). Η μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης υπολογίζεται συνολικά. Πιο συγκεκριμένα, το άθροισμα των αποτελεσμάτων διαιρείται με το 10 (αριθμός ερωτήσεων) και εξάγει μια βαθμολογία (σκορ), η οποία όσο μεγαλύτερη είναι τόσο μεγαλύτερος είναι και ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης. Κατά τη Pines τα συνολικά αποτελέσματα ερμηνεύονται ως εξής:

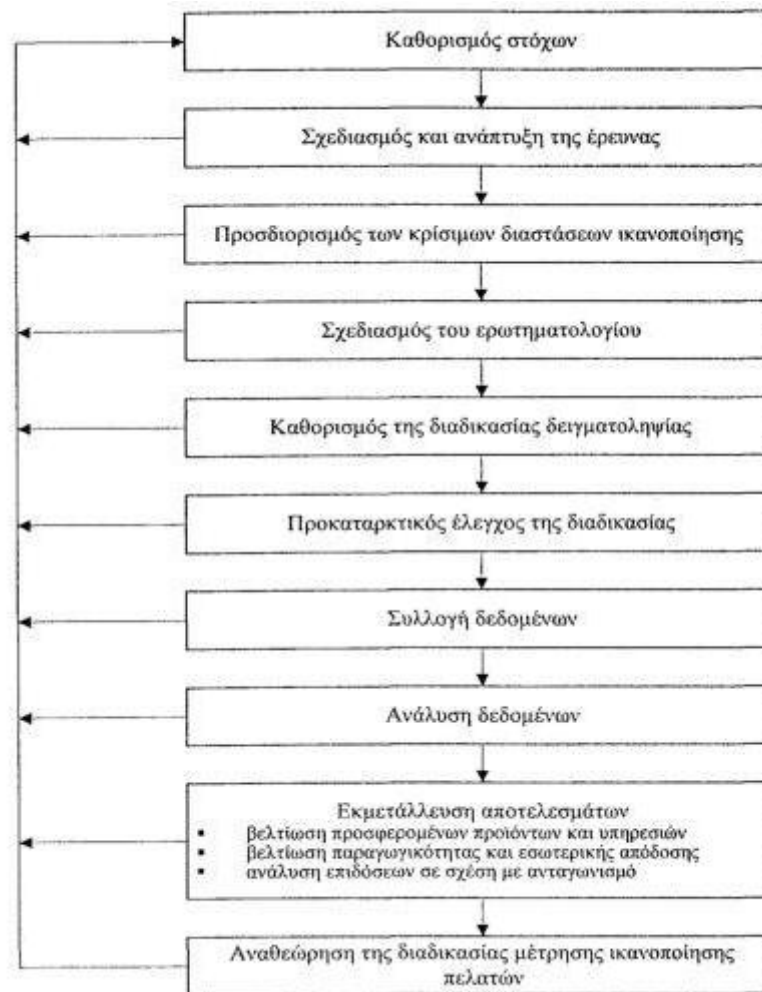
- βαθμολογία μέχρι και 2,4 δείχνει ένα πολύ χαμηλό επίπεδο εξουθένωσης.
- βαθμολογία μεταξύ 2,5 και 3,4 υποδεικνύει σημάδια κινδύνου επαγγελματικής εξάντλησης
- βαθμολογία μεταξύ 3,5 και 4,4 δείχνει εξουθένωση
- βαθμολογία μεταξύ 4,5 και 5,4 δείχνει ότι υπάρχει πολύ σοβαρό πρόβλημα εξουθένωσης
- βαθμολογία 5,5 απαιτεί άμεση επαγγελματική βοήθεια.

4.3.2. Ερωτηματολόγιο επαγγελματικής ικανοποίησης

Για την καταγραφή της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση, ακολουθήθηκαν τα βασικά στάδια σχεδιασμού και εφαρμογής ενός προγράμματος μέτρησης της ικανοποίησης (Σχήμα 1).

Αρχικά, τέθηκε ο στόχος που ήταν να βρεθεί ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων, ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση καθώς και ποιοι είναι οι παράγοντες που πρέπει να βελτιωθούν για την ικανοποίηση των εργαζομένων. Έπειτα από βιβλιογραφική ανασκόπηση, για την καταγραφή της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση, δομήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με τα σημαντικότερα κριτήρια της εργασίας. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 11 ερωτήσεις και βασικοί του πυλώνες είναι το περιεχόμενο της εργασίας, το περιβάλλον της εργασίας, οι συνθήκες εργασίας, ο μισθός, η συναδελφικότητα κ.α. καθώς και η εκτίμηση της συνολικής ικανοποίησης. Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο οι εργαζόμενοι θα εκφράζουν την ικανοποίησή τους ή την δυσαρέσκεια τους σε μια κλίμακα Likert 5 σημείων (δυσαρεστημένος, λίγο δυσαρεστημένος, ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος, λίγο ικανοποιημένος, ικανοποιημένος) επιλέγοντας μία διαθέσιμη απάντηση κάθε φορά. Οι

ερωτήσεις είναι απλές και η σύνταξη του ερωτηματολογίου δομημένη με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει σαφήνεια και να αποφευχθεί η πιθανότητα σύγχυσης στους ερωτούμενους.



Σχήμα 1: Σχεδιασμός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης πελατών

4.4. Δείγμα έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από επαγγελματίες σε χώρους (κέντρα ημερήσιας εκπαίδευσης και στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης (ΣΥΔ)) με άτομα που πάσχουν καθαρά από αυτισμό και νοητική υστέρηση. Στην έρευνα συμμετείχαν εθελοντικά εργαζόμενοι όλων των ειδικοτήτων αυτών των δομών, όπως είναι οι ψυχολόγοι, ειδικοί παιδαγωγοί, κοινωνικοί λειτουργοί, νοσηλευτές, φροντιστές κ.α.

Αναλυτικότερα, η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 10 κέντρα ημέρας και στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση στην Αθήνα. Τα ερωτηματολόγια χορηγήθηκαν στο χώρο εργασίας του δείγματος, αφού πρώτα

ζητήθηκε άδεια από τους διευθυντές του κάθε κέντρου. Συνολικά διανεμήθηκαν 95 ερωτηματολόγια και απαντήθηκαν ορθά 81. Το ποσοστό ανταπόκρισης κυμαίνεται στο 85.3%. Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συλλέχτηκαν μετά την πάροδο ορισμένων ημερών (1-3 εβδομάδες), ενώ ελάχιστα συμπληρώθηκαν επί τόπου.

Η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα ήταν η δειγματοληψία ευκολίας καθώς το δείγμα επιλέχθηκε με βάση την προσβασιμότητα και την ευκολία διανομής των ερωτηματολογίων καθώς και της προσέγγισης των συμμετεχόντων εργαζομένων στα κέντρα ημέρας και στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση στην Αθήνα.

4.5. Μεθοδολογία ανάλυσης

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε στο Microsoft Excel και μέσω του προγράμματος MUSA for Windows. Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι απλής περιγραφικής στατιστικής. Επιπλέον, για να διερευνηθεί ποιοι παράγοντες επηρεάζουν περισσότερο την επαγγελματική ικανοποίηση χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Multicriteria Analysis Approach (MUSA) των Grigoroudi και Sisko (2002). Το συγκεκριμένο σύστημα αναλύει λεπτομερώς την ικανοποίηση, βασίζεται στην πολυκριτηρία και διατηρεί τον ποιοτικό χαρακτήρα των προτιμήσεων των ερωτηθέντων.

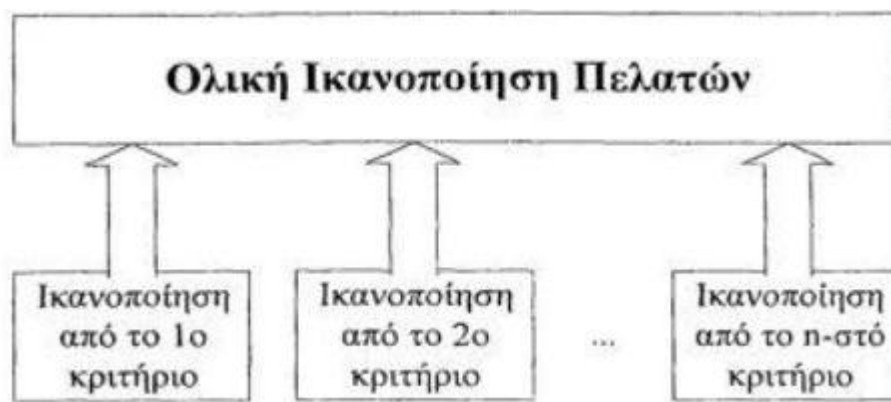
4.5.1. Μέθοδος MUSA

Το συγκεκριμένο σύστημα αναλύει λεπτομερώς την ικανοποίηση και διατηρεί τον ποιοτικό χαρακτήρα των προτιμήσεων των ερωτηθέντων. Ο κύριος στόχος του μοντέλου MUSA είναι η συσσωμάτωση των μεμονωμένων κρίσεων του πληθυσμού που μελετάται σε μια συνάρτηση ενιαίας συλλογικής αξίας, υποθέτοντας ότι η γενική ικανοποίηση του εργαζόμενου/πληθυσμού εξαρτάται από ένα σύνολο κριτηρίων ικανοποίησης ή μεταβλητών που χαρακτηρίζουν συγκεκριμένες διαστάσεις του εργασιακού χώρου (Σχήμα 2). Η MUSA (Multicriteria Analysis Approach) επιλέχθηκε σε σχέση με άλλες στατιστικές, οικονομετρικές μεθόδους διότι δίνει αξιόπιστες απαντήσεις στην ακόλουθη κριτική για άλλες μεθόδους, συγκεκριμένα:

- Τα περισσότερα από τα στατιστικά μοντέλα που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση της συμπεριφοράς των ατόμων δεν μπορούν να ασχοληθούν με ποιοτικές μεταβλητές

και, όταν συμβαίνει αυτό, οι μεταβλητές κωδικοποιούνται εκ των προτέρων και οδηγούν σε απώλεια των πληροφοριών που παρέχει ο συμμετέχοντας.

- Σε αρκετές μεθόδους υπάρχουν ισχυρές υποθέσεις που είναι δύσκολο να αποδειχθούν. Αυτές οι υποθέσεις μπορούν να αναφέρονται στη συμπεριφορά των ατόμων.
- Πολλές μέθοδοι επικεντρώνονται κυρίως στην περιγραφή των χαρακτηριστικών που επηρεάζουν την ικανοποίηση και όχι στη σύνθεση αυτών των χαρακτηριστικών σε ένα γενικό δείκτη ικανοποίησης.
- Τέλος, αρκετές μέθοδοι χρειάζονται πληροφορίες που είναι δύσκολο να συλλεχθούν.



Σχήμα 2. Σύνθεση προτιμήσεων πελατών

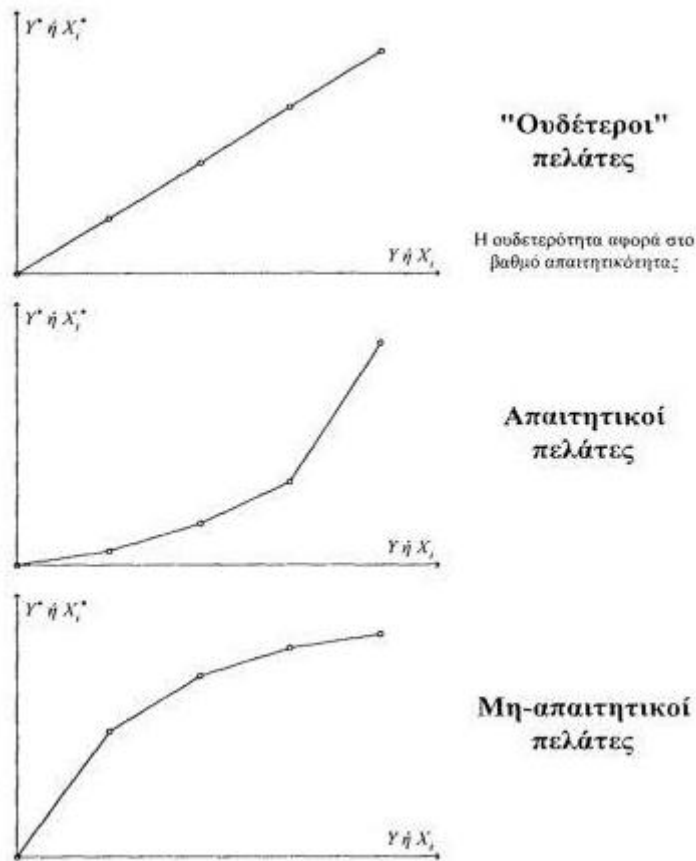
Αυτή η μεθοδολογία διαχωρισμού προτιμήσεων εφαρμόζεται μέσω μιας προσέγγισης που βασίζεται σε παλινδρόμηση στο πεδίο της πολυκριτηριακής ανάλυσης που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση ενός συνόλου λειτουργιών της οριακής ικανοποίησης με τέτοιο τρόπο, ώστε το κριτήριο της γενικής ικανοποίησης να γίνεται όσο το δυνατόν πιο συνεπές με τις κρίσεις του εργαζόμενου. Σύμφωνα με την έρευνα, κάθε εργαζόμενος καλείται να εκφράσει τις δικές του κρίσεις, δηλαδή την γενική του ικανοποίηση και την ικανοποίησή του όσον αφορά ένα σύνολο διακριτών κριτηρίων που αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά της εργασίας του. Με βάση αυτές τις υποθέσεις το πρόβλημα προσεγγίζεται ως πρόβλημα ποιοτικής παλινδρόμησης και επιλύεται μέσω ειδικών σχημάτων γραμμικού προγραμματισμού όπου ελαχιστοποιείται το άθροισμα των αποκλίσεων μεταξύ της συνολικής αξιολόγησης ικανοποίησης εκφραζόμενης από τους εργαζόμενους και εκείνης που προκύπτει από τις πολυκριτηριακές αξιολογήσεις ικανοποίησης. Τα κυριότερα αποτελέσματα

από την προαναφερθείσα προσέγγιση διαχωρισμού προτιμήσεων επικεντρώνονται στην γενική και μερική επεξηγηματική ανάλυση.

Η συνολική επεξηγηματική ανάλυση δίνει έμφαση στην γενική ικανοποίηση των εργαζομένων και στις πρωταρχικές τους διαστάσεις, ενώ η μερική επεξηγηματική ανάλυση επικεντρώνεται σε κάθε κριτήριο και στις αντίστοιχες παραμέτρους χωριστά. Η ανάλυση της ικανοποίησης, με περισσότερες λεπτομέρειες, αποτελείται από:

- δείκτη γενικής ικανοποίησης: παρουσιάζει σε κλίμακα 0-100% το επίπεδο γενικής ικανοποίησης των εργαζομένων και μπορεί να θεωρηθεί ως ο βασικός μέσος δείκτης απόδοσης για τον οργανισμό.
- συναρτήσεις τιμής/ικανοποίησης που αποτελούν το πιο σημαντικό αποτέλεσμα της μεθόδου MUSA, καθώς φανερώνουν, σε κανονικοποιημένο διάστημα $[0, 100]$, την τιμή της ικανοποίησης των πελατών/χρηστών σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης. Η μορφή των συναρτήσεων αυτών καταδεικνύει το βαθμό απαίτησης των πελατών/χρηστών. Υπάρχουν 3 επίπεδα απαίτησης για τους πελάτες (σχήμα 3)

1. Ουδέτεροι πελάτες/χρήστες: η συνάρτηση έχει γραμμική μορφή, κάτι που σημαίνει πως όσο πιο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες/χρήστες, τόσο εκπληρώνονται οι προσδοκίες τους.
2. Απαιτητικοί πελάτες/χρήστες: εδώ η συνάρτηση είναι κυρτή, που σημαίνει πως οι πελάτες/χρήστες είναι ικανοποιημένοι μόνο όταν έχουν την καλύτερη δυνατή ποιότητα.
3. Μη-απαιτητικοί πελάτες/χρήστες: η συνάρτηση είναι κοίλη, που σημαίνει πως οι πελάτες/χρήστες είναι ικανοποιημένοι ακόμα κι όταν ένα μικρό μέρος των προσδοκιών τους έχει εκπληρωθεί.



