



Σχολή Οικονομικών Επιστημών & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

**«Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική
ικανοποίηση των Οικονομολόγων ή/και Λογιστών στην
Ελλάδα και πως συμβάλλουν στην
επαγγελματική/εργασιακή τους εξουθένωση»**

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΣΑΛΙΓΚΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2024

Copyright © Σαλίγκος Γεωργ. Αθανάσιος, 2024

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση διδακτορικής διατριβής από το Πανεπιστήμιο Πατρών δε δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα (Ν. 5343/32, Άρθρο 202).

Η Τριμελής Συμβουλευτική Επιτροπή

Ανδρουλάκης Γεώργιος

Καθηγητής Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών, Επιβλέπων

Οικονομάκης Γεώργιος

Καθηγητής Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Πολυχρονίου Παναγιώτης

Καθηγητής Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Η Επταμελής Εξεταστική Επιτροπή

Ανδρουλάκης Γεώργιος

Καθηγητής, Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Οικονομάκης Γεώργιος

Καθηγητής, Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Πολυχρονίου Παναγιώτης

Καθηγητής, Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Ράπτη Ανδριάννα

Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Μαρούδας Λεωνίδας

Καθηγητής, Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιου Πατρών

Βάθη-Σαράβα Παναγιώτα

Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού Πανεπιστήμιου Πατρών

Χατζοπούλου Ιωάννα

Καθηγήτρια, Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού Πανεπιστήμιου Πατρών

*Στον Γιώργο την Ελπίδα-Αμαλία
και την Αγγελική*

Ευχαριστίες

Για να ολοκληρωθεί μια ερευνητική εργασία, εκτός από τις δυσκολίες της οργάνωσης, της διεξαγωγής της έρευνας και της συγγραφής του κειμένου, απαιτείται και η συμμετοχή άλλων ανθρώπων, που συμβάλλουν ο καθένας με τον δικό του τρόπο, στην ολοκλήρωση αυτού του επίπονου αλλά ταυτόχρονα εποικοδομητικού έργου. Έτσι, έχοντας ολοκληρώσει την συγγραφή της διδακτορικής μου διατριβής, νιώθω την ανάγκη να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου και να ευχαριστήσω όλους όσους με υποστήριξαν και συνέβαλαν στην περάτωση αυτής της προσπάθειας.

Πρώτα από όλους, πρέπει να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Ανδρουλάκη Γεώργιο, καθηγητή στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, για την εμπιστοσύνη που έδειξε τόσο στο όραμά μου για το θέμα της έρευνας που είχα σκοπό να διεξάγω, όσο και στην διαρκή καθοδήγηση, συμπαράσταση και επιστημονική του συμβολή, καθ' όλη την διάρκεια εκπόνησης και συγγραφής της παρούσας διατριβής.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Πολυχρονίου Παναγιώτη και τον κύριο Οικονομάκη Γεώργιο, καθηγητές στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, μέλη της τριμελούς συμβουλευτικής επιτροπής για την πολύτιμη συμβολή τους και τις ουσιαστικές και εποικοδομητικές παρατηρήσεις τους.

Ακόμα, θα ήθελα να ευχαριστήσω την κυρία Παπαθανασοπούλου Χρυσάνθη, υποψήφια διδάκτορα στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, για την πολύ σημαντική συμβολή της στην αποσαφήνιση των κριτηρίων ένταξης των εργαζομένων σε κοινωνικές τάξεις στην Ελλάδα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου. Την σύζυγό μου Αγγελική και τα παιδιά μου Γιώργο και Ελπίδα-Αμαλία, για την στήριξη, κατανόηση και την τεράστια υπομονή που έδειξαν στις παραξενιές μου, οι οποίοι πίστεψαν σε μένα και μου έδωσαν την δύναμη να ολοκληρώσω αυτή την διδακτορική διατριβή.

