

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



**« Συναισθηματική Νοημοσύνη και Σύνδρομο Burnout
στους εργαζόμενους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του
Νομού Σερρών »**

Ναλμπάντη Δέσποινα

A.M 411

Επιβλέπων καθηγητής: Πασχαλούδης Δημήτριος

Σέρρες ,Φεβρουάριος 2024

ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας διατριβής και αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία στο σύνολό της ή μέρος της είναι προϊόν λογοκλοπής.

Όνοματεπώνυμο Συγγραφέα:

ΝΑΛΜΠΑΝΤΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή):

Ναλμπάντη Δέσποινα

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος):

30/01/2024

**Στα παιδιά μου Γιώργο και Βάλια για την στήριξη και την συμπαράσταση
τους !!**

Ευχαριστίες

**Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο
Δημήτρη Πασχαλούδη για την καθοδήγηση του και την αμέριστη βοήθεια
που μου πρόσφερε κατά την διάρκεια της συγγραφής της εργασίας μου!!**

«Καθένας μπορεί να θυμώσει, αυτό είναι εύκολο. Το να θυμώσεις όμως με τον σωστό άνθρωπο, στον σωστό βαθμό, για τον σωστό λόγο, τη σωστή στιγμή και με τον σωστό τρόπο δεν είναι και τόσο εύκολο.»

Αριστοτέλης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	7
Abstract.....	8
Α΄ ΜΕΡΟΣ - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ.....	8
Συναισθηματική Νοημοσύνη.....	8
1.1 Ορισμός - έννοια	8
1.1.1 Συναισθηματική νοημοσύνη - Ενσυναΐσθηση.....	9
1.2 Ιστορική αναδρομή.....	10
1.3 Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	12
1.3.1 Μοντέλο των Ικανοτήτων.....	12
1.3.2 Μεικτά μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	14
1.3.2.1 Μοντέλο του Bar-On	14
1.3.2.2 Μοντέλο του Daniel Goleman	18
1.3.2.3. Μοντέλο των Petrides and Furnham.....	20
1.4 Διαπιστώσεις.....	21
1.5 Συναισθηματική Νοημοσύνη στον χώρο εργασίας	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ.....	22
Το Σύνδρομο Burnout	22
2.1 Έννοια - ορισμός Συνδρόμου Burnout.....	22
2.2 Ιστορική ανάδρομη.....	23
2.3. Μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης.....	24
2.3.1 Μοντέλο των τριών διαστάσεων των Maslach -Maslach Burnout Inventory - General Scale (MBI-GS).....	24

2.3.2 Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss	25
2.3.3 Μοντέλο των τεσσάρων σταδίων των Edelmich & Brodsky.....	26
2.3.4 Μοντέλο της Pines & Aronson (1998). BM-Burn Out Measure.....	27
2.4 Αίτια του συνδρόμου Burnout.....	27
2.5 Συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης	28
2.6 Συνέπειες.....	29
2.7 Τρόποι αντιμετώπισης	30
2.8 Επαγγελματική εξουθένωση στον χώρο των δημόσιων υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....	32
Σχέση Συναισθηματικής Νοημοσύνης και συνδρόμου Burnout	32
Β΄ ΜΕΡΟΣ-ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ.....	34
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	34
4.1 Σκοπός της έρευνας και ερευνητικές υποθέσεις	34
4.2 Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....	35
4.3. Δείγμα της έρευνας.....	37
4.4. Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων	37
4.5. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία της Έρευνας.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	40
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	40
5.1. Δημογραφικά στοιχεία.....	40
5.1.1 Συναισθηματική Νοημοσύνη	46
5.1.2 Σύνδρομο Burnout - Εργασιακή εξουθένωση	73
5.1.3 Αξιοπιστία alpha Cronbach.....	102
5.2 Συσχετίσεις - Φύλο και δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου.....	103
.....	104

5.3 Συσχετίσεις - Οικογενειακή κατάσταση και η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη	105
5.4 Συσχετίσεις - Ηλικία και νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά	107
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ	110
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	113
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	114
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	117
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α	121
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	121

Περίληψη

Η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στα άτομα να αναγνωρίζουν τα συναισθήματα τους καθώς και των άλλων ανθρώπων, να διακρίνουν τα διαφορετικά συναισθήματα και να χρησιμοποιούν τις συναισθηματικές πληροφορίες για να καθοδηγήσουν την σκέψη και την συμπεριφορά τους. Η εξυπηρέτηση του κοινού στους εργαζόμενους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην συναισθηματική νοημοσύνη και έχει σημαντικό αντίκτυπο στην λήψη αποφάσεων και στην συνολική συμπεριφορά. Τόσο η συναισθηματική νοημοσύνη αλλά τόσο και η εργασιακή εξάντληση αποτελούν σπουδαίο και βασικό παράγοντα της λειτουργίας και σύστασης ενός οργανισμού ο οποίος συνδέεται με την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και συνεπώς αφορά την πορεία αλλά και την μακροπρόθεσμη επιβίωση του. Στόχος της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας είναι η εξακρίβωση της σχέσης μεταξύ της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Νομού Σερρών.

Το δείγμα το οποίο αναλύθηκε αποτελείται από 111 εργαζόμενους, γυναίκες και άντρες, διαφορετικών ηλικιακών ομάδων, διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου και ανήκουν στην Τοπική Αυτοδιοίκηση του Νομού Σερρών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω αποστολής ερωτηματολογίου με email διαδικτυακά.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι σε μεγάλο βαθμό μπορούν να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους καθώς επίσης και να τα ελέγχουν. Όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος αισθάνονται σε μικρό βαθμό καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό είναι συναισθηματικά επαρκής και δεν το επηρεάζει.

Λέξεις κλειδιά

Συναισθηματική Νοημοσύνη, Σύνδρομο Burnout, Εργαζόμενοι Τοπικής Αυτοδιοίκησης Δήμου Σερρών

Abstract

Emotional intelligence allows individuals to recognize their own emotions and the emotions of others, distinguish between different emotions, and use emotional information to guide their thinking and behavior. Public service for Local Government employees relies heavily on emotional intelligence and has a significant impact on decision-making and overall behavior. Both emotional intelligence and work burnout are an important and fundamental factor in the operation and constitution of an organization which is related to the management of human resources and reason concerns the course but also their long-term survival.

The purpose of this specific thesis is to ascertain the relationship between Emotional Intelligence and burnout among the employees of the Local Government of Serres.

The sample that was analyzed consists of 111 workers, women and men, of different age groups, of different educational levels and they belong to the Local Self-Government of the Prefecture of Serres. The survey was conducted by sending a questionnaire via email online.

The results showed that employees can largely manage their emotions as well as control them. As far as burnout is concerned, the majority of the sample feel it to a small degree as the majority is emotionally sufficient and does not affect it.

Keywords

Emotional Intelligence, Burnout Syndrome, Employees of Serres Municipality

Α΄ ΜΕΡΟΣ - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

Συναισθηματική Νοημοσύνη

1.1 Ορισμός - έννοια

« Σύμφωνα με την οντολογική θεωρία του Πλάτωνα ο κόσμος είναι χωρισμένος στα δύο. Σ' εκείνον που αντιλαμβανόμαστε με τις αισθήσεις και σ' εκείνον που συλλαμβάνουμε με την νόηση». (Μανιάτης 2008)

Ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από δύο μέρη: το συναίσθημα και την νοημοσύνη. Το συναίσθημα είναι μια λέξη που με δυσκολία μπορεί να προσδιοριστεί και να αναλυθεί και αφορά αυτό που αισθανόμαστε και νιώθουμε , ενώ η νοημοσύνη από την άλλη πλευρά έχει σχέση με την λογική σκέψη και την διανοητική ικανότητα. Είναι δηλαδή ένα σύνολο επίκτητων ικανοτήτων που δίνουν την δυνατότητα στον άνθρωπο να μπορεί να μεταχειρίζεται συναισθηματικά γεγονότα τόσο δικά του όσο και των γύρων του με βλέψη στην ατομική και κοινωνική του ανέλιξη.

Στην σημερινή εποχή όλο και περισσότερο ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη έχει κυριαρχήσει στην καθημερινή ζωή μας με αποτέλεσμα πολλές επιστημονικές ομάδες να διενεργούν έρευνες για την επίδραση στην ανθρώπινη οντότητα και στην εξέλιξη της.

Σύμφωνα με τον Daniel Goleman και όσα αναφέρονται στο βιβλίο του, το οποίο έγινε μπεστ σέλερ στους New York Times το 1995 , η συναισθηματική νοημοσύνη είναι «η ικανότητα του καθένα να αναγνωρίζει, να καταλαβαίνει και να διαχειρίζεται όχι μόνο τα συναισθήματά του αλλά και των άλλων και να λαμβάνει οφέλη από τις σχέσεις του με τους άλλους».

Σύμφωνα με έρευνα των John D. Mayer και τον Peter Salovey (1990) « Η συναισθηματική νοημοσύνη ενσωματώνει την ικανότητα να παρακολουθεί κανείς τα συναισθήματα του αλλά και των άλλων, να τα διαχωρίζει μεταξύ τους και να εκμεταλλεύεται τις πληροφορίες για να κατευθύνει τις σκέψεις αλλά και τις πράξεις του.» (Mayer & Salovey, 1993, σελ. 433).

Για τους John D. Mayer, τον Peter Salovey και τον David Caruso «Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα κάποιου να αντιλαμβάνεται, να χρησιμοποιεί, να κατανοεί και να ρυθμίζει τα συναισθήματα». Mayer, Jd, Salovey, P & Caruso, D (2002).

Άλλη πάλι έρευνα με τον Reuven Bar-On (2002) κατέληξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη «είναι η ένωση αλληλοεξαρτώμενων συναισθημάτων, δυνατοτήτων κοινωνικών, δεξιοτήτων και ευχερειών που ορίζουν κατά πόσο μπορούμε να κατανοούμε και εκφραζόμαστε, πόσο αντιλαμβανόμαστε τους άλλους και σχετιζόμαστε μαζί τους και αντιμετωπίζουμε τις καθημερινές αντιξοότητες». Το μοντέλο αυτό το να είναι κάποιος συναισθηματικά και κοινωνικά εύστροφος σημαίνει σε διαπροσωπικό επίπεδο να έχει την ικανότητα να έχει επίγνωση του εαυτού του, να κατανοεί τα δυνατά του σημεία και τις αδυναμίες του, καθώς επίσης να έχει επίγνωση των συναισθημάτων και των αναγκών των άλλων ανθρώπων και να καθιερώνει και να διατηρεί εποικοδομητικές και αμοιβαία ικανοποιητικές σχέσεις.

Επίσης σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη στο Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας (1998) «συναισθηματική νοημοσύνη ονομάζεται η ικανότητα κάποιου να ελέγχει τα συναισθήματά του, να ανταπεξέρχεται στην συναισθηματική πίεση, να αναπτύσσει τις ικανότητες του σε τομείς όπως η φαντασία, η καλλιτεχνία και η ανθρώπινη επικοινωνία».

1.1.1 Συναισθηματική νοημοσύνη - Ενσυναίσθηση

Συχνά η «Συναισθηματική Νοημοσύνη» θεωρείται συναφής έννοια με την έννοια «Ενσυναίσθηση» κάτι το οποίο δεν ισχύει. Η Ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα κατά την οποία κάποιος μπορεί ερχόμενος σε επαφή με κάποιον άλλον να κατανοεί καταστάσεις και συναισθήματα που ζει το άτομο. (Fairbairn, 2002)

Σύμφωνα με τον D. Goleman η ενσυναίσθηση είναι απαραίτητο συστατικό της συναισθηματικής νοημοσύνης. Είναι η ικανότητα να μπορεί κάποιος να συντονίζεται με τους άλλους και να νιώθει όπως νιώθουν. Κατά τον Goleman η ενσυναίσθηση απαιτεί «προσοχή». Πρέπει δηλαδή το άτομο να δίνει την μέγιστη «προσοχή» στους άλλους για να νιώσει τι αισθάνονται.

1.2 Ιστορική αναδρομή

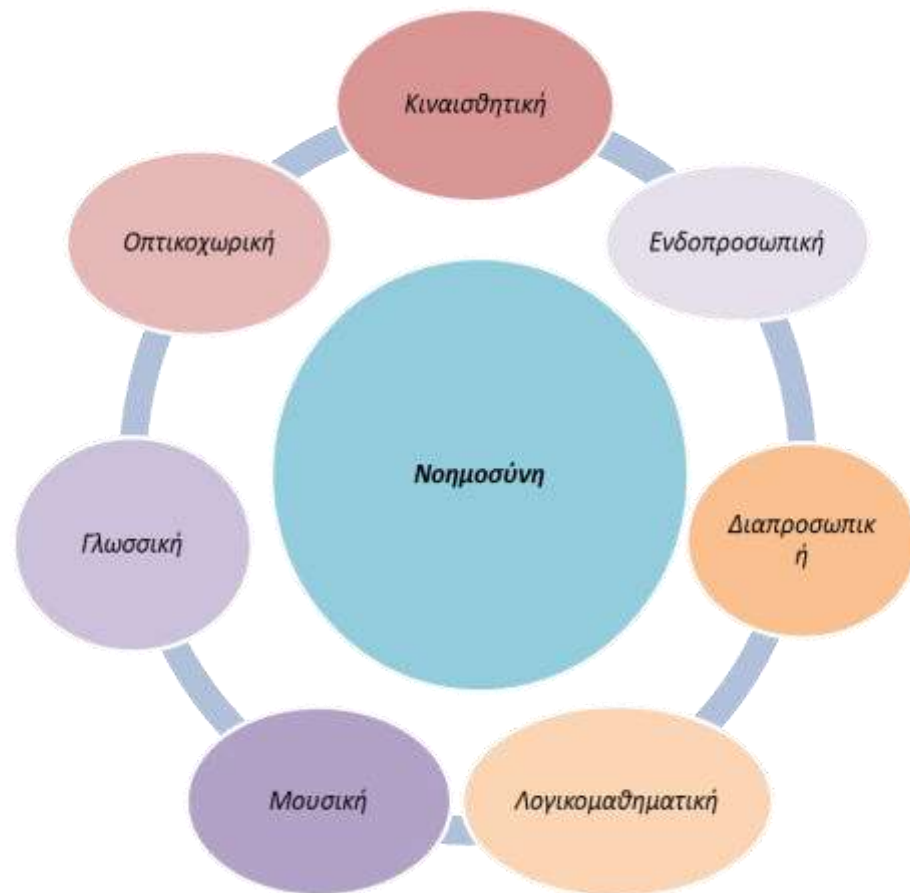
Η συναισθηματική νοημοσύνη για αρκετά χρόνια ήταν έννοια άγνωστη, στη σημερινή εποχή όμως είναι απαραίτητη και αποτελεί σημαντικό στοιχείο σε όλα τα επαγγελματικά επιτεύγματα.

Σύμφωνα με τους Αρχαίους Έλληνες φιλοσόφους «η σκοπιμότητα της ανάπτυξης των δεξιοτήτων, που σήμερα αποκαλούμε συναισθηματικές, δεν τίθεται σαν αυτοσκοπός, αλλά σαν μέσον για την απόκτηση γνώσης και πνευματική ελευθερίας και για την προσφορά υπηρεσιών στην οικογένεια, την κοινωνία, την πολιτεία και τον κόσμο, κατά το μέτρο των δυνατοτήτων του καθενός».

Η « Συναισθηματική Νοημοσύνη» όμως τον 20ο αιώνα συζητήθηκε όσο ποτέ. Πολλοί ερευνητές και ψυχολόγοι αρχίζουν να συζητούν και να ερευνούν την έννοια αυτή. Πρώτη αναφορά έγινε το 1920 όταν ο EL Thorndike, αμερικανός ψυχολόγος, μίλησε για ένα είδος νοημοσύνης την «κοινωνική νοημοσύνη» ως την «ικανότητα να μπορεί κάποιος να αντιλαμβάνεται όλες τις ηλικιακές ομάδες, και να χειρίζεται με έξυπνο τρόπο τις ανθρώπινες σχέσεις» (Thorndike 1920, σ.228)

Ο David Wechsler, πρωτοστάτης στην γνωστική ψυχολογία το 1940 θεώρησε την νόηση ως μία κατάληξη και όχι ως αιτία και αναφέρθηκε σε μη διανοητικούς συντελεστές όπως η προσωπικότητα, η οποία συμβάλει στην εξέλιξη της νοημοσύνης του οποιοδήποτε ατόμου. Καθόρισε την νοημοσύνη ως «την ικανότητα ενός ατόμου να ενεργεί σκόπιμα, να σκέφτεται ορθολογικά και να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά το περιβάλλον του».

Ο Howard Gardner ψυχολόγος, το 1983, στο βιβλίο «The myth of multiple intelligences» υποστηρίζει ότι υπάρχουν πολλαπλές νοημοσύνες. Οι επτά κατ'αυτόν τύποι νοημοσύνης είναι : η μουσική, η κιναισθητική, η ενδοπροσωπική, η διαπροσωπική, η λογικομαθηματική, η οπτικοχωρική, η γλωσσική.(Gardner H, 1983).



Σχήμα 1. Μορφές Νοημοσύνης Gardner

Ο Reuven Bar-on το 1988 άρχισε να αναπτύσσει το «Bar-on Emotional Quotient Inventory (EQ-I)», το οποίο σχεδιάστηκε για να μελετά και να αξιολογεί τις συναισθηματικές και κοινωνικές συμπεριφορές που εντοπίζει.

Το 1990 όμως οι Peter Salovey και John Mayer υπήρξαν οι πρώτοι που μοιράστηκαν την θεωρία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης που ανέπτυξαν με τον κόσμο και η οποία βασίστηκε στις τέσσερις ικανότητες που πρέπει να έχει το άτομο.

Γνωστότερη όμως έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης δεν είναι άλλη από αυτή που αποδόθηκε το 1995 από τον συγγραφέα Daniel Goleman. Ο Goleman έγραψε το διεθνώς best seller βιβλίο Emotional Intelligence. Ανέπτυξε το επιχειρήμα ότι οι μη γνωστικές δεξιότητες μπορεί

να έχουν σημασία όσο και το IQ για την επιτυχία στον χώρο εργασίας. Την αποτυπώνει λέγοντας ότι « είναι μια ομάδα από ικανότητες που έχουν σχέση στην αυτοδιαχείριση, την άμιλλα, την επιμονή, την ελπίδα, την εμπύχωση και την αποφυγή της επίδρασης των συναισθημάτων από τον τρόπο σκέψης». Ο όρος της νοημοσύνης κατά τον Goleman για πρώτη φορά ξεπέρασε τα όρια των συμβατικών παραμέτρων της γνωστικής ικανότητας και της μέτρησης της. Η ανάπτυξη της νοημοσύνης και των ατομικών χαρακτηριστικών περιλαμβάνει πια τις συναισθηματικές ικανότητες του ατόμου καθώς μπορούν να ενταχθούν στην μαθησιακή διαδικασία και να αναπτυχθούν (Τριλιβά και Πούλου,2004).

1.3 Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Καθώς εξελισσόταν οι εποχές πολλές διαφορετικές προσεγγίσεις δινόταν για την συναισθηματική νοημοσύνη. Τα κυρίαρχα μοντέλα είναι δύο: τα μοντέλα ικανοτήτων, με υποστηρικτές τους (Mayer, Salovey, Caruso 2002) και τα μεικτά μοντέλα, με υποστηρικτές (Bar-On 1997, Goleman 1998, Petrides and Furnham 2001).

1.3.1 Μοντέλο των Ικανοτήτων

Σύμφωνα με το μοντέλο ικανοτήτων των Mayer, Salovey, Caruso (1990) τα συναισθηματικά έξυπνα άτομα εστιάζουν , κατανοούν και διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους. Κατ' αυτούς για να χαρακτηριστεί ένα άτομο ως συναισθηματικά ευφυές οφείλει να έχει τέσσερις βασικές ικανότητες.

➤ Ικανότητα να αντιλαμβάνεται και να εκφράζει σωστά τόσο τα δικά του όσο και τα συναισθήματα των άλλων.

➤ Ικανότητα να αφομοιώνει και να χρησιμοποιεί τα συναισθήματα με τρόπο που διευκολύνει την σκέψη.

➤ Ικανότητα να κατανοεί τα συναισθήματα ,την γλώσσα και τα σήματα των συναισθημάτων.

➤ Ικανότητα να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους με τέτοιον τρόπο ώστε να επιτυγχάνουν τους στόχους τους.

Η διαδικασία αυτή όμως απαιτεί συνειδητή προσπάθεια.

Η πρώτη ικανότητα είναι να γίνει αναγνώριση από το άτομο τόσο των δικών του αλλά και των συναισθηματικών των άλλων.

➤ Να καταλάβει τι αισθάνεται καθώς επίσης να κατανοήσει τις ιδέες και τα συναισθήματά του. Το άτομο έχει την ευκαιρία να σκέφτεται όπως σκέφτονται οι άλλοι και να αποκτά ουσιαστικότερη σκέψη των πραγμάτων.

➤ Επίσης να καταλαβαίνει , να εκφράζει τα συναισθήματά του και να μαθαίνει να επικοινωνεί τις ανάγκες του.

➤ Ακόμη να μπορεί να διακρίνει τις σωστές και τις λάθος συναισθηματικές εκφράσεις.

Η δεύτερη ικανότητα δίνει στο άτομο την δυνατότητα να μπορεί να διακρίνει τα συναισθήματά του και να τα χρησιμοποιεί ώστε να λάβει σωστές αποφάσεις και να σκεφτεί πιο δημιουργικά.

Η τρίτη ικανότητα αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να μπορεί να διακρίνει τα βασικά συναισθήματα και να μπορεί να τα τοποθετεί στην συναισθηματική του κατάσταση. Μπορεί επίσης να ερμηνεύει περίπλοκα συναισθήματα και να αντιλαμβάνεται τις διαφορές των συναισθημάτων του.

Η τέταρτη και τελευταία ικανότητα δίνει στο άτομο την ευκαιρία να επιλέξει με ποια συναισθήματα θέλει να ταυτιστεί ανάλογα με την χρησιμότητα τους ή όχι. Έτσι θα μπορεί να ρυθμίζει τα συναισθήματα που τον αφορούν αλλά και των συνανθρώπων του, αυξάνοντας τα θετικά και βοηθώντας τον να επιτύχει τους στόχους του.

Οι Mayer, Salovey, Caruso (2002) σχεδίασαν ένα εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής ικανότητας δηλαδή την επάρκεια της αντίληψης , της αφομοίωσης, της κατανόησης και της διαχείρισης των συναισθημάτων. Το εργαλείο αυτό αποτελείται από 141 στοιχεία και είναι το Mayer, Salovey, Caruso Emotional Quotient Test (MSCEIT).



Σχήμα 1.2 Συναισθηματική νοημοσύνη Mayer, Salovey, Caruso

1.3.2 Μεικτά μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Υποστηρικτές των μεικτών μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης υπήρξαν ο Bar-On, ο Goleman και ο Petrides and Furnham.

1.3.2.1 Μοντέλο του Bar-On

Ο Reuven Bar-On, Ισραηλινός ψυχολόγος και κορυφαίος ερευνητής της συναισθηματικής νοημοσύνης, δημιούργησε το μοντέλο το οποίο περιγράφει μια αλυσίδα από αλληλεξαρτημένες συναισθηματικές και

κοινωνικές ικανότητες που ορίζουν πόσο αποτελεσματικά είναι τα άτομα ώστε να κατανοούν και να εκφράζονται, να καταλαβαίνουν τους άλλους και να αλληλεπιδρούν μαζί τους, καθώς επίσης και να ανταπεξέρχονται τις καθημερινές προκλήσεις και απαιτήσεις.

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τις ικανότητες και τι αξιολογούν σύμφωνα με τον Bar-On:

<i>ΕΝΔΟΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</i>	<i>Αυτογνωσία και αυτοέκφραση</i>
<i>Αυτοεκτίμηση</i>	<i>Να αντιλαμβάνεται, να κατανοεί και να αποδέχεται με ακρίβεια το άτομο του.</i>
<i>Συναισθηματική αυτογνωσία</i>	<i>Να γνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματά του.</i>
<i>Διεκδικητικότητα</i>	<i>Να εκφράζει αποδοτικά και παραγωγικά τα συναισθήματά του και το εγώ του.</i>
<i>Ανεξαρτησία</i>	<i>Να είναι αυτοδύναμος και απαλλαγμένος από συναισθηματική δέσιμο από τους άλλους.</i>
<i>Αυτοπραγμάτωση</i>	<i>Να προσπαθεί να επιτύχει τους στόχους του και να αξιοποιεί τις ικανότητές του.</i>

ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	Κοινωνική αφύπνιση και διαπροσωπική επαφή.
Ενσυναίσθηση	Να γνωρίζουν και να κατανοούν πώς νιώθουν οι άλλοι.
Κοινωνική ευθύνη	Να ταυτιστεί κάποιος με το κοινωνικό του σύνολο και να συνεργαστεί με άλλες ομάδες.
Διαπροσωπική σχέση	Να δημιουργεί αμοιβαία ικανοποιητικές επαφές και να έχει καλή σχέση με το σύνολο.
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΓΧΟΥΣ	Συναισθηματική διαχείριση και έλεγχος
Ανοχή στο stress	Για την αποτελεσματική και εποικοδομητική διαχείριση των συναισθημάτων.
Έλεγχος παρορμήσεων	Να ελέγχει αποτελεσματικά και εποικοδομητικά τα συναισθήματα.
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ	Διαχείριση μεταβολών.

Δοκιμή πραγματικότητας	Να επικυρώνει αληθινά τα συναισθήματα και τη σκέψη του με την διαφορετική πραγματικότητα.
Ευκαμψία	Να προσαρμόζει και να προσαρμόζει τα συναισθήματα και τη σκέψη του σε καινούρια δεδομένα.
Επίλυση προβλήματος	Να επιλύει τα διάφορα θέματα που προκύπτουν και αφορούν τον ίδιο αλλά και τις σχέσεις του με τους άλλους.
ΓΕΝΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ	Αυτοκίνητρο
Αισιοδοξία	Να είσαι καταφατικός και να κοιτάς τη φωτεινότερη όψη των πραγμάτων.
Ευτυχία	Να νιώθει αρεστός με το άτομο του, τους διπλανούς του και το σύμπαν γενικά.

Στον Bar-On ανήκει το Emotional Quotient Inventory (EQ-I) ή αλλιώς το Συναισθηματικό πηλίο καταγραφών (Σ.Π.Κ). Παρέχει με την μορφή

ερωτηματολογίων, μια εκτίμηση της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης και μετρά συμπεριφορές συναισθηματικές και κοινωνικές, εκτιμά επίσης την μοναδικότητα του ατόμου και της νοημοσύνης του (Bar-On 2006).

1.3.2.2 Μοντέλο του Daniel Goleman

Το μοντέλο του Goleman (1995) αποτελείται από πέντε ικανότητες σύμφωνα με αυτές μπορεί κάποιος να διαχειριστεί τα συναισθήματά του ώστε αυτά να εκφράζονται καλύτερα και αποτελεσματικότερα.

➤ **Αυτογνωσία.** Ένα άτομο με συναισθηματική αυτογνωσία είναι ικανό να αντιλαμβάνεται τις δυνατότητες και τις ικανότητες του, τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του και είναι δεκτικό στην εποικοδομητική κριτική.

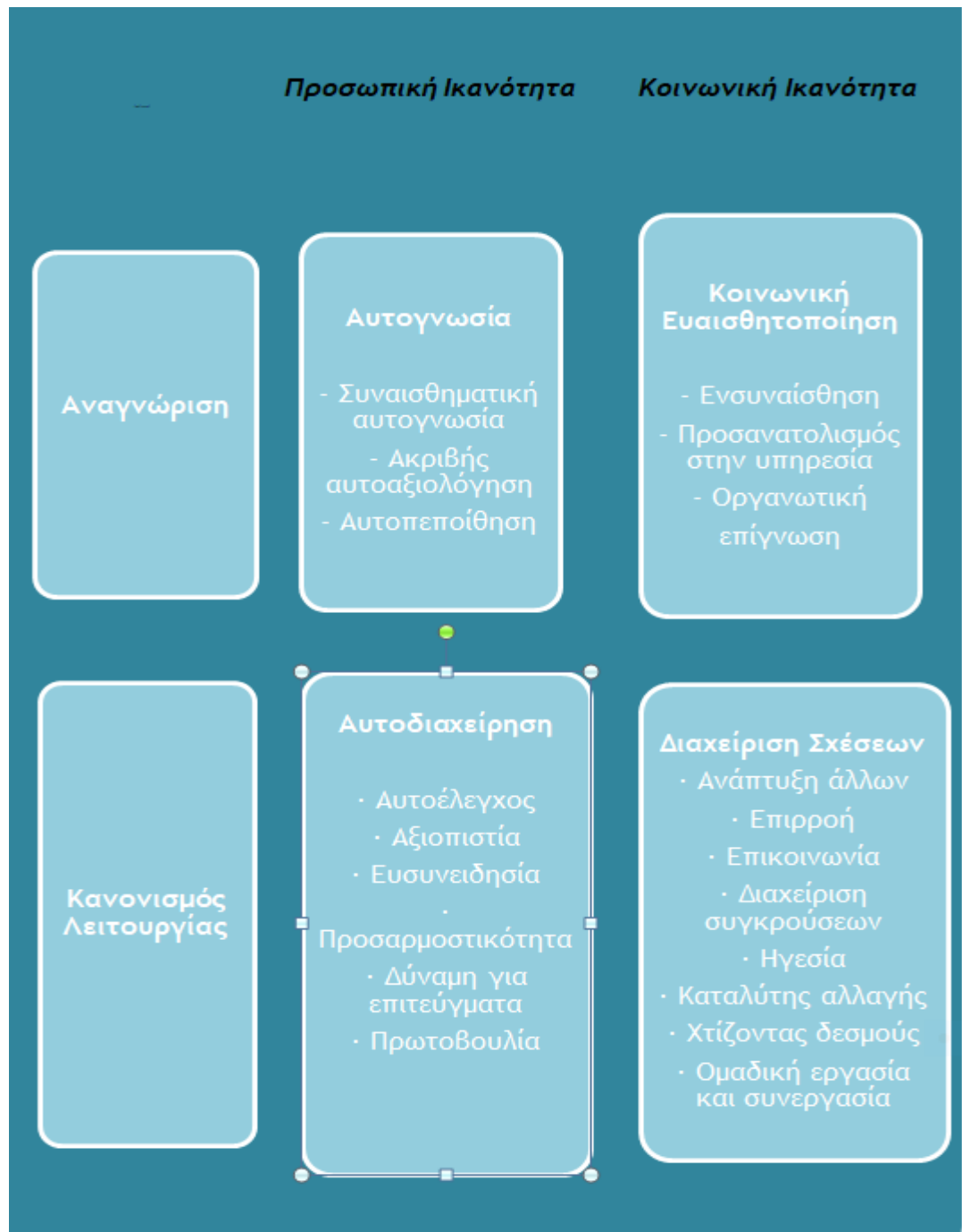
➤ **Αυτορύθμιση.** Το άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να έχει αυτοσυγκράτηση και έλεγχο όταν εκφράζει τα συναισθήματά του, καθώς επίσης και να προσαρμόζεται στις διαρκώς νέες καταστάσεις.