Σχήμα 3 : Ομάδες με διαφορετικό βαθμό απαιτητικότητας

- Δείκτες ικανοποίησης κριτηρίων / δευτερευόντων κριτηρίων: παρουσιάζουν σε ένα εύρος από 0-100% το επίπεδο μερικής ικανοποίησης των εργαζομένων σύμφωνα με τα ειδικά κριτήρια / υποκριτήρια, όπως και ο δείκτης γενικής ικανοποίησης.
- Βάρη κριτηρίων / δευτερευόντων κριτηρίων: δείχνουν τη σχετική σημασία/σπουδαιότητα μέσα σε ένα σύνολο κριτηρίων ή επιμέρους κριτηρίων που έχουν οριστεί.
- Απαιτούμενοι δείκτες: δείχνουν σε ένα φάσμα -100% -100% το απαιτητικό επίπεδο των εργαζομένων σύμφωνα με το συγκεκριμένο κριτήριο / υποκριτήριο, όπως και ο γενικός απαιτητικός δείκτης.

Ο συνδυασμός βαρών και δεικτών μέσης ικανοποίησης οδηγεί στην ανάπτυξη μιας σειράς διαγραμμάτων. Τα διαγράμματα αυτά καταδεικνύουν τα ισχυρά και τα αδύνατα σημεία της ικανοποίησης των πελατών/χρηστών και ορίζουν τις βελτιωτικές προσπάθειες που απαιτούνται.

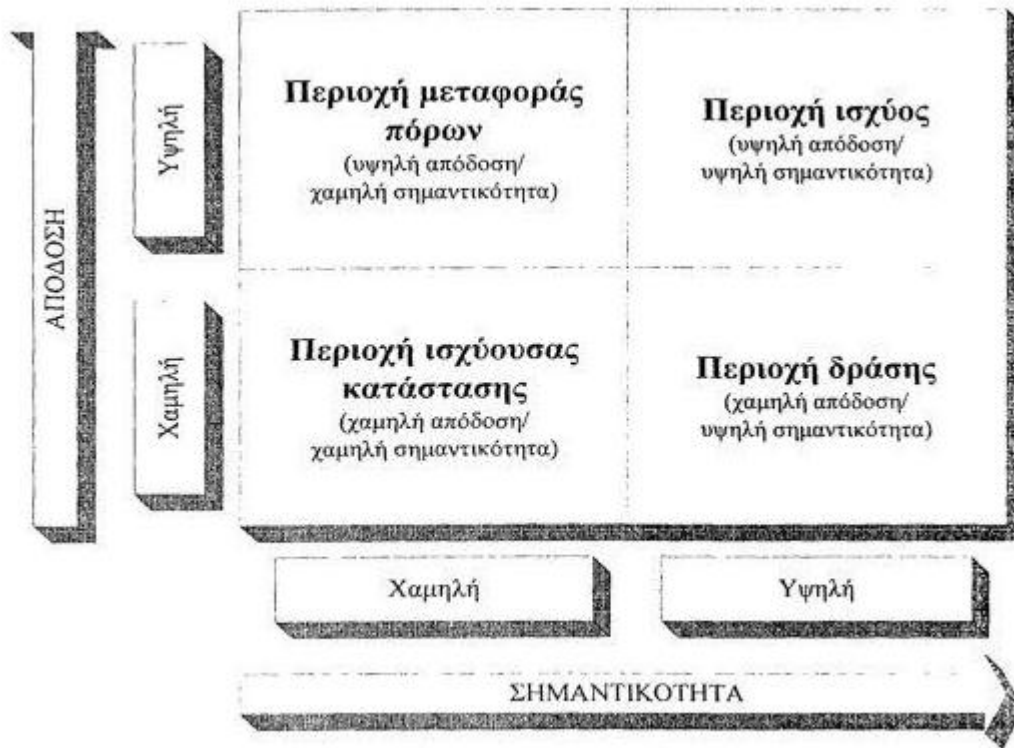
Τα διαγράμματα δράσης (σχήμα 3) έχουν ως άξονες την απόδοση και τη σημαντικότητα. Τα διαγράμματα χωρίζονται σε τεταρτημόρια, ανάλογα με την απόδοση (υψηλή-χαμηλή) και τη σημαντικότητα (υψηλή-χαμηλή). Μέσω των διαγραμμάτων δράσης μπορούν α) να βρεθούν ενέργειες/δράσεις που μπορεί να κάνει η επιχείρηση ώστε να βελτιώσει την γενική ικανοποίηση καθώς και β) να αναδειχτούν οι προτεραιότητες δράσης που έχει η επιχείρηση για τη βελτίωση της ικανοποίησης.

Στην γραμμή πρώτης προτεραιότητας ανήκει η περιοχή δράσης. Στη περιοχή δράσης εμφανίζονται όλα τα σημαντικά κριτήρια στα οποία όμως η επιχείρηση δεν ανταποκρίνεται καλά. Τα συγκεκριμένα κριτήρια απαιτούν προσοχή και χρήζουν αλλαγές και βελτίωση.

Στην γραμμή δεύτερης προτεραιότητας ανήκει η περιοχή ισχύος. Στη περιοχή ισχύος εμφανίζονται κριτήρια με ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση καθώς είναι οι σημαντικότεροι λόγοι που εργαζόμενοι την προτιμούν. Τα κριτήρια αυτά έχουν περιθώρια βελτίωσης και είναι καλό για την επιχείρηση να παραμείνουν υψηλά.

Στη γραμμή τρίτης προτεραιότητας ανήκει η περιοχή ισχύουσας κατάστασης. Στη περιοχή ισχύουσας κατάστασης εμφανίζονται κριτήρια τα οποία δεν θεωρούνται τόσο σημαντικά από τους εργαζόμενους και για το λόγο αυτό δεν χρήζουν κάποιας άμεσης βελτίωσης, ωστόσο μπορούν όμως στο μέλλον να χρησιμοποιηθούν βοηθητικά για την αύξηση της γενικής ικανοποίησης.

Στη γραμμή τέταρτης προτεραιότητας ανήκει η περιοχή μεταφοράς πόρων. Στη περιοχή μεταφοράς πόρων εμφανίζονται τα κριτήρια στα οποία η επιχείρηση έχει καλή απόδοση, ωστόσο δεν κρίνονται σημαντικά από τους εργαζόμενους. Τα κριτήρια αυτά θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν αλλού για την αύξηση της απόδοσης.



Σχήμα 4: Διάγραμμα δράσης

Τα διαγράμματα δράσης καταδεικνύουν τις διαστάσεις ικανοποίησης που θα πρέπει να βελτιωθούν, αλλά δεν προσδιορίζουν το εύρος των προσπαθειών βελτίωσης που πρέπει να γίνουν. Επομένως, τα διαγράμματα βελτίωσης (σχήμα 4) συμπληρώνουν τα διαγράμματα δράσης δείχνοντας, α) ποιο θα είναι το αποτέλεσμα των ενεργειών/δράσεων βελτίωσης και β) το μέγεθος της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβάλλει η επιχείρηση. Τα διαγράμματα βελτίωσης έχουν ως άξονες την απαιτητικότητα και την αποτελεσματικότητα. Τα διαγράμματα χωρίζονται σε τεταρτημόρια, ανάλογα με την απαιτητικότητα (υψηλή-χαμηλή) και την αποτελεσματικότητα (υψηλή-χαμηλή), έτσι ώστε να εξαχθεί η ιεράρχηση προτεραιοτήτων βελτίωσης.

Στο τεταρτημόριο 1^{ης} προτεραιότητας, όπου επικεντρώνονται και οι προσπάθειες βελτίωσης των επιχειρήσεων ανήκουν τα κριτήρια με χαμηλή απαιτητικότητα και μεγάλη αποτελεσματικότητα.

Στα τεταρτημόρια 2^{ης} προτεραιότητας δράσεων βελτίωσης, ανήκουν τα κριτήρια που είτε εμφανίζουν μεγάλη αποτελεσματικότητα και μεγάλη απαιτητικότητα, είτε μικρή αποτελεσματικότητα και μικρή απαιτητικότητα. Μια μικρή βελτίωση των παραπάνω μπορεί να αυξήσει την γενική ικανοποίηση.

Στο τεταρτημόριο 3^{ης} προτεραιότητας ενεργειών βελτίωσης, ανήκουν τα κριτήρια με μικρή αποτελεσματικότητα αλλά μεγάλη απαιτητικότητα (Γρηγορούδης Ε,1999. Grigoroudis, Ε., Υ. Siskos, 2002. Grigoroudis, Ε., & Siskos, Υ., 2010. Manolitzas, Ρ. Fortsas, Υ. Grigoroudis, Ε. Matsatsinis, Ν.,2014).



Σχήμα 5: Διάγραμμα βελτίωσης

4.6. Περιορισμοί της έρευνας

Οι βασικότεροι περιορισμοί της έρευνας ήταν η πρόσβαση στο δείγμα, ο χρόνος και μεθοδολογικά η απουσία του συνεντεύκτη.

Το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας αφορούσε ένα φάσμα εργαζομένων με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση. Το δείγμα της έρευνας αναζητήθηκε σε κέντρα ημερήσιας φροντίδας και στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης. Αρχικά, έγινε επαφή (τηλεφωνικά και μέσω email) με τους αρμόδιους των μονάδων, όπου τους γνωστοποιήθηκε ο σκοπός και ο τρόπος της παρούσας έρευνας και ζητήθηκε η απαραίτητη άδεια. Εφόσον υπήρχε αποδοχή, δεδομένου ότι πολλές μονάδες ήταν διστακτικές και επιφυλακτικές, γινόταν επιτόπια παρουσία της συνεντεύκτριας στους χώρους αυτούς. Ωστόσο, επειδή

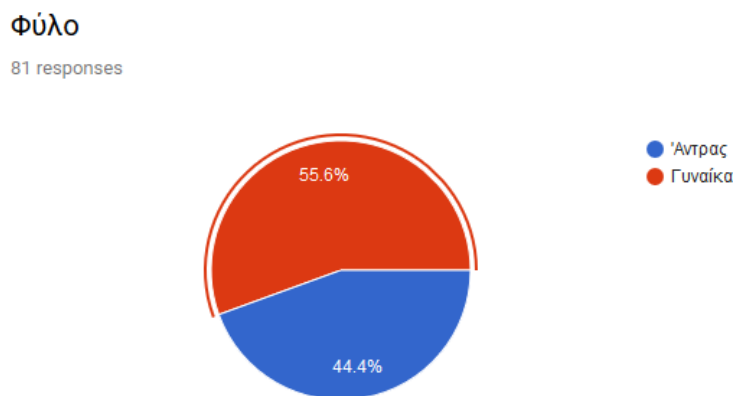
πολλοί εργαζόμενοι, εργαζόντουσαν με βάρδιες ήταν δύσκολη η επιτόπια συμπλήρωση όλων των ερωτηματολογίων. Βάση της δεδομένης δυσκολίας, ορίστηκε υπεύθυνος σε κάθε μονάδα, για τη διανομή και συλλογή των ερωτηματολογίων, ο οποίος ενημερώθηκε πλήρως για το περιεχόμενο της έρευνας και υπήρχε πάντα διαθεσιμότητα για οποιαδήποτε διευκρίνιση. Η διαδικασία αυτή στα 10 κέντρα που πραγματοποιήθηκε η έρευνα αποδείχτηκε αρκετά χρονοβόρα. Τέλος, η απουσία του συνεντευκτή εν μέρει μπορεί να αποτρέπει οποιαδήποτε προκατάληψη και να εξασφαλίζει πλήρως την ανωνυμία, ωστόσο αποτελεί πρόβλημα στη περίπτωση θεμάτων κατανόησης και διευκρινήσεων του ερωτηματολογίου.

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Δημογραφικά στοιχεία

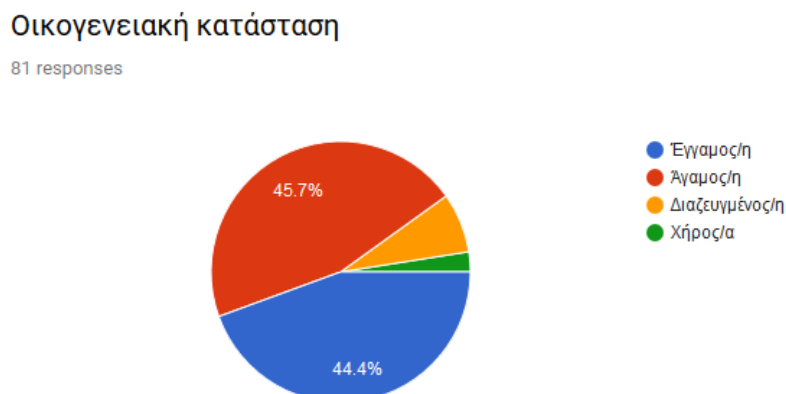
Στην ενότητα που ακολουθεί παρουσιάζονται 7 γραφήματα όπου αναλύουν τα δημογραφικά και εργασιακά στοιχεία του δείγματος.

Στο Γράφημα 1 παρουσιάζεται η κατανομή του φύλου των 81 συμμετεχόντων στην έρευνα. Το 55.6% (45) ήταν γυναίκες και το 44.4% (36) ήταν άντρες.



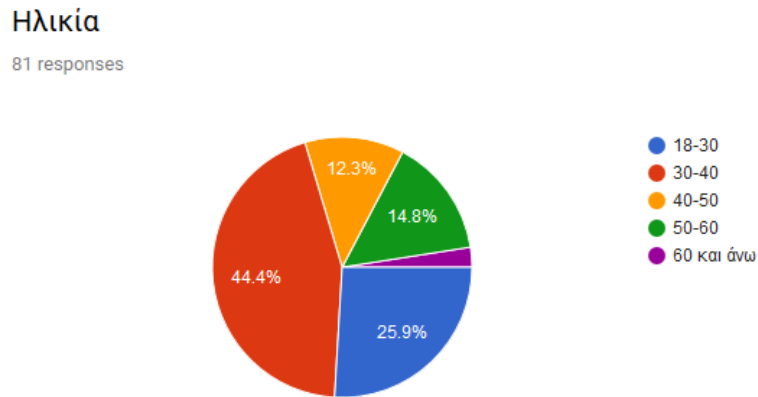
Γράφημα 1. Κατανομή φύλου

Στο Γράφημα 2 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων από όπου και προκύπτει ότι το 45.7% ήταν άγαμοι, το 44.4% ήταν έγγαμοι, το 7.4% ήταν διαζευγμένοι και το 2.5% ήταν χήροι.



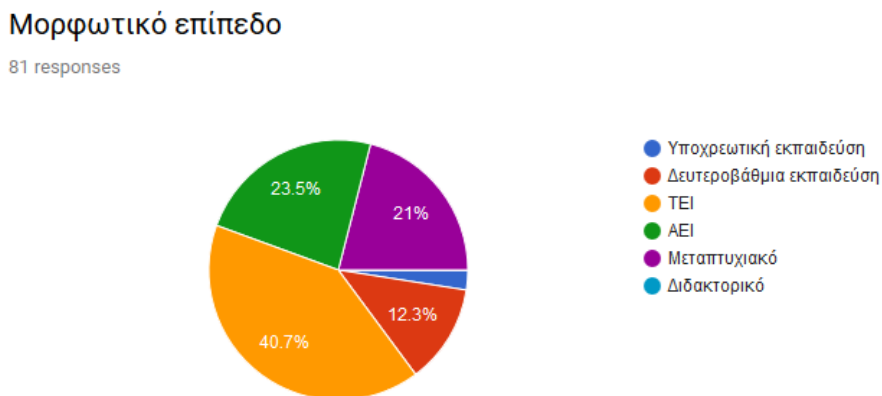
Γράφημα 2. Κατανομή οικογενειακής κατάστασης

Στο Γράφημα 3 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για την ηλικιακή κατανομή του δείγματος από όπου και προκύπτει ότι το 44.4% ήταν ηλικίας 30 έως 40 ετών, το 25.9% ήταν ηλικίας 18 έως 30 ετών, το 14.8% ήταν ηλικίας 50 έως 60 ετών, το 12.3% ήταν ηλικίας 40 έως 50 ετών και το 2.5% ήταν ηλικίας άνω των 60 ετών.