Περίληψη

Μετά την οικονομική κρίση και τα μνημόνια στην Ελλάδα, αλλά και στη συνέχεια με την υγειονομική κρίση της πανδημίας του Covid-19, καθώς και με την εφαρμογή της ψηφιακής μεταρρύθμισης, ψηφίσθηκαν στην Βουλή των Ελλήνων πολλοί και σημαντικοί νόμοι. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την υπογραφή και εφαρμογή δεκάδων υπουργικών αποφάσεων και εκατοντάδων εφαρμοστικών εγκυκλίων. Ένα μεγάλο μέρος από την εφαρμογή των νόμων των μνημονίων, η σχεδόν εξ ολοκλήρου εφαρμογή των νόμων κατά της πανδημίας, καθώς και η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης, πραγματοποιήθηκε και πραγματοποιείται ακόμα, από τους οικονομολόγους/λογιστές, προσθέτοντας τους ένα τεράστιο όγκο εργασίας και επιβαρύνοντάς τους τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά. Η πολύπλοκη και απαιτητική νομοθεσία και η εφαρμογή της καθώς και η διεκπεραίωση εκατοντάδων υποχρεώσεων από τους οικονομολόγους/λογιστές, επηρεάζει την ικανοποίηση που νοιώθουν από την εργασία τους και τους οδηγεί είτε σε χαμηλότερα επίπεδα δέσμευσης από την εργασία τους είτε σε υψηλότερα ποσοστά εξουθένωσης.

Παρά το γεγονός ότι στην παγκόσμια βιβλιογραφία υπάρχουν πάρα πολλές αναφορές για την επαγγελματική ικανοποίηση, σε κλάδους όπως η εκπαίδευση, η υγεία και τα σώματα ασφαλείας, υπάρχουν λίγες έρευνες αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση στους οικονομολόγους/λογιστές, οι οποίες προσπαθούν να ερμηνεύσουν τα δομικά στοιχεία της και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της. Στην εργασία αυτή μελετάμε την σχέση που έχει η επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών και τις τάσεις για εργασιακή δέσμευση, επαγγελματική εξουθένωση και συναισθηματική νοημοσύνη καθώς και την επίδραση των δομικών στοιχείων στο φύλο και τις ώρες εργασίας. Για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού, έγινε ανάλυση και αντικειμενικοποίηση μέσω της θεωρίας απόκρισης στοιχείων (Item Response Theory), σε 206 απαντήσεις οικονομολόγων/λογιστών από διάφορους οικονομικούς κλάδους, στην Ελλάδα.

Για την μέτρηση και αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε η σύντομη φόρμα του ερωτηματολογίου εργασιακής ικανοποίησης της Μινεσότα (MSQsf), (Weiss et al., 1967) ενώ για την μέτρηση της εξουθένωσης το εργαλείο Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Jackson, 1986) και πιο συγκεκριμένα η εκδοχή για κοινωνικές υπηρεσίες, Maslach Burnout Inventory Human Services Survey-MBI-HSS (Maslach, Jackson & Leiter,

1996). Η μέτρηση της Εργασιακής Δέσμευσης έγινε με την Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης (UWES17), (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004b) και για την Συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue-SF) (Petrides, 2009).

Όπως προκύπτει από την παρούσα εργασία, παρά το γεγονός ότι η γενική ικανοποίηση από την εργασία των οικονομολόγων/λογιστών, βρίσκεται κοντά στον μέσο όρο του πληθυσμού, αυτοί δηλώνουν δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με τους άνδρες να αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες, ενώ η ηλικία και οι κοινωνικές τάξεις έχουν σημαντική επίδραση στην επαγγελματική τους ικανοποίηση. Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό, τόσο την δέσμευση όσο και την εξουθένωση των εργαζομένων.

Η επαγγελματική εξουθένωση των οικονομολόγων/λογιστών βρίσκεται γύρω από τον μέσο όρο, που αντιστοιχεί στη μέση εξουθένωση στον πληθυσμό, ενώ οι γυναίκες δείχνουν περισσότερο κυνικές και συναισθηματικά εξαντλημένες από τους άνδρες συναδέλφους τους. Επίσης, η ηλικία και οι κοινωνικές τάξεις επηρεάζουν την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση ενώ φαίνεται ότι η επαγγελματική δέσμευση μετριάζει την αίσθηση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όσον αφορά την εργασιακή δέσμευση οι οικονομολόγοι/λογιστές δηλώνουν μέτρια δέσμευση στην εργασία τους που φαίνεται να επηρεάζεται από την ηλικία, τις κοινωνικές τάξεις και τις ώρες εργασίας, αλλά όχι από το φύλο.