➤ **Κίνητρο.** Η ικανότητα με την οποία να άτομο κινητοποιεί τον εαυτό του και οδηγείται από μία εσωτερική επιμονή για την επίτευξη των στόχων του και όχι από εξωτερικούς παράγοντες.

➤ **Ενσυναίσθηση.** Είναι μια ικανότητα κοινωνική κατά την οποία ένα πρόσωπο έχει συμπόνια και καταλαβαίνει τους άλλους ανθρώπους, τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, βοηθώντας τους σημαντικά σε συναισθηματικά.

➤ **Κοινωνικές δεξιότητες.** Είναι η ικανότητα δημιουργίας σχέσεων, συνεργασίας, αμοιβαίας εμπιστοσύνης με άλλους ανθρώπους έτσι ώστε να μπορούν να οδηγούνται στον αλληλοσεβασμό και στην επίτευξη κοινών στόχων.

Το 2001 όμως έγινε μια αναθεώρηση του παραπάνω μοντέλου και σε συνεργασία με τους Boyatzis and Rhee, το οποίο πια αποτελείται από τέσσερις ικανότητες στις οποίες συμπεριλαμβάνονται είκοσι δεξιότητες. Οι κλίσεις έχουν δύο συνιστώσες την ατομική και την κοινωνική.



Πίνακας 1. Οι τέσσερις ικανότητες με τις δεξιότητες τους σύμφωνα με τον Goleman.

Οι ικανότητες της Αυτογνωσίας , Αυτορύθμισης και του Κινήτρου περιγράφονται ως προσωπικές ικανότητες , γνώσης και διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων και οι ικανότητες της Ενσυναίσθησης και των

Κοινωνικών δεξιοτήτων ως γνώσης και διαχείρισης των συναισθημάτων των άλλων.

Ο Goleman αργότερα ανέπτυξε ένα εργαλείο 360 μοιρών σε συνδυασμό με το ερωτηματολόγιο του Richard Boyatzis and Rhee (2000), το οποίο αξιολογεί τις συναισθηματικές ικανότητες των ατόμων, το Emotional Competence Inventory (ECI). Το ECI μετρά τις 20 οργανωμένες δεξιότητες σε τέσσερις ομάδες: Αυτογνωσία, Αυτοδιαχείριση, Κοινωνική Επίγνωση και Διαχείριση Σχέσεων.

1.3.2.3. Μοντέλο των Petrides and Furnham.

Ένας άλλο ορισμός που δόθηκε από τους Petrides and Furnham (2001) για την συναισθηματική νοημοσύνη είναι ότι αφορά τις αντιλήψεις των ατόμων για τον δικό τους συναισθηματικό κόσμο. Είναι δηλαδή η ικανότητα ενός ατόμου να κατανοεί και να παρακολουθεί τα συναισθήματά του, αλλά και να χρησιμοποιεί αυτή την διαπίστωση για να καθοδηγεί την σκέψη και την συμπεριφορά του. Σύμφωνα με αυτούς αφορά στο πως αντιλαμβάνονται τον εαυτό τους και αυτό μετράται με τα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς.

Πρόκειται για το TEIQue , « Trai Emotional Intelligence Questionnaire», το οποίο δημιούργησαν το 2001 και έχει μεταφραστεί σε 15 γλώσσες, στοχεύει σε μια εκτεταμένη κάλυψη που περιλαμβάνει πτυχές της προσωπικότητας που έχουν άμεση σχέση με το συναίσθημα, όπως κατά πόσο αντιλαμβανόμαστε τα συναισθήματά μας , διαχειριζόμαστε τις σχέσεις μας κ αντιδρούμε υπό πίεση.

Προκειμένου να απαντηθούν τα ερωτήματα μετρά τέσσερις κύριες πτυχές:

- Την ευημερία, η οποία αντιπροσωπεύεται από την ευτυχία, την αισιοδοξία και την αυτοεκτίμηση
- Την συναισθηματικότητα , η οποία αντιπροσωπεύεται από την ενσυναίσθηση, την αντίληψη και την έκφραση συναισθημάτων

- Τον αυτοέλεγχο, ο οποίος αντιπροσωπεύεται από την διευθέτηση των συναισθημάτων , την λεπτομερή εξέταση των παρορμήσεων και τον έλεγχο του άγχους
- Την κοινωνικότητα, η οποία αντιπροσωπεύεται από συναισθηματική διαχείριση, διεκδίκηση και κοινωνική επίγνωση.

1.4 Διαπιστώσεις

Έχοντας παρουσιάσει τις βασικές τεχνικές διάφορων ερευνητών στο θέμα της συναισθηματικής νοημοσύνης βλέπουμε ότι είναι μια πολυπλευρη ιδέα και καταλήγουμε στην διαπίστωση ότι πέρα της ομοιότητας ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά ικανότητες και η οποία επιδέχεται εξάσκηση και είναι πια απαραίτητη στο χώρο εργασίας υπάρχουν και σημαντικές διαφορές. Οι Mayer, Slovery and Caruso προσεγγίζουν την συναισθηματική νοημοσύνη ως την επίδραση που ασκούν τα συναισθήματα στην σκέψη. Από την άλλη ο Goleman πιστεύει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά μια θεωρία απόδοσης, όπου το άτομο θα πρέπει να διακατέχεται από βασικές ικανότητες. Αντίθετα ο Bar-On αντιμετωπίζει την συναισθηματική νοημοσύνη σαν μια θεωρία που σχετίζεται με τον χαρακτήρα του προσώπου. Τέλος το μοντέλο των Petrides and Furnham αντιλαμβάνεται την συναισθηματική νοημοσύνη ως «γνωστική ικανότητα» κατά την οποία ένα πρόσωπο αντιλαμβάνεται τις πληροφορίες που δέχεται και αξιολογεί με συναισθηματικό περιεχόμενο.

1.5 Συναισθηματική Νοημοσύνη στον χώρο εργασίας

Με την πάροδο των χρόνων η έννοια συναισθηματική νοημοσύνη ολοένα και συναντάται περισσότερο στον χώρο εργασίας.

Πριν από αρκετά χρόνια όμως θεωρούνταν ότι το συναίσθημα στην εργασία δεν ήταν θετικό και ότι δεν θα οδηγούσε στην λήψη σωστών και αντικειμενικών αποφάσεων. Τώρα πια όμως το συναίσθημα θεωρείται απαραίτητο και μπορεί να προσφέρει στην εργασία τα μέγιστα. Δεν είναι απαραίτητη μόνο η μόρφωση, η ευφυΐα και η εμπειρία ενός ατόμου αλλά και

η μέθοδος με την οποία ένα άτομο μεταχειρίζεται τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και τους υπόλοιπους.

Σε διάφορους οργανισμούς γίνονται πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία βασίζονται στην συναισθηματική νοημοσύνη και έχουν στόχο να καθοδηγήσουν τους εργαζόμενους, να τους δώσουν ανταγωνιστικά κίνητρα για τον πολλαπλασιασμό της παραγωγικότητας καθώς επίσης και να αναπτύξουν υπομονή και ικανότητες ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται δύσκολες καταστάσεις. (Τσουλφαΐδου, Γκούσου, Πλατσίδου 2019)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

Το Σύνδρομο Burnout

2.1 Έννοια - ορισμός Συνδρόμου Burnout

Η Επαγγελματική Εξουθένωση (professional burnout) πρωτοεμφανίστηκε το 1974 όταν ο Herbert J. Freudenberger μίλησε για τα συμπτώματα που εμφάνισαν στον χώρο ψυχικής υγείας εθελοντές και επαγγελματίες εργαζόμενοι.

Σύμφωνα με τους Maslach και Jackson (1981-86) η έννοια του συνδρόμου Burnout, η επαγγελματική κόπωση είναι ένα σύνδρομο που σχετίζεται με την ψυχολογία, την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και των μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων που πιθανόν να εμφανιστεί σε άτομα που συνεργάζονται με άλλα άτομα που έχουν κάποια ιδιότητα.

Στην σημερινή εποχή το σύνδρομο Burnout χρησιμοποιείται ευρέως και οδηγεί σε αρνητικά συναισθήματα και καταστάσεις και συνεπώς οι εργαζόμενοι καταλήγουν να νιώθουν ψυχική και συναισθηματική εξάντληση και φυσικά να οδηγούνται σε επαγγελματική εξουθένωση. Η εξουθένωση

είναι μια αντίδραση στο μακροχρόνιο άγχος και χαρακτηρίζεται από μείωση των δυνατοτήτων του ατόμου και από αίσθημα αναποτελεσματικότητας (Christina Maslach, Wilmar B, Schaufeli, Michael P. Leiter). Τις τελευταίες δεκαετίες βλέπουμε αυξητική τάση των ερευνών με αποτέλεσμα φυσικά την ανάπτυξη νέων εννοιών και νέων προοπτικών οι οποίες υπόσχονται ανακούφιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σύμφωνα με την Αμερικανίδα καθηγήτρια ψυχολογίας Christina Maslach, Phd η εργασιακή εξουθένωση είναι μια μακροχρόνια στρεσογόνα κατάσταση, ένα επαγγελματικό φαινόμενο και αποτελείται από την αρνητική, εχθρική και κυνική στάση απέναντι στην εργασία, την συναισθηματική εξάντληση καθώς επίσης και την αρνητική αντιμετώπιση του ατόμου για την επαγγελματική του αποτελεσματικότητα.

2.2 Ιστορική ανάδρομη

Η αρχική αναδρομή της επαγγελματικής εξουθένωσης, δηλαδή του συνδρόμου Burnout έγινε το 1969 από τον Bradley ως ενός φαινομένου που αφορά σε εργαζόμενους του τομέα ψυχικής υγείας.

Το 1974 όμως ο Freudenberger κλινικός ψυχολόγος ήταν ο πρώτος που με εκτεταμένη μελέτη του φαινομένου και η οποία αναφέρεται στο σύγγραμά του «Staff Burnout» εξέθεσε τα συμπτώματα της υπερκόπωσης που αφορούσαν όχι μόνο στο άτομο του αλλά και σε άλλους εργαζόμενους που ήταν εθελοντές ενός προγράμματος που αφορούσε την ψυχική υγείας νεαρών ατόμων με εξάρτηση ναρκωτικών ουσιών.

Η εξάντληση και η απουσία δύναμης αυτών των εργαζόμενων να αποδώσουν στην δουλειά τους είχε ως αποτέλεσμα να γίνουν δυσλειτουργικοί με συμπτώματα υπερκόπωσης και επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μια άλλη ερευνήτρια περίπου το 1976 η Maslach ασχολείται επίσης με το ίδιο φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ανέπτυξε ένα ερωτηματολόγιο και διεξήγαγε συνεντεύξεις οι οποίες αφορούσαν την συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και παροχής διάφορων υπηρεσιών κατά πόσο ανταποκρίνονταν στα καθήκοντα της εργασίας τους.

Τα συμπεράσματα από αυτήν την έρευνα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι ένιωθαν επαγγελματική ανεπάρκεια, συναισθηματική και ψυχική εξάντληση και κυριαρχούνταν από συναισθήματα αρνητικά, με ελάχιστο ενδιαφέρον για τα προβλήματα των ατόμων που εξυπηρετούσαν. Η εξακρίβωση αυτή δημιούργησε σε ένα εργαλείο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, το Maslach Burnout Inventory (MBI)(1986) και αποτελεί έως και σήμερα ένα αξιόπιστο μέσο μελέτης του συνδρόμου και σύγκρισης μεταβλητών με διάφορα άλλα επαγγέλματα (Scjaufeli,2017).

Από την δεκαετία του 1980 και μετά πολλές έρευνες έγιναν και πολλές θεωρίες διατυπώθηκαν για τα αίτια και τις αιτίες που προκάλεσαν το σύνδρομο Burnout. Το στρες που δημιουργείται στην εργασία σε συνδυασμό με τις συνθήκες εργασίας, αλλά και τις διαπροσωπικές σχέσεις έχουν ως αποτέλεσμα την επαγγελματική εξουθένωση, η οποία έχει ως συνέπεια με την σειρά της στην αλλαγή της συναισθηματικής κατάστασης των εργαζομένων, της στάσης τους αλλά και ειδικότερα της συμπεριφοράς τους (Co et al,1993).

Στην επόμενη δεκαετία του 1990 η έννοια του Burnout απασχόλησε και άλλους επαγγελματικούς τομείς όπως εκπαιδευτικούς, στρατιωτικούς, νομικούς, αστυνομικούς, υπαλλήλους επιχειρήσεων. Οι μέθοδοι καθώς και τα εργαλεία μέτρησης εξελίχθηκαν ως συνέπεια τα συμπεράσματα να είναι σε μεγάλο βαθμό αποτελεσματικότερα και τα οποία να οδηγούν στην καταπολέμηση και αντιμετώπιση του.

2.3. Μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης

Πολλά θεωρητικά μοντέλα έχουν πλησιάσει την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα παρακάτω μοντέλα θα αναζητήσουν τις αιτίες, τις συνέπειες και φυσικά θα προσπαθήσουν να αναλύσουν τα αποτελέσματα αυτού του συνδρόμου.

2.3.1 Μοντέλο των τριών διαστάσεων των Maslach -Maslach Burnout Inventory - General Scale (MBI-GS)

Το μοντέλο της Maslach (1982) προϋποθέτει τις εξής τρεις διαστάσεις:

➤ « **Η Συναισθηματική Εξάντληση** » η οποία αφορά « την κόπωση συναισθηματικά και το χάσιμο της ψυχικής κατάστασης του εργαζομένου που τον κάνει ανάξιο να αφοσιωθεί στην εργασία του » και η οποία τον οδηγεί τόσο σε ψυχικά όσο και σε σωματικά προβλήματα.

➤ « **Η Αποπροσωποποίηση** » , η δεύτερη διάσταση σχετίζεται « στην δημιουργία ουδέτερων αλλά και μη θετικών αισθημάτων του εργαζομένου και εμφανίζεται με την μη επαφή του με τους δέκτες των παροχών του , οι οποίοι συνήθως αντιμετωπίζονται περιφρονητικά , ως αντικείμενα, και δημιουργείται έτσι μια συναισθηματική απουσία ευαισθησίας ». Συνήθως η στάση αυτή του ατόμου είναι επιθετική ,αρνητική και ειρωνική.

➤ « **Το Αίσθημα Μειωμένης Προσωπικής Επίτευξης** ». Η τελευταία αυτή διάσταση αναφέρεται « στην ελάχιστη αποτελεσματικότητα , εργατικότητα του εργαζομένου από την δουλειά του και μια κλίση να αποτιμά αρνητικά ότι έχει σχέση με την απασχόλησή του και συσχετίζεται επίσης και από αρνητική επίδοση του εαυτού του , αισθήματα έλλειψης , παράπουνου , ελάχιστο ηθικό και ελάχιστη αυτοαντίληψη ».

Για την μέτρηση της Εργασιακής Εξουθένωσης η Maslach η οποία όπως προείπαμε δημιούργησε το μοντέλο Maslach Burnout Inventory- General Scale (MBI-GS) . Το 90 % και πάνω των ερευνών χρησιμοποιούν αυτό το εργαλείο για την μέτρηση του Burnout. Μετράει τις τρεις διαστάσεις , την συναισθηματική εξάντληση , την αποπροσωποποίηση και την αποτελεσματικότητα στην εργασία και περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις. Ενώ στην αρχή χρησιμοποιήθηκε σε επαγγέλματα ανθρωπιστικά ,στην συνέχεια έγινε ένα εργαλείο για περισσότερα επαγγελματικά περιβάλλοντα (Maslach, 2001). Οι μεγάλες βαθμολογίες στην συναισθηματική εξάντληση, στην αποπροσωποποίηση και οι μικρές στην αποτελεσματικότητα της εργασίας ορίζουν την θέση της εξάντλησης στον επαγγελματικό χώρο.

2.3.2 Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss

Κατά τον Αμερικανό Cherniss(1980), η εργασιακή κόπωση θεωρείται μια κοινή αντίδραση στο εργασιακό άγχος, η οποία μειώνει τα κίνητρα και την αποτελεσματικότητα των ατόμων λόγω της πίεσης και οδηγεί σε μείωση της αποδοτικότητας τους.

➤ Πρώτη φάση του « Εργασιακού Άγχους». Το ψυχολογικό στρες προκαλείται όταν υπάρχει ανισορροπία μεταξύ πόρων και απαιτήσεων. Όταν δηλαδή οι διαθέσιμοι πόροι δεν βρίσκονται σε επάρκεια και συνεπώς δημιουργείται εργασιακό άγχος στους εργαζόμενους.

➤ Δεύτερη φάση της «Εξάντλησης» . Στην φάση αυτή στο περιβάλλον εργασίας συνιστά πηγή συναισθηματικής εξάντλησης, ανησυχίας, άγχους, κούρασης και οδηγεί σε ολιγωρία για την εργασία, έντασης, απογοήτευσης και ίσως να καταλήξει ακόμη και σε παραίτηση.

➤ Τρίτη φάση της « Αμυντικής Κατάληξης ». Στην τελευταία αυτή φάση ο εργαζόμενος μεταβάλλει την στάση του και παύει πια να επενδύει στην εργασία του και λειτουργεί με απάθεια στην συναισθηματικά φορτισμένη εργασία του και στους γύρω του.

2.3.3 Μοντέλο των τεσσάρων σταδίων των Edelmich & Brodsky

Οι Edelmich & Brodsky το 1980 διατύπωσαν την άποψη ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποτελείται από κάποια στάδια τα οποία είναι τέσσερα και συντροφεύουν τον εργαζόμενο από την απαρχή της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας και για όσο διαρκέσει.

➤ Το στάδιο του « Ενθουσιασμού ». Σε αυτό ο εργαζόμενος νιώθει ενθουσιασμό, ότι έχει δύναμη ,έχει όρεξη και θέληση για εργασία και θέτει συνεχώς νέους, συχνά μη πραγματοποιήσιμους στόχους, κάτι το οποίο πολλές φορές οδηγεί σε περιστασιακή αποτυχία όσον αφορά την επίτευξη τους.

➤ Το στάδιο της « Αμφιβολίας και της Αδράνειας ». Ο απασχολούμενος αμφιβάλλει για το ότι η εργασία που δημιουργεί καλύπτει τους στόχους και τις προσδοκίες του και παρουσιάζει μεγάλα επίπεδα αδράνειας. Σιγά σιγά αρχίζει να νιώθει ότι η εργασία του δεν τον καλύπτει και να απομακρύνεται από αυτήν.

➤ Το στάδιο της « Απογοήτευσης και της Ματαίωσης ». Σε αυτό ο εργαζόμενος νιώθει ότι ενώ προσπαθεί σημαντικά δεν εισπράττει τα αντίστοιχα αποτελέσματα. Αρχίζει να νιώθει απογοήτευση, αποθάρρυνση, απομάκρυνση από την δουλειά του και θεωρεί ότι εργασία που επέλεξε τελικά δεν συνάδει στις προοπτικές που πίστευε ότι είχε.

➤ Το στάδιο της « Απάθειας ». ο εργαζόμενος στο στάδιο αυτό αντιμετωπίζει την εργασία του με πλήρη αδιαφορία, δεν προσπαθεί καθόλου για να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του και απλά συνεχίζει διεκπεραιώτικα την εργασία του δίχως υπευθυνότητα και με απάθεια.

2.3.4 Μοντέλο της Pines & Aronson (1998). BM-Burn Out Measure.

Το μοντέλο της Pines & Aronson θεωρεί την εργασιακή εξουθένωση ως «ένα καθεστώς σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής κόπωσης που δημιουργείται από την πολυετή συμμετοχή σε καταστάσεις που απαιτούν μεγάλα αποθέματα συναισθημάτων» (Pines & Aronson (1998,page 9).

Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό οι εργαζόμενοι οι οποίοι είναι προσηλωμένοι στην εργασία τους έχουν μεγαλύτερο βαθμό εξουθένωσης. Το άτομο έχει την ανάγκη να δώσει σημασία στην ύπαρξη του και όταν το επάγγελμα του δεν του το παρέχει , οδηγείται στη επαγγελματική εξουθένωση. Αρχίζουν τότε να νιώθουν απογοήτευση, έλλειψη χαράς και απόγνωση.

Το τεστ BM , Burnout Measure, που δημιούργησε αφορά τρεις ενότητες της Επαγγελματική Εξουθένωσης, αυτήν που αφορά το σώμα, το πνεύμα και την συναίσθημα και περιλαμβάνει 21 ερωτήσεις. Ενώ το τεστ είναι αρκετά δημοφιλές ωστόσο τίθεται υπό αμφισβήτηση λόγω του ότι εύκολα μπορεί να γίνει σύγχυση της εξουθένωσης με άλλες διαταραχές.

2.4 Αίτια του συνδρόμου Burnout

Το σύνδρομο Burnout είναι αποτέλεσμα πολλών στοιχείων, χρόνιων καταστάσεων που οδηγεί σε σταδιακή ψυχική και σωματική

εξουθένωση. Στην εμφάνιση του συνδρόμου επιδρούν διάφορα στοιχεία που έχουν σχέση είτε με το περιβάλλον είτε με την προσωπικότητα του ατόμου. Συνεπώς διακρίνονται δύο κατηγορίες, οι περιβαλλοντικοί και οι ατομικοί παράγοντες (Βασιλόπουλος,2012).

Στους περιβαλλοντικούς παράγοντες συμπεριλαμβάνονται ο φόρτος εργασίας, το περιβάλλον εργασίας, οι συνθήκες ασφάλειας, ο εξοπλισμός, οι βάρδιες εργασίας, οι συναδελφικές σχέσεις, η έλλειψη σωστής αξιολόγησης, η ανεπαρκής αναγνώριση και οικονομική ανταμοιβή.

Στην κατηγορία των ατομικών παραγόντων που έχουν στενή σχέση με την εμφάνιση του συνδρόμου Burnout περιλαμβάνονται οι προσωπικές προσδοκίες των εργαζομένων, η αντίληψη και αντίδραση του εργαζόμενου στις πιεστικές εργασιακές καταστάσεις, η μη υλοποίηση των ιδανικών αλλά και των προσωπικών του στόχων.

Στους ατομικούς αυτούς παράγοντες επειδή σχετίζονται με την προσωπικότητα του εργαζόμενου προστίθενται και η ηλικία του ατόμου, η οικογενειακή του κατάσταση, το φύλο, η μορφωτική του κατάσταση, η εισοδηματική του κατάσταση, τα χρόνια προϋπηρεσίας.

Σύμφωνα με την Pines, η επαγγελματική εξουθένωση είναι αποτέλεσμα των πιεστικών εργασιακών συνθηκών, ενώ τα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου καθορίζουν την χρονική στιγμή και την ένταση κατά την οποία θα εμφανιστούν τα σύμπτωμα του συνδρόμου.

2.5 Συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης

Το άτομο νιώθει ότι η εργασία του δεν το γεμίζει, ότι έχει πάψει πια να το ενδιαφέρει, θεωρεί ότι δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του και τότε εμφανίζονται τα συμπτώματα τα οποία επηρεάζουν όλες τις περιοχές της οντότητας του και τα οποία είναι σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφοριστικά.

➤ Στα σωματικά περιλαμβάνονται: χαμηλή ενέργεια, χρόνια κούραση, μυοσκελετικούς πόνους, πονοκεφάλους, γαστρεντερολογικά προβλήματα (Tyler & Cashway,1998), αυξομείωση βάρους, διαταραχές διατροφικές, σεξουαλική δυσλειτουργία, υπερένταση, διαταραχές ύπνου.

➤ Στα ψυχολογικά περιλαμβάνονται: απογοήτευση, θλίψη, αδιαφορία, άγχος, κατάθλιψη, έλλειψη αυτοπεποίθησης, αρνητική διάθεση, καχυποψία.

➤ Στα συμπτώματα συμπεριφοράς περιλαμβάνονται: η ανάγκη για απομόνωση, οι συχνές συγκρούσεις με συναδέλφους, η αποφυγή όσο το δυνατόν της εργασίας, η απρόσωπη -αδιάφορη συμπεριφορά, χρήση φαρμάκων, χρήση αλκοόλ, αδυναμία αντιμετώπισης καταστάσεων.

2.6 Συνέπειες

Οι συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολλές και μάλιστα αρνητικές. Το άτομο πέρα από το προσωπικό του κόστος σε όλα τα επίπεδα, στην σωματική αλλά ψυχική του υγεία, με έντονους πονοκεφάλους, κόπωση, αϋπνία, έλλειψη συγκέντρωσης, μεταφέρει τα προβλήματα του και στο οικογενειακό του περιβάλλον.

Αποξενώνεται, χάνει το ενδιαφέρον του για τις διαπροσωπικές του σχέσεις, νιώθει έντονη μοναξιά κ έρχεται σε αντιπαράθεση με άτομα του στενού του περιγύρου.

Στην εργασία του παύει να θέλει να εργαστεί και παρέχει υπηρεσίες χαμηλής αποδοτικότητας. Συμμετέχει όλο και πιο λίγο στις επαγγελματικές δραστηριότητες και η μειώνεται συνεχώς η ικανοποίηση που εισπράττει από την εργασία του. Επιθυμία για παραίτηση, συχνή απουσία από τα καθήκοντά του, ατυχήματα, τραυματισμοί ακόμη και τάσεις αυτοκτονίας συμβαίνουν στον εργασιακό περιβάλλον λόγω συναισθηματικής κόπωσης και εξάντλησης.

Σε μία έρευνα που έγινε από τους Shanafelt et al (2010) σε 7905 Αμερικανούς χειρουργούς το 8,9 % αυτών είχε κάνει τους τελευταίους 3 μήνες σημαντικά ιατρικά λάθη και τα οποία απέδωσαν στην επαγγελματική εξουθένωση (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπική επίδοση).

Άλλη έρευνα που δημοσιεύτηκε στο Pan Afr Med J (2020) για την επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ 125 δασκάλων της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης στον περιορισμό κατά την διάρκεια της περιόδου Covid-19 στο Μαρόκο, έδειξε ότι το 54% αυτών, δηλαδή οι 68 δάσκαλοι ήταν θύματα της

επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι παράγοντες κινδύνου που οδήγησαν στην επαγγελματική εξουθένωση ήταν: η χρήση και ανάπτυξη δεξιοτήτων σε νέες τεχνολογίες πληροφοριών και τεχνολογιών, στην σύγκρουση εργασίας/οικογένειας και στον φόρτο εργασίας που σχετιζόταν με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

2.7 Τρόποι αντιμετώπισης

Για την καταπολέμηση του συνδρόμου απαιτείται η γνώση της ύπαρξης του. Συνήθως αντιλαμβάνεται το πρόβλημα μόνο όταν κάνουν την εμφάνιση τους οι πρώτες ψυχοσωματικές ενδείξεις. Σημαντικότερο όλων είναι η πρόληψη και καταπολέμηση της επαγγελματικής εξουθένωσης και για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται εστίαση σε ατομικό αλλά και διοικητικό επίπεδο.

Οι ατομικές παρεμβάσεις μπορούν να έχουν αποτελέσματα μόνο όταν το ίδιο το άτομο τις επιδιώξει. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να θέτει στόχους πραγματοποιήσιμους, βραχυχρόνιους, να αντιλαμβάνεται και να αναλύει τα προβλήματα της εργασίας του. Σύμφωνα με τον Cherniss, 1995, το Burnout μπορεί να προληφθεί και να αντιμετωπιστεί, μόνο όταν ο εργαζόμενος οδηγηθεί στο επάγγελμα που τον εμπνεύσει. Κατά τον Zellmer, 2005, οι αλλαγές θα πρέπει να έχουν στόχο στην αλλαγή όχι μόνο της συμπεριφοράς του ατόμου αλλά και ολόκληρης της επιχείρησης. Σύμφωνα με την άποψη του η ψυχοθεραπεία θα μπορούσε να βοηθήσει συμπληρωματικά με στόχο τα άτομα αυτά να μπορούν να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους.

Ωστόσο όμως πολλές έρευνες έδειξαν ότι οι ατομικές επεμβάσεις δεν είναι τόσο αποτελεσματικές γιατί το άτομο έχει λίγες δυνατότητες για να επέμβει. Οι Maslach .et.al 2001, κατέληξαν ότι θα μπορούσαν να υφίστανται ομάδες παρέμβασης στους οργανισμούς. Ακόμη ότι οι εργαζόμενοι θα έπρεπε να εκπαιδεύονται συνεχώς στο να μπορούν να κατανοήσουν τα συναισθήματά τους, το άγχος καθώς επίσης και τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων ώστε να υπάρχει ένα υγιές και αποδοτικό κλίμα.

Μερικοί διοικητικοί παράγοντες φυσικά διαδραματίζουν μεγαλύτερο ρόλο σε σχέση με τους ατομικούς. Το 2004, οι Leiter & Maslash υπέδειξαν « ένα περιβάλλον εργασίας που θα προσφέρει δικαιοσύνη, σωστή τροφοδότηση εκ νέου και επιβεβαίωση». Επίσης ο οργανισμός θα πρέπει να

μεταμορφωθεί και να χαρακτηρίζεται από ευελιξία, συνεχόμενη αξιολόγηση, επικοινωνία, έλλειψη διακρίσεων και ασφάλεια.