Γράφημα 3. Κατανομή ηλικιακής ομάδας

Στο Γράφημα 4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων από όπου και προκύπτει ότι το 40.7% ήταν απόφοιτοι ΤΕΙ, το 23.5% ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ, το 21% ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού, το 12.3% ήταν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το 2.5% ήταν απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης.

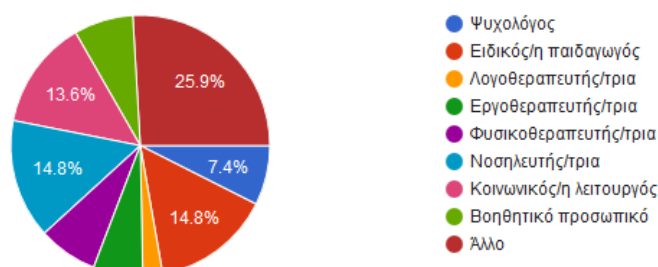


Γράφημα 4. Κατανομή μορφωτικού επιπέδου

Στο Γράφημα 5 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με την ειδικότητα των 81 συμμετεχόντων. Από τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι ποσοστό 14.8% σημειώνουν οι Ειδικοί Παιδαγωγοί και οι νοσηλεύτριες. Το 13.5% του δείγματος ήταν Κοινωνικοί Λειτουργοί και από 7.4% ήταν οι Ψυχολόγοι, το βοηθητικό προσωπικό (7,4%) και οι φυσικοθεραπευτές (7,4%). Το 6.2% ήταν εργοθεραπευτές, το 2.5% ήταν λογοθεραπευτές ενώ το 25.9% (21 άτομα) δήλωσε κάποια άλλη ειδικότητα.

Ειδικότητα

81 responses

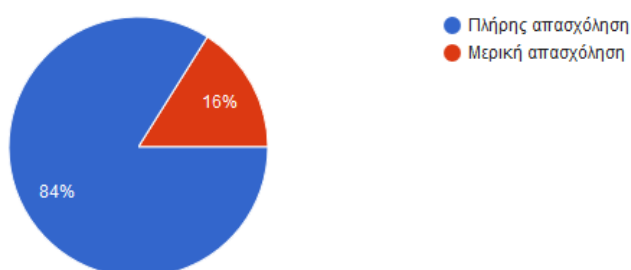


Γράφημα 5. Κατανομή ειδικότητας

Στο Γράφημα 6 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με την σχέση εργασίας των 81 συμμετεχόντων. Από τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι το 84% (68) ήταν σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης και το 16% (13) ήταν σε καθεστώς μερικής απασχόλησης.

Σχέση εργασίας

81 responses

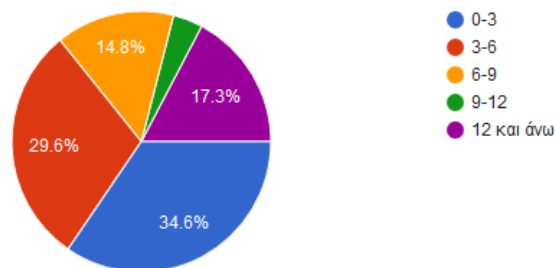


Γράφημα 6. Κατανομή σχέσης εργασίας

Τέλος, στο Γράφημα 7 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με τα έτη επαγγελματικής προϋπηρεσίας. Από τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι το 34.6% (28) είχαν προϋπηρεσία από 0 έως 3 έτη, το 29.6% (24) είχαν προϋπηρεσία από 3 έως 6 έτη, το 17.3% (14) είχαν προϋπηρεσία 12 έτη και άνω, το 14.8% (12) είχαν προϋπηρεσία από 6 έως 9 έτη και το 3.7% (3) είχαν προϋπηρεσία από 9 έως 12 έτη.

Πόσα χρόνια έχετε σε αυτή τη θέση

81 responses



Γράφημα 7. Κατανομή ετών προϋπηρεσίας

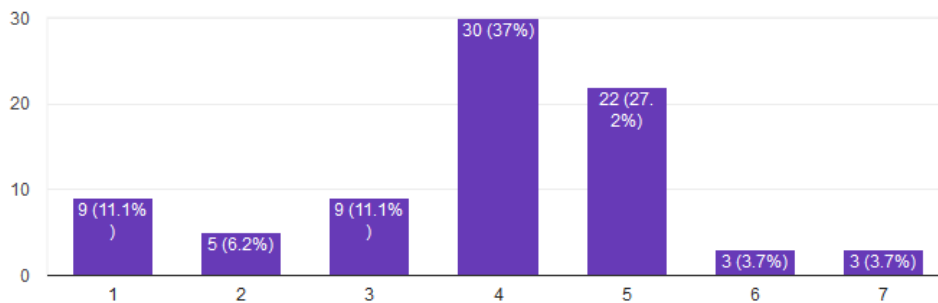
5.2. Επαγγελματική εξουθένωση

Η επόμενη ενότητα ερωτήσεων αφορούσε το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση εμφανίζουν κάποια γνωρίσματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Από το Γράφημα 8 προκύπτει ότι το 37% των εργαζομένων μερικές φορές αισθάνονται κουρασμένοι και το 30.9% συχνά ή πολύ συχνά αισθάνονται κουρασμένοι. Ενώ μόλις το 17.3% δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ κουρασμένοι. Τέλος, το 3.7% των εργαζομένων δήλωσε ότι αισθάνονται κουρασμένοι κάθε μέρα.

είμαι κουρασμένος/η

81 responses

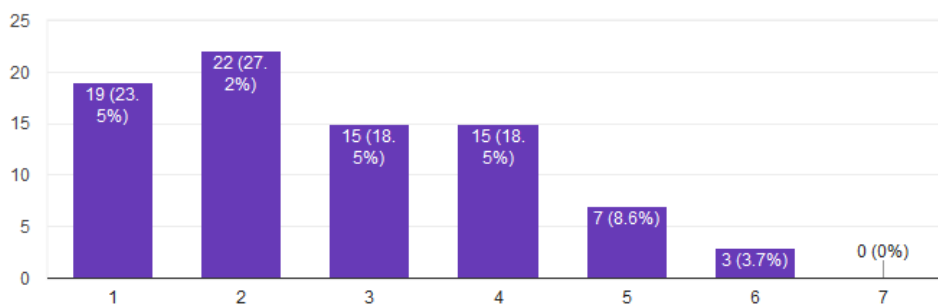


Γράφημα 8. Αποτελέσματα για το κατά πόσο είναι κουρασμένοι

Από το Γράφημα 9 προκύπτει ότι το 50.7% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ απογοήτευση από τους γύρω τους. Επιπλέον, το 37% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται απογοήτευση από τους γύρω τους, ενώ το 12.3% δήλωσαν ότι αισθάνονται απογοήτευση από τους γύρω τους συχνά ή πολύ συχνά.

Νιώθω απογοητευμένος/η με τους γύρω μου

81 responses

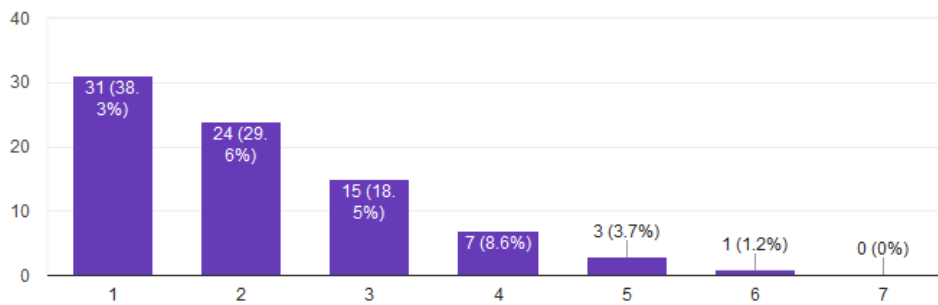


Γράφημα 9. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν απογοήτευση με τους γύρω τους

Από το Γράφημα 10 προκύπτει ότι το 67.9% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ απελπισμένοι. Επιπλέον, το 25.1% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται απελπισμένοι ενώ το 4.9% δήλωσαν ότι αισθάνονται απελπισμένοι συχνά ή πολύ συχνά.

Νιώθω απελπισμένος/η

81 responses

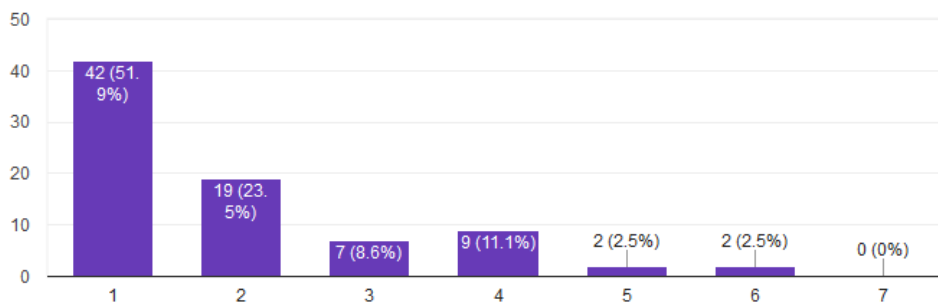


Γράφημα 10. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν απελπισμένοι

Από το Γράφημα 11 προκύπτει ότι το 75.4% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ εγκλωβισμένοι. Επιπλέον, το 19.7% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται εγκλωβισμένοι ενώ το 5% δήλωσαν ότι αισθάνονται εγκλωβισμένοι συχνά ή πολύ συχνά.

Νιώθω εγκλωβισμένος/η

81 responses



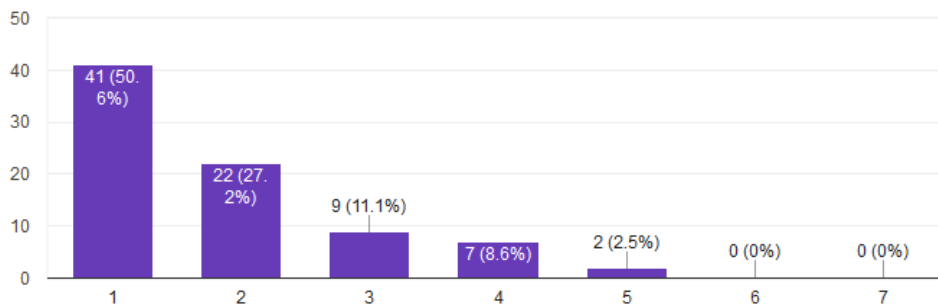
Γράφημα 11. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν εγκλωβισμένοι

Στο Γράφημα 12 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν ανήμποροι. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι το 77.8% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ ανήμποροι. Επιπλέον, το 19.7% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή

μερικές φορές αισθάνονται ανήμποροι ενώ μόνο το 2.5% δήλωσαν ότι αισθάνονται ανήμποροι συχνά.

Νιώθω ανήμπορος/η

81 responses

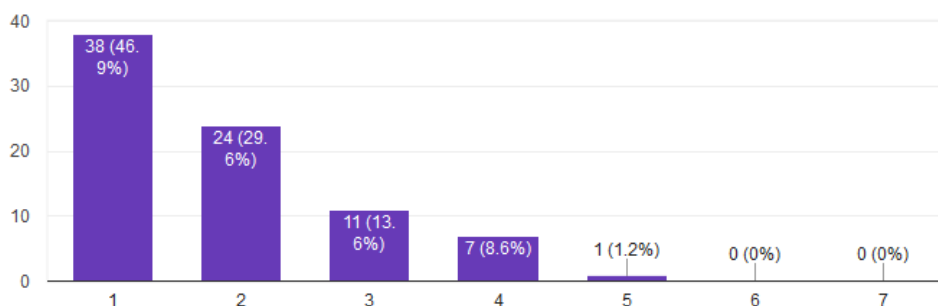


Γράφημα 12. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν ανήμποροι

Στο Γράφημα 13 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν κατάθλιψη. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι το 76.5% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ κατάθλιψη. Επιπλέον, το 22.2% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται κατάθλιψη ενώ μόλις το 1.2% δήλωσαν ότι αισθάνονται κατάθλιψη συχνά.

Αισθάνομαι κατάθλιψη

81 responses

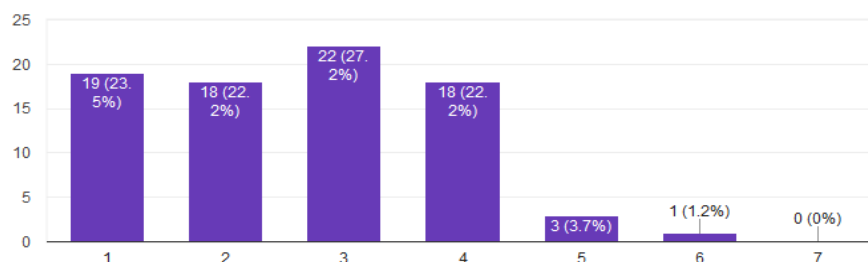


Γράφημα 13. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν κατάθλιψη

Από το Γράφημα 14 προκύπτει ότι το 45.7% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ επιρρεπής και αδύναμοι σε ασθένειες. Επιπλέον, το 49.4% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται επιρρεπής και αδύναμοι σε ασθένειες ενώ το 5% δήλωσαν ότι αισθάνονται επιρρεπής και αδύναμοι σε ασθένειες συχνά ή πολύ συχνά.

Αισθάνομαι αδύναμος/η και επιρρεπής σε ασθένειες

81 responses

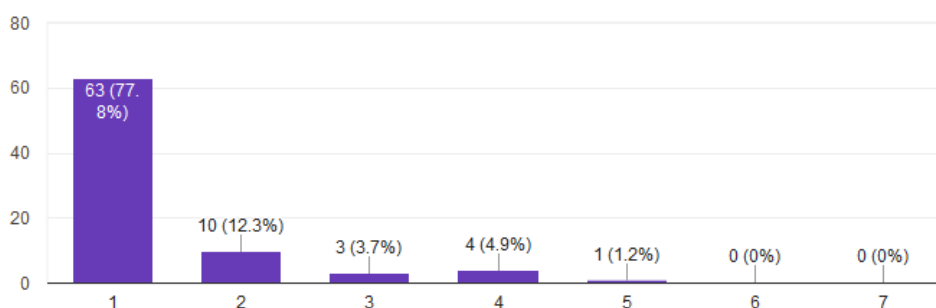


Γράφημα 14. Αποτελέσματα για το αν αισθάνονται αδύναμοι και επιρρεπής σε ασθενείς

Στο Γράφημα 15 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν αποτυχημένοι. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι το 90.1% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ αποτυχημένοι. Επιπλέον, το 8.6% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται αποτυχημένοι ενώ μόλις το 1.2% δήλωσαν ότι αισθάνονται αποτυχημένοι συχνά.

Νιώθω ότι δεν αξίζω/νιώθω αποτυχημένος

81 responses

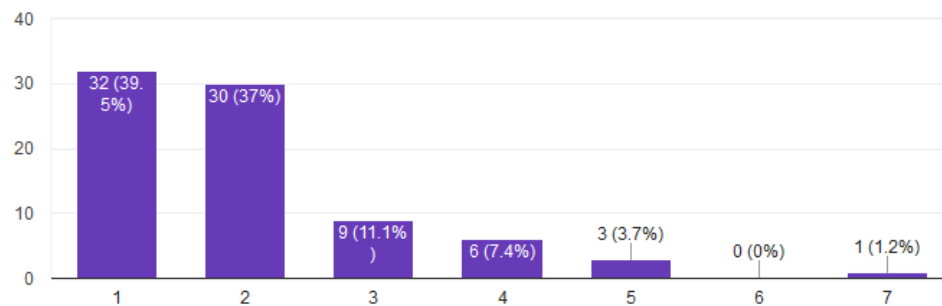


Γράφημα 15. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν ότι δεν αξίζουν/νιώθουν αποτυχημένοι

Στο Γράφημα 16 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση έχουν δυσκολίες στον ύπνο. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι το 76.5% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν έχουν ποτέ ή σχεδόν ποτέ δυσκολίες στον ύπνο. Επιπλέον, 18.5% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές έχουν δυσκολίες στον ύπνο ενώ μόλις το 4.9% δήλωσαν ότι έχουν δυσκολίες στον ύπνο συχνά ή και κάθε μέρα.

Νιώθω ότι έχω δυσκολίες στον ύπνο

81 responses

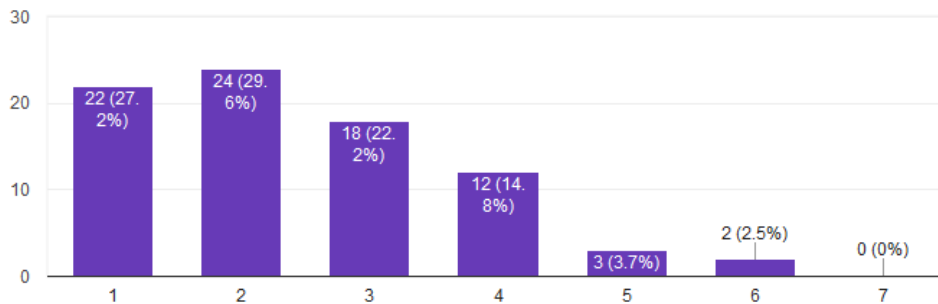


Γράφημα 16. Αποτελέσματα για το αν έχουν δυσκολίες στον ύπνο

Τέλος, από το Γράφημα 17 προκύπτει ότι το 56.8% των εργαζομένων δήλωσαν ότι δεν αισθάνονται ποτέ ή σχεδόν ποτέ ότι δεν αντέχουν άλλο. Επιπλέον, το 37% των εργαζομένων δήλωσε ότι σπάνια ή μερικές φορές αισθάνονται ότι δεν αντέχουν άλλο ενώ το 6.2% δήλωσαν ότι δεν αντέχουν άλλο συχνά ή πολύ συχνά.

Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο

81 responses



Γράφημα 17. Αποτελέσματα για το αν νιώθουν ότι δεν αντέχουν άλλο

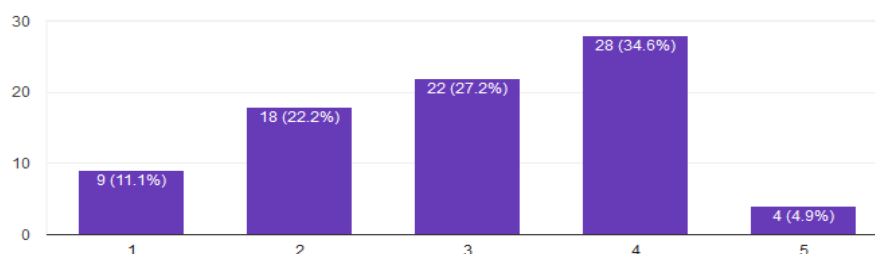
5.3. Επαγγελματική ικανοποίηση

Η επόμενη ενότητα ερωτήσεων αφορούσε το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι από διάφορους τομείς της εργασίας τους.

Από το Γράφημα 18 προκύπτει ότι το 39.5% των εργαζομένων είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους. Το 27.2% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους και το 33.3% είναι δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους.

Περιεχόμενο της εργασίας (αντικείμενο)

81 responses

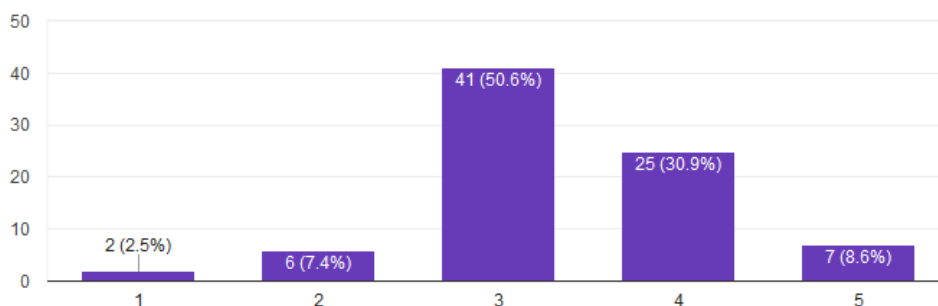


Γράφημα 18. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας

Από το Γράφημα 19 προκύπτει ότι το 39.4% των εργαζομένων είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από το εργασιακό τους περιβάλλον, ενώ το 50.6% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι. Τέλος, το 9.9% είναι δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι από το εργασιακό περιβάλλον τους.

Εργασιακό περιβάλλον

81 responses

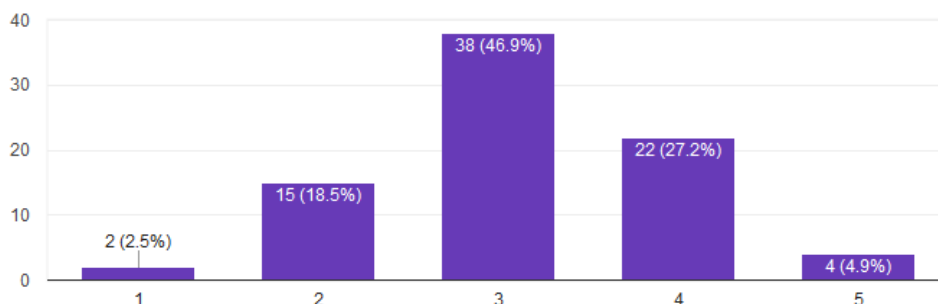


Γράφημα 19. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από το εργασιακό περιβάλλον

Από το Γράφημα 20 προκύπτει ότι το 31.6% των εργαζομένων είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας, το 46.9% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι και το 23% είναι δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι.

Συνθήκες εργασίας

81 responses

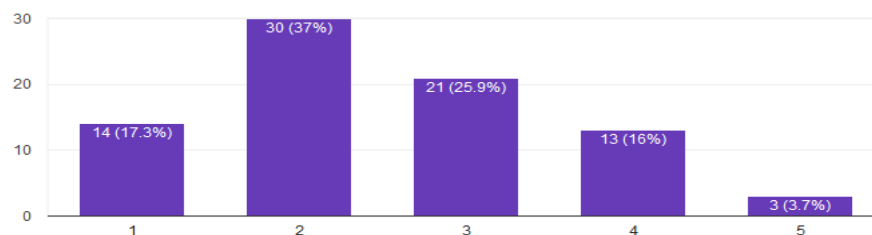


Γράφημα 20. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας

Από το Γράφημα 21 προκύπτει ότι το 19.7% των εργαζομένων είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από την παροχή μέσων και εργαλείων, το 25.9% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι, ενώ η πλειοψηφία 54.3% των εργαζομένων δήλωσαν δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι από την παροχή των μέσων και των εργαλείων στην εργασία τους.

Παροχή μέσων/εργαλείων

81 responses

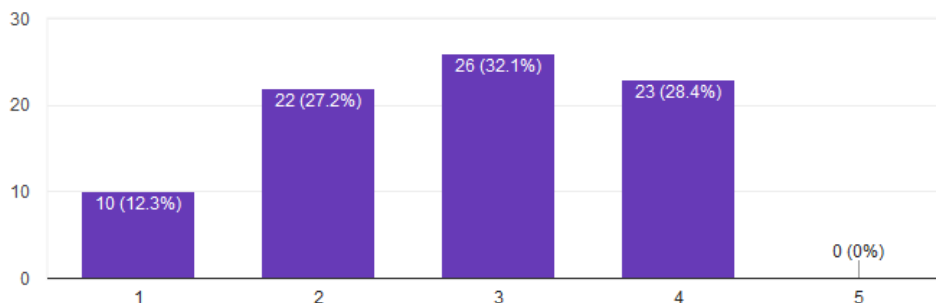


Γράφημα 21. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από την παροχή μέσων και εργαλείων

Από το Γράφημα 22 προκύπτει ότι το 28.4% των εργαζομένων είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από τον μισθό τους, ενώ το 32.1% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι. Το 39.5% των εργαζομένων δήλωσαν δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι από τον μισθό τους.

Μισθός και άλλα οφέλη

81 responses

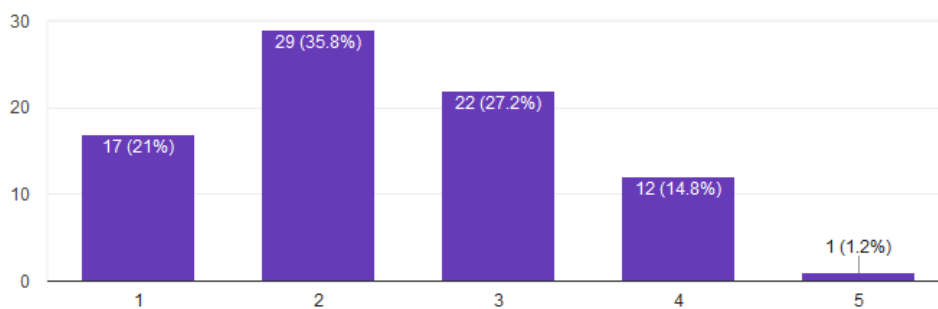


Γράφημα 22. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από το μισθό και άλλα οφέλη

Στο Γράφημα 23 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν ικανοποίηση από την δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης στην εργασία τους. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι μόνο το 16% των εργαζομένων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από την δυνατότητα προσωπικής τους ανάπτυξης, ενώ το 27.2% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι. Η πλειοψηφία των εργαζομένων (56.8%) δήλωσαν δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι από την δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης.

Δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης

81 responses

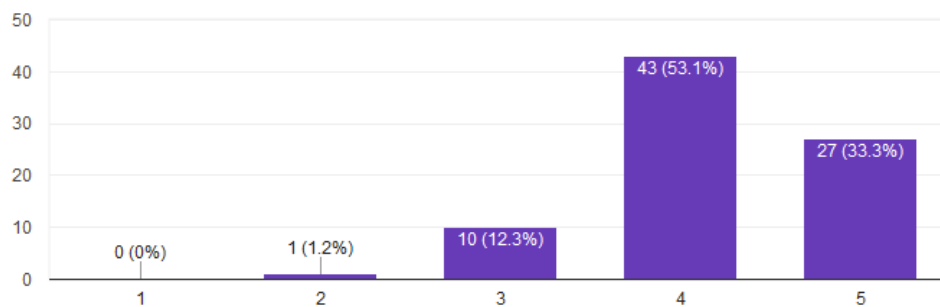


Γράφημα 23. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από την δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης

Στο Γράφημα 24 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν ικανοποίησή από την σχέση με τους συναδέλφους τους. Από τις απαντήσεις τους διαφαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία (86.4%) των εργαζομένων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από την σχέση με τους συναδέλφους τους, το 12.3% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι, ενώ μόλις το 1.2% των εργαζομένων δήλωσαν λίγο δυσαρεστημένοι από την σχέση με τους συναδέλφους τους.

Σχέσεις με τους συναδέλφους

81 responses

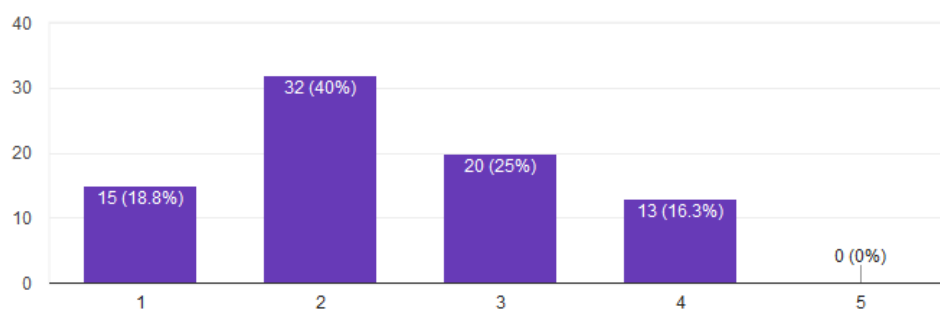


Γράφημα 24. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους

Στο Γράφημα 25 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν ικανοποίηση από την εκπαίδευση που τους παρέχεται. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι μόλις το 16.3% των εργαζομένων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι, το 25% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι, ενώ η πλειοψηφία των εργαζομένων (58.8%) δήλωσαν λίγο δυσαρεστημένοι από την εκπαίδευση που τους παρέχεται.

Εκπαίδευση

80 responses



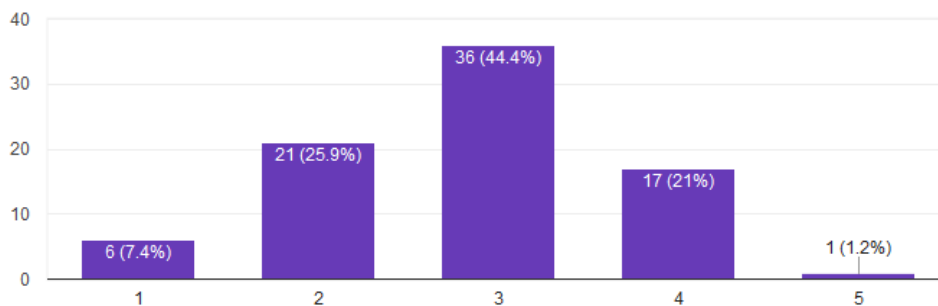
Γράφημα 25. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση

Στο Γράφημα 26 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν ικανοποίηση από την

επικοινωνία και την ενημέρωση που τους παρέχεται στην εργασία τους. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι μόλις το 23.2% των εργαζομένων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από την επικοινωνία/ενημέρωση, το 44.4% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι, ενώ το 33.3% των εργαζομένων δήλωσαν λίγο δυσαρεστημένοι.

Επικοινωνία/ενημέρωση

81 responses

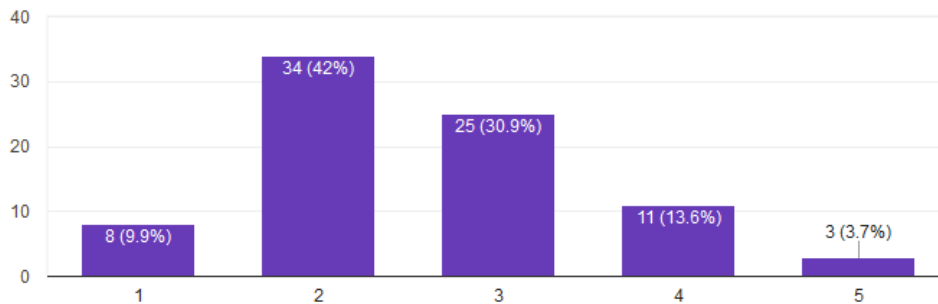


Γράφημα 26. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από την επικοινωνία/ενημέρωση

Στο Γράφημα 27 δίνονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση νιώθουν ικανοποίηση από την πολιτική διαχείρισης προσωπικού. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι μόλις το 17.3% των εργαζομένων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από αυτό το τομέα στην εργασία τους, ενώ το 30.9% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι. Ποσοστό 51.1% των εργαζομένων δήλωσαν λίγο δυσαρεστημένοι από την πολιτική διαχείρισης προσωπικού.