Σύμφωνα με την Pines η θεραπευτική αντιμετώπιση του συντόμου περιλαμβάνει τρία σημαντικά στάδια:

- στον προσδιορισμό του συνειδητού αλλά και του ασυνείδητου, να γίνει δηλαδή η εξεύρεση των στοιχείων που καθόρισαν την επαγγελματική πορεία του ατόμου και τον αντίκτυπο που είχε αυτή η επιλογή
- να γίνει η εύρεση των λόγων που οδήγησαν στο να πάψει η επιλογή του επαγγέλματος να αποτελεί πηγή νοήματος και οδηγεί το άτομο στην εξουθένωση
- να γίνει εξεύρεση των τρόπων ώστε το άτομο να ξαναβρεί την ικανοποίηση που του παρείχε αρχικά η εργασία του (Pines , 2000)

Εάν μια επιχείριση προβεί σε ενέργειες για την καταπολέμηση του στρες τότε θα έχει αποτελεσματικούς εργαζόμενους, με εσωτερικά κίνητρα, ενισχυμένο ηθικό. Η μείωση της επαγγελματική εξουθένωσης μπορεί να έχει θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία ολόκληρη καθώς θα υπάρξει μείωση του αριθμού των εγκεφαλικά, καρδιακά επεισόδια ακόμη και οι πρόωροι θάνατοι.

Επίσης υπάρχουν και οι ομάδες πόρων εργαζομένων (ERGs) ,γνωστές με το όνομα ομάδες συνάφειας. Είναι ομάδες εργαζομένων που συγκεντρώνονται είτε εθελοντικά , με βάση ένα κοινό ενδιαφέρον ,είτε κατόπιν αιτήματος μιας εταιρίας. Μπορούν να βοηθήσουν στην βελτίωση της καθημερινής εμπειρίας των εργαζομένων, στην ενίσχυση της υγιούς εργασιακής κουλτούρας και μιας ισχυρής αίσθησης κοινότητας. Επίσης έχουν την δυνατότητα να βοηθήσουν τους εργαζόμενους για να εξελίξουν τις επαγγελματικές δεξιότητες τους και να βρουν διέξοδο οι εργαζόμενοι που αισθάνονται εξαντλημένοι, απογοητευμένοι και ψυχικά κουρασμένοι.

2.8 Επαγγελματική εξουθένωση στον χώρο των δημόσιων υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης

Οι εργαζόμενοι του δημοσίου τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης θεωρούνται ότι έχουν την τάση να εμφανίζουν το σύνδρομο Burnout καθώς

έρχονται καθημερινά σε επαφή με δεκάδες ανθρώπους με σκοπό την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής και της εξυπηρέτησης των ατόμων. Λόγω της διαχείρισης άπειρων διαπροσωπικών σχέσεων με τα άτομα που εισέρχονται στην υπηρεσία τους, των επαφών με τους προϊσταμένους και τους διευθυντές, αντιμετωπίζουν μεγάλο φόρτο εργασίας και συνεπώς οδηγούνται σιγά σιγά σε ένα προσωπικό τέλμα και στα όρια των προσωπικών τους δυνατοτήτων.

Συνεπώς μόνο με την κατάλληλη εφαρμογή πολιτικών και αποτελεσματικών εφαρμογών της πολιτείας αλλά και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης θα επιλυθούν τα όποια προβλήματα υπάρχουν τα οποία οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση και έτσι οι εργαζόμενοι, οι οποίοι στον δημόσιο τομέα αποτελούν τον σημαντικότερο παραγωγικό συντελεστή, θα αποδώσουν αποτελεσματικά τις λειτουργίες τους και επομένως την εκπλήρωση των στόχων τοπικά αλλά και εθνικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

Σχέση Συναισθηματικής Νοημοσύνης και συνδρόμου

Burnout

Πολλές έρευνες τις τελευταίες δεκαετίες προσπαθούν να διαπιστώσουν την σχέση ανάμεσα στην Συναισθηματική Νοημοσύνη και στην επαγγελματική εξουθένωση.

Σύμφωνα με την έρευνα του Daniel Testa μεταξύ 380 συμβουλευτικών ασκούμενων, επιβεβαιώθηκε ότι οι υψηλότερες βαθμολογίες στην ενσυνειδητότητα και την συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζονται με χαμηλότερες βαθμολογίες επαγγελματική εξουθένωσης.

Μια άλλη έρευνα που διεξήχθη από τον M Sanchez- Gomez Κολομβιανό ψυχολόγο σε ένα πολυεπαγγελματικό δείγμα 1197 Ισπανών επαγγελματιών (58,6% γυναίκες), οι οποίοι συμπλήρωσαν την Κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης Wong και Law, την Απογραφή Burnout Maslach και το Ερωτηματολόγιο Ατομικής Εργασιακής Απόδοσης, τα ευρήματα έδειξαν μια

θετική στάση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της απόδοσης και μια αρνητική σχέση με την επαγγελματική εξάντληση, η οποία είχε και επίδραση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης. Αυτά τα ευρήματα καταδεικνύουν τη σημασία της επαγγελματικής εξουθένωσης στην κατανόηση της απόδοσης της εργασίας και τονίζουν τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προστατευτικής μεταβλητής η οποία μπορεί να αποτρέψει την ανάπτυξη ή την χρόνια εξέλιξη τις επαγγελματικής εξουθένωσης.

Έρευνα που έγινε από τον Hyun Jung Lee (2007) στις δημόσιες υπηρεσίες 167 εργαζομένων στις ΗΠΑ, χρησιμοποιώντας την μοντελοποίηση δομικών εξισώσεων, εμφάνισε ότι η ρύθμιση σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την επαγγελματική εξουθένωση και ότι η συναισθηματική αυτογνωσία έχει όχι μόνο σημαντική αλλά και θετική με την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι στις δημόσιες υπηρεσίες απαιτούν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης επειδή οι περισσότερες θέσεις εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνουν έντονη συναισθηματικά εργασία που βασίζεται στην εξυπηρέτηση του κοινού. Επιπροσθέτως, μια τέτοια συναισθηματική εργασία μπορεί να οδηγήσει σε μεγάλο βαθμό εξάντλησης και εργασιακής δυσαρέσκειας, η οποία σχετίζεται με τα οργανωτικά αποτελέσματα.

Τα ευρήματα της έρευνας αυτής δείχνουν ότι η εκπαίδευση στις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης οδηγεί σε αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση και μειωμένη επαγγελματική εξουθένωση. Οι επαγγελματίες που απασχολούνται στην δημόσια διοίκηση μπορούν να εξετάσουν μέτρα συναισθηματικής νοημοσύνης, να αξιολογήσουν την συναισθηματική αυτογνωσία και την ρύθμιση των συναισθημάτων κατά την διαδικασία της πρόσληψης ώστε να επιλέξουν πιθανούς αποτελεσματικούς υποψήφιους για απασχόληση.

Αντίστοιχες έρευνες έχουν διενεργηθεί και στον Ελλαδικό χώρο. Μια τέτοια έρευνα έγινε στην διδακτορική διατριβή της Π.Ηλιοπούλου (2013) η οποία πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 615 δημοσίων υπαλλήλων, διαφορετικών ειδικοτήτων και σε διαφορετικά τμήματα του δημόσιου τομέα. Η μελέτη αποκάλυψε την θετική σχέση ανάμεσα στην αφοσίωση και ευαρέσκεια κάποιου από την απασχόλησή του και την αρνητική σχέση με την επαγγελματική εξασθένιση. Επίσης έδειξε ότι τα διάφορα δημογραφικά

στοιχεία όπως μόρφωση, ηλικία, τμήμα εργασίας, εξειδίκευση έπαιξαν ρόλο στην εργασιακή απόδοση, ικανοποίηση και εξουθένωση των δημοσίων υπαλλήλων.

Β΄ ΜΕΡΟΣ-ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το συγκεκριμένο κεφάλαιο αναλύει την μεθοδολογία της έρευνας που ακολούθησε η παρούσα εργασία. Ειδικότερα, το κεφάλαιο περιγράφει το ερωτηματολόγιο της έρευνας που χρησιμοποιήθηκε καθώς και το δείγμα στο οποίο απευθύνθηκε το ερωτηματολόγιο. Επίσης, το κεφάλαιο αναλύει τον έλεγχο στοιχείων στον οποίο προέβη η ερευνήτρια προκειμένου να εξασφαλίσει ασφαλή και έγκυρα αποτελέσματα.

4.1 Σκοπός της έρευνας και ερευνητικές υποθέσεις

Με βάση τις βιβλιογραφικές αναφορές το θέμα του Burnout έχει απασχολήσει την επιστημονική κοινότητα και έχει εξεταστεί σε σχέση με πολλές συνιστώσες. Παρόλα αυτά, η σύνδεση της συναισθηματικής νοημοσύνης και του συνδρόμου Burnout στους εργαζόμενους είναι ένα ζήτημα που έχει ποικίλες διαστάσεις και κάθε έρευνα συμβάλλει στην εμπάθυνση του και στην διεξαγωγή λεπτομερών συμπερασμάτων.

Ως εκ τούτου, αντικείμενο μελέτης και στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι η διερεύνηση του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης και του συνδρόμου Burnout στους εργαζόμενους κάτω από το πρίσμα της εργασιακής εξέλιξης αλλά και της διατήρησης ενός θετικού εργασιακού κλίματος το οποίο βοηθά στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τα ευρήματα του θεωρητικού πλαισίου, διαμορφώνονται οι εξής ερευνητικές υποθέσεις:

- Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει σημαντικά την βελτίωση και το κλίμα εργασίας των εργαζομένων
- Η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζει σημαντικά τις αρεστές σχέσεις με τους συναδέλφους
- Η εργασιακή εξουθένωση έχει σχέση με την ψυχολογική ευημερία και λειτουργία των εργαζομένων στο χώρο απασχόλησης
- Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος επηρεάζουν τον τρόπο κατανόησης και οπτικής απέναντι στην εργασιακή εξουθένωση.

4.2 Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Η συγκεκριμένη μελέτη στηρίχθηκε σε ποσοτική έρευνα καθώς εστιάζει στους παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης και του συνδρόμου Burnout στους εργαζόμενους οι οποίοι επηρεάζουν το γύρω περιβάλλον ως προς την εργασιακή τους απόδοση και ως προς την ανάπτυξη τους στα πλαίσια του εργασιακού χώρου.

Η ανάλυση της τρέχουσας ποσοτικής διπλωματικής πραγματοποιήθηκε με την χρήση δομημένων ερωτηματολογίων ενώ η μετέπειτα ανάλυσή τους στηρίχθηκε στην χρήση αντίστοιχων μαθηματικών και στατιστικών μοντέλων για την επιβεβαίωση ασφαλών, έγκυρων και αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Αναφορικά με το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας, αφορά ένα δομημένο ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου με 50 ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις αυτές χωρίζονται σε 3 τμήματα: το αρχικό που περιλαμβάνει 5 ερωτήσεις δημογραφικού και κοινωνικού χαρακτήρα όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η οικογενειακή κατάσταση καθώς και τα χρόνια απασχόλησης στην συγκεκριμένη εργασία. Προχωρώντας, το δεύτερο τμήμα περιλαμβάνει 23 ερωτήσεις αναφορικά με την συναισθηματική νοημοσύνη των

εργαζομένων ενώ το τρίτο τμήμα του ερωτηματολογίου περιέχει 22 ερωτήσεις σε σχέση με Επαγγελματική εξουθένωση που νιώθουν οι εργαζόμενοι σε συνάρτηση με τον εργασιακό περιβάλλον.

Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου που αφορούν στο κατά πόσο ικανοποιούνται από την εργασία τους οι συμμετέχοντες, στην έρευνα αποδίδονται με την πενταβάθμια και επταβάθμια κλίμακα Likert διατυπώνοντας το πόσο ισχύει η εκάστοτε δήλωση/ερώτηση για τον κάθε συμμετέχοντα. Οι απαντήσεις βασίστηκαν στο ακόλουθο μοντέλο :

1. Διαφωνώ απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ απόλυτα

Και

1. Ποτέ
2. Μερικές φορές τον χρόνο
3. Μια φορά τον μήνα
4. Μερικές φορές τον μήνα
5. Μια φορά την εβδομάδα
6. Μερικές φορές την εβδομάδα
7. Κάθε μέρα

Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν και συλλέχθηκαν ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικών ταχυδρομείων (e-mail) ενώ τα αποτελέσματα τους κωδικοποιήθηκαν και ταξινομήθηκαν μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και μέσω του προγράμματος Windows Excel 2010 αλλά και μέσω του στατιστικού πακέτου Jasp 0.16.3.

Στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα θεωρήθηκε το επίπεδο $\alpha = 0,05$ ενώ ισχύει $P - value < 0,05$ για την ανάλυση των δεδομένων. Επιπλέον, έγιναν πίνακες για την κατανομή των δημογραφικών στοιχείων και των υπόλοιπων ερωτήσεων με τα ποσοστά των απαντήσεων καθώς και έγινε η απεικόνισή τους με τα αντίστοιχα γραφήματα. Τέλος, ερευνήθηκαν συντελεστές συσχέτισης για την καλύτερη κατανόηση και την περαιτέρω

επεξεργασία των δεδομένων των ερωτηματολογίων και τα αντίστοιχα συμπεράσματα.

4.3. Δείγμα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα είχε ως δείγμα εργαζόμενους του δημοσίου ενώ συνολικά το ερωτηματολόγιο απαντήσαν 111 άτομα (n=111). Ειδικότερα, πρόκειται για 111 εργαζόμενους οι οποίοι εργάζονται στην Τοπική Αυτοδιοίκησης του Νομού Σερρών. Η έρευνα δεν εισήγαγε κάποιον ηλικιακό περιορισμό ή κάποιον περιορισμό ως προς τη θέση εργασίας προκειμένου να συμμετέχει κανείς στην έρευνα παρά μόνο είχε ως βασική προϋπόθεση να είναι εν ενεργεία εργαζόμενος. Τέλος, οι συμμετέχοντες στην έρευνα έπρεπε να έχουν την δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο καθώς τόσο ο καταμερισμός όσο και η συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά.

Το δείγμα υπήρξε δείγμα ευκολίας καθώς η ερευνήτρια είχε εύκολη, άμεση και γρήγορη πρόσβαση σ αυτό.

4.4. Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Η έρευνα διεξήχθη κατά την χρονική περίοδο στις 25/09/2023 έως στις 25/10/2023. Η συμμετοχή των εργαζομένων στην έρευνα υπήρξε ανώνυμη και εθελοντική. Σε πρώτη φάση, το ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε σε 9 άτομα ώστε να διαπιστωθεί η λειτουργικότητά του και η πλήρης κατανόησή του προκειμένου να προληφθούν τυχόν αστοχίες και λειτουργικά προβλήματα. Καθώς δεν υπήρξε ανάγκη για περαιτέρω εξήγηση η διαδικασία διεξήχθη κανονικά. Σε δεύτερη φάση, το ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε με ηλεκτρονικό τρόπο μέσα από την κοινοποίησή του σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης σε κοινότητες εργαζομένων. Αυτόματα συλλέχθηκαν ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την ίδια την ερευνήτρια 111 ερωτηματολόγια τα οποία στη συνέχεια,

επεξεργάστηκαν και κωδικοποιήθηκαν με την βοήθεια του προγράμματος Excel 2010 ενώ στη συνέχεια εξετάστηκαν λεπτομερώς μέσω του στατιστικού πακέτου Jasp 0.16.3.

4.5. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία της Έρευνας

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε στην ποσοτική έρευνα προκειμένου να δηλωθεί η ποσοτικοποίηση των διαφόρων μορφών που ο ανθρώπινος ψυχισμός και η ανθρώπινη σκέψη μπορούν να λάβουν επηρεαζόμενα από τις διάφορες συνθήκες και καταστάσεις μέσα στις οποίες δρουν. Μέσα σ αυτό το πλαίσιο, οι κλίμακες μέτρησης που βασίζονται τα ερωτηματολόγια όπως επίσης και το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, οφείλει ο ερευνητής να ελέγξει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του.

Σε θεωρητικό πλαίσιο, το κατά πόσο μια δοκιμασία μπορεί να προβάλλει την πραγματική τιμή και το πραγματικό μέγεθος του υπό εξέταση χαρακτηριστικού, σχετίζεται με αυτό που λέμε αξιοπιστία στην ποσοτική μέθοδο. Αφορά την σταθερότητα και την συνέπεια που οφείλει να εμφανίζει ένα εργαλείο μέτρησης όταν αυτό μετράει κάτι ενώ όταν αυτό δεν συμβαίνει αναφερόμαστε σε σφάλματα μέτρησης τα οποία διαχωρίζονται σε συστηματικά και τυχαία (Robson, 2007).

Επιπλέον, η εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου ως ερευνητικό εργαλείο, αφορά την ιδιότητά του να μετρά αυτό ακριβώς που υποστηρίζει ότι μετρά. Με άλλα λόγια, η διαδικασία εξακρίβωσης του εάν το εργαλείο που χρησιμοποιείται μετράει αυτό για το οποίο κατασκευάστηκε να μετράει, σχετίζεται με αυτό που ονομάζουμε εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου.

Να τονιστεί το γεγονός ότι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου δεν σημαίνει και την εγγύηση της εγκυρότητά του. Παρόλα αυτά, υπάρχουν διάφοροι τρόποι ώστε να εξασφαλιστούν και να επιβεβαιωθούν οι συγκεκριμένες σημαντικές συνιστώσες για την διεξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

Η παρούσα έρευνα εξασφάλισε με διάφορους τρόπους τόσο της αξιοπιστίας όσο και της εγκυρότητά της. Αρχικά, μέσω της μέτρησης του δείκτη α του Alpha Cronbach εξασφάλισε την συνέχεια της έρευνας καθώς ο συγκεκριμένος δείκτης ανάλογα τις τιμές που λαμβάνει επιβεβαιώνει την συνέχεια ή μη της εκάστοτε έρευνας. Συγκεκριμένα, τιμές οι οποίες είναι μεγαλύτερες του 0,7 ή 0,8 θεωρούνται ικανοποιητικές και αποδεκτές και επιτρέπουν την συνέχιση της έρευνας και την περαιτέρω διεξαγωγή συμπερασμάτων (Zikmund et al., 2012).

Ο συγκεκριμένος δείκτης στην παρούσα έρευνα προέκυψε μέσω της προσμέτρησής του με την βοήθεια του Jasp ως 0,89 μια τιμή η οποία επέτρεψε την ερευνήτρια να συνεχίσει.

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.782
95% CI lower bound	0.728
95% CI upper bound	0.8299

Note. The following items correlated negatively with the scale:

Συγκεκριμένα, φαίνεται ότι ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι $0,78 > 0,70$ που σημαίνει ότι οι ερωτήσεις έχουν εύλογο επίπεδο αξιοπιστίας, πάνω από 70% και επομένως δε χρειάζεται να απορριφθούν.

Περαιτέρω, αξιολογήθηκε η αξιοπιστία της παρούσας έρευνας μέσω της επαλήθευσης της λειτουργικότητάς του ερευνητικού εργαλείου και την χορήγηση του σε ένα δείγμα 9 ατόμων όπου και αποδείχθηκε ότι το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει σαφώς προσδιορισμένες ερωτήσεις και ταυτόχρονα είναι όλες πλήρως κατανοητές. Επίσης, οι ερωτήσεις φάνηκε ότι είχαν συνοχή, ήταν αξιόπιστες και για το λόγο αυτό δεν αποκλείστηκε καμία από την αρχή της διαμόρφωσης τους.

Τέλος, η εθελοντική συγκατάθεση των συμμετεχόντων στην έρευνα και η διευκρίνηση της προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων καθώς επίσης και η διατήρηση της ανωνυμίας τους, αποτέλεσαν παράγοντες οι οποίοι επηρέασαν θετικά την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της παρούσας έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το παρακάτω κεφάλαιο παρουσιάζει αναλυτικά τα στοιχεία που προέκυψαν από την συλλογή των δεδομένων. Χρησιμοποιεί περιγραφική έρευνα και αναλύει τα δεδομένα μέσα από στατιστικούς πίνακες και γραφήματα.

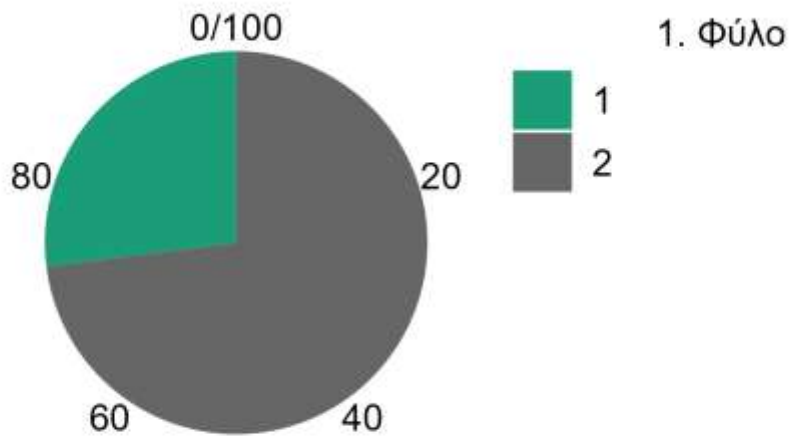
5.1. Δημογραφικά στοιχεία

Όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 1, η πλειοψηφία του δείγματος της παρούσας έρευνας αποτελείται κατά 72,97% από γυναίκες συγκριτικά των ανδρών που παρουσιάζονται με ποσοστό 27,02%. Με άλλα λόγια, πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες στην έρευνα είναι γυναίκες.

Όπου 1=Άνδρας και 2= Γυναίκες

Πίνακας 1. Φύλο

Φύλο	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	30	27.027	27.027	27.027
2	81	72.973	72.973	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

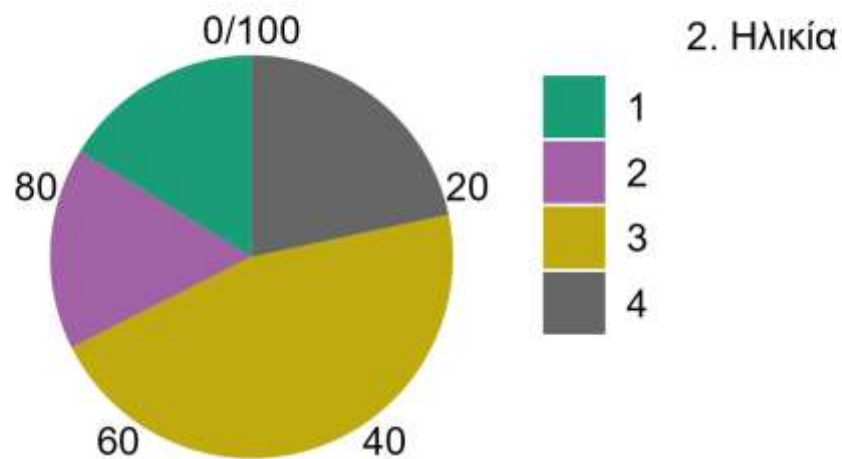


Στον πίνακα 2 που ακολουθεί, αποτυπώνεται η ηλικιακή κατάσταση των συμμετεχόντων στην έρευνα όπου η πλειοψηφία τους βρίσκεται στο ηλικιακό γκρουπ των 41-50 ετών με ποσοστό 45,94% και ακολουθούν τα άτομα από 51 ετών και πάνω με ποσοστό 21,62%. Λιγότεροι είναι αυτοί που δηλώνουν 31-40 ετών και αντιστοιχούν σε 16,21% ενώ τέλος εμφανίζεται επίσης ένα 16,21% να δηλώνει ηλικίες μεταξύ έως 30 ετών.

Όπου 1=έως 30, 2= 31-40, 3=41-50 και 4= 51 και άνω

Πίνακας 2. Ηλικία

Ηλικία	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	18	16.216	16.216	16.216
2	18	16.216	16.216	32.432
3	51	45.946	45.946	78.378
4	24	21.622	21.622	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



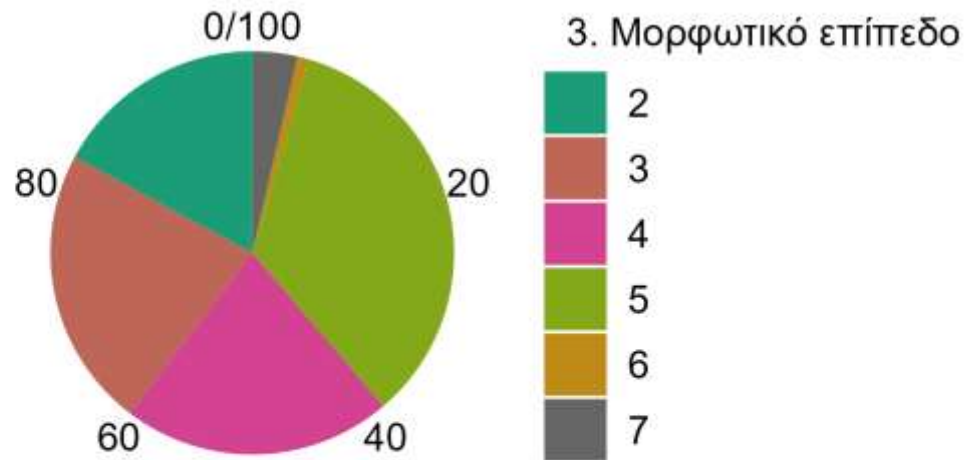
Στον παρακάτω πίνακα 3, παρουσιάζεται το επίπεδο σπουδών των συμμετεχόντων στην έρευνα όπου η πλειοψηφία τους (34,23%) φαίνεται να είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και ακολουθούν με 44,1% κάτοχοι πτυχίου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΤΕΙ και ΑΕΙ). Ελάχιστοι είναι αυτοί που δηλώνουν απόφοιτοι Λυκείου (17,1%) και μόνο ένα άτομο δηλώνει ότι κατέχει διδακτορικό τίτλο σπουδών. Τέλος 4 άτομα κάνουν κάτι άλλο.

Επομένως, το σύνολο του δείγματος παρουσιάζει υψηλό βαθμό εκπαίδευσης.

Όπου 1= Απολυτήριο Λυκείου, 2=Πτυχίο ΑΕΙ, 3= Πτυχίο ΤΕΙ, 4= Μεταπτυχιακός Τίτλος και 5= Διδακτορικός Τίτλος

Πίνακας 3. Σπουδές

Σπουδές	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	19	17.117	17.117	17.117
3	25	22.523	22.523	39.640
4	24	21.622	21.622	61.261
5	38	34.234	34.234	95.495
6	1	0.901	0.901	96.396
7	4	3.604	3.604	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Στη συνέχεια ο πίνακας 4 εμφανίζει τα ποσοστά με τα έτη προϋπηρεσίας που κατέχουν οι συμμετέχοντες στον φορέα απασχόλησης. Όπως προκύπτει το 32,43% δηλώνει ότι έχει προϋπηρεσία μεταξύ 11-20 χρόνια και ακολουθεί το 27,02% που δηλώνει 21 χρόνια και πάνω προϋπηρεσίας. Υψηλό ποσοστό φαίνεται να έχει από 0 έως 5 χρόνια προϋπηρεσίας με ποσοστό 29,73% ενώ τέλος, το 10,8% δηλώνει προϋπηρεσία από 6 - 10 χρόνια. Συμπερασματικά, τα ποσοστά είναι ισόνομα καταναμημένα και το δείγμα παρουσιάζει προϋπηρεσία ισόνομη για όλα τα άτομα που συμμετέχουν.

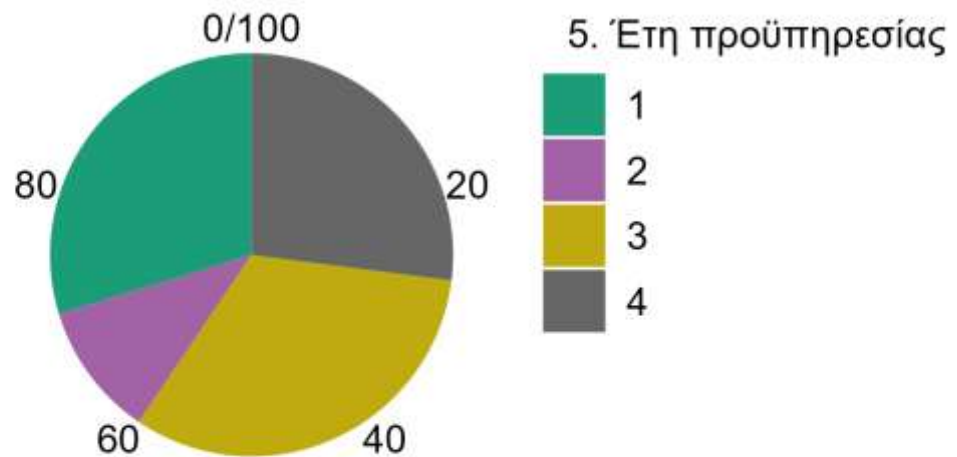
Όπου1= 0-5, 2= 6-10, 3=11-20 και 4=21 και άνω

Πίνακας 4. Έτη προϋπηρεσίας

Έτη προϋπηρεσίας	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	33	29.730	29.730	29.730
2	12	10.811	10.811	40.541
3	36	32.432	32.432	72.973
4	30	27.027	27.027	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

Πίνακας 4. Έτη προϋπηρεσίας

Έτη προϋπηρεσίας Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent



Στην τελευταία ερώτηση αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, ο πίνακας 5 αποτυπώνει ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι με ποσοστό 62,16% έναντι του 30,63% το οποίο δηλώνει ότι είναι άγαμοι. Τέλος ένα 6,3% είναι διαζευγμένοι και ένα 0,9% είναι χήροι.