Πολιτικής διαχείρισης προσωπικού

81 responses

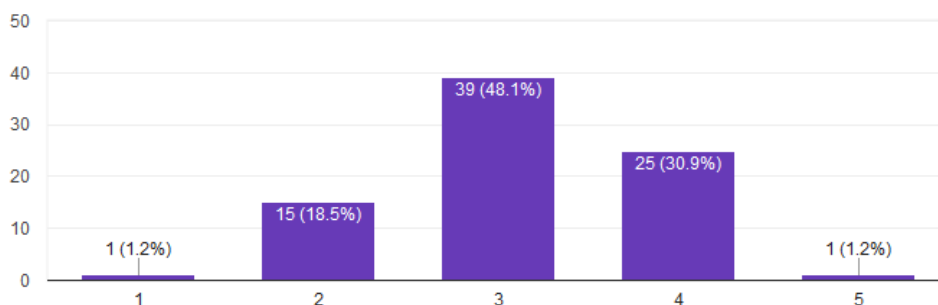


Γράφημα 27. Αποτελέσματα για το αν είναι ικανοποιημένοι από την πολιτική διαχείρισης προσωπικού

Τέλος, στο Γράφημα 28 καταγράφονται τα αποτελέσματα για το κατά πόσο οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση αξιολογούν την συνολική τους ικανοποίηση από την εργασία τους. Από τις απαντήσεις τους προέκυψε ότι μόλις το 32.1% των εργαζομένων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι, το μεγαλύτερο ποσοστό 48.1% δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι και το 19.7% των εργαζομένων δήλωσαν δυσαρεστημένοι ή λίγο δυσαρεστημένοι.

Συνολική ικανοποίηση

81 responses



Γράφημα 28. Αποτελέσματα για την συνολική ικανοποίηση

5.4.Ανάλυση ερωτηματολογίου επαγγελματικής εξουθένωσης

Στο πλήθος των εργαζομένων (Πίνακας 1) το συνολικό ποσοστό εξουθένωσης των ατόμων διαφαίνεται ότι είναι 22.98%, με τιμή 2,3 score BM. Η συγκεκριμένη τιμή περιλαμβάνεται στη κατηγορία του χαμηλού βαθμού εξουθένωσης (βλ.σελ.42).

Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης όπως αυτές προκύπτουν από το ερωτηματολόγιο των Pines & Aronson. Στον Πίνακα 2 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο των εργαζομένων. Το μέσο σκόρ της σωματικής εξάντλησης ήταν 2,85, ενώ για τις γυναίκες ήταν 2.8 και για τους άντρες ήταν 2.9. Και οι δύο τιμές, βάση των τιμών Pines, παρουσιάζουν επικίνδυνα σημάδια σωματικής εξουθένωσης. Το μέσο σκόρ της συναισθηματικής εξάντλησης για τις γυναίκες ήταν 2.1 και για τους άντρες ήταν 2. Τέλος, το μέσο σκόρ της ψυχικής εξάντλησης για τις γυναίκες ήταν 2.08 και για τους άντρες ήταν 1.95. Οι τιμές, τόσο για την συναισθηματική όσο και για την ψυχική εξάντληση ανήκουν στην κατηγορία χαμηλού βαθμού εξουθένωσης. Στα παραρτήματα υπάρχει αναλυτικός πίνακας των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, με το μέσο όρο των τιμών BM των ερωτήσεων ανά κατηγορία.

Ως προς το φύλο των εργαζομένων, προέκυψε ότι ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης των 45 γυναικών του δείγματος είναι 2,32 score BM και των 36 αντρών 2.23BM. Οι δύο αυτές τιμές αντικατοπτρίζουν έναν σχετικά χαμηλό βαθμό εξάντλησης

Δείγμα (N)	Total score BM	Score BM (M.O)	Ποσοστό (%)
81	186,1	2,3	22,98%

Πίνακας 1. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης

ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ			
	ποσοστό	total score BM	score BM
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	54,9%	381	2,8
ΑΝΤΡΕΣ	45,1%	313	2,9
ΣΥΝΟΛΟ	100%	694	2,85
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ			
	ποσοστό	total score BM	score BM
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	57,1%	385	2,1
ΑΝΤΡΕΣ	42,9%	289	2
ΣΥΝΟΛΟ	100%	674	2,08

ΨΥΧΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ			
	ποσοστό	total score BM	score BM
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	57,2%	282	2,08
ΑΝΤΡΕΣ	42,8%	211	1,95
ΣΥΝΟΛΟ	100%	493	2,02

Πίνακας 2. Αποτελέσματα διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο

Φύλο				
	Δείγμα (N)	Ποσοστό (%)	total score BM	score BM (M.O)
Γυναίκες	45	55,6%	104,8	2,32
Άντρες	36	44,4%	81,3	2,23

Πίνακας 3. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο

Στον Πίνακα 4 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το ποσοστό εξουθένωσης των εργαζομένων ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την ειδικότητα, την σχέση και τα έτη εργασίας.

Τα αποτελέσματα για την οικογενειακή κατάσταση έδειξαν ότι οι έγγαμοι είχαν επαγγελματικής εξουθένωσης σε βαθμό 2,36, οι άγαμοι 2,33, οι διαζευγμένοι 1,82 και οι χήροι 2,1. Όλες οι τιμές υποδεικνύουν χαμηλό βαθμό εξουθένωσης.

Επιπλέον, τα αποτελέσματα αναφορικά με την ηλικιακή ομάδα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι ηλικίας 18 έως 30 ετών βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση σε βαθμό 2,29, οι εργαζόμενοι ηλικίας 30 έως 40 ετών σε βαθμό 2,4, οι εργαζόμενοι ηλικίας 40 έως 50 ετών σε βαθμό 1,93, οι εργαζόμενοι ηλικίας 50 έως 60 ετών σε βαθμό 2,32 και οι εργαζόμενοι άνω των 60 ετών σε βαθμό 2,3. Όλες οι τιμές περιλαμβάνονται στη κατηγορία χαμηλού βαθμού εξουθένωσης.

Τα αποτελέσματα ως προς το μορφωτικό επίπεδο έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι υποχρεωτικής και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης βιώνουν την επαγγελματική εξάντληση σε τιμές 2,95 και 2,5 αντίστοιχα. Και οι δυο τιμές δείχνουν επικίνδυνα σημάδια εξουθένωσης. Οι εργαζόμενοι με πτυχίο ΤΕΙ,ΑΕΙ και μεταπτυχιακό παρουσιάζουν χαμηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης με τις τιμές να κυμαίνονται από 2,12 έως 2,39.

Από τα αποτελέσματα ως προς την ειδικότητα των εργαζομένων προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό επαγγελματικής εξουθένωσης το βιώνουν οι Κοινωνικοί λειτουργοί με μέσο όρο τιμή 2,54, οι Νοσηλευτές (2,51), οι Φυσικοθεραπευτές (2,47) και οι

Λογοθεραπευτές (2,4). Οι υπόλοιπες ειδικότητες παρουσιάζουν χαμηλότερες τιμές εξουθένωσης.

Αναφορικά με τη σχέση εργασίας και το πόσο επηρεάζεται η εξουθένωση των εργαζομένων από αυτή, παρατηρήθηκε ότι οι εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης παρουσιάζουν σημάδια εξάντλησης σε βαθμό 2,35 ενώ οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης σε βαθμό 2,04.

Τέλος, από τα έτη προϋπηρεσίας προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία από 6 έως 9 έτη και από 3 έως 6 έτη, βιώνουν τη μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση με τιμές 2,93 και 2,46% αντίστοιχα. Οι τιμές αυτές δείχνουν επικίνδυνα σημάδια εξάντλησης.

	Δείγμα (N)	Ποσοστό (%)	Total score BM	Score BM (M.O)
Οικογενειακή κατάσταση				
Έγγαμος	36	44,4%	84,8	2,36
Άγαμος	37	45,7%	86,2	2,33
Διαζευγμένος	6	7,4%	10,9	1,82
Χήρος	2	2,5%	4,2	2,10
Ηλικία				
18 - 30	21	25,9%	48,1	2,29
30 - 40	36	44,4%	86,3	2,40
40 - 50	10	12,3%	19,3	1,93
50 - 60	12	14,8%	27,8	2,32
60 και άνω	2	2,5%	4,6	2,30
Μορφωτικό επίπεδο				
Υποχρεωτική εκπαίδευση	2	2,5%	5,9	2,95
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	10	12,3%	25	2,50
ΤΕΙ	33	40,7%	78,8	2,39
ΑΕΙ	19	23,5%	40,2	2,12
Μεταπτυχιακό	17	21,0%	36,2	2,13
Διδακτορικό	0	0,0%	0	#ΔΙΑΙΡ/0!
Ειδικότητα				
Ψυχολόγος	6	7,4%	12,4	2,07
Ειδικός/ή παιδαγωγός	12	14,8%	25,3	2,11
Λογοθεραπευτής/τρια	2	2,5%	4,8	2,40
Εργοθεραπευτής/τρια	5	6,2%	11,6	2,32
Φυσικοθεραπευτής/τρια	6	7,4%	14,8	2,47
Νοσηλεύτης/τρια	12	14,8%	30,1	2,51
Κοινωνικός/ή λειτουργός	11	13,6%	27,9	2,54
Βοηθητικό προσωπικό	6	7,4%	13,1	2,18

Άλλο	21	25,9%	46,1	2,20
Σχέση εργασίας				
Πλήρης εργασία	68	84%	159,6	2,35
Μερική εργασία	13	16%	26,5	2,04
Έτη στην εργασία				
0 έως 3	28	34,6%	56,4	2,01
3 έως 6	24	29,6%	59,1	2,46
6 έως 9	12	14,8%	35,1	2,93
9 έως 12	3	3,7%	6,1	2,03
12 και άνω	14	17,3%	29,4	2,10

Πίνακας 4. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς την οικογενειακή κατάσταση, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την ειδικότητα, την σχέση και τα έτη εργασίας

Τέλος, στον Πίνακα 5 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το βαθμό εξουθένωσης των εργαζομένων ανάλογα με τον συνδυασμό φύλου και ηλικίας. Τα αποτελέσματα για τις γυναίκες έδειξαν επικίνδυνο βαθμό εξουθένωσης στις ηλικίες 18 έως 30 (2,5 BM) και 50-60 (2,47). Οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες είχαν χαμηλό βαθμό εξουθένωσης, με τιμές 2,38 των γυναικών ηλικίας 30 έως 40 ετών, 1,77 των γυναικών ηλικίας 40 έως 50 ετών και το 2,3 των γυναικών άνω των 60 ετών είχαν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, τα αποτελέσματα για τους άντρες έδειξαν βαθμό εξουθένωσης 1,95 στις ηλικίες 18 έως 30 ετών, 2,42 των αντρών ηλικίας 30 έως 40 ετών, 2,3 των αντρών ηλικίας 40 έως 50 ετών και το 2,1 των αντρών ηλικίας 50 έως 60 ετών.

Χαρακτηριστικό στη συγκεκριμένη ανάλυση είναι η διαφορά τιμών που παρουσιάζεται στις ηλικίες 18 έως 30 ετών, με τις γυναίκες (2,5) να παρουσιάζουν σε αυτή την ηλικία επικίνδυνα σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης, σε αντίθεση με τους άντρες (1,95) που έχουν έναν αρκετά χαμηλό βαθμό. Τέλος, το αντίστροφο παρατηρείται στις ηλικίες 40 έως 50 ετών, με τους άντρες (2,3) να παρουσιάζουν μεγαλύτερο βαθμό εξάντλησης από τις γυναίκες (1,77). Στις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες οι τιμές βρίσκονται πιο κοντά.

Εξουθένωση				
Σχέση Φύλου - Ηλικίας (Γυναίκες)				
Ηλικία	Δείγμα	Ποσοστό	total score BM	score BM
18 - 30	13	28,8%	32,5	2,50
30 - 40	16	35,6%	38	2,38
40 - 50	7	15,6%	12,4	1,77
50 - 60	7	15,6%	17,3	2,47
60 και άνω	2	4,4%	4,6	2,30
	45	100,0%	104,8	2,33

Εξουθένωση				
Σχέση Φύλου - Ηλικίας (Άντρες)				
Ηλικία	Δείγμα	Ποσοστό	total score BM	score BM
18 - 30	8	22,2%	15,6	1,95
30 - 40	20	55,6%	48,3	2,42
40 - 50	3	8,3%	6,9	2,30
50 - 60	5	13,9%	10,5	2,10
60 και άνω	0	0,0%	0	#ΔΙΑΙΡ/0!
	36	100,0%	81,3	2,26

Πίνακας 5. Αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς το φύλο και την ηλικία

5.5. Αποτελέσματα πολυκριτηριακής ανάλυσης MUSA

Στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου δίνονται τα αποτελέσματα της πολυκριτηριακής ανάλυσης MUSA.

Από το Γράφημα 29 προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση μπορούν να χαρακτηρισθούν ως μη-απαιτητικοί εργαζόμενοι. Αυτό προκύπτει από την μορφή της συνάρτησης, η οποία είναι κοίλη και σημαίνει πως οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι ακόμα κι όταν ένα μικρό μέρος των προσδοκιών τους έχει εκπληρωθεί.

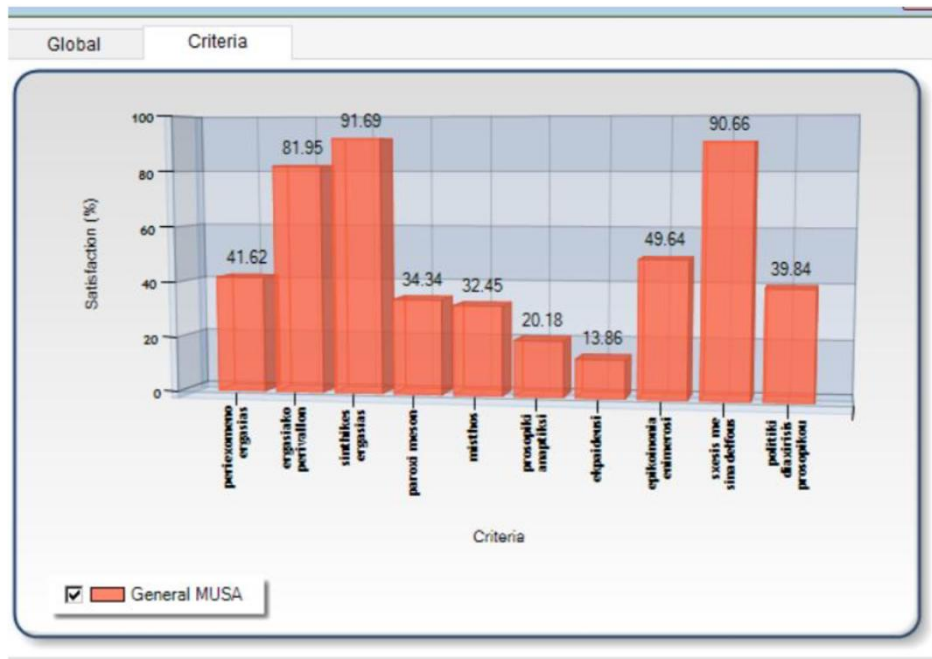
Η ολική ικανοποίηση των εργαζομένων είναι 63.08%. Το ποσοστό αυτό αποτελεί το βασικό μέσο δείκτη απόδοσης και χαρακτηρίζεται μέτριος, δηλαδή οι εργαζόμενοι είναι σχετικά ικανοποιημένοι.



Γράφημα 29. Αποτελέσματα για τον χαρακτηρισμό των εργαζομένων

Κριτήρια ικανοποίησης:

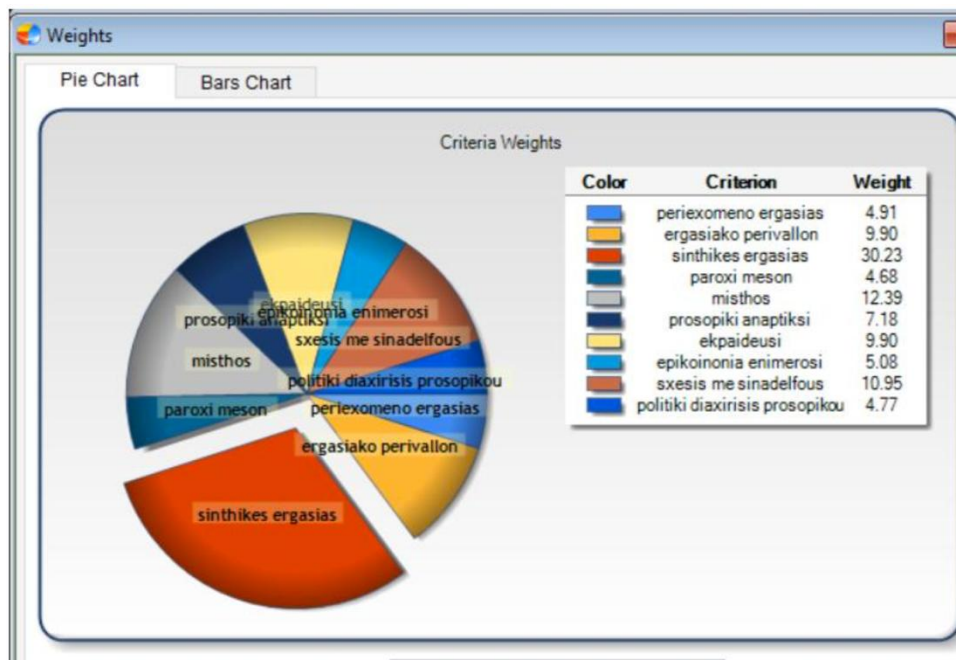
από το Γράφημα 30 προκύπτει ότι τα περισσότερα κριτήρια παρουσιάζουν χαμηλές τιμές. Τα σημαντικότερα κριτήρια ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση, που αποτελούν και δείκτες αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας είναι οι συνθήκες εργασίας (91.69%), η σχέση με τους συναδέλφους (90.66%) και το εργασιακό περιβάλλον (81.95%). Τα χαμηλότερα κριτήρια είναι η εκπαίδευση(13,86%), η δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης (20,18%) και ο μισθός (32,45%). Ενέργειες βελτίωσης θα μπορούσαν να ξεκινήσουν από τα κριτήρια με τις χαμηλότερες τιμές.



Γράφημα 30. Αποτελέσματα για την σημαντικότητα των κριτηρίων ικανοποίησης

Βάρη Κριτηρίων:

Από το Γράφημα 31 προκύπτει ότι, μεγαλύτερο βάρος στην ικανοποίηση των εργαζομένων έχουν οι συνθήκες εργασίας (30,23). Επίσης, σημαντικά βάρη έχουν τα κριτήρια που αφορούν το μισθό (12,39) και τη σχέση με τους συναδέλφους (10,95). Το χαμηλότερο βάρος υπάρχει στη παροχή μέσων (4,68).



Γράφημα 31. Αποτελέσματα για τα βάρη των κριτηρίων ικανοποίησης

Διάγραμμα δράσης:

χωρίζεται σε τεταρτημόρια ανάλογα με την ικανοποίηση (υψηλή/χαμηλή) και τα βάρη (υψηλά/χαμηλά) των κριτηρίων.

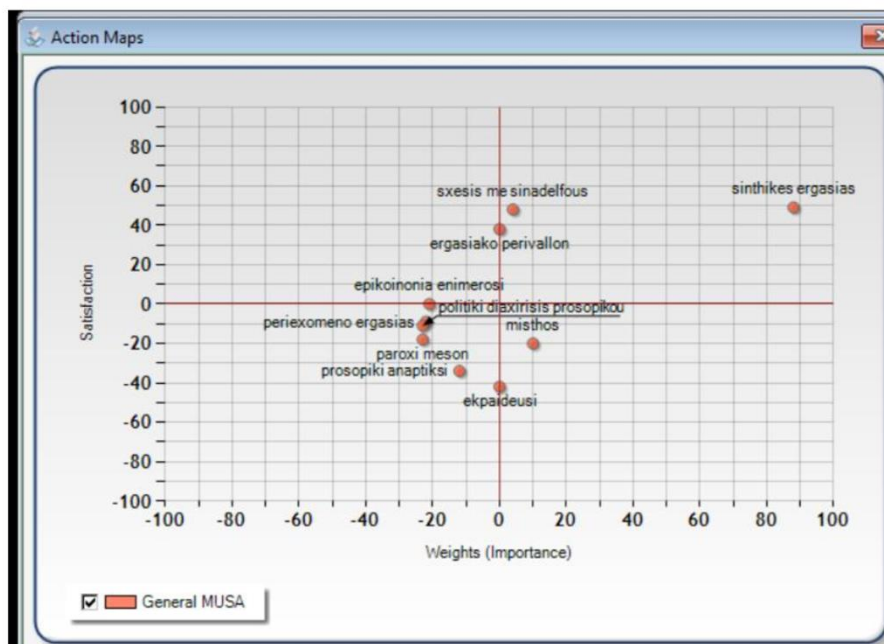
Από το διάγραμμα δράσης (Γράφημα 32) παρατηρούμε ότι:

Στο πεδίο δράσης (χαμηλή απόδοση-υψηλή σημαντικότητα) παρατηρούνται τα κρίσιμα κριτήρια εκπαίδευση και μισθός, όπου χρήζουν βελτίωσης για να αυξηθεί και ο ολικός δείκτης της ικανοποίησης.

Στο πεδίο ισχύουσα κατάσταση (χαμηλή απόδοση-χαμηλή σημαντικότητα) υπάρχουν με σειρά χαμηλότερης απόδοσης τα κριτήρια προσωπική ανάπτυξη, παροχή μέσων, πολιτική διαχείρισης προσωπικού, περιεχόμενο της εργασίας και επικοινωνία. Τα συγκεκριμένα κριτήρια δεν απαιτούν κάποια δράση διότι δεν αξιολογούνται ως σημαντικά από τους εργαζόμενους.

Στο πεδίο περιοχή ισχύος (υψηλή απόδοση-υψηλή σημαντικότητα) ανήκουν τα κριτήρια συνθήκες εργασίας, σχέσεις με τους συναδέλφους και εργασιακό περιβάλλον τα οποία αποτελούν πλεονεκτήματα για τους οργανισμούς.

Στο πεδίο περιοχή μεταφοράς πόρων (υψηλή απόδοση-χαμηλή σημαντικότητα) δεν παρατηρούνται κριτήρια. Αυτό σημαίνει ότι οι οργανισμοί δεν έχουν δώσει βαρύτητα σε χαμηλής προτεραιότητας κριτήρια.



Γράφημα 32. Διάγραμμα δράσης

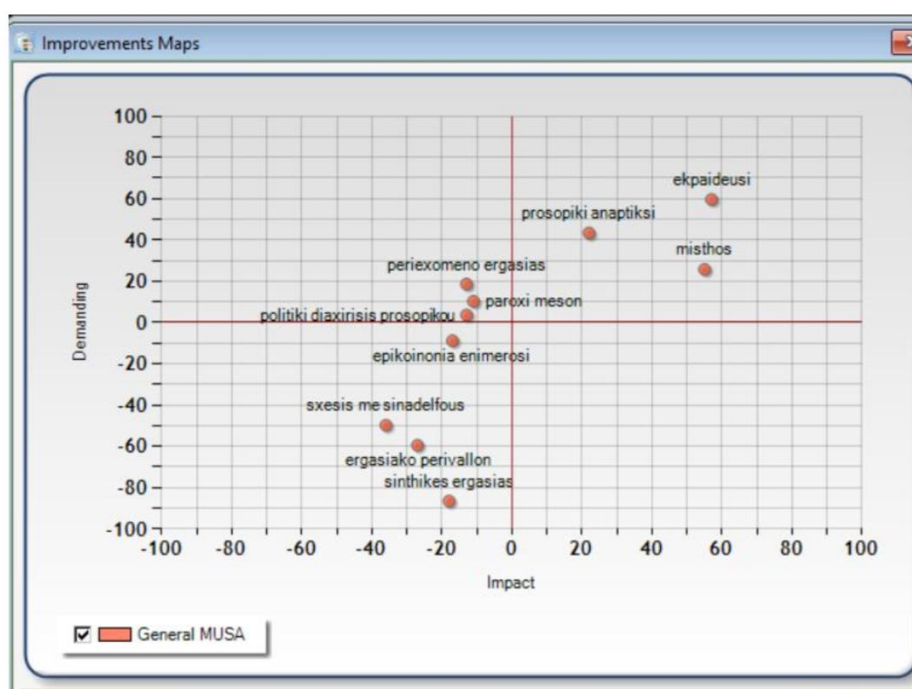
Διάγραμμα βελτίωσης (Γράφημα 33):

χωρίζεται σε τεταρτημόρια, ανάλογα με την απαίτηση (υψηλή/χαμηλή) και την αποτελεσματικότητα (υψηλή/χαμηλή), δείχνοντας ποιο θα είναι το αποτέλεσμα και το μέγεθος της προσπάθειας που χρειάζεται. Γίνεται ιεράρχηση προτεραιοτήτων βελτίωσης σε 3 επίπεδα.

1^η προτεραιότητα(κάτω δεξιά τεταρτημόριο): από τα αποτελέσματα δεν προκύπτει ότι υπάρχει κριτήριο να ανήκει σε αυτή τη κατηγορία που θα ήταν εύκολο να εκπληρωθεί έχοντας μεγάλη απόδοση.

2^η προτεραιότητα(πάνω δεξιά & κάτω αριστερά):τα κριτήρια μισθός, προσωπική ανάπτυξη, εκπαίδευση, σχέση με συναδέλφους, επικοινωνία/ενημέρωση, εργασιακό περιβάλλον και συνθήκες εργασίας ανήκουν στη περιοχή αυτή που περιλαμβάνει διαστάσεις ικανοποίησης που έχουν είτε χαμηλό δείκτη απαίτησης είτε υψηλό δείκτη βελτίωσης.

3^η προτεραιότητα(πάνω αριστερά): τα κριτήρια πολιτική διαχείρισης προσωπικού, παροχή μέσων και περιεχόμενο εργασίας παρουσιάζουν μικρή αποτελεσματικότητα.



Γράφημα 33. Διάγραμμα βελτίωσης

6. Συμπεράσματα/Συζήτηση

Σήμερα, οι εργαζόμενοι σκέφτονται και ανησυχούν περισσότερο για την επαγγελματική τους ζωή, σύμφωνα με τον Rebbet (1985) που πιστεύει ότι το άγχος της εργασίας είναι μια κατάσταση ψυχολογικής πίεσης με αποτέλεσμα να προκύπτουν όλα τα είδη σωματικών, πνευματικών και κοινωνικών δυνάμεων και πιέσεων. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας από τους σημαντικούς παράγοντες για την αύξηση των επιδόσεων και την πρόκληση θετικών απόψεων του ατόμου για τη δουλειά του, σε σχέση με το μισθολογικό επίπεδο, την κοινωνική αξία της εργασίας και τις συνθήκες εργασίας (Etemadi 2004). Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια κατάσταση, όπου ο εργαζόμενος αισθάνεται κουρασμένος και απογοητευμένος, που προέρχεται από τον τρόπο ζωής ή τον τρόπο εργασίας του που δεν οδηγεί σε επιθυμητές συνέπειες.

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να μελετηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και να διερευνηθεί το επίπεδο αυτού του εργασιακού άγχους, αλλά και της ικανοποίησης σε επαγγελματίες που εργάζονται σε μονάδες με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση.

Στην παρούσα έρευνα υιοθετήθηκε η μέθοδος της ποσοτικής μεθόδου, όπου μέσω δειγματοληπτικής έρευνας κρίθηκε η καταλληλότερη καθώς σκοπός της έρευνας ήταν να καταγράψουμε δύο φαινόμενα (επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση) καθώς και να εξετάσουμε, ποιοι παράγοντες τελικά επηρεάζουν την εμφάνιση αυτών των δύο φαινομένων (σχέση μεταξύ μεταβλητών). Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο είχε σκοπό την καταγραφή των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 81 εργαζόμενοι από 10 κέντρα ημέρας και στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση στην Αθήνα .

Συγκεκριμένα, εξετάστηκε η σύνδεση των δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών των εργαζομένων ως προς την επαγγελματική εξουθένωση καθώς και τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης της Pines ως προς το φύλο. Τέλος, έγινε μια συσχέτιση φύλου και ηλικίας, για το κατά πόσο βιώνουν την επαγγελματική εξουθένωση και αναλύθηκε ο βαθμός ικανοποίησης όλων των συμμετεχόντων.

Τα αποτελέσματα σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση έδειξαν ότι στο σύνολο των εργαζομένων περίπου 1 στους 4 είχε συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης με μέσο βαθμό εξουθένωσης 2,3. Τα παραπάνω αποτελέσματα πλησιάζουν τα αποτελέσματα άλλων ερευνών που έχουν δείξει ότι η επαγγελματικής εξουθένωση έχει επισημανθεί ως πρόβλημα μεταξύ του προσωπικού που εργάζεται με άτομα με νοητική υστέρηση. Το στρες στις υπηρεσίες διανοητικής αναπηρίας έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει μεταξύ 32,5% (Hatton et al., 1999) και 25% (Robertson et al., 2005). Λόγω της επικράτησης και του αντίκτυπού της στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας (Hatton, Rose and Rose, 2004), αυξάνεται το ενδιαφέρον για την έρευνα στον τομέα αυτό (π.χ. Aitken and Schloss, 1994, Alexander and Hegarty, 2000, Mitchell and Hastings, 2001) κατανοώντας τους παράγοντες που συμβάλλουν σε αυτό.

Όσον αφορά τις τρεις διαστάσεις της Pines, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι βιώνουν σωματική εξάντληση σε βαθμό 2,85, που αποτελεί επικίνδυνα σημάδια εξουθένωσης και σε αρκετά χαμηλότερο βαθμό συναισθηματική (2,08) και ψυχική (2,02) εξάντληση. Αυτές οι μετρήσεις αποκλίνουν από μία άλλη έρευνα στον ελλαδικό χώρο των Antoniou, Polychroni & Vlachakis (2006), που αναδεικνύεται ότι η διάσταση που επηρεάζεται περισσότερο στους συγκεκριμένους εργαζόμενους είναι η συναισθηματική εξάντληση.

Από την ανάλυση ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά δεν παρατηρήθηκε σημαντική διαφορά ως προς το φύλο των εργαζομένων. Αντίθετα, παρατηρήθηκε διαφορά ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων με τους έγγαμους και άγαμους εργαζομένους να εμφανίζουν επαγγελματική εξουθένωση σε συχνότητα περίπου 1 στους 4. Αντίθετα, προέκυψε ότι περίπου 1 στους 5 διαζευγμένους και χήρους έχουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης. Το συγκεκριμένο εύρημα, έρχεται σε αντίθεση με διάφορες μελέτες που αναφέρουν ότι οι έγγαμοι δίνουν περισσότερη σημασία στην οικογένειά τους σε σχέση με τους υπολοίπους, άρα βιώνουν και σε μικρότερο βαθμό συγκριτικά την επαγγελματική εξουθένωση. Επιπλέον, παρατηρήθηκε διαφορά ως προς τα έτη εργασίας. Τα άτομα που έχουν προϋπηρεσία από 6 έως 9 έτη να είναι πιο πιθανό να εμφανίσουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης (περίπου 1 στους 3) σε σύγκριση με τις υπόλοιπες ομάδες (περίπου 1 στους 4 ή 1 στους 5). Στα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά (ηλικία, ειδικότητα και σχέση εργασίας) δεν φάνηκε να υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση του ποσοστού εργαζομένων με συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέλος, σε μια συσχέτιση που έγινε μεταξύ φύλου και ηλικίας ως προς την επαγγελματική εξουθένωση, αναδείχτηκε ότι μεγαλύτερο βαθμό εξάντλησης βιώνουν οι γυναίκες ηλικίας 18 έως 30 ετών και οι άντρες ηλικίας 30 έως 40 ετών.