Όπου 1=Άγαμος/η, 2= Έγγαμος/η, 3=Διαζευγμένος/η, 4=Χήρος/α

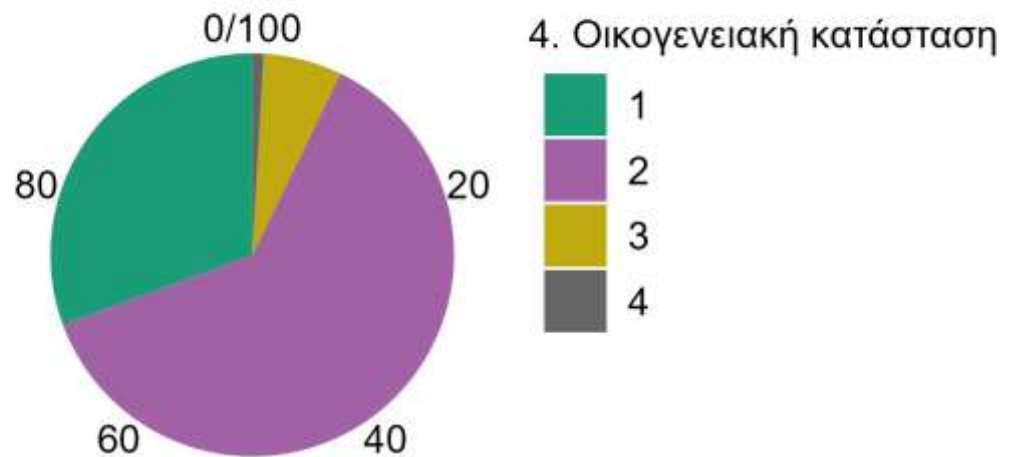
Πίνακας 5. Οικογενειακή Κατάσταση

Φορέας Εργασίας Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent

Κατηγορία	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	34	30.631	30.631	30.631
2	69	62.162	62.162	92.793
3	7	6.306	6.306	99.099

Πίνακας 5. Οικογενειακή Κατάσταση

Φορέας Εργασίας	Frequency	Percent Valid	Percent	Cumulative Percent
4	1	0.901	0.901	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



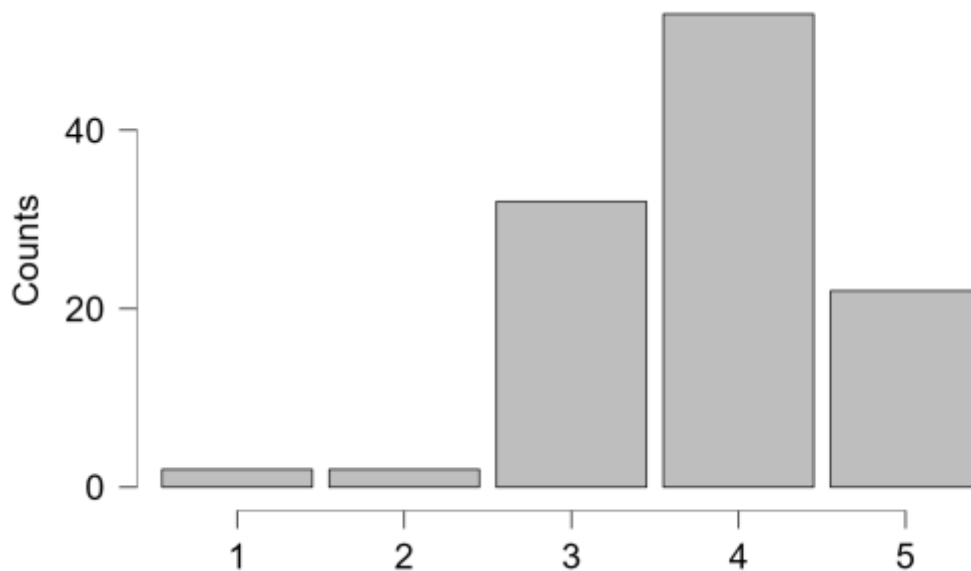
5.1.1 Συναισθηματική Νοημοσύνη

Σύμφωνα με τον πίνακα 6, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων με 67,5% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με το ότι είναι αισιόδοξα άτομα. Το 28,8% υποστηρίζει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ το 3,7% δηλώνει «Διαφωνεί» έως «Διαφωνεί Απόλυτα» με την άποψη αυτή.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 6. Είμαι αισιόδοξο άτομο

Είμαι αισιόδοξο άτομο	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.802	1.802	1.802
2	2	1.802	1.802	3.604
3	32	28.829	28.829	32.432
4	53	47.748	47.748	80.180
5	22	19.820	19.820	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



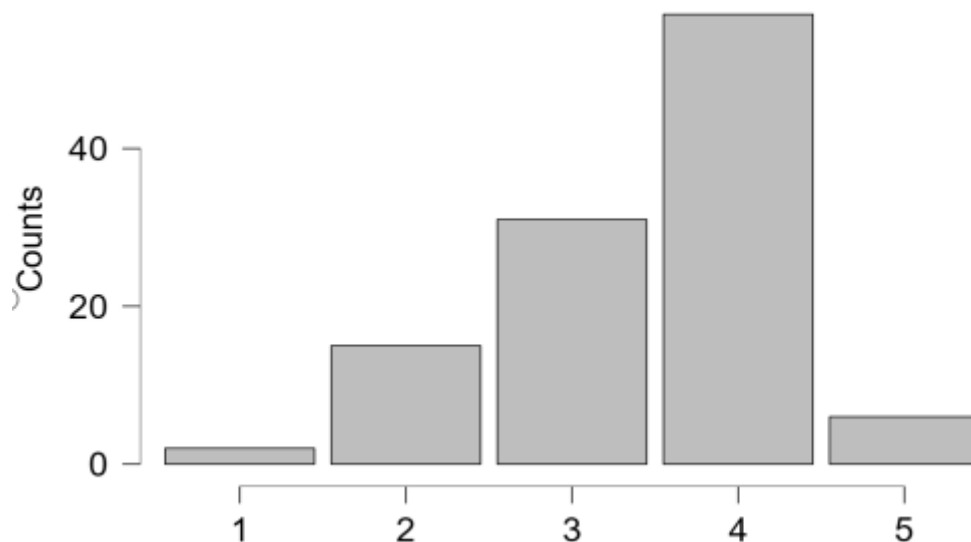
Στην παρακάτω ερώτηση, το δείγμα με 56,7% δηλώνει ότι συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι έχει την ικανότητα να επηρεάζει συνήθως τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων. Από την άλλη το 27,9%

δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» και το 15,3% δηλώνει «Διαφωνεί» έως «Διαφωνεί Απόλυτα» με την άποψη αυτή σύμφωνα με τον πίνακα 7.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 7. Έχω την ικανότητα να επηρεάζω συνήθως τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων

Έχω την ικανότητα να επηρεάζω συνήθως τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.802	1.802	1.802
2	15	13.514	13.514	15.315
3	31	27.928	27.928	43.243
4	57	51.351	51.351	94.595
5	6	5.405	5.405	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



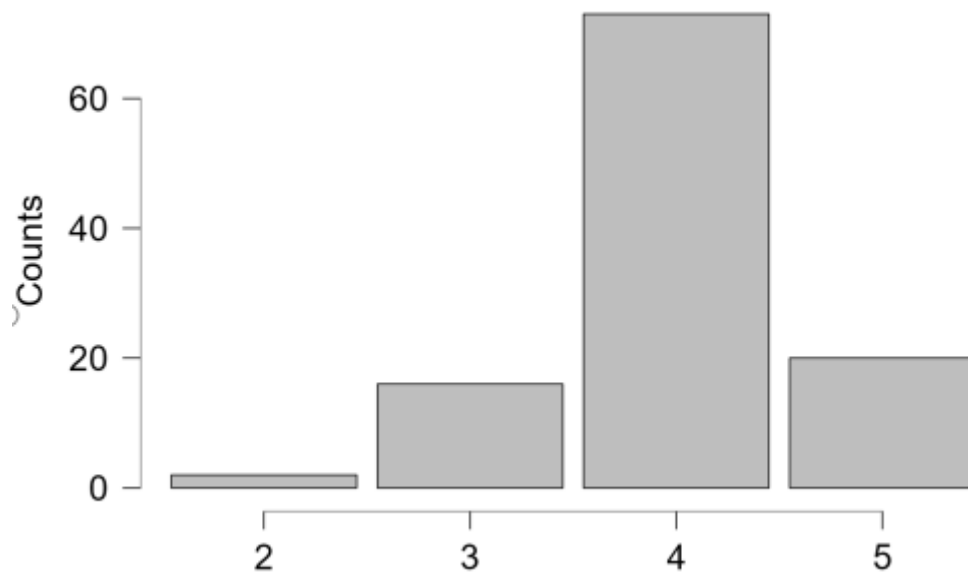
Ο πίνακας 8 αποτυπώνει τα ποσοστά αναφορικά με το εάν οι ερωτηθέντες γενικά είναι ενεργά άτομα με στόχους. Προκύπτει ότι το 83,76% υποστηρίζει

«συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα» καθώς επίσης και το 14,4% υποστηρίζει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Τέλος το 1,8% απαντά «διαφωνώ» με την άποψη αυτή.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 8. Γενικά είμαι ένα ενεργό άτομο με στόχους

Γενικά είμαι ένα ενεργό άτομο με στόχους	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.802	1.802	1.802
3	16	14.414	14.414	16.216
4	73	65.766	65.766	81.982
5	20	18.018	18.018	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



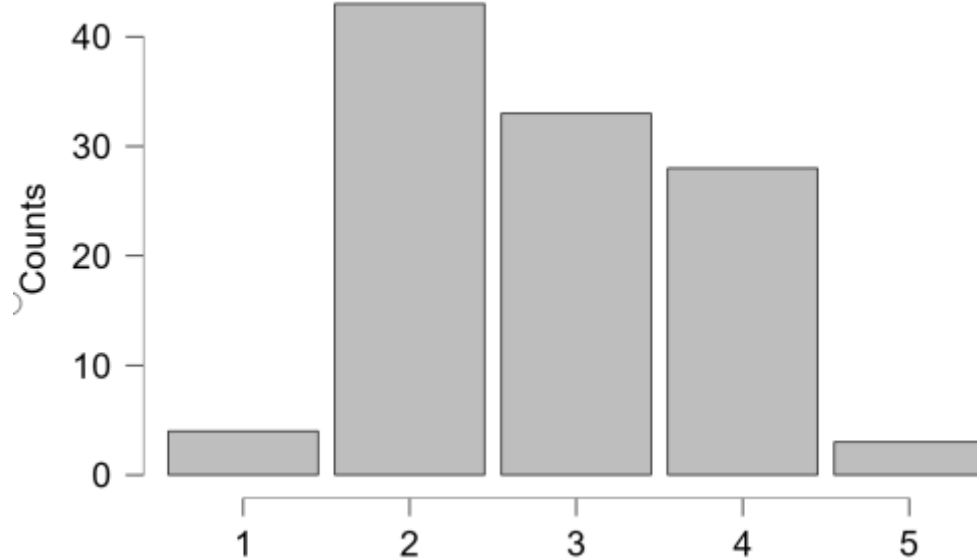
Σύμφωνα με τον πίνακα 9, το 42,3% δηλώνει ότι δεν δυσκολεύεται σχεδόν καθόλου στον έλεγχο των συναισθημάτων του ενώ το 29,7% δηλώνει «Ούτε

διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Με «συμφωνώ» απαντά το 25,2% ενώ με «συμφωνώ απόλυτα» απαντά το 2,7%.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 9. Συνήθως δυσκολεύομαι στον έλεγχο των συναισθημάτων μου

Συνήθως δυσκολεύομαι στον έλεγχο των συναισθημάτων μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	3.604	3.604	3.604
2	43	38.739	38.739	42.342
3	33	29.730	29.730	72.072
4	28	25.225	25.225	97.297
5	3	2.703	2.703	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

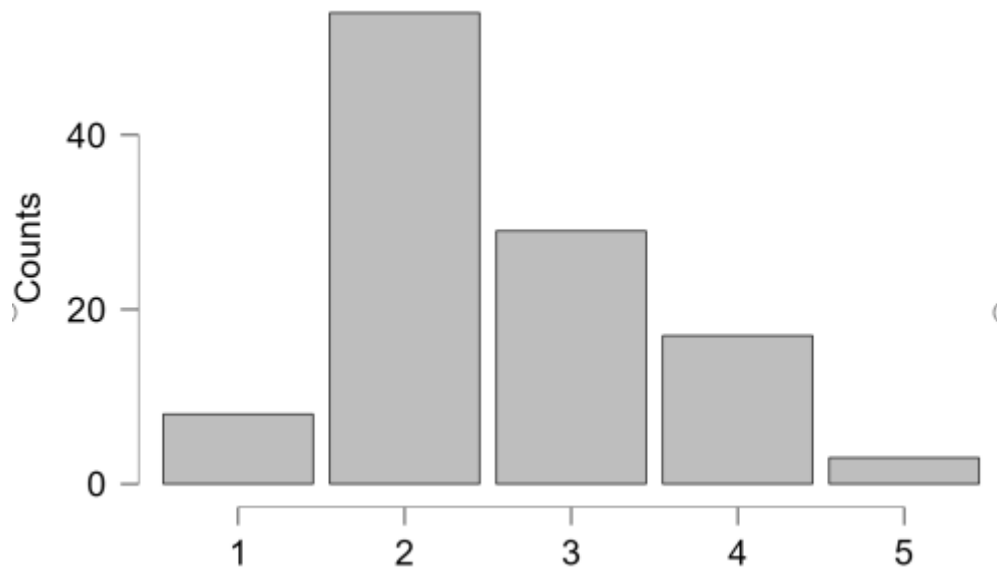


Σύμφωνα με τον πίνακα 10 και την παρακάτω ερώτηση του ερωτηματολογίου, 62 άτομα από τα 111 και ποσοστό 55,8% απαντούν με «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ Απόλυτα» καθώς επίσης και 29 άτομα που αντιστοιχεί στο 26,1% απαντούν με «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Χαμηλότερο εμφανίζεται το ποσοστό 15,3% που δηλώνει «συμφωνώ» εκφράζοντας μια θετικότητα ενώ 3 άτομα με ποσοστό 2,7% υποστηρίζουν το «συμφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 10. Συνήθως αλλάζω γνώμη συχνά

Συνήθως αλλάζω γνώμη συχνά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	7.207	7.207	7.207
2	54	48.649	48.649	55.856
3	29	26.126	26.126	81.982
4	17	15.315	15.315	97.297
5	3	2.703	2.703	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Όσον αφορά την ερώτηση δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου οι συμμετέχοντες απαντούν στην παρακάτω ερώτηση δηλώνοντας «διαφωνώ» και «διαφωνώ απόλυτα» με 46,86% αντίστοιχα όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 11. Το 26,12% απαντά με «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ το 24,3% με «Συμφωνώ» και το 2,7% απαντά με «Συμφωνώ απόλυτα».

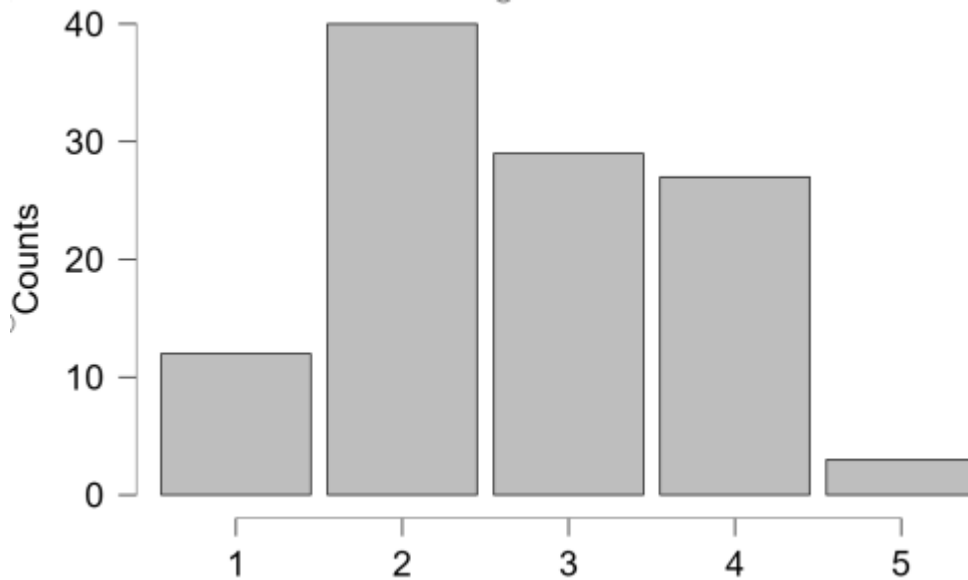
Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 11. Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου

Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	10.811	10.811	10.811
2	40	36.036	36.036	46.847
3	29	26.126	26.126	72.973
4	27	24.324	24.324	97.297
5	3	2.703	2.703	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

Πίνακας 11. Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου

Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
---	-----------	---------	---------------	--------------------



Ο πίνακας 12 καταγράφει τα ποσοστά για την ερώτηση «Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα συναισθήματά μου» όπου το δείγμα απαντά με 56,75% «Διαφωνώ» και 17,1% «Διαφωνώ απόλυτα» εκφράζει ότι δεν δυσκολεύεται να κατανοήσει τα συναισθήματά του. Μικρότερα είναι τα ποσοστά που απαντούν «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» με 15,3% ενώ ακολουθεί η άποψη «Συμφωνώ» με 9,9%. Τέλος, μόνο 1 άτομο με ποσοστό 0,9% απαντά «Συμφωνώ απόλυτα».

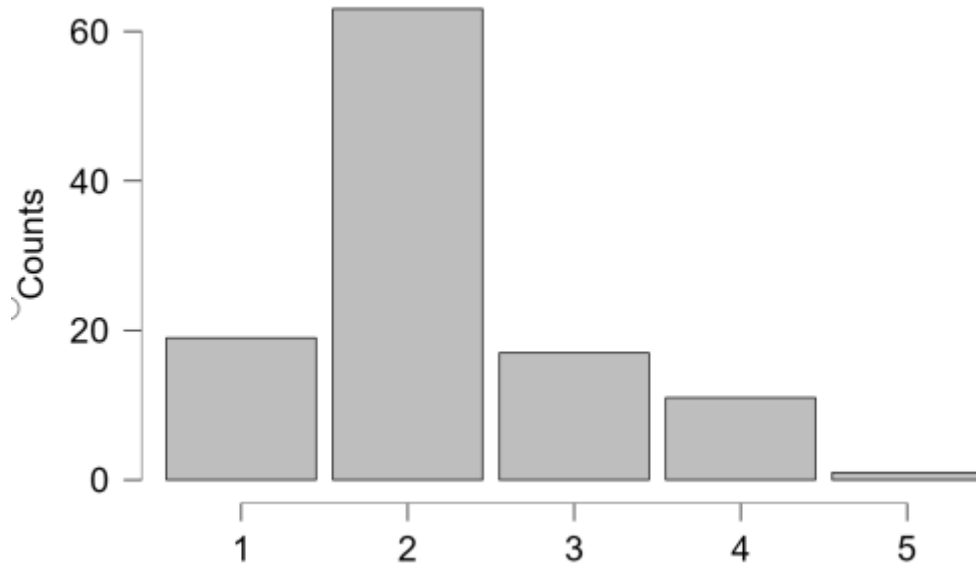
Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 12. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα συναισθήματά μου

Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα συναισθήματά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	19	17.117	17.117	17.117
2	63	56.757	56.757	73.874
3	17	15.315	15.315	89.189

Πίνακας 12. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα συναισθήματά μου

Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα συναισθήματά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	11	9.910	9.910	99.099
5	1	0.901	0.901	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

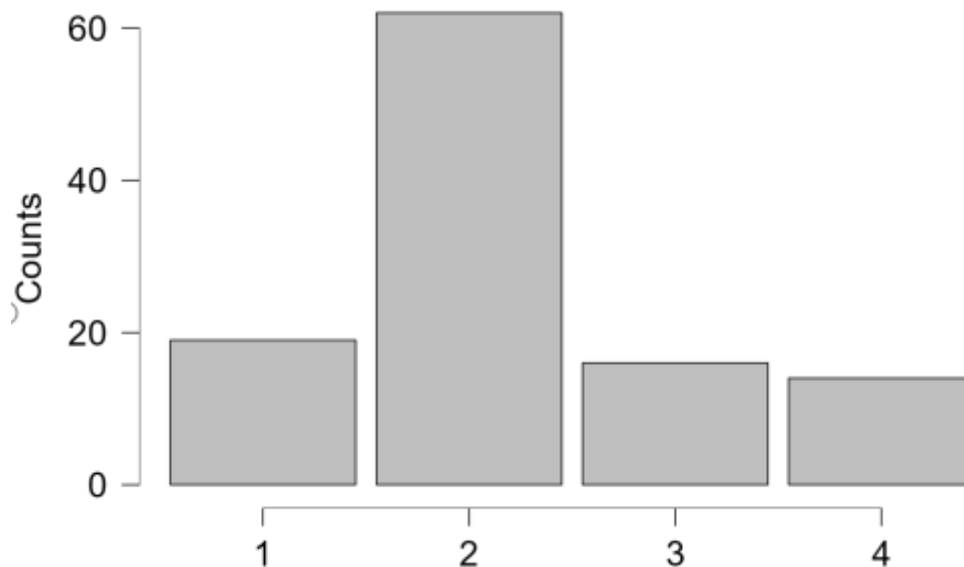


Ο πίνακας 13 καταγράφει τα ποσοστά για την ερώτηση «Συχνά δυσκολεύομαι να αντιληφθώ τα πράγματα από την οπτική των συνανθρώπων μου» όπου το δείγμα απαντά με 55,85% «Διαφωνώ» και 17,1% «Διαφωνώ απόλυτα» εκφράζει ότι δεν δυσκολεύεται να αντιληφθεί τα πράγματα από την οπτική των συνανθρώπων του. Μικρότερα είναι τα ποσοστά που απαντούν «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» με 14,4% ενώ ακολουθεί η άποψη «Συμφωνώ» με 12,6%.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 13. Συχνά δυσκολεύομαι να αντιληφθώ τα πράγματα από την οπτική των συνανθρώπων μου

Συχνά δυσκολεύομαι να αντιληφθώ τα πράγματα από την οπτική των συνανθρώπων μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	19	17.117	17.117	17.117
2	62	55.856	55.856	72.973
3	16	14.414	14.414	87.387
4	14	12.613	12.613	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

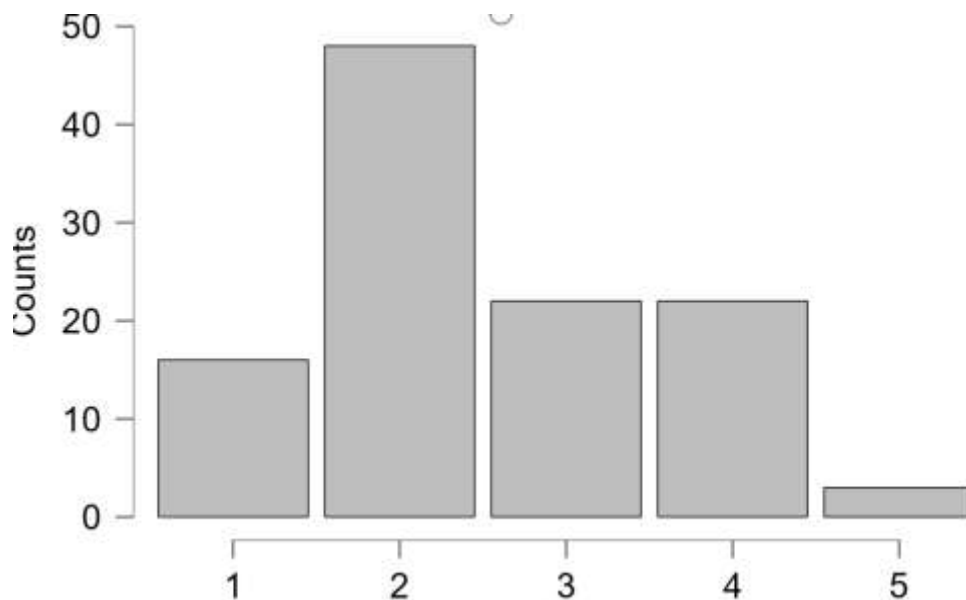


Το δείγμα της παρούσας έρευνας δηλώνει ότι δεν δυσκολεύεται συχνά να υπερασπιστεί τα δικαιώματά του με ποσοστό 57,6%. Το 19,82% δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» καθώς και το ίδιο ποσοστό δηλώνει «Συμφωνώ». Τέλος, ένα μικρό ποσοστό του 2,7% δηλώνει «Συμφωνώ απόλυτα» όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 14.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 14. Δυσκολεύομαι συχνά να υπερασπιστώ τα δικαιώματά μου

Δυσκολεύομαι συχνά να υπερασπιστώ τα δικαιώματά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16	14.414	14.414	14.414
2	48	43.243	43.243	57.658
3	22	19.820	19.820	77.477
4	22	19.820	19.820	97.297
5	3	2.703	2.703	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

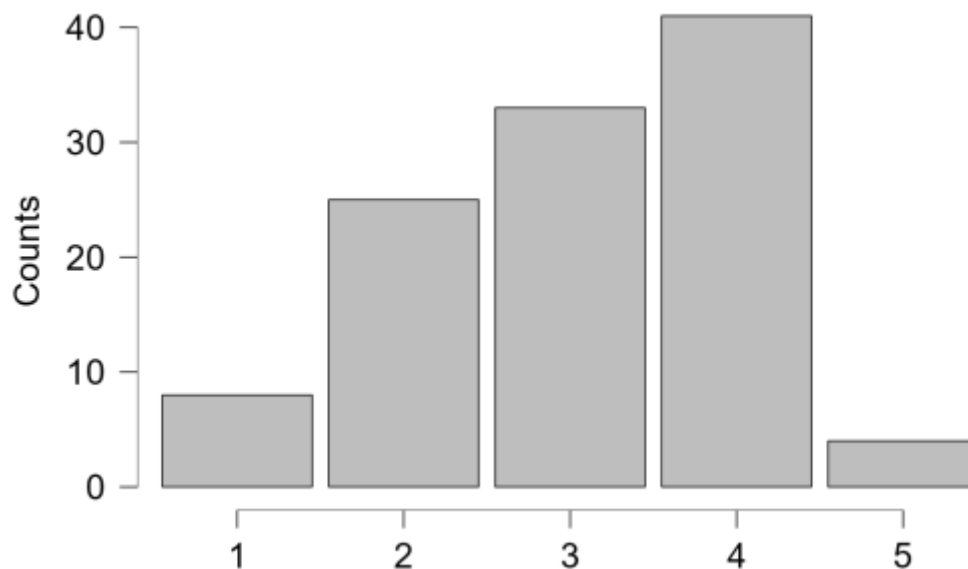


Σύμφωνα με τον πίνακα 15 για το 40,5% του δείγματος «Συμφωνεί» έως «Συμφωνεί απόλυτα» ότι μπορεί να διαχειριστεί το άγχος του» ενώ για το 29,7% είναι ξεκάθαροι «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Το 22,52% υποστηρίζει «Διαφωνώ» ενώ το 7,2% υποστηρίζει «Διαφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 15. Γενικά μπορώ να διαχειριστώ το άγχος μου

Γενικά μπορώ να διαχειριστώ το άγχος μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	7.207	7.207	7.207
2	25	22.523	22.523	29.730
3	33	29.730	29.730	59.459
4	41	36.937	36.937	96.396
5	4	3.604	3.604	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



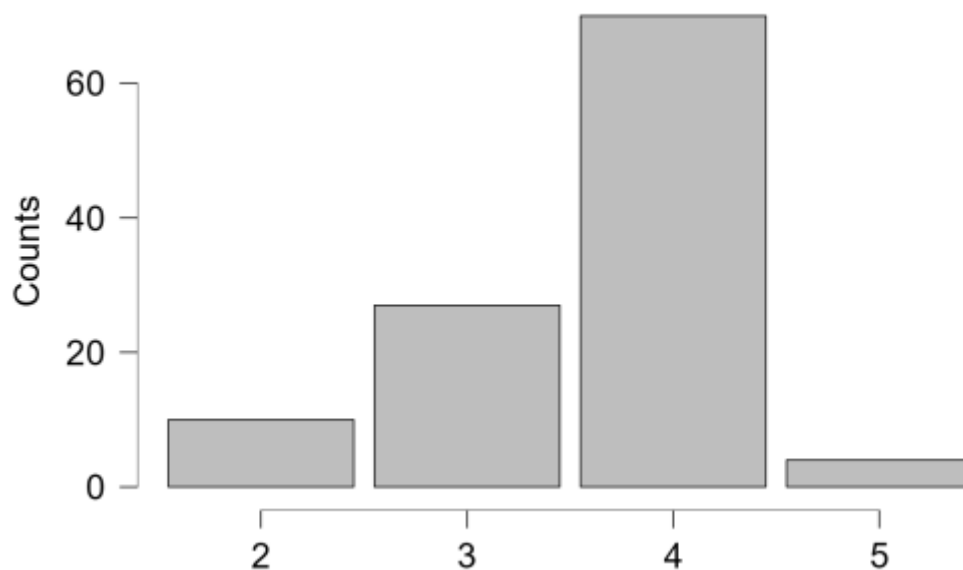
Αναφορικά με τους τρόπους που μπορώ να βρω όταν θέλω για να ελέγξω τα συναισθήματά μου η συντριπτική πλειοψηφία απαντά «Συμφωνώ» (63,06%)

και «Συμφωνώ απόλυτα» (3,6%) ότι μπορεί να βρει τρόπους να ελέγξει τα συναισθήματα του ενώ το 24,3% δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Τέλος το 9% δηλώνει «Διαφωνώ». Ο πίνακας 16 παρουσιάζει αναλυτικά τα ποσοστά.