Τα αποτελέσματα ως προς την εργασιακή ικανοποίηση έδειξαν ότι η μέση ικανοποίηση των εργαζομένων μπορεί να χαρακτηριστεί ως μέτρια (63.08%) ενώ τα σημαντικότερα κριτήρια ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση είναι οι συνθήκες εργασίας, η σχέση με τους συναδέλφους και το εργασιακό περιβάλλον. Τα συγκεκριμένα, αποτελούν και παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη εργασία των εργαζομένων σύμφωνα και με μελέτες των Tepper & Palladino (2007). Επιπλέον, από την ανάλυση φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι σε μονάδες ατόμων που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση μπορούν να χαρακτηρισθούν ως μη απαιτητικοί εργαζόμενοι και ικανοποιούνται ακόμα και αν ένα μέρος των προσδοκιών τους εκπληρώνεται. Όπως σημειώνουν και άλλοι ερευνητές, ο τρόπος με τον οποίο ο κάθε εργαζόμενος ερμηνεύει και αντιμετωπίζει τις στρεσογόνες συνθήκες, τις προσδοκίες και τα κίνητρα που επιδρούν στο τρόπο που διαχειρίζεται τις πιεστικές συνθήκες, είναι πολύ σημαντικός για το μέγεθος της εξουθένωσης που θα βιώσει (Antoniou, 1999. Kalliath & Morris. 2002.). Επίσης, προέκυψε ότι τα κριτήρια εκπαίδευση και μισθός ανήκουν στην κατηγορία «περιοχή δράσης» και μπορούμε να πούμε ότι οι προσπάθειες βελτίωσης θα πρέπει να εστιάσουν κυρίως εκεί για να αυξηθεί ο ολικός δείκτης ικανοποίησης.

Οι επαγγελματικοί παράγοντες, οι οποίοι διαφαίνονται να συνδέονται με την εκδήλωση της εξουθένωσης σε αυτή την ομάδα των εργαζομένων, βάση της έρευνας ήταν:

α) η ανάγκη για συνεχή εκμάθηση, εκπαίδευσης και ενημέρωση, όπως σημειώνεται και σε άλλες έρευνες (Pomaki και Anagnostopoulou, 2003. Antoniou, Polychroni & Vlachakis, 2006. Tepper & Palladino, 2007. Belknap and Taymans, 2015).

β) η έλλειψη της επαγγελματικής ανάπτυξης του εργαζομένου, όπως επισημαίνει και ο Christodoulou και συν. (2014) στη δική τους έρευνα.

γ) η έλλειψη παροχής εργαλείων και μέσων, ευρήματα που εμφανίζονται και σε άλλες έρευνες (Platsidou & Agaliotis, 2008. Kokkinos & Davazoglou, 2009).

δ) η πολιτική διαχείρισης του προσωπικού καθώς και ο ρόλος της διοίκησης, όπως παρουσιάζεται και στις έρευνες των Hoffman, Palladino & Barnett, 2007 και Tepper & Palladino, 2007.

Κάνοντας μια συνολική αποτίμηση της συγκεκριμένης εργασίας αξίζει να σημειωθεί ότι τα συνολικά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης που καταγράφηκαν δεν είναι ιδιαίτερα σημαντικά, παρόλο που το ποσοστό συμμετοχής ήταν αρκετά μεγάλο. Αντίθετο στο χαμηλό ποσοστό εξουθένωσης έρχεται το ποσοστό ικανοποίησης, που ήταν αρκετά μέτριο. Γενικότερα, από την έρευνα διατυπώθηκαν κάποια χρήσιμα συμπεράσματα για την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση ατόμων που εργάζονται σε μονάδες με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση.

Κάποιες προτάσεις για μελλοντική έρευνα θα μπορούσαν να είναι (1) έρευνα σε μεγαλύτερο μέγεθος δείγματος, (2) έρευνα σε μεγαλύτερη γεωγραφική περιοχή και (3) χρήση περισσότερων κριτηρίων ικανοποίησης.

Βιβλιογραφία

1. Antoniou, A.-S. (1999). Personal traits and professional burnout in health professionals. *Archives of Hellenic Medicine*, 16(1), 20-28.
2. Antoniou, A. S., Polychroni, F. & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.
3. Appleton, K. House A, Dowell A. A survey of job satisfaction, sources of stress and psychological symptoms among general practitioners in leeds. *BJGP*, 1998; 48: 1059–1063.
4. Bakker AB, Demerouti E, Boer Ed, Schaufeli WB. Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *J Vocat Behav* 2003;341-356.
5. Bakker AB, Schaufeli WB, Sixma HJ, Bosveld W, Van Dierendonck D. Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior* 2000;21:425-441.
6. Bjorner JB, Damsgaard MT, Watt T, Groenvold M. Tests of data quality, scaling assumptions, and reliability of the Danish SF-36. *J Clin Epidemiol* 1998;51: 1001-11.
7. Bjorner JB, Thunedborg K, Kristensen TS, Modvig J, Bech P. The Danish SF-36 health survey: translation and preliminary validity studies. *J Clin Epidemiol* 1998;51:991-9.
8. Billingsley, B. S. (1993). Teacher retention and attrition in special and general education: A critical review of the literature. *Journal of Special Education*, 27,137 – 174
9. Brake HT, Gorter R, Hoogstraten J, Eijkman M. Burnout intervention among Dutch dentists: long-term effects. *European Journal of Oral Sciences* 2001;109:380-387.
10. Buciuniene I, Blazeviciene A, Bliudziute E. Health care reform and job satisfaction of primary health care physicians in lithuania. *BMC Family Practice*, 2005; 6: 10.
11. Burisch, M. (2002). A longitudinal study of burnout: the relative importance of dispositions and experiences. *Work & Stress*, 16(1), 1-17.
12. Burke RJ, Greenglass ER, Schwarzer R. Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress & Coping*:

- An International Journal 1996;9:261-275.
13. Burke RJ. Survivors and victims of hospital restructuring and downsizing: who are the real victims? *International Journal of Nursing Studies* 2003;40:903-909.
 14. Burnard P, Morrison P, Phillips C. Job satisfaction among nurses in an interim secure forensic unit in Wales. *Aust N Z J Ment Health Nurs*, 1999; 8: 9–18.
 15. Büssing A, Glaser J. Work stressors in nursing in the course of redesign: implications of burnout and interactional stress. *European Journal of Work & Organizational Psychology* 1999;8:401-26.
 16. Buunk BP, Schaufeli WB. Burnout: a perspective from social comparison theory. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T, eds. *Professional burnout*. New York: Taylor & Francis; 1993:53-69.
 17. Cherniss C. Staff burnout. *Job stress in human services*. Beverly Hills: Sage publications; 1980:7-199.
 18. Γρηγορούδης Ε. Μεθοδολογία μέτρησης & ανάλυσης ικανοποίησης: μια πολυκριτήρια αναλυτική-συνθετική προσέγγιση. Πολυτεχνείο Κρήτης. Διδακτορική Διατριβή. 1999.
 19. De Jonge J, Dormann C, Janssen PPM, Dollard MF, Landeweerd JA, Nijhuis FJN. Testing reciprocal relationships between job characteristics and psychological well-being: A cross-lagged structural equation model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2001;74:29-46.
 20. De Lange AH, Taris TW, Kompier MAJ, Houtman ILD, Bongers PM. The relationships between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study. *Work & Stress* 2004;18:149-166.
 21. Deary IJ, Watson R, Hogston R. A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing* 2003;43:71-81.
 22. Dierendonck Dv, Schaufeli WB, Buunk BP. The evaluation of an individual burnout intervention program: the role of inequity and social support. *J Appl Psychol* 1998;83:392-407.
 23. Dierendonck Dv, Schaufeli WB. Burnout and inequity among human service professionals: a longitudinal study. *Journal of Occupational Health Psychology* 2001;6:43-52.
 24. Edelwich J, Brodsky A. *Burn-out. Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press; 1980:7-255.
 25. Eker L, Tuzun EH, Dasakapan A, Surenkok O. Predictors of job satisfaction among physiotherapists in Turkey. *Journal of Occupational Health*, 2004; 46: 500–505.

26. Ellickson, Mark C., and Logsdon K. (2001). Determinants of job satisfaction of Municipal Government employees". *State and Local Government Review*. Volume 33 (3) 173-184.
27. Fahrenkopf AM, Sectish TC, Barger LK, Sharek PJ, Lewin D, Chiang VW, Edwards S, Wiedermann BL, Landrigan CP. Rates of medication errors among depressed and burn tout residents: prospective cohort study. *BMJ*, 2008; 336: 488.
28. Firth H, Britton P. "Burnout", absence and turnover among British nursing staff. *J Occup Psychol* 1989;62:55-59.
29. Freeborn DK, Hooker RS. Satisfaction of physician assistants and other nonphysician providers in a managed care setting. *Public Health Rep.* 1995;110:714–9.
30. Freeborn DK, Hooker RS. Satisfaction of physician assistants and other non-physician providers in a managed care setting. *Public Health Report*, 1995; 110: 714–719.
31. Freeborn DK. Satisfaction, commitment, and psychological well-being among hMo physicians. *West J Med*, 2001; 174: 13–18.
32. Freudenberger HJ. Staff burn-out. *J Soc Issues* 1974;30:159-207.
33. Getahun, Seble, Sims B, & Hummer D. (2007). Job Satisfaction and Organizational Commitment among Probation and Parole Officers: A Case Study. Available at: <http://www.picj.org/docs/issue5>. Vol: 13 (1).
34. Glass, D. C., & McKnight, J D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology & Health*, 11, 23–46.
35. Goetz K, Campbell SM, Steinhäuser J, Broge B, Willms S, Szecsenyi J. Evaluation of job satisfaction of practice staff and general practitioners: an exploratory study. *BMC Family Practice*, 2011; 12: 137.
36. Golembiewski RT, Munzenrider RF. Phases of Burnout. *Developments in Concepts and Applications*. New York: Praeger; 1988:1-280.
37. Grandey AA. Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2001;5:95-110.
38. Greenglass ER, Burke RJ, Konarski R. Components of burnout, resources, and gender-related differences. *Journal of Applied Social Psychology* 1998;28:1088-1106.
39. Grembowski D, Ulrich CM, Paschane D, Diehr P, Katon W, Martin D, Patrick DL, Velice C. Managed care and Primary Physician Satisfaction. *JABFP*, 2003; 16: 383–393.

40. Griffin, R. W. (1990). *Management*. 3rd ed. Houghton Mifflin Co. Boston, USA.
41. Grigoroudis, E., Y. Siskos (2002). "Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method", *European Journal of Operational Research*, 143, 148-170.
42. Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010). *Customer satisfaction evaluation: Methods for measuring and implementing service quality*. New York, NY: Springer.
43. Guthrie E, Black D, Bagalkote H, Shaw C, Campbell M, Creed F. Psychological stress and burnout in medical students: a five-year prospective longitudinal study. *Journal of the Royal Society of Medicine* 1998;91:237- 243.
44. Haas JS, Cook EF, Helen R, Puopolo SA, Burstinn HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general interests associated with patient satisfaction? *J Gen Intern Med*, 2000; 15: 122–128.
45. Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. *J Appl Psychol*. 1975;60:159–70.
46. Harvey E, Burns J. Staff burnout and absenteeism through service transition . *Ment Handic Res* 1994;7:328-337.
47. Hasenfeld Y. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall; 1983. *Human Service Organizations*.
48. Hasenfeld Y. *Human service organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall; 1983.
49. Hastings, R. P. (2002). Do challenging behaviors affect staff psychological well-being? *Issues of causality and mechanism*. *Journal Information*, 107(6)
50. Hatton, C., & Emerson, E. (1998). Brief report: organisational predictors of actual staff turnover in a service for people with multiple disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11(2), 166-171.
51. Hatton, C., Emerson, E., Rivers, M., Mason, H., Mason, L., Swarbrick, R., and Alborz, A. (1999). Factors associated with staff stress and work satisfaction in services for people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 43(4), 253- 267.
52. Hellesoy, O., Gronhaug, K. & Kvitastein, O. (2000). Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting. *Scandinavian Journal of Management*, 16, 233 – 247
53. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. 2nd Ed. New York: John Wiley and Sons; 1963. *The motivation of work*.

54. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
55. Hobfoll SE, Freedy JR. Conservation of Resources: A general stress theory applied to burnout. In: Schaufeli WB, Maslach Ch, Marek T, eds. *Professional burnout*. NY: Taylor & Francis; 1993:115-129.
56. Hobfoll SE, Freedy JR. Conservation of Resources: A general stress theory applied to burnout. In: Schaufeli WB, Maslach Ch, Marek T, eds. *Professional burnout*. NY: Taylor & Francis; 1993:115-129.
57. Hochschild AR. *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press, Ltd.; 1983:3-307.
58. Hoffman, S., Palladino, S., & Barnett, J. (2007). Compassion Fatigue as a Theoretical Framework to Help Understand Burnout among Special Education Teachers. *Journal of Ethnographic & Qualitative Research*, 2(1), 15-22.
59. Hoogendoorn WE, Bongers PM, Vet HCWD, Ariens GAM, Mechelen WY, Bouter IM. High physical work load and low job satisfaction increase the risk of sickness absence due to low back pain: results of a prospective cohort study. *Occup Environ Med*, 2002; 59: 323–328.
60. Houkes I, Janssen PPM, De Jonge J, Bakker AB. Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: A multisample longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2003;76:427-450.
61. Innstrand ST, Espnes GA, Mykletun R. Job Stress, Burnout and Job Satisfaction: An Intervention Study for Staff Working with People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 2004;17:119-126.
62. Iverson R, Olekalns M, Erwin P. Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: a causal model of burnout and its consequences. *J Vocat Behav* 1998;52:1-23.
63. Jackson SE, Schwab RL, Schuler RS. Toward an understanding of the burnout phenomenon. *J Appl Psychol* 1986;71:630-640.
64. Kalimo R, Pahkin K, Mutanen P, Toppinen-Tanner S. Staying well or burning out at work: Work characteristics and personal resources as long- term predictors. *Work & Stress* 2003;17:109-122.
65. Kalimo R. The challenge of changing work and stress for human resources. The case of Finland. *J Tokyo Med Univ* 2000;58:349-356.

66. Karimi, S. (2008). Affecting Job Satisfaction of Faculty Members of Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran. *Scientific & Research Quarterly Journal of Mazandaran University*, 23(6), 89-104.
67. Kaur S, Sharma R, Talwar R, Verma A, Singh S. A study of job satisfaction and work environment perception among doctors in a tertiary hospital in delhi. *Indian J Med Sci*, 2009; 63: 139–144.
68. Kinzl JF, Knotzer H , Traweger C, lederer W, heidegger T, benzer A. Influence of working conditions on job satisfaction in anesthetists. *Br. J. Anaesth*, 2005; 94: 211–215.
69. Kivimaki M, Kalimo R, Lindstrom K. Contributors to satisfaction with management in hospital wards. *J Nurs Manag.* 1994;2:229–34.
70. Koeske G, Koeske R. A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Journal of Social Service Research* 1993;17:107-35.
71. Kokkinos, C. M. & Davazoglou, A. M. (2009). Special education teachers under stress: evidence from a Greek national study. *Educational psychology*, 29(4), 407-424.
72. Koontz, H. & C. O'Donnell (1972) *Principles of management: An analysis of managerial functions.* 5th ed. McGraw-Hill. Kogahusha ltd.
73. Kristensen TS, Bjorner JB, Christensen KB, Borg v. The distinction between work pace and working hours in the measurement of quantitative demands at work. *Work & Stress* 2004;18:305-22.
74. Kristensen TS, Borg v, Hannerz H. Socioeconomic status and psychosocial work environment: results from a Danish national study. *Scand J Public Health* 2002;30:41-8.
75. Kristensen TS. A new tool for assessing psychosocial work environment factors: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire. In: Hagberg M, Knave B, Lillienberg L, Westberg H, eds. X2001-Exposure assessment in epidemiology and practice. Bromma, Sweden: National Institute of Working Life; 2001:210-213.
76. Lazarus RS, Folkman S. *Stress appraisal and coping.* New York: Springer; 1984.
77. Lee RT, Ashforth BE. A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organiz Behav Human Decision Processes* 1993;54:369-398.
78. Leiter MP. The impact of family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout:A longitudinal study. *Human- Relations* 1990;43:1067-1083.
79. Linn LS, Brook RH, Clark VA, Davies AR, Fink A, Kosecoff J. Physician and patient satisfaction