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 16. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους όταν θέλω για να ελέγξω τα συναισθήματά μου

Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους όταν θέλω για να ελέγξω τα συναισθήματά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	9.009	9.009	9.009
3	27	24.324	24.324	33.333
4	70	63.063	63.063	96.396
5	4	3.604	3.604	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

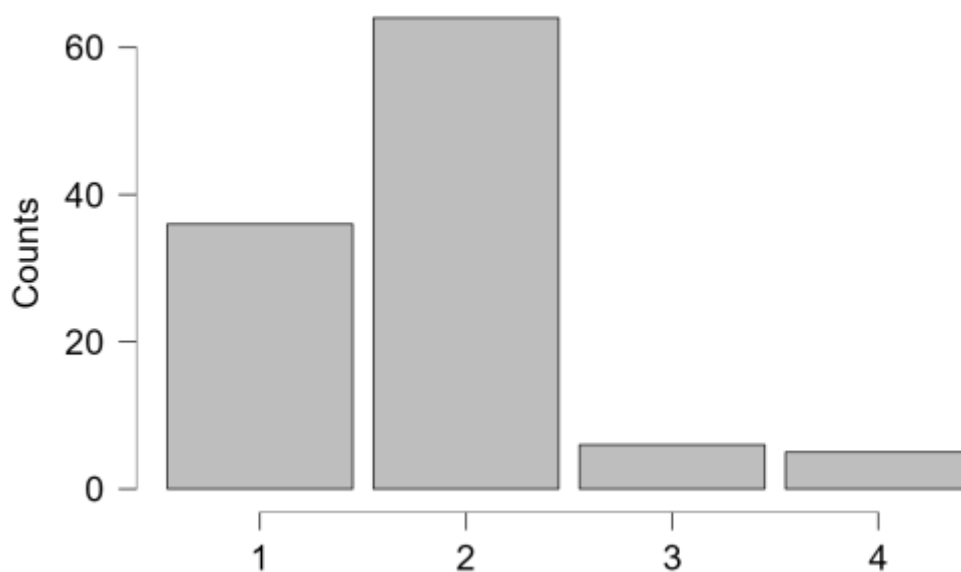


Όπως προκύπτει από τον πίνακα 17, οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι έχουν κίνητρα που να τους ωθούν μπροστά στην ζωή με ποσοστό 90%. Το 5,4% δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ μόνο το 4,5% δηλώνει «Συμφωνώ».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 17. Δεν έχω κίνητρα που να με ωθούν μπροστά στην ζωή μου

Δεν έχω κίνητρα που να με ωθούν μπροστά στην ζωή μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	36	32.432	32.432	32.432
2	64	57.658	57.658	90.090
3	6	5.405	5.405	95.495
4	5	4.505	4.505	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

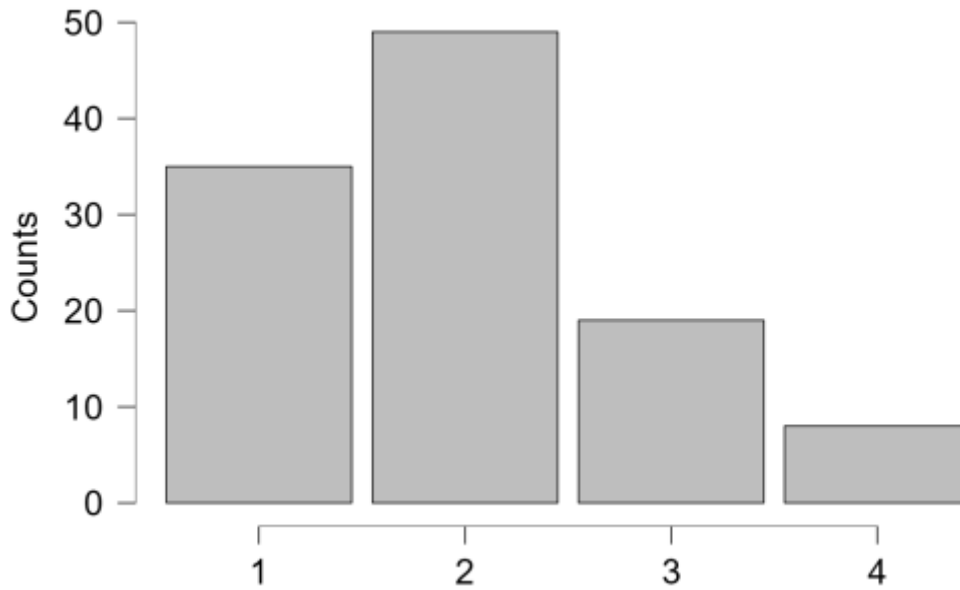


Βάσει του πίνακα 18 υψηλά είναι τα ποσοστά των ερωτώμενων που θεωρούν ότι οι άνθρωποι του στενού περίγυρου διαμαρτύρονται ότι δεν τους συμπεριφέρονται σωστά με το 44,14% να απαντά με «Διαφωνώ» και το 31,53% να απαντά «Διαφωνώ απόλυτα». Το 17,1% απαντά «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» και το 7,2% απαντά «Συμφωνώ».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 18. Οι άνθρωποι του στενού μου περίγυρου διαμαρτύρονται ότι δεν τους συμπεριφέρω σωστά

Οι άνθρωποι του στενού μου περίγυρου διαμαρτύρονται ότι δεν τους συμπεριφέρω σωστά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	35	31.532	31.532	31.532
2	49	44.144	44.144	75.676
3	19	17.117	17.117	92.793
4	8	7.207	7.207	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Το 76,57% του δείγματος εκφράζει ότι συνήθως μπορεί να καταλάβει τα συναισθήματα του άλλου παίοντα στην θέση του όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 19. Χαμηλότερο είναι το ποσοστό που δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» με 16,2% ενώ «Διαφωνώ» δηλώνει το 6,3%. Μόλις το 0,9% δηλώνει «Διαφωνώ απόλυτα».

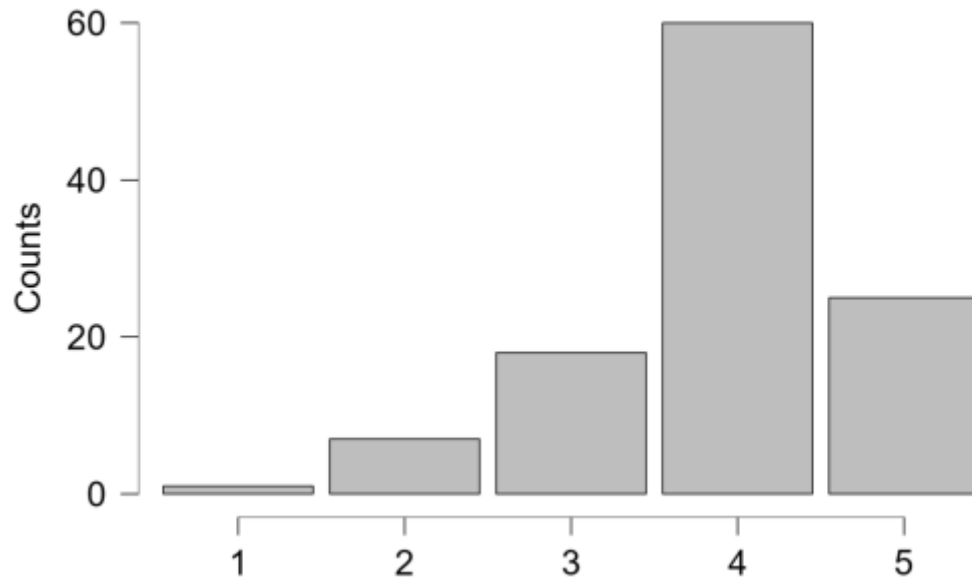
Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 19. Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου παίοντα στην θέση του

Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου παίοντα στην θέση του	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
2	7	6.306	6.306	7.207
3	18	16.216	16.216	23.423
4	60	54.054	54.054	77.477
5	25	22.523	22.523	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

Πίνακας 19. Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου μπαίνοντας στην θέση του

Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου μπαίνοντας στην θέση του	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------



Σύμφωνα με τον πίνακα 20, το δείγμα υποστηρίζει ότι δεν δυσκολεύεται να δείξει τρυφερά συναισθήματα στους κοντινούς τους ανθρώπους με 75,66%. Το 9,9% του δείγματος «Ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί» ενώ το 14,5% δηλώνει «Συμφωνώ» έως «Συμφωνώ απόλυτα» στην παρούσα ερώτηση.

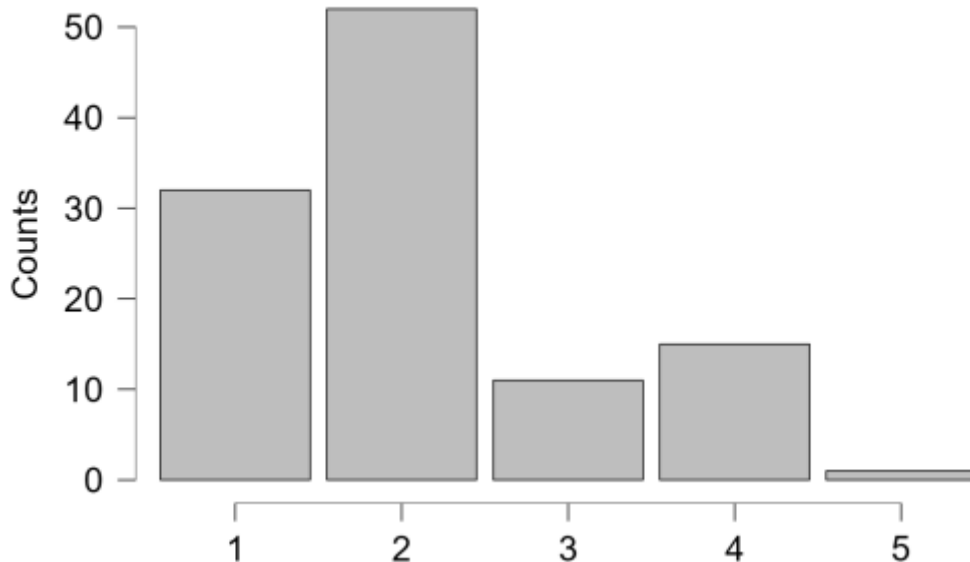
Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 20. Συχνά δυσκολεύομαι να δείξω τρυφερά συναισθήματα στους κοντινούς μου ανθρώπους

Συχνά δυσκολεύομαι να δείξω τρυφερά συναισθήματα στους κοντινούς μου ανθρώπους	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Πίνακας 20. Συχνά δυσκολεύομαι να δείξω τρυφερά συναισθήματα στους κοντινούς μου ανθρώπους

Συχνά δυσκολεύομαι να δείξω τρυφερά συναισθήματα στους κοντινούς μου ανθρώπους	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	32	28.829	28.829	28.829
2	52	46.847	46.847	75.676
3	11	9.910	9.910	85.586
4	15	13.514	13.514	99.099
5	1	0.901	0.901	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



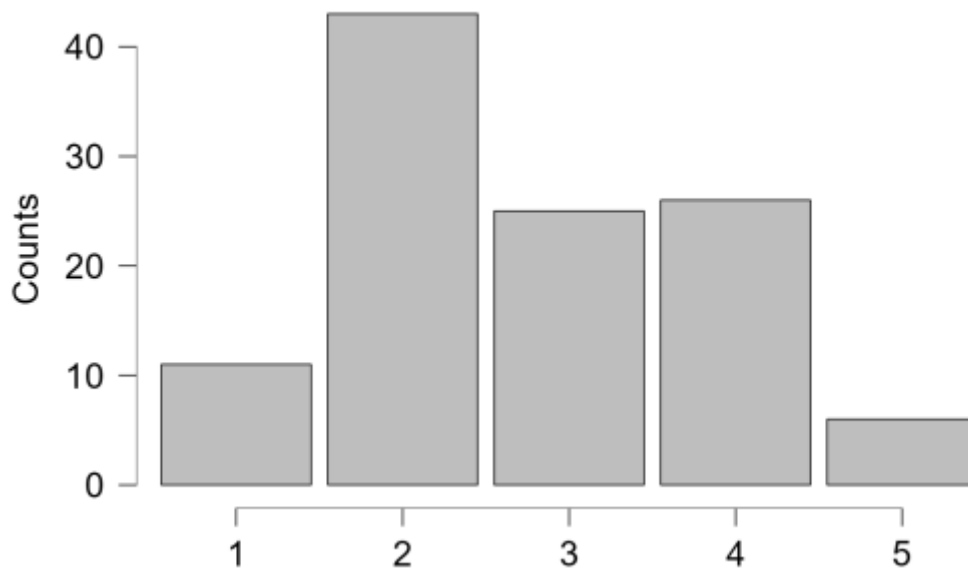
Ο πίνακας 21 παρουσιάζει τα ποσοστά για το εάν ο εκάστοτε ερωτώμενος εμπλέκεται συχνά σε καταστάσεις όπου αργότερα το μετανιώνει και προκύπτει ότι το 38,73% απαντά «Διαφωνώ» και το 9,9% απαντά «Διαφωνώ

απόλυτα». Υψηλό είναι το ποσοστό 22% που απαντά «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ το 23,4% απαντά «Συμφωνώ» και τέλος το 5,4% απαντά «Συμφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 21. Συχνά εμπλέκομαι σε καταστάσεις όπου αργότερα το μετανιώνω

Συχνά εμπλέκομαι σε καταστάσεις όπου αργότερα το μετανιώνω	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	9.910	9.910	9.910
2	43	38.739	38.739	48.649
3	25	22.523	22.523	71.171
4	26	23.423	23.423	94.595
5	6	5.405	5.405	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

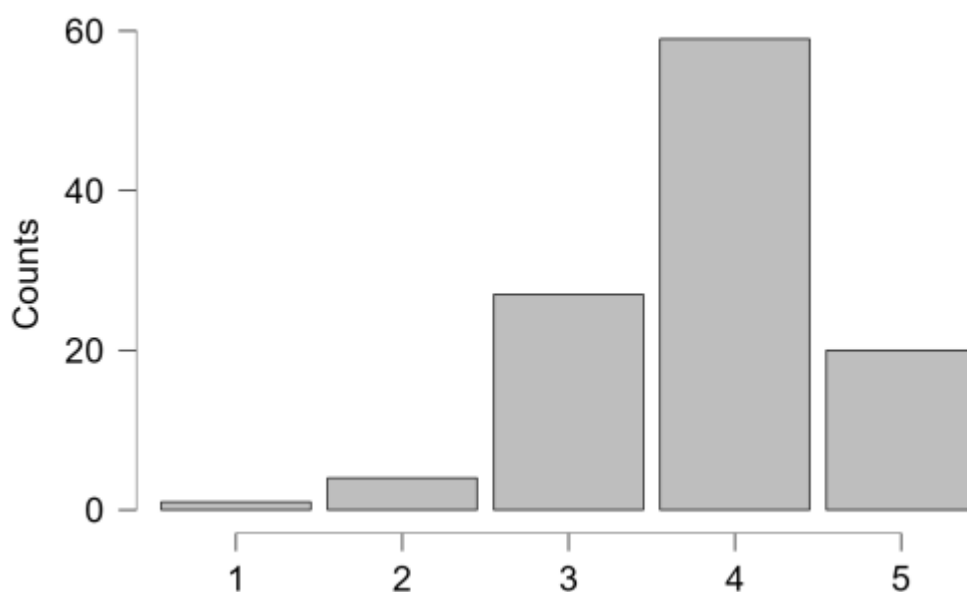


Ο πίνακας 22 παρουσιάζει τα ποσοστά για το εάν ο εκάστοτε ερωτώμενος είναι ευχαριστημένος από την ζωή του και προκύπτει ότι το 3,6% απαντά «Διαφωνώ» και το 0,9% απαντά «Διαφωνώ απόλυτα». Υψηλό είναι το ποσοστό 24,3% που απαντά «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ το 53,1% απαντά «Συμφωνώ» και τέλος το 18% απαντά «Συμφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 22. Γενικά είμαι ευχαριστημένος από την ζωή μου

Γενικά είμαι ευχαριστημένος από την ζωή μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
2	4	3.604	3.604	4.505
3	27	24.324	24.324	28.829
4	59	53.153	53.153	81.982
5	20	18.018	18.018	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

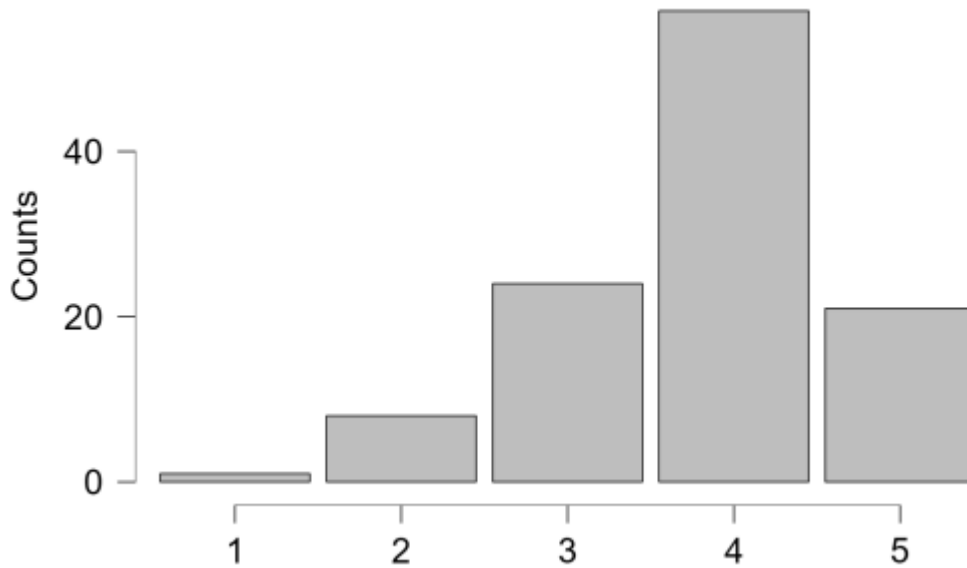


Σύμφωνα με τον πίνακα 23 φαίνεται ότι το 70,2% απαντά ότι νιώθει καλά με τον εαυτό του. Με μικρότερα ποσοστά το 21,6% δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ», το 7,2% «Διαφωνώ» ενώ το 0,9% δηλώνει «Διαφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 23. Νιώθω καλά με τον εαυτό μου

Νιώθω καλά με τον εαυτό μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
2	8	7.207	7.207	8.108
3	24	21.622	21.622	29.730
4	57	51.351	51.351	81.081
5	21	18.919	18.919	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

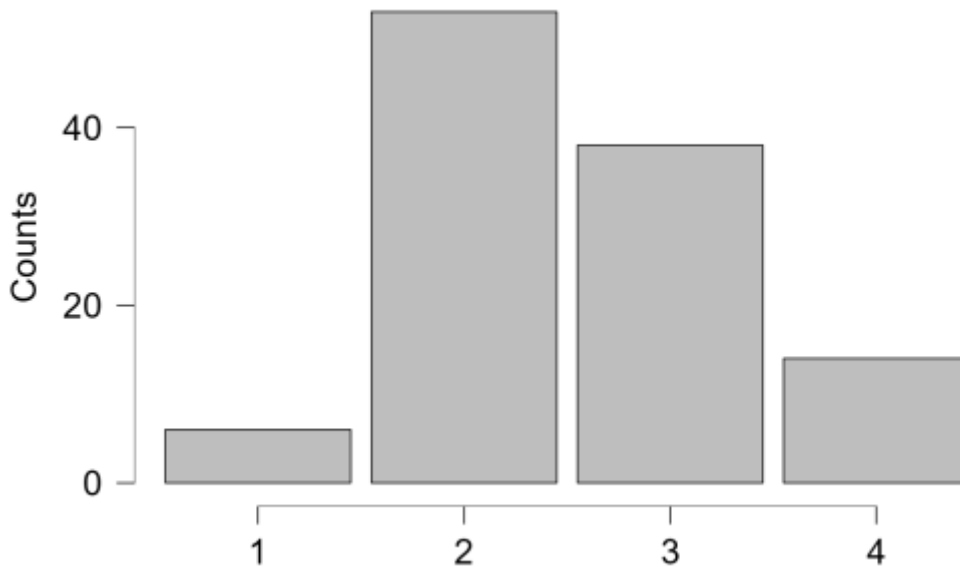


Στον πίνακα 24 αποτυπώνονται τα ποσοστά του δείγματος που δεν μπορούν να επηρεάσουν τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων με το 47,7% να δηλώνει «Διαφωνώ» και το 5,4% να δηλώνει «Διαφωνώ απόλυτα». Με «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» απαντά το 34,2% ενώ ακολουθεί το 12,6% απαντά «Συμφωνώ».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 24. Θεωρώ ότι δεν μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων

Θεωρώ ότι δεν μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	5.405	5.405	5.405
2	53	47.748	47.748	53.153
3	38	34.234	34.234	87.387
4	14	12.613	12.613	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Σύμφωνα με τον πίνακα 25 το δείγμα δεν δυσκολεύεται να συνδεθεί με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά του με ποσοστό 63,03% των συμμετεχόντων να απαντά «Διαφωνώ» και 21,6% να απαντά «Διαφωνώ απόλυτα». Το 9,9% να απαντά «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» και τέλος, μόνο 6 άτομα από τα 111 του συνολικού δείγματος και ποσοστό 5,4% απαντά «Συμφωνώ απόλυτα».

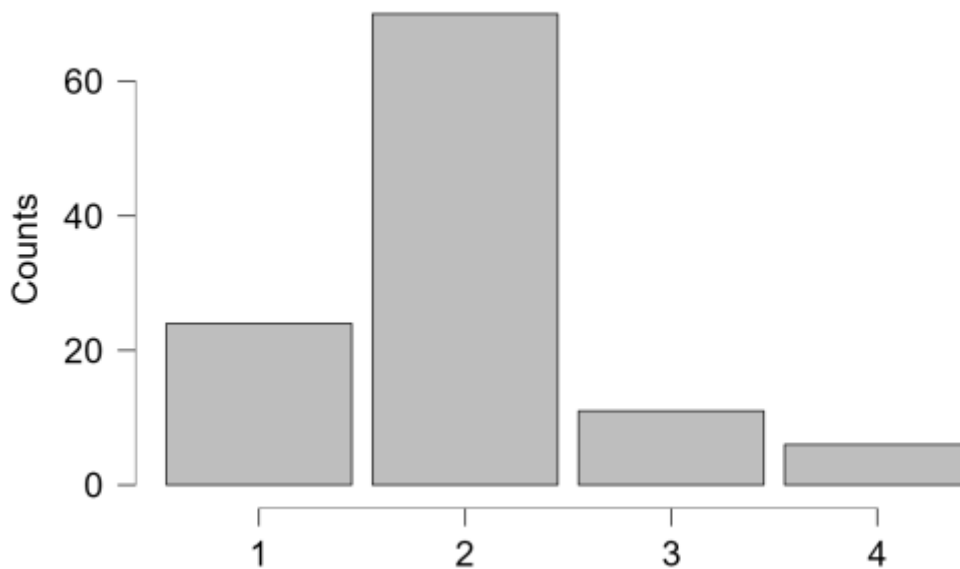
Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 25. Δυσκολεύομαι να συνδεθώ με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου

Δυσκολεύομαι να συνδεθώ με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	24	21.622	21.622	21.622
2	70	63.063	63.063	84.685
3	11	9.910	9.910	94.595
4	6	5.405	5.405	100.000

Πίνακας 25. Δυσκολεύομαι να συνδεθώ με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου

Δυσκολεύομαι να συνδεθώ με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Σύμφωνα με τον πίνακα 26 το δείγμα προσαρμόζομαι εύκολα σε καινούριες καταστάσεις με ποσοστό 47,74% των συμμετεχόντων να απαντά «Συμφωνώ» και 16,2% να απαντά «Συμφωνώ απόλυτα». Το 23,4% να απαντά «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ», το 10,81% να απαντά «Διαφωνώ» και τέλος, μόνο 2 άτομα από τα 111 του συνολικού δείγματος και ποσοστό 1,8% απαντά «Διαφωνώ απόλυτα».

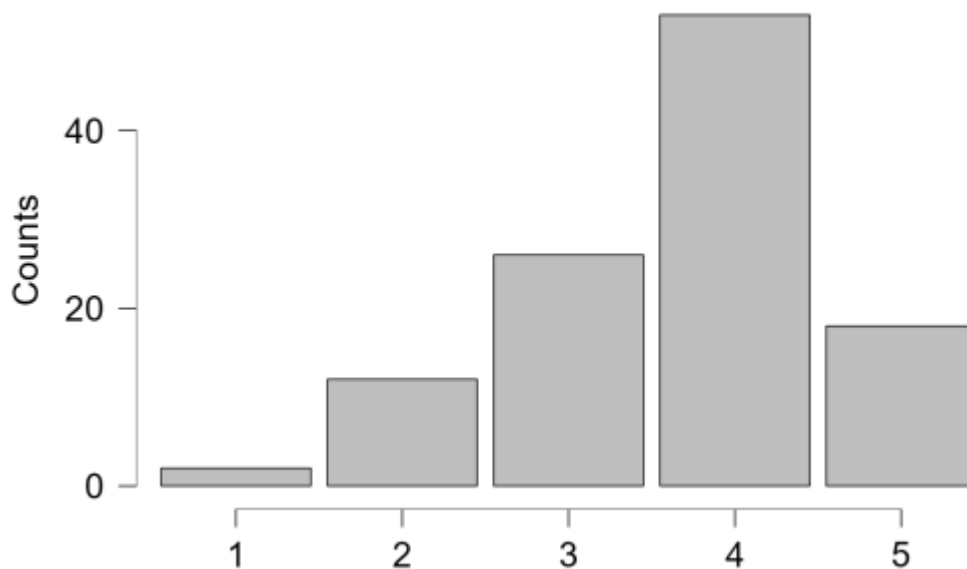
Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 26. Γενικά προσαρμόζομαι εύκολα σε καινούριες καταστάσεις

Γενικά προσαρμόζομαι εύκολα σε καινούριες καταστάσεις	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
---	-----------	---------	---------------	--------------------

Πίνακας 26. Γενικά προσαρμόζομαι εύκολα σε καινούριες καταστάσεις

Γενικά προσαρμόζομαι εύκολα σε καινούριες καταστάσεις	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.802	1.802	1.802
2	12	10.811	10.811	12.613
3	26	23.423	23.423	36.036
4	53	47.748	47.748	83.784
5	18	16.216	16.216	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

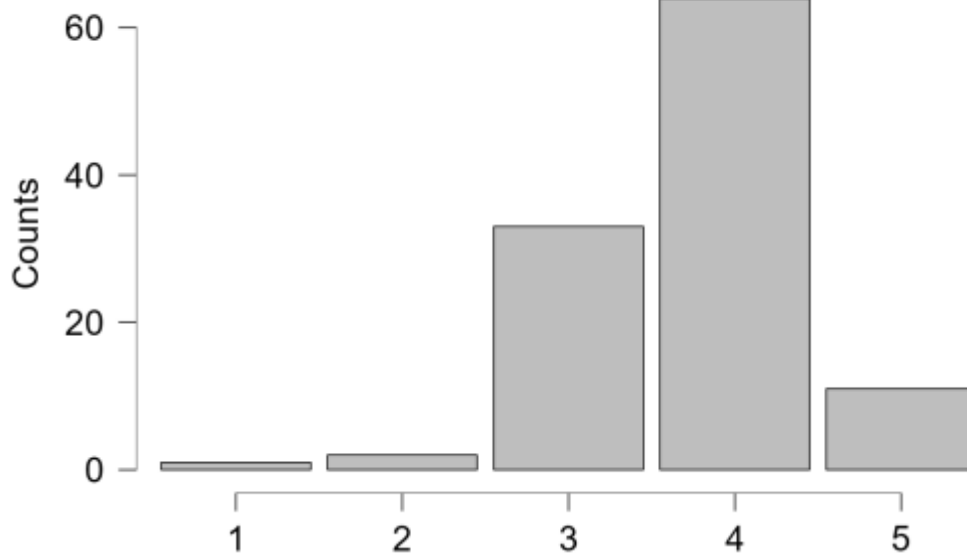


Σύμφωνα με τον πίνακα 27 και την ερώτηση πιστεύω ότι όλα στην ζωή μου θα εξελιχθούν καλά, το δείγμα να απαντά με ποσοστό 57,6% «Συμφωνώ» και με ποσοστό 9,9% «Συμφωνώ απόλυτα». Αντίστοιχα το 29,7% δηλώνει «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ 1,8% δηλώνει «Διαφωνώ». Τέλος μόνο το 0,9% απαντά με «Διαφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 27. Γενικά πιστεύω ότι όλα στην ζωή μου θα εξελιχθούν καλά

Γενικά πιστεύω ότι όλα στην ζωή μου θα εξελιχθούν καλά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
2	2	1.802	1.802	2.703
3	33	29.730	29.730	32.432
4	64	57.658	57.658	90.090
5	11	9.910	9.910	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



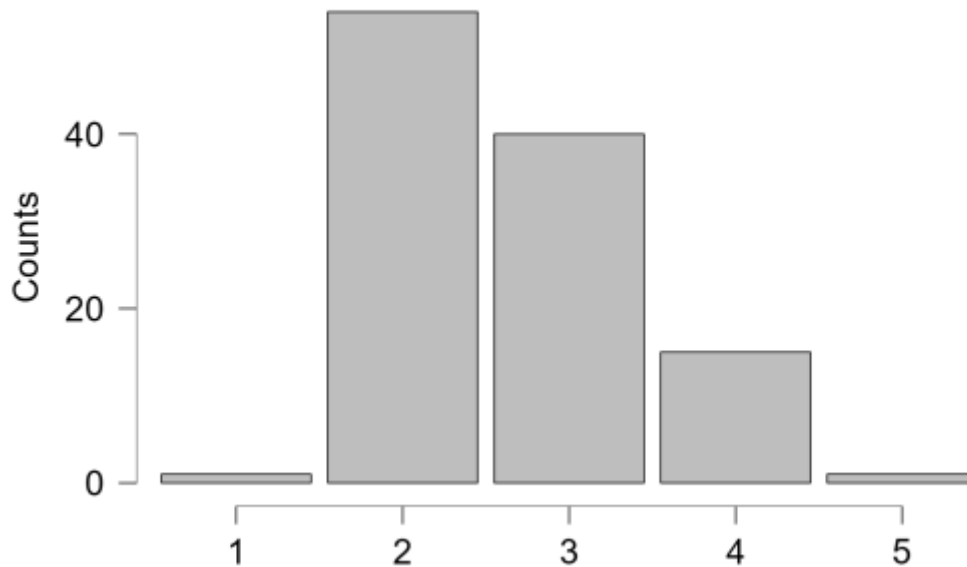
Ο πίνακας 28 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης: Συχνά σταματάω την δραστηριότητα με την οποία ασχολούμαι και επικεντρώνομαι σε αυτό που αισθάνομαι, όπου προκύπτει ότι το 48,6% του δείγματος «Διαφωνεί» και

το 0,9% «Διαφωνεί απόλυτα». Το 36% απαντά «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ» ενώ το 13,5% δηλώνει «Συμφωνώ». Τέλος, το 0,9% δηλώνει «Συμφωνώ απόλυτα».

Όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4= Συμφωνώ και 5= Συμφωνώ απόλυτα

Πίνακας 28. Συχνά σταματάω την δραστηριότητα με την οποία ασχολούμαι και επικεντρώνομαι σε αυτό που αισθάνομαι

Συχνά σταματάω την δραστηριότητα με την οποία ασχολούμαι και επικεντρώνομαι σε αυτό που αισθάνομαι	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
2	54	48.649	48.649	49.550
3	40	36.036	36.036	85.586
4	15	13.514	13.514	99.099
5	1	0.901	0.901	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



5.1.2 Σύνδρομο Burnout - Εργασιακή εξουθένωση

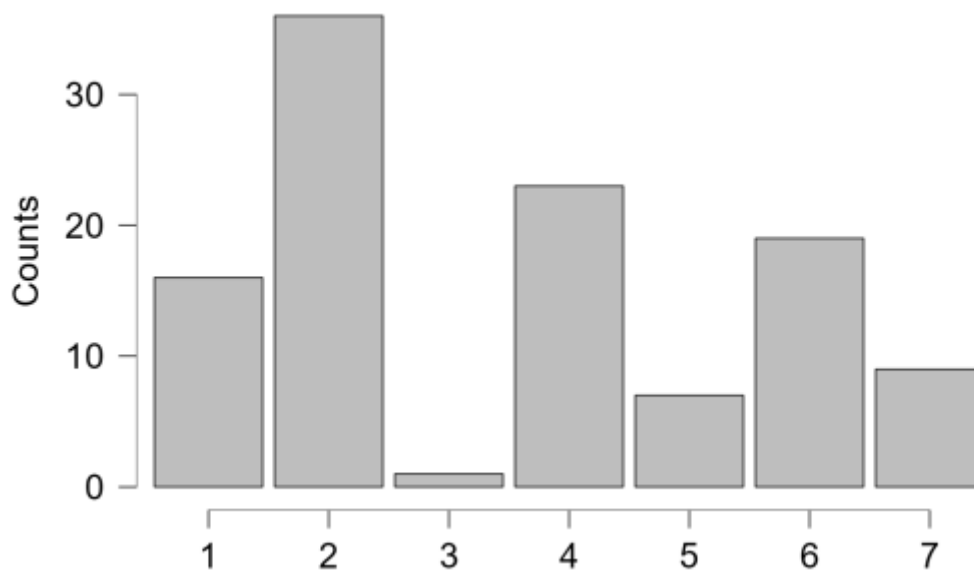
Οι ακόλουθες ερωτήσεις έχουν σχέση με τα συναισθήματά και την εργασία σας.

Ο πίνακας 29 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της πρώτης ερώτησης της ενότητας σύνδρομο Burnout του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας «Νιώθω απογοητευμένος/η από την εργασία μου» όπου προκύπτει ότι το 14,41% δε νιώθει ποτέ, το 32,4% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 0,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 20,7% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 6,3% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 17,1% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 8,1% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 29. Νιώθω απογοητευμένος/η από την εργασία μου

Νιώθω απογοητευμένος/η από την εργασία μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16	14.414	14.414	14.414
2	36	32.432	32.432	46.847
3	1	0.901	0.901	47.748
4	23	20.721	20.721	68.468
5	7	6.306	6.306	74.775
6	19	17.117	17.117	91.892
7	9	8.108	8.108	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



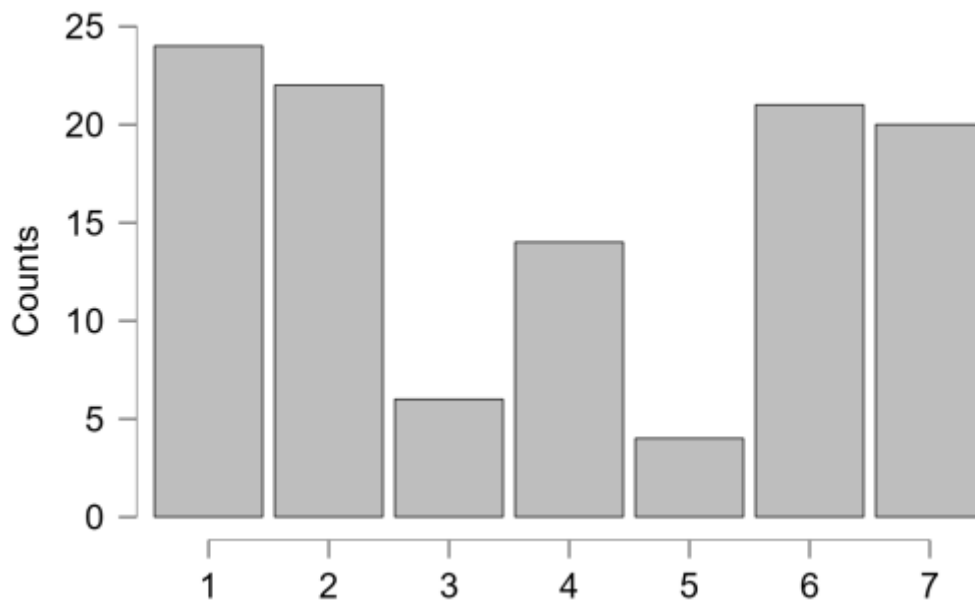
Ο πίνακας 30 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω ότι εργάζομαι παραπάνω από όσο πρέπει στην δουλειά μου» όπου προκύπτει ότι το 21,62% δε νιώθει ποτέ, το 19,8% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 5,4% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 12,61% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές

τον μήνα» ενώ το 3,6% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 18,9% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 18% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 30. Νιώθω ότι εργάζομαι παραπάνω από όσο πρέπει στην δουλειά μου

Νιώθω ότι εργάζομαι παραπάνω από όσο πρέπει στην δουλειά μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	24	21.622	21.622	21.622
2	22	19.820	19.820	41.441
3	6	5.405	5.405	46.847
4	14	12.613	12.613	59.459
5	4	3.604	3.604	63.063
6	21	18.919	18.919	81.982
7	20	18.018	18.018	100.000
Total	111	100.000		
Missing	0	0.000		



Ο πίνακας 31 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου» όπου προκύπτει ότι το 12,61 % δε νιώθει ποτέ, το 23,42% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 0,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 25,22% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 3,6% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 18% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 16,21% «Κάθε μέρα».

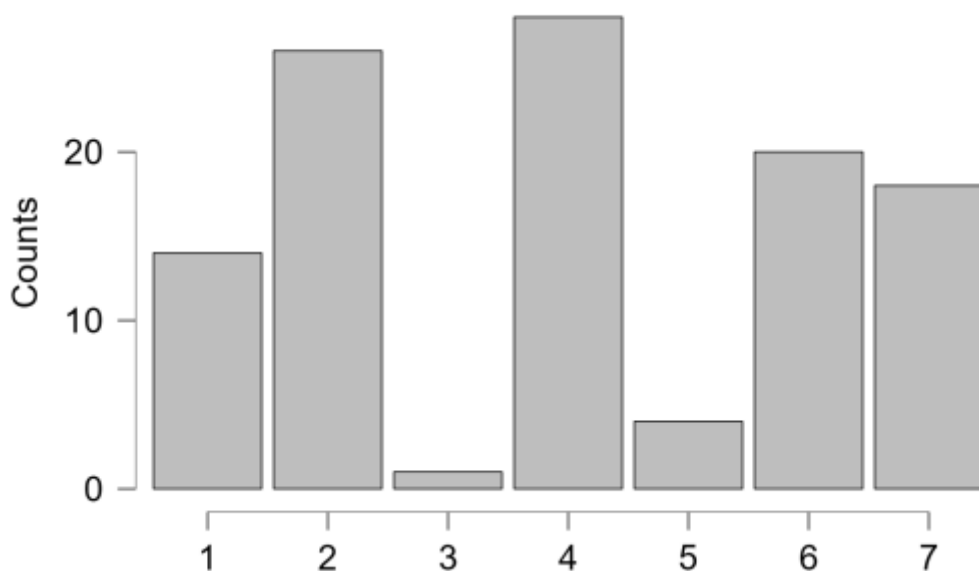
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 31. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου

Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	14	12.613	12.613	12.613
2	26	23.423	23.423	36.036
3	1	0.901	0.901	36.937
4	28	25.225	25.225	62.162
5	4	3.604	3.604	65.766

Πίνακας 31. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου

Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
6	20	18.018	18.018	83.784
7	18	16.216	16.216	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

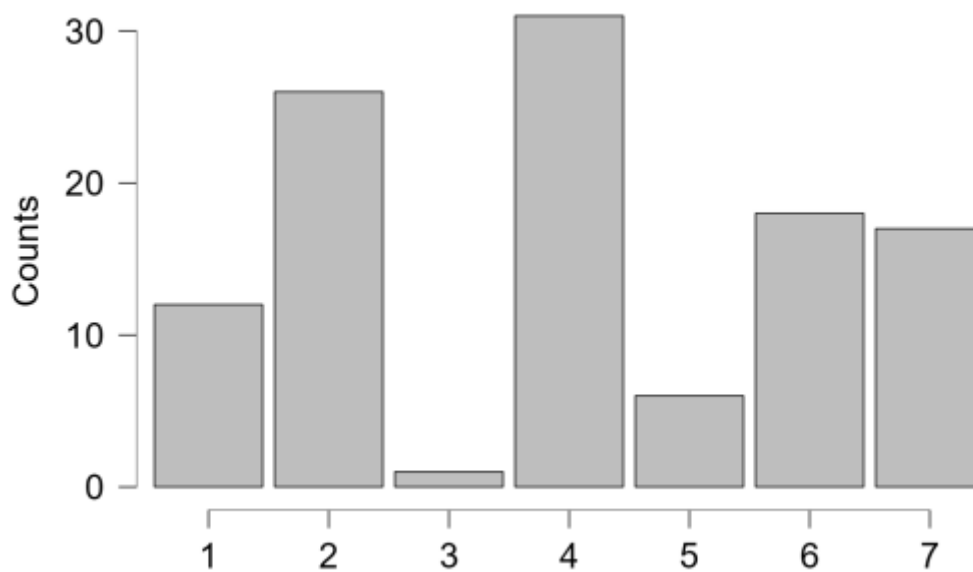


Ο πίνακας 32 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά» όπου προκύπτει ότι το 10,81 % δε νιώθει ποτέ, το 23,42% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 0,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 27,92% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 5,4% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 16,21% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 15,31% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 32. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά

Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	10.811	10.811	10.811
2	26	23.423	23.423	34.234
3	1	0.901	0.901	35.135
4	31	27.928	27.928	63.063
5	6	5.405	5.405	68.468
6	18	16.216	16.216	84.685
7	17	15.315	15.315	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

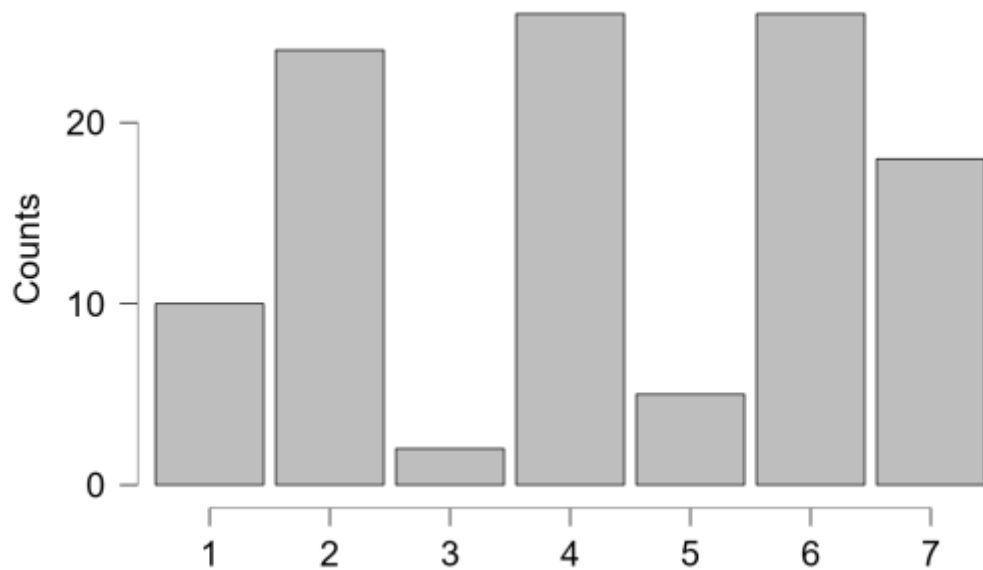


Ο πίνακας 33 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της μέρας μου στην δουλειά» όπου προκύπτει ότι το 9% δε νιώθει ποτέ, το 21,62% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 1,8% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 23,4% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 4,5% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 23,42% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 16,21% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 33 Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της μέρας μου στην δουλειά

Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της μέρας μου στην δουλειά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	9.009	9.009	9.009
2	24	21.622	21.622	30.631
3	2	1.802	1.802	32.432
4	26	23.423	23.423	55.856
5	5	4.505	4.505	60.360
6	26	23.423	23.423	83.784
7	18	16.216	16.216	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 34 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Είναι μονότονο να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα» όπου προκύπτει ότι το 39,64% απαντά ποτέ, το 25,22% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 4,5% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 17,11% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 1,8% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 9% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 2,7% «Κάθε μέρα».

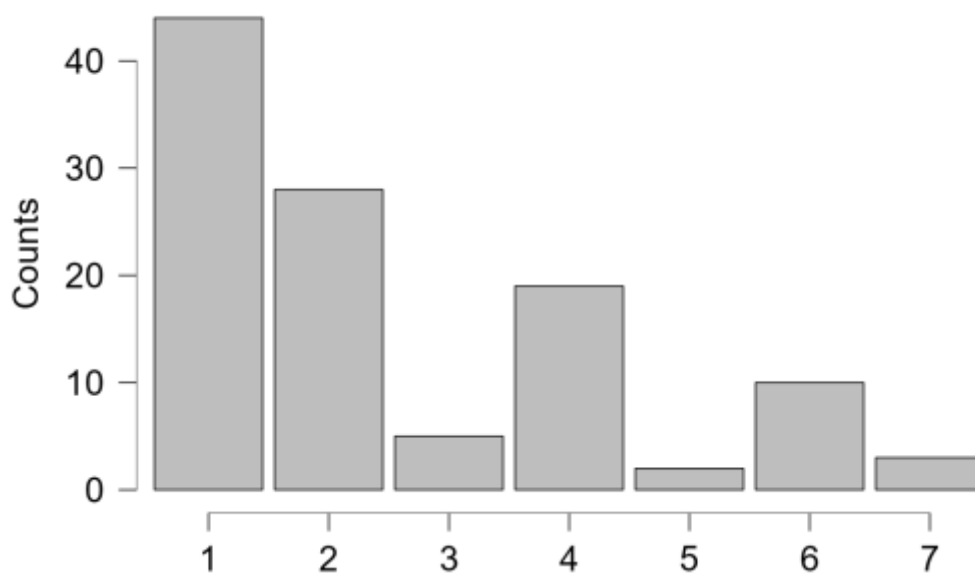
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 34. Είναι μονότονο να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα

Είναι μονότονο να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	44	39.640	39.640	39.640
2	28	25.225	25.225	64.865
3	5	4.505	4.505	69.369
4	19	17.117	17.117	86.486
5	2	1.802	1.802	88.288
6	10	9.009	9.009	97.297

Πίνακας 34. Είναι μονότονο να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα

Είναι μονότονο να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	3	2.703	2.703	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

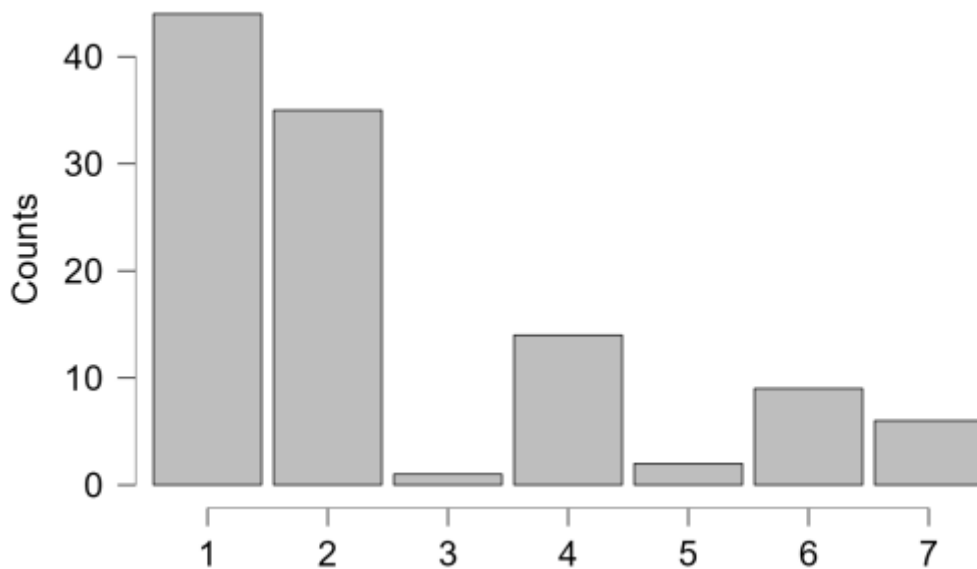


Ο πίνακας 35 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ καθημερινά» όπου προκύπτει ότι το 39,64% δε νιώθει ποτέ, το 31,53% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 0,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 12,61% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 1,8% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 8,1% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 5,4% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 35. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ καθημερινά

Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ καθημερινά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	44	39.640	39.640	39.640
2	35	31.532	31.532	71.171
3	1	0.901	0.901	72.072
4	14	12.613	12.613	84.685
5	2	1.802	1.802	86.486
6	9	8.108	8.108	94.595
7	6	5.405	5.405	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



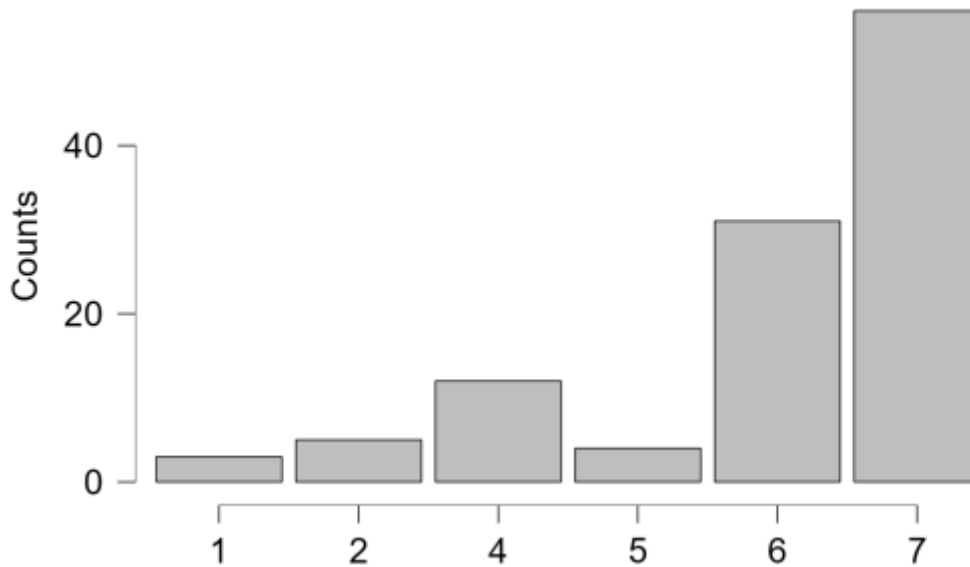
Ο πίνακας 36 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι» όπου προκύπτει ότι το 2,7% απαντά ποτέ, το 4,5% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 10,8% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα». Το 3,6%

υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά την εβδομάδα» ενώ το 27,92% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα». Τέλος, το 50,4% δηλώνει «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 36. Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι

Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.703	2.703	2.703
2	5	4.505	4.505	7.207
4	12	10.811	10.811	18.018
5	4	3.604	3.604	21.622
6	31	27.928	27.928	49.550
7	56	50.450	50.450	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 37 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Μπορώ να κατανοήσω τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι» όπου προκύπτει ότι το 2,7% απαντά ποτέ, το 2,7% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 8,1% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα». Το 4,5% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά την εβδομάδα» ενώ το 26,12% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα». Τέλος, το 55,8% δηλώνει «Κάθε μέρα».

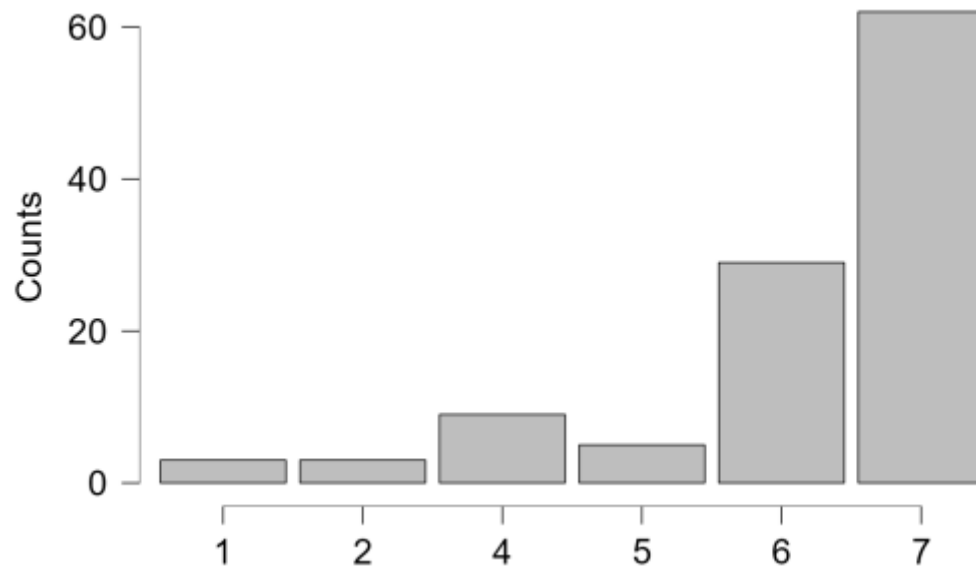
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 37. Μπορώ να κατανοήσω τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι

Μπορώ να κατανοήσω τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.703	2.703	2.703
2	3	2.703	2.703	5.405
4	9	8.108	8.108	13.514
5	5	4.505	4.505	18.018

Πίνακας 37. Μπορώ να κατανοήσω τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι

Μπορώ να κατανοήσω τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
6	29	26.126	26.126	44.144
7	62	55.856	55.856	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

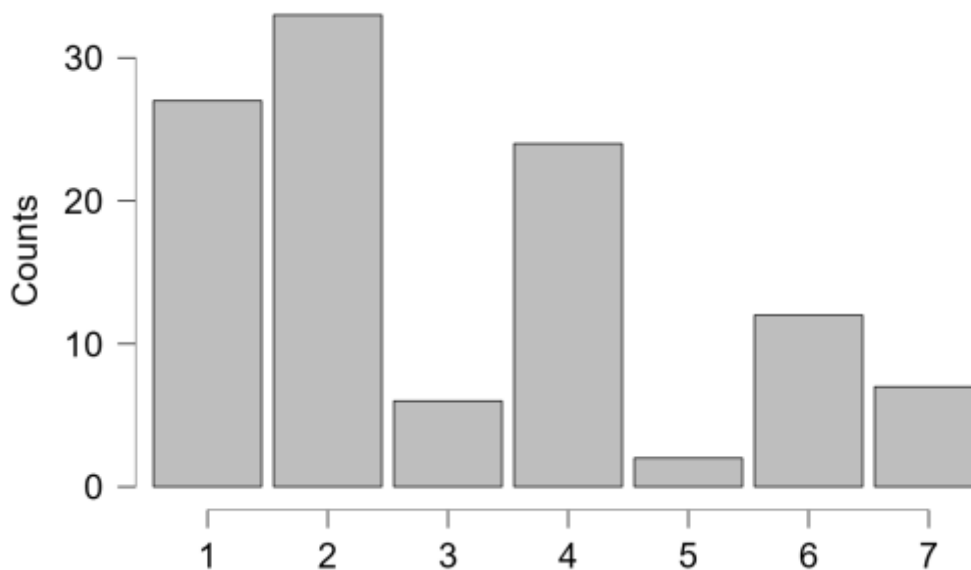


Ο πίνακας 38 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Η καθημερινή επαφή με ανθρώπους μου δημιουργεί μεγάλη ένταση» όπου προκύπτει ότι το 24,32% απαντά ποτέ, το 29,73% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 5,4% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 21,62% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 1,8% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 10,8% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 6,3% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 38. Η καθημερινή επαφή με ανθρώπους μου δημιουργεί μεγάλη ένταση

Η καθημερινή επαφή με ανθρώπους μου δημιουργεί μεγάλη ένταση	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	27	24.324	24.324	24.324
2	33	29.730	29.730	54.054
3	6	5.405	5.405	59.459
4	24	21.622	21.622	81.081
5	2	1.802	1.802	82.883
6	12	10.811	10.811	93.694
7	7	6.306	6.306	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



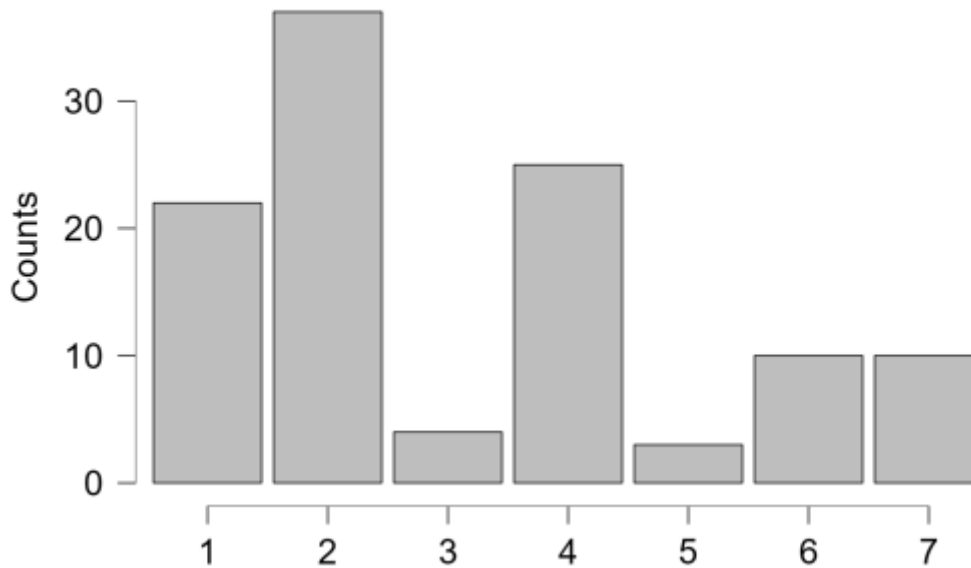
Ο πίνακας 39 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της ψυχικής μου αντοχής» όπου προκύπτει ότι το 19,82% δε

νιώθει ποτέ, το 33,3% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 3,6% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 22,52% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 2,7% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 9% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 9% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 39. Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της ψυχικής μου αντοχής

Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της ψυχικής μου αντοχής	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	22	19.820	19.820	19.820
2	37	33.333	33.333	53.153
3	4	3.604	3.604	56.757
4	25	22.523	22.523	79.279
5	3	2.703	2.703	81.982
6	10	9.009	9.009	90.991
7	10	9.009	9.009	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 40 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Μπορώ με ευκολία να κάνω τους ανθρώπους που εξυπηρετώ να νιώσουν άνετα» όπου προκύπτει ότι το 0,9% απαντά ποτέ, το 6,3% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 4,5% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 27% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 61,2% «Κάθε μέρα».

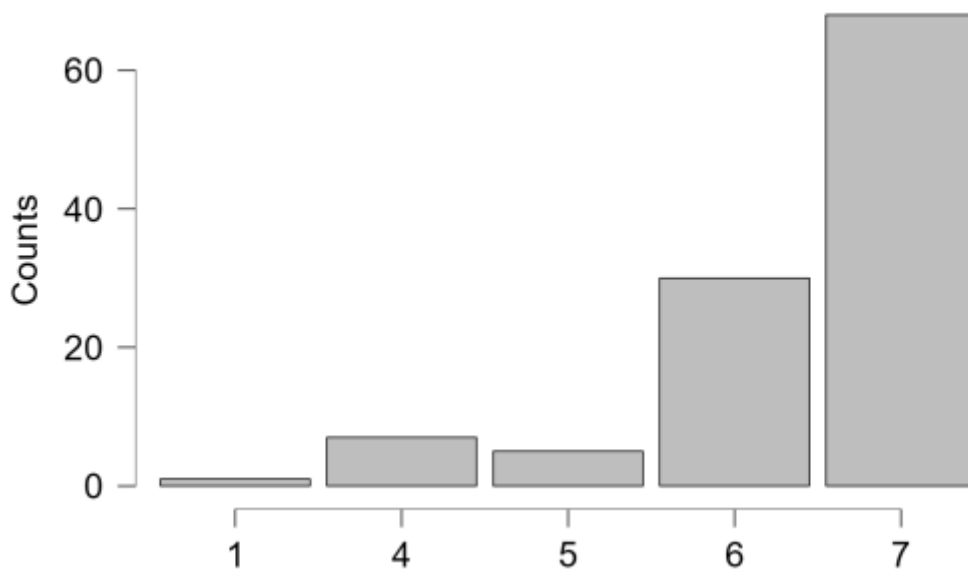
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 40. Μπορώ με ευκολία να κάνω τους ανθρώπους που εξυπηρετώ να νιώσουν άνετα

Μπορώ με ευκολία να κάνω τους ανθρώπους που εξυπηρετώ να νιώσουν άνετα	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
4	7	6.306	6.306	7.207
5	5	4.505	4.505	11.712
6	30	27.027	27.027	38.739

Πίνακας 40. Μπορώ με ευκολία να κάνω τους ανθρώπους που εξυπηρετώ να νιώσουν άνετα

Μπορώ με ευκολία να κάνω τους ανθρώπους που εξυπηρετώ να νιώσουν άνετα	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	68	61.261	61.261	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

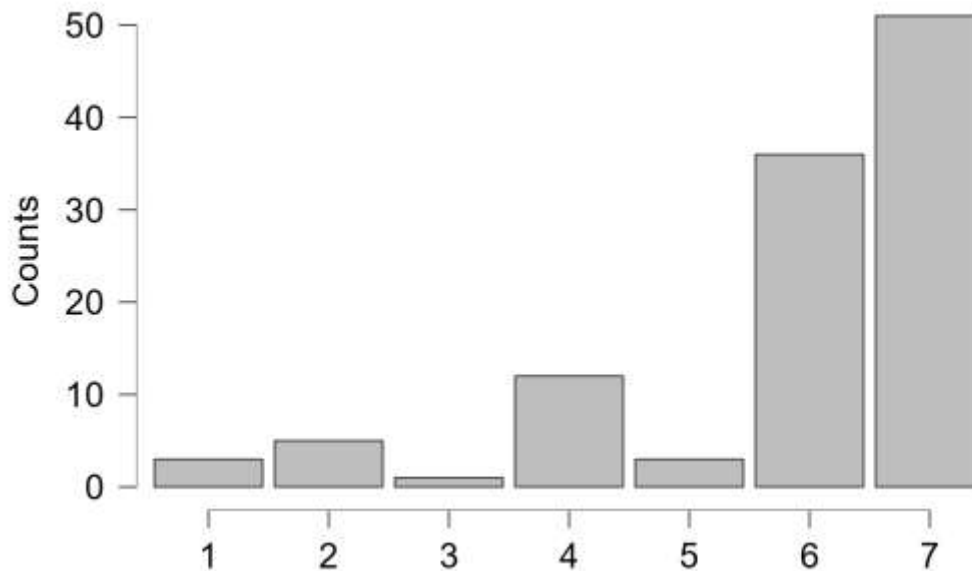


Ο πίνακας 41 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Στο τέλος της εργασίας μου νιώθω πραγματικά υπέροχα που εξυπηρέτησα τους συνανθρώπους μου» όπου προκύπτει ότι το 2,7% απαντά ποτέ, το 4,5% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 0,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 10,81% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 2,7% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 32,4% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 45,9% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 41. Στο τέλος της εργασίας μου νιώθω πραγματικά υπέροχα που εξυπηρέτησα τους συνανθρώπους μου

Στο τέλος της εργασίας μου νιώθω πραγματικά υπέροχα που εξυπηρέτησα τους συνανθρώπους μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.703	2.703	2.703
2	5	4.505	4.505	7.207
3	1	0.901	0.901	8.108
4	12	10.811	10.811	18.919
5	3	2.703	2.703	21.622
6	36	32.432	32.432	54.054
7	51	45.946	45.946	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



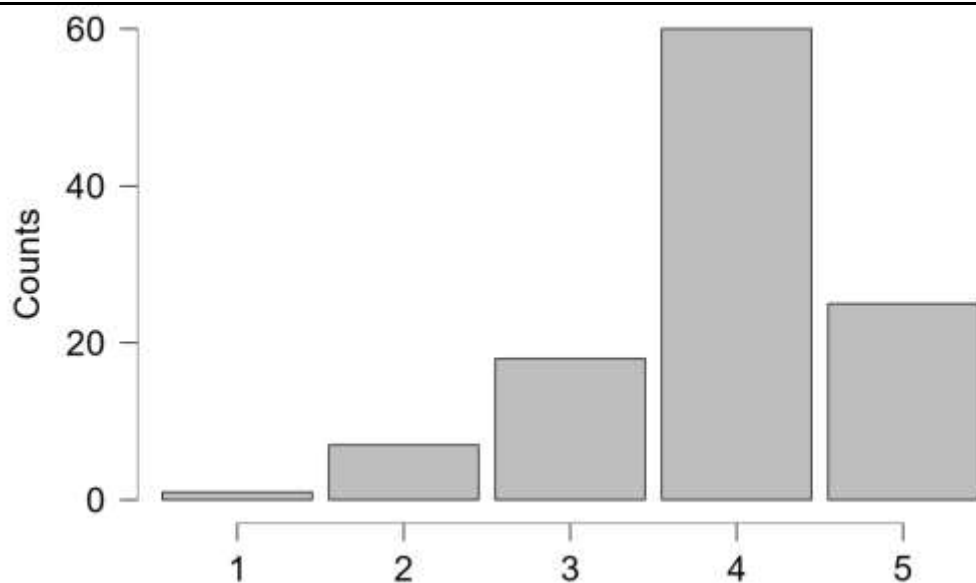
Ο πίνακας 42 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου μπαίνοντας στην θέση του» όπου προκύπτει ότι το 0,9% απαντά ποτέ, το 6,3% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 16,21% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει

«Μια φορά τον μήνα». Τέλος το 54% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 22,52% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 42. Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου μπαίνοντας στην θέση του

Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου μπαίνοντας στην θέση του	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.901	0.901	0.901
2	7	6.306	6.306	7.207
3	18	16.216	16.216	23.423
4	60	54.054	54.054	77.477
5	25	22.523	22.523	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

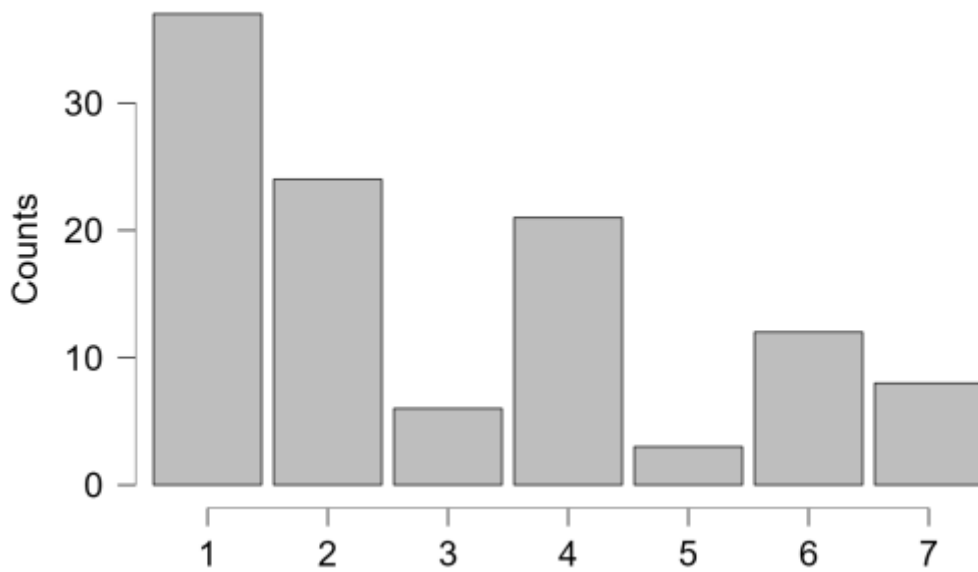


Ο πίνακας 43 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω ότι οι άνθρωποι με τους οποίους συνδιαλέγομαι με κατακρίνουν για δικά τους προβλήματα» όπου προκύπτει ότι το 33,3% δε νιώθει ποτέ, το 21,6% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 5,4% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 18,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 2,7% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 10,8% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 7,2% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 43. Νιώθω ότι οι άνθρωποι με τους οποίους συνδιαλέγομαι με κατακρίνουν για δικά τους προβλήματα

15. Νιώθω ότι οι	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	37	33.333	33.333	33.333
2	24	21.622	21.622	54.955
3	6	5.405	5.405	60.360
4	21	18.919	18.919	79.279
5	3	2.703	2.703	81.982
6	12	10.811	10.811	92.793
7	8	7.207	7.207	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 44 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη» όπου προκύπτει ότι το 15,3% δε νιώθει ποτέ, το 21,6% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 2,7% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 19,8% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 3,6% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 23,4% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 13,5% «Κάθε μέρα».

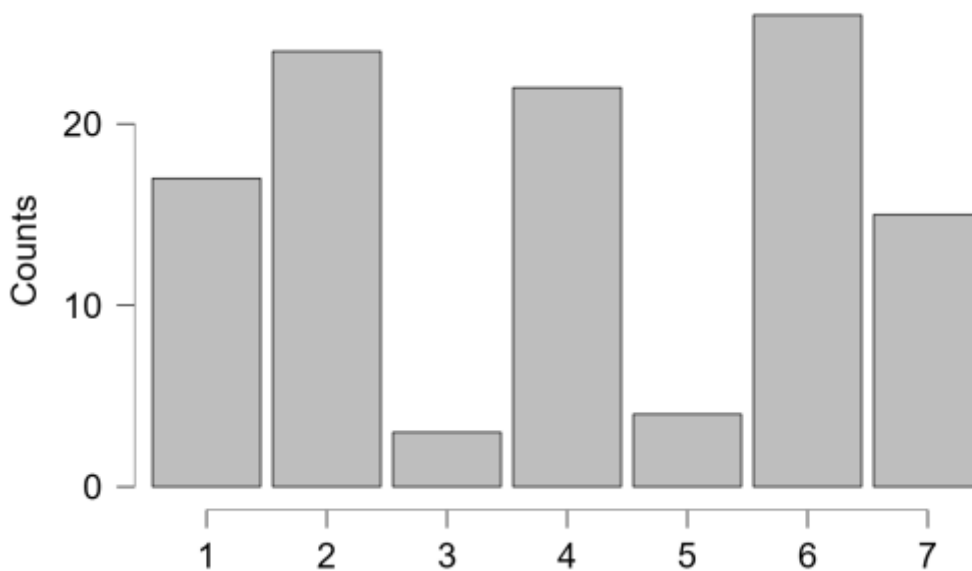
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 44. Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη

Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	17	15.315	15.315	15.315
2	24	21.622	21.622	36.937
3	3	2.703	2.703	39.640
4	22	19.820	19.820	59.459
5	4	3.604	3.604	63.063
6	26	23.423	23.423	86.486

Πίνακας 44. Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη

Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	15	13.514	13.514	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 45 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Η ευθύνη που νιώθω στην θέση εργασίας μου είναι πολύ μεγάλη» όπου προκύπτει ότι το 10,8% δε νιώθει ποτέ, το 20,7% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 2,7% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 19,8% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 4,5% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 16,2% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 25,2% «Κάθε μέρα».

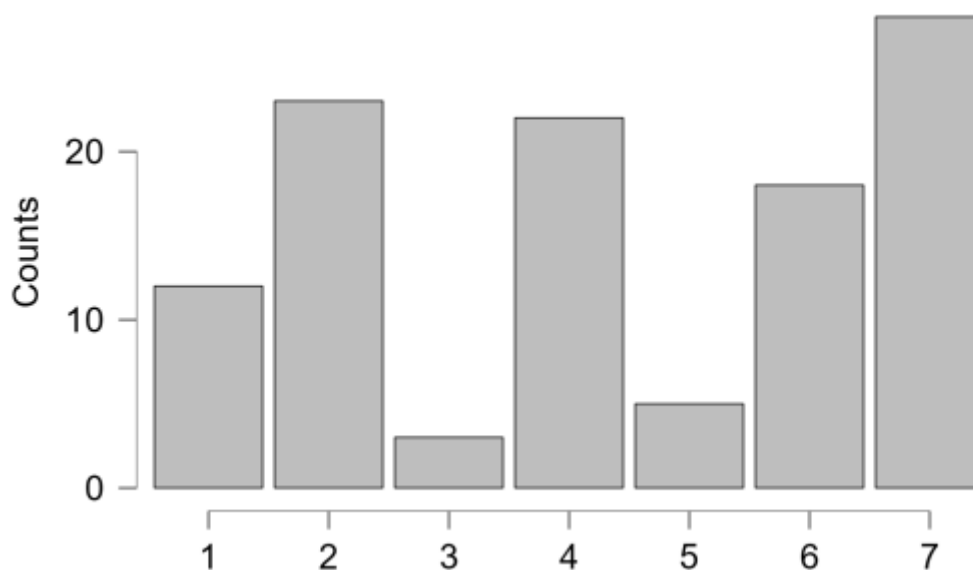
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 45. Η ευθύνη που νιώθω στην θέση εργασίας μου είναι πολύ μεγάλη

Η ευθύνη που νιώθω στην θέση εργασίας μου είναι πολύ μεγάλη	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
---	-----------	---------	---------------	--------------------

Πίνακας 45. Η ευθύνη που νιώθω στην θέση εργασίας μου είναι πολύ μεγάλη

Η ευθύνη που νιώθω στην θέση εργασίας μου είναι πολύ μεγάλη	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	10.811	10.811	10.811
2	23	20.721	20.721	31.532
3	3	2.703	2.703	34.234
4	22	19.820	19.820	54.054
5	5	4.505	4.505	58.559
6	18	16.216	16.216	74.775
7	28	25.225	25.225	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



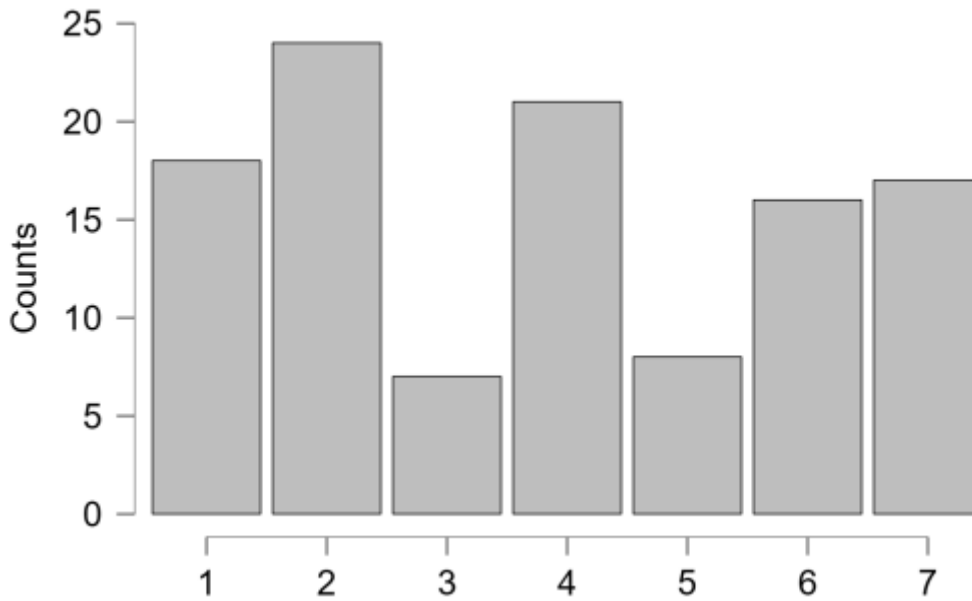
Ο πίνακας 46 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Νιώθω πιεσμένος /η από τον όγκο της εργασίας που έχω να διεκπεραιώσω σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα» όπου προκύπτει ότι το 16,2% δε νιώθει ποτέ, το 21,6% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 6,3% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 18,9% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 7,2%

δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 14,4% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 15,3% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 46. Νιώθω πιεσμένος /η από τον όγκο της εργασίας που έχω να διεκπεραιώσω σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα

Νιώθω πιεσμένος /η από τον όγκο της εργασίας που έχω να διεκπεραιώσω σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	18	16.216	16.216	16.216
2	24	21.622	21.622	37.838
3	7	6.306	6.306	44.144
4	21	18.919	18.919	63.063
5	8	7.207	7.207	70.270
6	16	14.414	14.414	84.685
7	17	15.315	15.315	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 47 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Με το πέρασμα του χρόνου έχω χάσει το αρχικό ενδιαφέρον που είχα για την εργασία μου» όπου προκύπτει ότι το 21,6% απαντά ποτέ, το 27,9% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 1,8% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 19,8% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 4,5% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 10,8% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 13,5% «Κάθε μέρα».

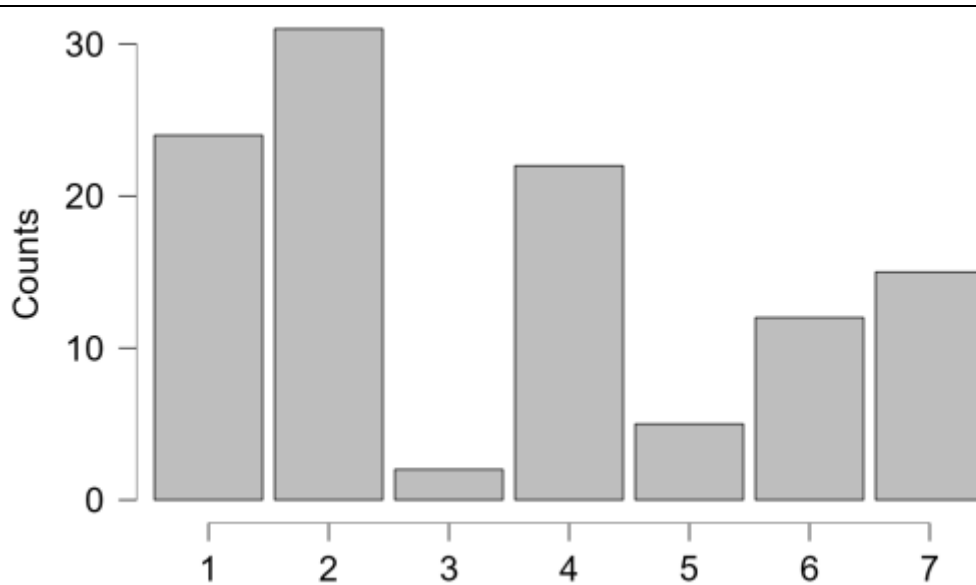
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 47. Με το πέρασμα του χρόνου έχω χάσει το αρχικό ενδιαφέρον που είχα για την εργασία μου

Με το πέρασμα του χρόνου έχω χάσει το αρχικό ενδιαφέρον που είχα για την εργασία μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	24	21.622	21.622	21.622
2	31	27.928	27.928	49.550
3	2	1.802	1.802	51.351

Πίνακας 47. Με το πέρασμα του χρόνου έχω χάσει το αρχικό ενδιαφέρον που είχα για την εργασία μου

Με το πέρασμα του χρόνου έχω χάσει το αρχικό ενδιαφέρον που είχα για την εργασία μου	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	22	19.820	19.820	71.171
5	5	4.505	4.505	75.676
6	12	10.811	10.811	86.486
7	15	13.514	13.514	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

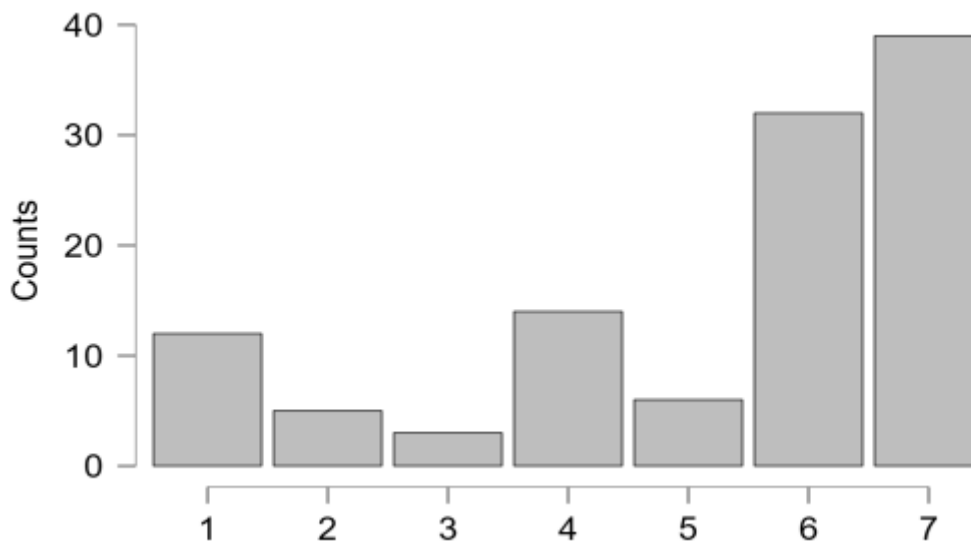


Ο πίνακας 48 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Μετά το πέρας της εργασίας μου έχω την διάθεση να ασχοληθώ με άλλες δραστηριότητες» όπου προκύπτει ότι το 10,8% απαντά ποτέ, το 4,5% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 2,7% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 12,6% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 5,4% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 28,8% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 35,13% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 48. Μετά το πέρας της εργασίας μου έχω την διάθεση να ασχοληθώ με άλλες δραστηριότητες

Μετά το πέρας της εργασίας μου έχω την διάθεση να ασχοληθώ με άλλες δραστηριότητες	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	10.811	10.811	10.811
2	5	4.505	4.505	15.315
3	3	2.703	2.703	18.018
4	14	12.613	12.613	30.631
5	6	5.405	5.405	36.036
6	32	28.829	28.829	64.865
7	39	35.135	35.135	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		

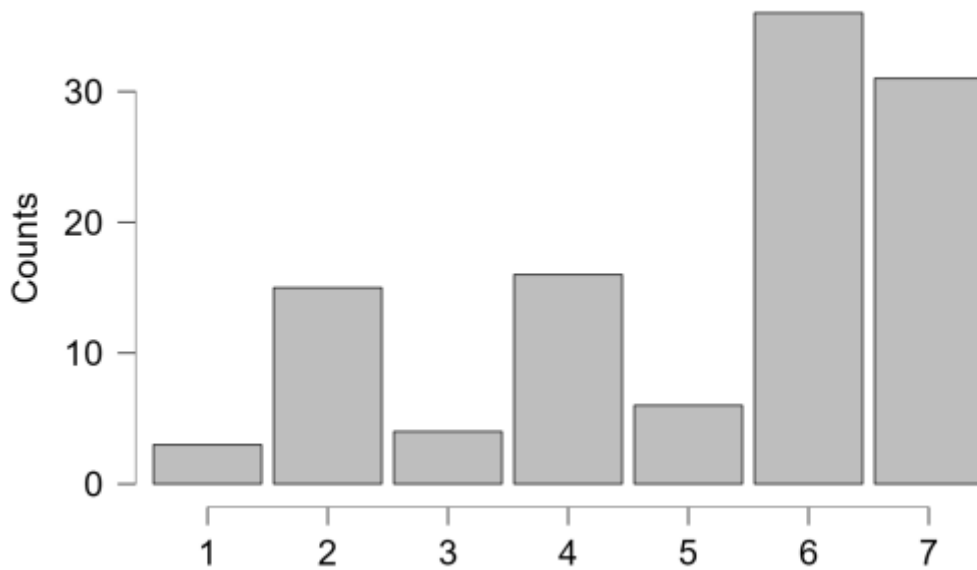


Ο πίνακας 49 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Όταν εργάζομαι νιώθω γεμάτος/η ενέργεια» όπου προκύπτει ότι το 2,7% δε νιώθει ποτέ, το 13,5% του δείγματος υποστηρίζει ότι νιώθει «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 3,6% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 14,4% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 5,4% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 32,4% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 27,9% «Κάθε μέρα».

Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 49. Όταν εργάζομαι νιώθω γεμάτος/η ενέργεια

Όταν εργάζομαι νιώθω γεμάτος/η ενέργεια	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.703	2.703	2.703
2	15	13.514	13.514	16.216
3	4	3.604	3.604	19.820
4	16	14.414	14.414	34.234
5	6	5.405	5.405	39.640
6	36	32.432	32.432	72.072
7	31	27.928	27.928	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



Ο πίνακας 50 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ερώτησης «Η δουλειά μου εκπληρώνει τις προσδοκίες που είχα επαγγελματικά» όπου προκύπτει ότι το 14,4% απαντά ποτέ, το 27% του δείγματος υποστηρίζει το «Μερικές φορές τον χρόνο» και το 4,5% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μια φορά τον μήνα». Το 11,7% υποστηρίζει ότι αυτό συμβαίνει «Μερικές φορές τον μήνα» ενώ το 4,5% δηλώνει «Μια φορά την εβδομάδα». Τέλος, το 15,3% δηλώνει «Μερικές φορές την εβδομάδα» ενώ το 22,5% «Κάθε μέρα».

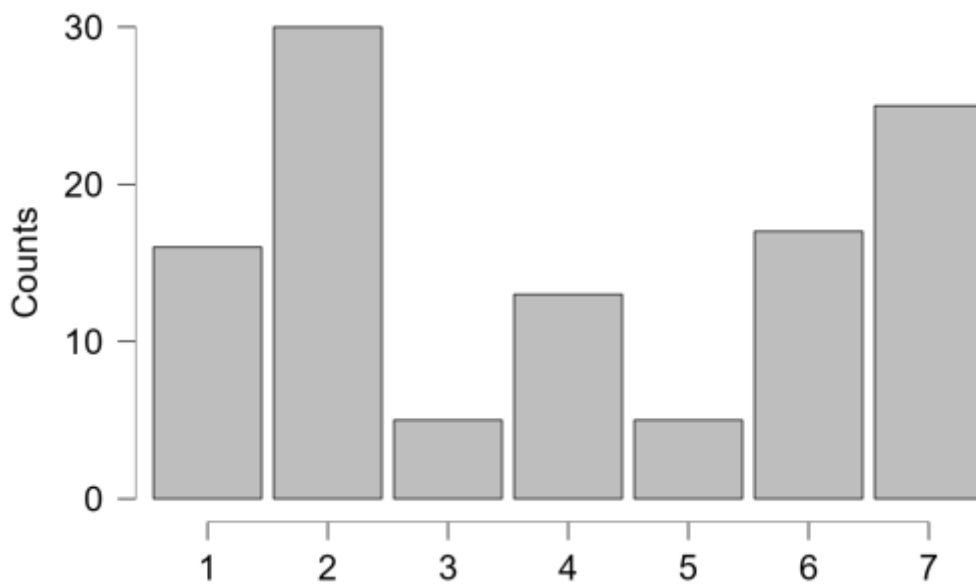
Όπου 1= Ποτέ, 2= Μερικές φορές τον χρόνο, 3= Μια φορά τον μήνα, 4= Μερικές φορές τον μήνα, 5= Μια φορά την εβδομάδα, 6= Μερικές φορές την εβδομάδα και 7= Κάθε μέρα

Πίνακας 50. Η δουλειά μου εκπληρώνει τις προσδοκίες που είχα επαγγελματικά

Η δουλειά μου εκπληρώνει τις προσδοκίες που είχα επαγγελματικά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16	14.414	14.414	14.414
2	30	27.027	27.027	41.441
3	5	4.505	4.505	45.946
4	13	11.712	11.712	57.658
5	5	4.505	4.505	62.162
6	17	15.315	15.315	77.477

Πίνακας 50. Η δουλειά μου εκπληρώνει τις προσδοκίες που είχα επαγγελματικά

Η δουλειά μου εκπληρώνει τις προσδοκίες που είχα επαγγελματικά	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	25	22.523	22.523	100.000
Missing	0	0.000		
Total	111	100.000		



5.1.3 Αξιοπιστία alpha Cronbach

Frequentist Scale Reliability Statistics	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.782
95% CI lower bound	0.728
95% CI upper bound	0.829

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί έλεγχος της εσωτερικής συνέπειας των τιμών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach α . Σε όσες μεταβλητές ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι μικρότερος του 0,70 πρέπει να απορριφθούν.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι $0,782 > 0,70$ επομένως οι ερωτήσεις έχουν σωστό βαθμό αξιοπιστίας πάνω από 70% και γι' αυτό δε χρειάζεται να απορριφθούν.