- as factors related to the organization of internal medicine group practices. *Med Care.* 1985;23:1171–8
80. Longest BJ. 4th Ed. Norwalk: Appleton and Lange; 1990. *Management Practices for the Health Professional.*
 81. Love JE., Jr A study of the relationships between perceived organizational stratification, and individual job satisfaction and adaptiveness in hospital laboratories. *Am J Med Technol.* 1977;43:1135.
 82. Luthans, F (2005). *Organizational behavior.* 10th ed. McGraw-Hill.
 83. Mahmood A, Nudrat S, Asdaque MM, Nawaz A, Haider N. Job Satisfaction of Secondary School Teachers: a comparative analysis of gender, urban and rural Schools. *Asian Social Science*, 2011; 7: 203–207.
 84. Mahmoud al-hussami, RN. A Study of Nurses' Job Satisfaction: The relationship to organizational commitment, Perceived organizational Support, Transactional leadership, Transformational leadership, and level of education. *European Journal of Scientific Research*, 2008; 22: 286–295.
 85. Makikangas A, Kinnunen U. Psychosocial work stressors and well-being: self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal sample. *Personality and Individual Differences* 2003;35:537-557.
 86. Manolitzas, P. Fortsas, V. Grigoroudis, E. Matsatsinis, N. (2014). Internal Customer Satisfaction in Health-Care Organizations: A Multicriteria Analysis Approach. *International Journal of Public Administration.* 37, 646–654.
 87. Maslach C, Schaufeli W, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol* 2001;52:397-422.
 88. Maslach C. Burned-out. *Hum Behav* 1976;5:16-22.
 89. Maslach Ch, Jackson SE. *Maslach burnout Inventory.* Palo Alto: Consulting psychologists Press; 1986.
 90. Maslach Ch. Burnout:A Multidimensional Perspective. In: Schaufeli WB, Maslach Ch, Marek T, eds. *Professional Burnout:Recent Developments in Theory and Research.* New York.: Taylor & Francis.; 1993:19-32.
 91. Maslow, A. H. (1943) A theory of human motivation. *Psychological Review*, July, 370-396.
 92. McClelland, DC., Atkinson, JW., Clark, RA., & Lowell, EL (1953). *The Achievement Motive,* Appleton - Century Crofts Inc, New York

93. McGregor D. New York: McGraw-Hill; 1960. The human side of enterprise.
94. McManus IC, Winder BC, Gordon D. The causal links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors. *Lancet* 2002;359:2089-2090.
95. McManus IC, Winder BC, Gordon D. The causal links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors. *Lancet* 2002;359:2089-2090.
96. Melchior MEW, Philipsen H, Abu-Saad HH, Halfens R, Berg AAvd, Gassman P. The effectiveness of primary nursing on burnout among psychiatric nurses in long-stay settings. *Journal of Advanced Nursing* 1996;24:694-702.
97. Menzies, I.E.P. (1975). A case-study in the functioning of social systems as defense against anxiety. In A.D. Colman & Bexton, W.H. (ed.). *Group Relations 1*. Washington: A.K. Rice Institute.
98. Michielsen HJ, Willemsen TM, Croon MA, de Vries J, Van Heck GL. Determinants of general fatigue and emotional exhaustion: A prospective study. *Psychology & Health* 2004;19:223-235.
99. Mills LB, Huebner ES. A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology* 1998;36:103-120.
100. Mirvis DM, Graney MJ, Kilpatrick AO. Burnout among leaders of department of veterans affairs medical centers: Contributing factors as determined by a longitudinal study. *JHSA* 1999;Winter:391-413.
101. Morris JA, Feldman DC. The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review* 1996;21:986-1010.
102. Μόττη – Στεφανίδη, Φρ. (2000). Επαγγελματική εξουθένωση ειδικού προσωπικού σχολικών μονάδων ατόμων με ειδικές ανάγκες και μελών ομάδων ιατροπαιδαγωγικών κέντρων. Στο Α. Καλαντζή – Αζίζι & Η. Γ. Μπεζεβέγκης (Επιμ), *Θέματα επιμόρφωσης, ευαισθητοποίησης στελεχών ψυχικής υγείας παιδιών και εφήβων* (σελ. 95 – 103). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
103. Moynihan, D. P. & Pandey, S. K. (2007) *Finding Workable Levers over Work Motivation Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment*. University of Wisconsin–Madison, the University of Kansas, Lawrence.
104. Newstrom, J. W. (2007). *Organizational behavior: Human behavior at work*. Tata McGraw-Hill Publishing C. Ltd.
105. Nylenna M, Gulbrandsen P, Forde R, Aasland OG. Unhappy doctor?. a longitudinal study of

- life and job satisfaction among Norwegian doctor 1994-2002. *BMC Health Services Research*, 2005; 5: 44.
106. Patton W, Goddard R. Psychological distress and burnout in Australian employment service workers: Two years on. *Journal of Employment Counseling* 2003;40:2-16.
107. Peiró J, Gonzalez-Romá V, Tordera N, Manas A. Does role stress predict burnout over time among health care professionals? *Psychology & Health* 2001;16:511-525.
108. Pillay, R. Work satisfaction of professional nurses in South africa: a comparative analysis of the public and private sectors. *BMC Human Resources for Health*, 2009; 7: 15
109. Pines AM, Aronson E, Kafry D. *Burnout - from tedium to personal growth*. New York: The free press; 1981:3-225.
110. Pines AM, Aronson E. *Career Burnout: Causes and cures*. New York: The free press; 1988:1-229.
111. Prosser D, Johnson S, Kuipers E et al. Mental health, "burnout" and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 1999;34:295-300.
112. Robbins & Stephen P. (1998). *Organizational behavior: Concepts, controversies and Applications*. Prentice-Hall.
113. Robertson, J., Hatton, C., Felce, D., Meek, A., Carr, D., Knapp, M., & Lowe, K. (2005). Staff Stress and Morale in Community-Based Settings for People with Intellectual Disabilities and Challenging Behaviour: A Brief Report. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 18(3), 271-277.
114. Pomaki, G. & Anagnostopoulou, T. (2003). A Test and Extension of the Demand/Control/Social Support Model: Prediction of Wellness/Health Outcomes in Greek Teachers. *Psychology & Health*, 18(4), 537-550.
115. Rose, J., Jones, F., & Fletcher, B. (1998). Investigating the relationship between stress and worker behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*, 42(2), 163-172
116. Rowe MM. Skills training in the long-term management of stress and occupational burnout. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social* 2000;19:215-228.
117. Schaufeli W B & Buunk B.P. (2003). *Burnout: An Overview of 25 Years of Research and*

- Theorizing. In: M. Schabracq, Winnubst, J.A.M. and Cooper, C.L. (eds.). *The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons, Ltd.
118. Schaufeli WB, Enzmann D. *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis; 1998:1-220.
 119. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach Ch, Jackson SE. *The Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)*. In: Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, eds. *Maslach Burnout Inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996:19-26.
 120. Schaufeli, W. B., Bakker, A., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16, 565–582.
 121. Schutte N, Toppinen S, Kalimo R, Schaufeli W. The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) across occupational groups. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2000;73:53- 66.
 122. Shajahan, D. S. & Shajahan, L. (2004) *Organization behavior*. New Age International Publications.
 123. Singh, K. (2007). *Quantitative social research methods*. New Delhi: Sage.
 124. Skirrow, P., & Hatton, C. (2007) „Burnout“ Amongst Direct Care Workers in Services for Adults with Intellectual Disabilities: A Systematic Review of Research Findings and Initial Normative Data. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 131-144.
 125. Tackenberg, P., Müller, B., & Next-Study group. (2003). Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe. H. M. Hasselhorn (Ed.). *Arbetslivsinstitutet, förlagstjänst*.
 126. Tang CS-K, Au WT, Schwarzer R, Schmitz G. Mental health outcomes of job stress among Chinese teachers: Role of stress resource factors and burnout. *Journal of Organizational Behavior* 2001;22:887-901.
 127. Taris TW, Peeters MCW, Le Blanc PM, Schreurs PJG, Schaufeli WB. From inequity to burnout: The role of job stress. *Journal of Occupational Health Psychology* 2001;6:303-323.
 128. Taris TW, van Horn JE, Schaufeli WB, Schreurs PJG. Inequity, burnout and psychological withdrawal among teachers: A dynamic exchange model. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal* 2004;17:103-122.

129. Tepper, E. L., & Palladino, J. M. (2007). Compassion Fatigue and Burnout: Precursors to Elementary Special Educators' Exodus from Teaching. *Online Submission*.
130. Tirmizi, Ali M, Malik M.I & Mahmood-ul-Hasan (2008). Measuring satisfaction: An investigation regarding age, tenure and job satisfaction of white collar employees. Available at: <http://icbm.bangkok.googlepages.com/3.Muhammad.Ali.Tirmizi.PAR.pdf>
131. Toppinen-Tanner S, Kalimo R, Mutanen P. The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior* 2002;23:555-570.
132. Vegchel Nv, Jonge Jd, Söderfeldt M, Dormann C, Schaufeli W. Quantitative Versus Emotional Demands Among Swedish Human Service Employees: Moderating Effects of Job Control and Social Support. *International Journal of Stress Management* 2004;11:21-40.
133. Wada K, Arimatsu M, Higashi T, Yoshikawa T, Oda S, Taniguchi H, Kawashima M, Aizawa Y. Physician job satisfaction and working conditions in japan. *J Occup Health*, 2009; 51: 261–266.
134. Ware JE, Sherbourne CD. The MOS 36-Item Short-Form Health Survey (SF-36). I. Conceptual framework and item selection. *Medical Care* 1992;30:473-483.
135. Wehrich, H. & Koontz H. (1999) *Management: A global perspective*. 10th ed. McGraw-Hill. Inc.
136. Westman M, Etzion D. The impact of vacation and job stress on burnout and absenteeism. *Psychology and Health* 2001;16:595-606.
137. Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. Emotion work as a source of stress: the concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1999;8:371-400. ^[1]_[SEP]
138. Zapf D. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review* 2002;12:237-268.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Εισαγωγικό σημείωμα

Το ακόλουθο ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί στα πλαίσια της μεταπτυχιακής μου διατριβής στο τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας του Ανοικτού Πανεπιστημίου της Κύπρου, με σκοπό να διερευνήσει την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε μονάδες με άτομα που πάσχουν από αυτισμό και νοητική υστέρηση. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από εσάς θα ήταν αρκετά βοηθητική για την διεξαγωγή της έρευνας, για το λόγο αυτό παρακαλώ απαντήστε όλες τις ερωτήσεις σύμφωνα με τις απόψεις που σας αντιπροσωπεύουν καλύτερα. **Οι απαντήσεις θα παραμείνουν ανώνυμες** και οι πληροφορίες του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους ερευνητικούς σκοπούς της παρούσας εργασίας.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τον χρόνο σας.

Ευρυδίκη Σεμπεκοπούλου
Μεταπτυχιακή φοιτήτρια
Στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας



Καταγραφή δημογραφικών χαρακτηριστικών

Παρακαλώ συμπληρώστε τα παρακάτω:

1. φύλο:

Άντρας

Γυναίκα

2. Οικογενειακή κατάσταση:

Έγγαμος/η:

Άγαμος/η:

Διαζευγμένος/η:

Χήρος/α:

3. Ηλικία:

18 - 30

30 - 40

40 - 50

50 - 60

60 και άνω

4. Μορφωτικό επίπεδο:

Υποχρεωτική εκπαίδευση

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

ΤΕΙ

ΑΕΙ

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

5. Ειδικότητα:

- Ψυχολόγος
- Ειδικός/ή παιδαγωγός
- Λογοθεραπευτής/τρια
- Εργοθεραπευτής/τρια
- Φυσικοθεραπευτής/τρια
- Νοσηλεύτής/τρια
- Κοινωνικός/ή λειτουργός
- Βοηθητικό προσωπικό
- Άλλο

6. Σχέση εργασίας:

- Πλήρη απασχόληση
- Μερική Απασχόληση

7. Πόσα χρόνια έχετε σε αυτή τη θέση;

- 0-3
- 3-6
- 6-9
- 9-12
- 12 και άνω

Ερωτηματολόγιο καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις που αναφέρονται στο πως μπορεί να νιώθει κάποιος στην εργασία του. Παρακαλώ **κυκλώστε** τον αριθμό εκείνο που αντιστοιχεί στην συχνότητα που σας αντιπροσωπεύει. Δώστε την απάντησή σας σύμφωνα με την ακόλουθη κλίμακα.

1 <i>Ποτέ</i>	2 <i>Σχεδόν ποτέ</i>	3 <i>Σπάνια</i>	4 <i>Μερικές φορές</i>	5 <i>Συχνά</i>	6 <i>Πολύ συχνά</i>	7 <i>Κάθε μέρα</i>
-------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------

P1	Είμαι κουρασμένος/η	1	2	3	4	5	6	7
P2	Νιώθω απογοητευμένος/η με τους γύρω μου	1	2	3	4	5	6	7
P3	Νιώθω απελπισμένος/η	1	2	3	4	5	6	7
P4	Νιώθω εγκλωβισμένος/η	1	2	3	4	5	6	7
P5	Νιώθω ανήμπορος/η	1	2	3	4	5	6	7
P6	Αισθάνομαι κατάθλιψη	1	2	3	4	5	6	7
P7	Αισθάνομαι αδύναμος/η και επιρρεπής σε ασθένειες	1	2	3	4	5	6	7
P8	Νιώθω ότι δεν αξίζω/νιώθω αποτυχημένος	1	2	3	4	5	6	7
P9	Νιώθω ότι έχω δυσκολίες στον ύπνο	1	2	3	4	5	6	7
P10	Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο	1	2	3	4	5	6	7

Ερωτηματολόγιο καταγραφής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Παρακαλώ **κυκλώστε** το νούμερο που ανταποκρίνεται καλύτερα στις απόψεις σας αυτή τη στιγμή.
Πόσο ικανοποιημένος αισθάνεστε ως προς τις ακόλουθες συνθήκες από την εργασία σας; Δώστε την απάντησή σας σύμφωνα με την ακόλουθη κλίμακα.

1 <i>Δυσανεστημένος</i>	2 <i>Λίγο δυσανεστημένος</i>	3 <i>Ούτε ικανοποιημένος, Ούτε δυσανεστημένος</i>	4 <i>Ικανοποιημένος</i>	5 <i>Πολύ Ικανοποιημένος</i>
-----------------------------------	--	---	-----------------------------------	--

S1	Περιεχόμενο της εργασίας (αντικείμενο)	1	2	3	4	5
S2	Εργασιακό περιβάλλον	1	2	3	4	5
S3	Συνθήκες εργασίας	1	2	3	4	5
S4	Παροχή μέσων / εργαλείων	1	2	3	4	5
S5	Μισθός και άλλα οφέλη	1	2	3	4	5
S6	Δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης	1	2	3	4	5
S7	Εκπαίδευση	1	2	3	4	5
S8	Επικοινωνία / ενημέρωση	1	2	3	4	5
S9	Σχέσεις με τους συναδέλφους	1	2	3	4	5
S10	Πολιτική διαχείρισης προσωπικού	1	2	3	4	5
S11	Συνολική ικανοποίηση	1	2	3	4	5

Σας ευχαριστώ πολύ για την συνεργασία σας!

Αναλυτικός πίνακας σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξάντλησης

ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ			
	total score BM	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΤΡΕΣ
Είμαι κουρασμένος/η	315	179	136
Αισθάνομαι αδύναμος/η και επιρρεπής σε ασθένειες	214	110	104
Νιώθω ότι έχω δυσκολίες στον ύπνο	165	92	73
Σύνολο	694	381	313
score BM	2,85	2,8	2,9
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ			
Νιώθω απελπισμένος/η	173	98	75
Νιώθω ανήμπορος/η	150	89	61
Αισθάνομαι κατάθλιψη	152	85	67
Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο	199	113	86
Σύνολο	674	385	289
score BM	2,08	2,1	2
ΨΥΧΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ			
Νιώθω απογοητευμένος/η με τους γύρω μου	221	132	89
Νιώθω εγκλωβισμένος/η	159	92	67
Νιώθω ότι δεν αξίζω/νιώθω αποτυχημένος	113	58	55
Σύνολο	493	282	211
score BM	2,02	2,08	1,95