5.2 Συσχετίσεις - Φύλο και δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου

Contingency Tables							
Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου							
Φύλο	1	2	3	4	5	Total	
1	Count	2.000	5.000	12.000	10.000	1.000	30.000
	% within row	6.667 %	16.667 %	40.000 %	33.333 %	3.333 %	100.000 %
	% within column	16.667 %	12.500 %	41.379 %	37.037 %	33.333 %	27.027 %
	% of total	1.802 %	4.505 %	10.811 %	9.009 %	0.901 %	27.027 %
2	Count	10.000	35.000	17.000	17.000	2.000	81.000
	% within row	12.346 %	43.210 %	20.988 %	20.988 %	2.469 %	100.000 %
	% within column	83.333 %	87.500 %	58.621 %	62.963 %	66.667 %	72.973 %
	% of total	9.009 %	31.532 %	15.315 %	15.315 %	1.802 %	72.973 %
Total	Count	12.000	40.000	29.000	27.000	3.000	111.000
	% within row	10.811 %	36.036 %	26.126 %	24.324 %	2.703 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	10.811 %	36.036 %	26.126 %	24.324 %	2.703 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές φύλο και «Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 111 ερωτηθέντων, το 27,02% είναι στο συμφωνώ έως συμφωνώ απόλυτα, ενώ το 26,12% του δείγματος βρίσκεται στο ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ. Τέλος το 46,84% τείνει στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα. Πιο συγκεκριμένα το 17,11% του συνόλου των γυναικών απαντούν συμφωνώ έως συμφωνώ απόλυτα, ενώ το 15,31% βρίσκεται στο ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ. Τέλος το 40,53% τείνει στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα. Όσον αφορά τους άνδρες, το 9,9% είναι στο συμφωνώ έως συμφωνώ απόλυτα, ενώ το 10,8% βρίσκεται στο ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ. Τέλος το 6,3% τείνει στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	9.394	4	0.102
N	111		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H_0 : Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H_1 : Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H_0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,1 > 0,05$, άρα η H_0 είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το φύλο και τη μεταβλητή, δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου, είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

5.3 Συσχετίσεις - Οικογενειακή κατάσταση και η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη

		Contingency Tables							
		Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη							
Οικογενειακή κατάσταση		1	2	3	4	5	6	7	Total
1	Count	8.000	6.000	1.000	5.000	1.000	5.000	8.000	34.000
	% within row	23.529 %	17.647 %	2.941 %	14.706 %	2.941 %	14.706 %	23.529 %	100.000 %
	% within column	47.059 %	25.000 %	33.333 %	22.727 %	25.000 %	19.231 %	53.333 %	30.631 %
	% of total	7.207 %	5.405 %	0.901 %	4.505 %	0.901 %	4.505 %	7.207 %	30.631 %
2	Count	7.000	18.000	1.000	15.000	3.000	19.000	6.000	69.000
	% within row	10.145 %	26.087 %	1.449 %	21.739 %	4.348 %	27.536 %	8.696 %	100.000 %
	% within column	41.176 %	75.000 %	33.333 %	68.182 %	75.000 %	73.077 %	40.000 %	62.162 %
	% of total	6.306 %	16.216 %	0.901 %	13.514 %	2.703 %	17.117 %	5.405 %	62.162 %
3	Count	1.000	0.000	1.000	2.000	0.000	2.000	1.000	7.000
	% within row	14.286 %	0.000 %	14.286 %	28.571 %	0.000 %	28.571 %	14.286 %	100.000 %
	% within column	5.882 %	0.000 %	33.333 %	9.091 %	0.000 %	7.692 %	6.667 %	6.306 %
	% of total	0.901 %	0.000 %	0.901 %	1.802 %	0.000 %	1.802 %	0.901 %	6.306 %
4	Count	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000
	% within	100.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	100.000 %

Contingency Tables

		Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη							
Οικογενειακή κατάσταση		1	2	3	4	5	6	7	Total
n row									
% withi									
n		5.882	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.901
column									
n									
% of total		0.901	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.901
Count		17.000	24.000	3.000	22.000	4.000	26.000	15.000	111.000
% withi		15.315	21.622	2.703	19.820	3.604	23.423	13.514	100.000
n row		%	%	%	%	%	%	%	%
% Total									
n		100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
column		%	%	%	%	%	%	%	%
n									
% of total		15.315	21.622	2.703	19.820	3.604	23.423	13.514	100.000
total		%	%	%	%	%	%	%	%

Στον παραπάνω πίνακα ερευνούμε αν οι μεταβλητές οικογενειακή κατάσταση και «Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη» είναι ανεξάρτητες. Παρατηρούμε πως από το σύνολο των 111 ερωτηθέντων, το 36,93% βρίσκεται στο μερικές φορές την εβδομάδα έως κάθε μέρα ενώ το 19,82% στο μερικές φορές τον μήνα και το 15,31% στο ποτέ. Σύμφωνα με την πρώτη κλίμακα οικογενειακής κατάστασης (άγαμος/η), το 7,2% του δείγματος είναι στα δύο άκρα στο κάθε μέρα και στο ποτέ ενώ μικρότερα ποσοστά είναι στο μια φορά τον μήνα και μια φορά την εβδομάδα. Σύμφωνα με τη δεύτερη κλίμακα οικογενειακής κατάστασης (έγγαμοι), το 17,11% είναι στο μερικές φορές την εβδομάδα και το 16,2% στο μερικές φορές τον χρόνο, ενώ μικρότερα ποσοστά είναι στο μια φορά τον μήνα και μια φορά την εβδομάδα. Στην κλίμακα διαζευγμένος/η, το 1,8% είναι στο μερικές φορές τον μήνα και αντίστοιχα στο μερικές φορές την

εβδομάδα, ενώ μικρότερα ποσοστά έχουν οι υπόλοιπες απαντήσεις. Τέλος στην κλίμακα χήρος/α το 0,9% έχει απαντήσει ποτέ.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	21.158	18	0.272
N	111		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη και η οικογενειακή κατάσταση είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη και η οικογενειακή κατάσταση δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,27 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ η οικογενειακή κατάσταση και η μεταβλητή, η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη, είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

5.4 Συσχετίσεις - Ηλικία και νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά

Contingency Tables

		Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά							
		1	2	3	4	5	6	7	Total
Ηλικία	α								
1	Count	4.000	3.000	0.000	1.000	0.000	5.000	5.000	18.000

Contingency Tables

		Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά							
Ηλικία		1	2	3	4	5	6	7	Total
	%								
	within row	22.222 %	16.667 %	0.000 %	5.556 %	0.000 %	27.778 %	27.778 %	100.000 %
	%								
	within column	33.333 %	11.538 %	0.000 %	3.226 %	0.000 %	27.778 %	29.412 %	16.216 %
	% of total	3.604 %	2.703 %	0.000 %	0.901 %	0.000 %	4.505 %	4.505 %	16.216 %
Count		2.000	6.000	1.000	6.000	1.000	1.000	1.000	18.000
2	%								
	within row	11.111 %	33.333 %	5.556 %	33.333 %	5.556 %	5.556 %	5.556 %	100.000 %
	%								
	within column	16.667 %	23.077 %	100.000 %	19.355 %	16.667 %	5.556 %	5.882 %	16.216 %
	% of total	1.802 %	5.405 %	0.901 %	5.405 %	0.901 %	0.901 %	0.901 %	16.216 %
Count		4.000	13.000	0.000	15.000	2.000	9.000	8.000	51.000
3	%								
	within row	7.843 %	25.490 %	0.000 %	29.412 %	3.922 %	17.647 %	15.686 %	100.000 %
	%								
	within column	33.333 %	50.000 %	0.000 %	48.387 %	33.333 %	50.000 %	47.059 %	45.946 %
	% of total	3.604 %	11.712 %	0.000 %	13.514 %	1.802 %	8.108 %	7.207 %	45.946 %
Count		2.000	4.000	0.000	9.000	3.000	3.000	3.000	24.000
4	%								
	within row	8.333 %	16.667 %	0.000 %	37.500 %	12.500 %	12.500 %	12.500 %	100.000 %
	%								
	within column	16.667 %	15.385 %	0.000 %	29.032 %	50.000 %	16.667 %	17.647 %	21.622 %
	% of total	1.802 %	3.604 %	0.000 %	8.108 %	2.703 %	2.703 %	2.703 %	21.622 %
Total	Count	12.000	26.000	1.000	31.000	6.000	18.000	17.000	111.000

Contingency Tables

Ηλικία α	Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
% within row	10.811 %	23.423 %	0.901 %	27.928 %	5.405 %	16.216 %	15.315 %	100.000 %
% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
n % of total	10.811 %	23.423 %	0.901 %	27.928 %	5.405 %	16.216 %	15.315 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ερευνούμε αν οι μεταβλητές ηλικία και «Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά» είναι ανεξάρτητες. Παρατηρούμε πως από το σύνολο των 111 ερωτηθέντων, το 27,92% πιστεύει ότι μερικές φορές τον μήνα νιώθει κουρασμένος/η όταν σηκώνεται το πρωί και πρέπει να πάει στην δουλειά, ενώ το 23,42% του δείγματος μερικές φορές τον χρόνο. Τέλος ένα 31,52% τείνει στο μερικές φορές την εβδομάδα έως κάθε μέρα. Στην ηλικιακή ομάδα των έως 30 ετών, το 9% τείνει στο μερικές φορές την εβδομάδα έως κάθε μέρα, ενώ το 6,3% του δείγματος βρίσκεται στο ποτέ έως μερικές φορές τον χρόνο. Στην ηλικιακή ομάδα των 31-40 ετών, το 10,8% βρίσκεται στο μερικές φορές τον χρόνο και στο μερικές φορές τον μήνα, ενώ το 1,8% του δείγματος βρίσκεται στο ποτέ. Κατόπιν στην ηλικιακή ομάδα των 41-50 ετών, το 13,51% τείνει στο μερικές φορές τον μήνα, ενώ το 11,71% του δείγματος βρίσκεται στο μερικές φορές τον χρόνο. Τέλος στην ηλικιακή ομάδα άνω των 50 ετών 8,1% τείνει στο μερικές φορές τον μήνα, ενώ το 3,6% του δείγματος βρίσκεται στο μια φορά το μήνα.

Chi-Squared

Tests

	Value	df	p
X ²	23.300	18	0.179

Chi-Squared

Tests

	Value	df	p
N	111		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H_0 : Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά και η ηλικία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H_1 : Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά και η ηλικία δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H_0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,17 > 0,05$, άρα η H_0 είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ η ηλικία και η μεταβλητή, νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά, είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος ήταν γυναίκες ενώ το ηλικιακό γκρουπ που επικράτησε ήταν το 41-50 και ακολούθησε το άνω των 50 ετών. Προχωρώντας με τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά, το δείγμα παρουσιάζει υψηλό μορφωτικό επίπεδο εφόσον περισσότερο από το 1/3 των συμμετεχόντων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών όπως επίσης μεγάλη πλειοψηφία είναι απόφοιτοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης. Επίσης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλώνουν προϋπηρεσία μεταξύ 11-20 χρόνια, γεγονός που δικαιολογείται με βάση το ηλικιακό γκρουπ που επικρατεί. Τέλος, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος είναι έγγαμοι οπότε και οι απαντήσεις των ερωτώμενων αντιπροσωπεύουν την κατάσταση που και στην οικογένεια.

Αναφορικά με το τμήμα του ερωτηματολογίου που αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη σε σχέση με την εργασία του και τη γενικότερη ενσυναίσθηση του κάθε ερωτώμενου, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες με τα τυπικά προσόντα και τα έτη προϋπηρεσίας δίνουν την δυνατότητα διαχείρισης των συναισθημάτων εντός εργασιακού περιβάλλοντος το οποίο συνάδει με το ότι οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι νιώθουν πως κατανοούν τα συναισθήματά τους και μπορούν να τα ελέγξουν. Σ αυτό το σημείο προκύπτει ότι τα έτη προϋπηρεσίας διαδραματίζουν σημαντικό και καθοριστικό ρόλο στην διαχείριση αυτών των συναισθημάτων και μετέπειτα στο χώρο εργασίας τους.

Παρόλα αυτά, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος πιστεύει ότι ένα άτομο που είναι αισιόδοξο θα συνεχίσει να προσπαθεί να πετύχει τον στόχο του άσχετα αν αντιμετωπίζει πολλά εμπόδια και προκλήσεις. Το άτομο αυτό δίνει μεγάλη εστίαση στην ελπίδα ότι θα πετύχει τους στόχους του και δεν επιτρέπει ο φόβος να κυριαρχήσει στην ζωή του και να τον ελέγξει. Αντιλαμβάνεται τα εμπόδια ως προσωρινά και όχι προσωπικές του ελλείψεις. Τέλος σύμφωνα με το συνδυασμό της βιβλιογραφίας και της έρευνάς μας προκύπτει ότι η αισιοδοξία και τα θετικά συναισθήματα των εργαζομένων αυξάνουν την δημιουργικότητα του ατόμου, την ικανότητα να λαμβάνει αποφάσεις και τον προΐδεάζει να θέλει να είναι χρήσιμος.

Τέλος, το δείγμα μας φαίνεται να διαθέτει ένα υψηλό επίπεδο ενσυναίσθησης καθώς μέσα από τις απαντήσεις που δόθηκαν προκύπτει ότι ακούει τους συναδέλφους του με προσοχή, διατηρεί καλές σχέσεις με

ανθρώπους με διαφορετική κουλτούρα και νοοτροπία ενώ παράλληλα σε να μπορεί να διαχειριστεί τον θυμό του και να καταλάβει πώς αισθάνονται οι συνάδελφοί του.

Όσον αφορά την εργασιακή εξουθένωση, οι συμμετέχοντες περιέγραψαν την ψυχολογική τους κατάσταση όταν ξεκινούν την μέρα τους πριν κατευθυνθούν στην εργασία τους και όταν φεύγουν από αυτή. Όλοι δήλωσαν ότι πριν φτάσουν στην δουλειά τους τις περισσότερες φορές νιώθουν κουρασμένοι, καθώς επίσης και όταν γυρνάνε από τη δουλειά με μεγαλύτερα ποσοστά κούρασης. Αυτό δείχνει ότι οι ποσότητες των συναισθημάτων τους αρχίζουν να μειώνονται. Όσον αφορά με τις απαντήσεις τους για τις δραστηριότητες μετά τη δουλειά σε ατομικό επίπεδο αλλά και ότι η καθημερινότητα στον χώρο εργασίας σε κάποιους δημιουργεί ένα αίσθημα κούρασης, οι περισσότεροι όμως ασχολούνται αρκετά συχνά με εξωτερικές δραστηριότητες. Γεγονός που μάλλον τους βοηθάει στο να αναπληρώσουν ενέργεια και συναισθηματική επάρκεια καθώς το μυαλό με τις δραστηριότητες εκτός δουλειάς δημιουργεί συναισθήματα χαράς, ανακούφισης και χαλάρωσης. Έπειτα, η διαπροσωπική επαφή για τους πιο πολλούς είναι πολύ σημαντικό αλλά και υποστηρικτικό στοιχείο, ωστόσο εκφράστηκε και μία αίσθηση ότι δημιουργεί κόπωση και συνεπώς ένας λιγότερος αριθμός των συμμετεχόντων να απαιτεί την απομόνωση του.

Η απασχόληση με πράγματα διαφορετικά καθώς και δραστηριότητες είναι σπουδαία για την ψυχική υγεία και έτσι δίνεται η ευκαιρία στον εργαζόμενο να κάνει κάτι διαφορετικό και να διαφύγει από την καθημερινότητα. Όσον αφορά τις σχέσεις με τους συναδέλφους κι αν υπάρχουν εντάσεις στα πλαίσια της δουλειάς, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος φαίνεται να περνάει σπάνια τέτοιες καταστάσεις έντασης στη δουλειά. Συνεπώς, από τα αποτελέσματα βλέπουμε την διάθεσή τους για εργασία και φαίνεται ότι νιώθουν σε ένα μικρό βαθμό συναισθηματική εξάντληση η οποία αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης όμως κατά κύριο λόγο το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι συναισθηματικά επαρκής ως προς το εργασιακό περιβάλλον και δεν το επηρεάζει τόσο το κομμάτι της εργασιακής εξάντλησης.

Συμπερασματικά, η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασιακή εξάντληση αποτελούν σημαντικό και καθοριστικό παράγοντα της δομής και

της σύστασης ενός οργανισμού σε σχέση με την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και ό,τι αυτή περιλαμβάνει και σαφώς επηρεάζει την πορεία και την μακροχρόνια επιβίωση τους.

Τέλος, το φιλικό και θετικό εργασιακό περιβάλλον καθώς και οι καλές και λειτουργικές σχέσεις μεταξύ όλων των συναδέλφων εξασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό από το επίπεδο ενσυναίσθησης που υπάρχει. Η ανταλλαγή απόψεων, η αποδοχή του διαφορετικού αλλά και η αποτελεσματική διαχείριση συγκρούσεων και κρίσεων σ ένα εργασιακό περιβάλλον εξασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη συναισθηματική κατάσταση του εργαζομένου και απαιτεί μια συνεχή προσπάθεια βελτίωσης.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Όλες οι έρευνες παρουσιάζουν ορισμένους περιοριστικούς παράγοντες τόσο κατά την διεξαγωγή τους όσο και κατά τα αποτελέσματά τους.

Ένας πρώτο βασικός περιορισμός της παρούσας έρευνας αποτελεί η πιθανότητα μη πλήρους κατανόησης των ερωτήσεων από τους συμμετέχοντες καθώς η αυτό-συμπλήρωση αποτέλεσε την μέθοδο συμπλήρωσής του. Αφενός η αυτό-συμπλήρωση αποτελεί θετική μέθοδο καθώς δεν παρεμβαίνει ο ερευνητής κι αποφεύγονται ορισμένοι άλλοι περιορισμοί παράλληλα όμως υπάρχει η πιθανότητα μη κατανόησης κάποιων ερωτήσεων.

Ένας επιπλέον περιορισμός της έρευνας αποτελεί η μη ανταπόκριση του δείγματος. Εφόσον η συμμετοχή και η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου στην έρευνα είναι εθελοντική και προαιρετική υπάρχει ένα ποσοστό του δείγματος που δεν συμμετέχει σ αυτήν. Η ερευνήτρια επεδίωξε να λάβει όσο το δυνατό πιο επαρκές δείγμα.

Επίσης, τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης έρευνας δεν δύναται να γενικευτούν είτε στο δημόσιο είτε στο ιδιωτικό σύστημα εργασίας καθώς η έρευνα διεξήχθη σε συγκεκριμένο γεωγραφικό πλαίσιο (στην περιοχή του Νομού Σερρών) και αντιπροσωπεύουν το δείγμα της περιοχής όπου εστάλησαν.

Τέλος, το ερωτηματολόγιο ως ερευνητικό εργαλείο σαφώς εξυπηρετεί τους σκοπούς μιας ποσοτικής έρευνας όπως η συγκεκριμένη, ταυτόχρονα όμως μπορεί να αποτελεί περιοριστικό παράγοντα εφόσον δεν δύναται περαιτέρω εμβάθυνση και επεξήγηση στις απαντήσεις που επιλέγονται από τους συμμετέχοντες εξαιτίας των κλειστών ερωτήσεων που περιλαμβάνονται. Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις ή η ποιοτική έρευνα θα μπορούσαν να συνεισφέρουν στην διεξαγωγή περαιτέρω συμπερασμάτων.

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Είναι σημαντικό να συνειδητοποιήσουμε ότι η ανάπτυξη και η αποδοτικότητα των εργαζομένων σε όλους τους φορείς εργασίας είναι δύσκολη να επιτευχθεί και μια σειρά από παράγοντες και εργαλεία βοηθούν προς αυτήν την κατεύθυνση. Η συναισθηματική επάρκεια στο χώρο εργασίας και τα χαρακτηριστικά που τη διέπουν τόσο σε επίπεδο επικοινωνιακό όσο και σε κοινωνικό δεν θα πρέπει να υποτιμούνται αλλά αντιθέτως να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη.

Σ' αυτό το πλαίσιο υπάρχουν διάφορα θέματα που χρειάζονται περαιτέρω διερεύνηση είτε μεμονωμένα είτε σε σχέση με διάφορους παράγοντες εντός και εκτός των ορίων του οργανισμού και της αλληλεπίδρασής τους με τη γενικότερη συναισθηματική και εργασιακή εξουθένωση. Θα μπορούσαν επομένως να διερευνηθούν συγκεκριμένες πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης που πιθανό να εμπλέκονται με την εξέλιξη των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο.

Επίσης θα μπορούσε να υπάρξει μια συγκριτική μελέτη γύρω από διάφορα ζητήματα της εργασιακής εξουθένωσης μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου φορέα η οποία θα προσέφερε σημαντικά αποτελέσματα σε ότι αφορά την αποδοτικότητα των εργαζομένων και την προσωπική τους εξέλιξη.

Ειδικότερα, η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να επαναληφθεί εξασφαλίζοντας μεγαλύτερο δείγμα προκειμένου να προβεί σε ασφαλέστερα συμπεράσματα ή ακόμη θα μπορούσε να επαναληφθεί πέρα από την

συγκεκριμένη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία απευθύνθηκε την παρούσα στιγμή.

Τέλος, η έρευνα θα μπορούσε να επαναληφθεί χρησιμοποιώντας διαφορετικό ερευνητικό εργαλείο ώστε οι απαντήσεις των εργαζομένων να δικαιολογούνται και να μπορεί ο εκάστοτε ερευνητής να προβεί σε επιπλέον συμπεράσματα και συσχετισμούς.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΗ

Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2020). Emotional intelligence in the workplace. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences: Clinical, Applied, and Cross-Cultural Research*, 4

Bar-On, R. (1997). BarOn emotional quotient inventory. Multi-health systems.

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory.

Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.

Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.

Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. Beverly Hills, London: Sage.

Daniel Testa, Contribution of Mindfulness and Emotional Intelligence to Burnout Among Counseling Interns

Gardner, H. (1983). *The theory of multiple intelligences*. London: Heinemann.

Cherniss, C., Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, R. P. (2006). Emotional intelligence: what does the research really indicate?. *Educational psychologist*, 41(4), 239-245.

Christina Maslach 1 , Wilmar B. Schaufeli 2 και Michael P. Leiter 3

Daniel Testa .Contribution of Mindfulness and Emotional Intelligence to Burnout Among Counseling Interns

D. Mayer , Peter Salovey page 433 (1993)

Davis, M.H. (1996). *Empathy: A social-psychological approach*. Boulder. CO: Westview.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.

Farber, A. (2000). *Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture*. JCLP/InSession: Psychotherapy in Practice. Syndrome: A Theory of inner Exhaustion. Heidelberg: Springer Medizin Verlag

Freudenberger, H. J. (1986). The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of psychoactive drugs*, 18(3), 247-251.

Gardner, H. (1983). *The theory of multiple intelligences*. London: Heinemann.

Goleman, D. (1998). Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ». Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*

Goleman, D. (1999). Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D. (2000). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In D. Goleman, & C. Cherniss (eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

Goleman, D., Boyatzis, R., Kee, A. (2002). Ο Νέος ηγέτης, Η δύναμη της συναισθηματικής στη διοίκηση οργανισμών νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2001). Primal leadership: The hidden driver of great performance. *Harvard business review*, 79(11), 42-53. (Boyatzis et al., 2001).

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organization*

Hyun Jung Lee (2007). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs

Leiter, P. & Maslach, C. (2000). *Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal*. San Francisco: Jossey-Bass.

M Sanchez- Gomez. In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). TARGET ARTICLES: "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". *Psychological inquiry*, 15(3), 197-215.

- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits. *American psychologist*, 63(6), 503
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298
- Mayer, J.D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? Cited in P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.). *Handbook of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D., Cobb, C. D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it make sense? *Educational psychology Review*.
- Mayer, JD, Salovey, P., & Caruso, D (2002). *Εγχειρίδιο χρήστη Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Toronto, Ontario: Multi-Health Systems.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California. Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Pan Afr Med, 2020, Assessment of burnout among primary teachers in confinement during the COVID-19 period in Morocco: case of the Kenitra
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European journal of personality*, 15(6), 425-448.
- Petrides, K.V., Pita, R., Kokkinaki, F. (2007). The Location of Trait Emotional Intelligence in Personality Factor Space. *British Journal of Psychology*.
- Petrides, K.V. (2009). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric Laboratory.
- Petrides, K.V. (2011). Ability and trait emotional intelligence. In: ChamorroPremuzic, T., Furnham, A. and von Stumm, S. (Eds.), *The Blackwell-Wiley Handbook of Individual Differences*. New York: Wiley.

Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes and cures. New York: Free Press.

Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. Personality and individual differences, 39(3), 625-635.

Salovey, P., & Mayer J. (1990) Emotional Intelligence Imagination, Cognition, and Personality. vol. 9, page 185-211

Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. Current directions in psychological science, 14(6), 281-285.

Shanafelt TD, Burnout and medical errors among American surgeons

Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. Harper's Magazine.

Vegetti M., Ιστορία της Αρχαίας Φιλοσοφίας, μτφρ. Γ.Α. Δημητρακόπουλος, εκδ. Π. Τραυλός, Αθήνα 2000

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Αντωνίου, Α.Σ. (2008). Burnout: Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Γιακουμάκη, Μ. (2015). Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας .

Καφέτσιος, Κ. (2003). Ικανότητες Συνεσθηματικής νοημοσύνης: θεωρία και εφαρμογές στο εργασιακό περιβάλλον. Ελληνική Ακαδημία Διοίκησης Επιχειρήσεων, 2, 16-25

Μανιάτης Γ., Φιλοσοφία στην Ευρώπη: Σύντομη Εισαγωγή στην Αρχαία Ελληνική Φιλοσοφία, ΕΑΠ, Πάτρα, 2008. σ.32

Μάντζαρη, Μ. (2018). Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων πάνω στο εργασιακό άγχος που βιώνουν και στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μπαμπινιώτης, Γ. (1998). Λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας.

Ντούρου, Α. (2018). Η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης και ενσυναίσθησης εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη διαχείριση κρίσεων στη σχολική κοινότητα (Διπλωματική εργασία). Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Π.Ηλιοπούλου, 2013, Διερεύνηση της επαγγελματικής δέσμευσης και της σχέσης της με την επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση των δημοσίων υπαλλήλων: η αναγκαιότητα της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας στο δημόσιο τομέα

Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλαιάς έννοιας. Επιστήμες της Αγωγής (1).

Τριλίβα, Σ., & Πούλου, Μ. (2004). Συναισθηματική Νοημοσύνη: Ορισμοί, εννοιολογικά μοντέλα και προβληματισμοί. ΕΛΕΥΘΕΡΝΑ, 1, 273-295.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Συναισθηματική νοημοσύνη και σύνδρομο Burnout στους εργαζόμενους της τοπικής αυτοδιοίκησης του Νομού Σερρών.

1ο. Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Σημειώστε την απάντηση με την οποία συμφωνείτε σε μεγαλύτερο βαθμό στις ακόλουθες ερωτήσεις. Να επιλέξετε μια μόνο απάντηση σε κάθε ερώτηση.

1. Είμαι αισιόδοξο άτομο

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

2. Έχω την ικανότητα να επηρεάζω συνήθως τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Διαφωνώ

3. Γενικά είμαι ένα ενεργό άτομο με στόχους

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

4. Συνήθως δυσκολεύομαι στον έλεγχο των συναισθημάτων μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

5. Συνήθως αλλάζω γνώμη συχνά

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

6. Δυσκολεύομαι συνήθως να εκφράσω τα συναισθήματά μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

7. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα συναισθήματά μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

8. Συχνά δυσκολεύομαι να αντιληφθώ τα πράγματα από την οπτική των συνανθρώπων μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

9. Δυσκολεύομαι συχνά να υπερασπιστώ τα δικαιώματά μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

10. Γενικά μπορώ να διαχειριστώ το άγχος μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

11. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους όταν θέλω για να ελέγξω τα συναισθήματά μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

12. Δεν έχω κίνητρα που να με ωθούν μπροστά στην ζωή μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

13. Οι άνθρωποι του στενού μου περίγυρου διαμαρτύρονται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

14. Συνήθως μπορώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου μπαίνοντας στην θέση του

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

15. Συχνά δυσκολεύομαι να δείξω τρυφερά συναισθήματα στους κοντινούς μου ανθρώπους

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

16. Συχνά εμπλέκομαι σε καταστάσεις όπου αργότερα το μετανιώνω

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

17. Γενικά είμαι ευχαριστημένος από την ζωή μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

18. Νιώθω καλά με τον εαυτό μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

19. Θεωρώ ότι δεν μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

20. Δυσκολεύομαι να συνδεθώ με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

21. Γενικά προσαρμόζομαι εύκολα σε καινούριες καταστάσεις

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

22. Γενικά πιστεύω ότι όλα στην ζωή μου θα εξελιχθούν καλά

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

23. Συχνά σταματάω την δραστηριότητα με την οποία ασχολούμαι και επικεντρώνομαι σε αυτό που αισθάνομαι

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

2^ο Σύνδρομο Burnout-Εργασιακή εξουθένωση

Οι ακόλουθες ερωτήσεις έχουν σχέση με τα συναισθήματά και την εργασία σας. Σημειώστε την απάντηση με την οποία συμφωνείτε σε μεγαλύτερο βαθμό στις ακόλουθες ερωτήσεις. Να επιλέξετε μια μόνο απάντηση σε κάθε ερώτηση.

1. Νιώθω απογοητευμένος/η από την εργασία μου

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

2. Νιώθω ότι εργάζομαι παραπάνω από όσο πρέπει στην δουλειά μου

- Ποτέ

- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

3. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

4. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να πάω στην δουλειά

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

5. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της μέρας μου στην δουλειά

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

6. Είναι μονότονο να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα

- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

7. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ καθημερινά

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

8. Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

9. Μπορώ να κατανοήσω τα προβλήματα των ανθρώπων με τους οποίους συναλλάσσομαι

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

10. Η καθημερινή επαφή με ανθρώπους μου δημιουργεί μεγάλη ένταση

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα

- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

11. Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της ψυχικής μου αντοχής

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

12. Μπορώ με εύκολα να κάνω τους ανθρώπους που εξυπηρετώ να νιώσουν άνετα

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

13. Στο τέλος της εργασίας μου νιώθω πραγματικά υπέροχα που εξυπηρέτησα τους συνανθρώπους μου

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

14. Αντιμετωπίζω με απόλυτη ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία μου

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα

- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

15.Νιώθω ότι οι άνθρωποι με τους οποίους συνδιαλέγομαι με κατακρίνουν για δικά τους προβλήματα

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

16.Η πίεση του χρόνου που νιώθω στην εργασία μου είναι μεγάλη

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

17.Η ευθύνη που νιώθω στην θέση εργασίας μου είναι πολύ μεγάλη

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

18.Νιώθω πιεσμένος /η από τον όγκο της εργασίας που έχω να διεκπεραιώσω σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα

- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

19. Με το πέρασμα του χρόνου έχω χάσει το αρχικό ενδιαφέρον που είχα για την εργασία μου.

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

20. Μετά το πέρας της εργασίας μου έχω την διάθεση να ασχοληθώ με άλλες δραστηριότητες

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

21. Όταν εργάζομαι νιώθω γεμάτος/η ενέργεια

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

22. Η δουλειά μου εκπληρώνει τις προσδοκίες που είχα επαγγελματικά

- Ποτέ
- Μια φορά τον μήνα
- Μερικές φορές τον μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα

- Κάθε μέρα

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

- Άντρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- Έως 30 ετών
- 31 έως 40
- 41 έως 50
- 51 και άνω

3. Μορφωτικό επίπεδο

- Απόφοιτος/η Γυμνασίου
- Απόφοιτος/η Λυκείου
- Απόφοιτος/η Τ.Ε.Ι
- Απόφοιτος/η Α.Ε.Ι
- Κάτοχος τίτλου Μεταπτυχιακών σπουδών
- Κάτοχος τίτλου Διδακτορικών σπουδών
- Άλλο.....

4. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α

5. Έτη προϋπηρεσίας στον Φορέα απασχόλησης

- 0-5 έτη
- 6-10 έτη
- 11-20 έτη
- 21 έτη και πάνω