Τέλος, παρατηρούμε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βρίσκεται στο μέσο όρο του κλάδου. Το φύλο φαίνεται να επηρεάζει την συναισθηματικότητα των οικονομολόγων/λογιστών, ενώ η ηλικία σε νεαρούς και πιο ηλικιωμένους είναι παράγοντας που επιδρά τόσο στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη όσο και στον αυτοέλεγχο. Οι εργαζόμενοι που ανήκουν στην παραδοσιακή μικροαστική τάξη/μεσαία αστική τάξη είναι αυτοί που καταγράφουν χαμηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης, ενώ οι ώρες εργασίας δεν επηρεάζουν καθόλου τον βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης των οικονομολόγων/λογιστών.

Λέξεις Κλειδιά: Επαγγελματική Ικανοποίηση, Επαγγελματική Εξουθένωση, Εργασιακή Δέσμευση, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Θεωρία Απόκρισης Στοιχείων.

Abstract

Following the economic crisis and the memoranda in Greece, and subsequently the health crisis of the COVID-19 pandemic, as well as the implementation of digital reform, many significant laws were passed in the Hellenic Parliament. This resulted in the signing and implementation of dozens of ministerial decisions and hundreds of implementing circulars. A large part of the implementation of the memoranda laws, almost the entire implementation of the pandemic laws, and the implementation of digital governance were and are still being carried out by economists/accountants, adding a tremendous workload and burdening them physically and psychologically. The complex and demanding legislation and its implementation, as well as the handling of hundreds of obligations by economists/accountants, affect their job satisfaction and lead them either to lower levels of job commitment or to higher rates of burnout.

Even though there are numerous references to job satisfaction in global literature in sectors such as education, health, and security forces, there are few studies regarding job satisfaction among economists/accountants, that try to interpret its structural elements and unique characteristics. In this study, we examine the relationship between job satisfaction of economists/accountants and trends in job commitment, professional burnout, and emotional intelligence, as well as the influence of their structural elements on gender and working hours. To achieve this goal, an analysis and objectification through Item Response Theory (IRT) were conducted on 206 responses from economists/accountants from various economic sectors in Greece.

For the measurement and evaluation of job satisfaction, the short form of the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQsf) (Weiss et al., 1967) was used, while for the measurement of burnout, the Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Jackson, 1986) and more specifically, the version for human services, the Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), was employed. Work Engagement was measured using the Utrecht Work Engagement Scale (UWES17) (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004b), and for Emotional Intelligence, the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue-SF) (Petrides, 2009) was utilized.

As evidenced in this study, even though the general job satisfaction of economists/accountants is close to the average population, they report being dissatisfied with their work, with men feeling more satisfied than women. Age and social class significantly impact their job satisfaction. Additionally, job satisfaction appears to significantly influence both employee engagement and burnout.

The burnout of economists/accountants is around the average, corresponding to the average burnout in the population, with women showing more cynicism and emotional exhaustion than their male counterparts. Age and social class also impact overall job satisfaction, while work engagement appears to moderate the sense of burnout.

Regarding work engagement, economists/accountants report moderate engagement in their work, which seems to be influenced by age, social class, and working hours, but not by gender.

Finally, it is observed that emotional intelligence is at the average level for the sector. Gender appears to affect the emotionality of economists/accountants, while age affects overall emotional intelligence and self-control in both younger and older individuals. Employees in the traditional lower-middle class - middle class report low levels of emotional intelligence while working hours do not affect the degree of emotional intelligence of economists/accountants at all.

Keywords: Job Satisfaction, Burnout, Work Engagement, Emotional Intelligence, Item Response Theory.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	9
Περίληψη	11
Abstract	13
Πίνακας περιεχομένων.....	15
Ευρετήριο Πινάκων	20
Ευρετήριο Διαγραμμάτων.....	21
Ευρετήριο Εικόνων	22
Κεφάλαιο 1 ^ο Επισκόπηση της Διατριβής.....	25
1.1 Εισαγωγή.....	25
1.2 Σκοπός της Διατριβής	26
1.3 Δομή της Διατριβής	27
ΜΕΡΟΣ Α - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	29
Κεφάλαιο 2 ^ο Θεωρητικό Πλαίσιο	31
2.1 Επαγγελματική Ικανοποίηση	31
2.1.1 Ορισμοί επαγγελματικής ικανοποίησης.....	31
2.1.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής ικανοποίησης.....	35
2.1.3 Θεωρίες Παρακίνησης	36
2.1.3.1 Η θεωρία ανθρώπινων αναγκών του Maslow.....	37
2.1.3.1.1 Φυσιολογικές - Βιολογικές ανάγκες	37
2.1.3.1.2 Ανάγκες για ασφάλεια	37
2.1.3.1.3 Κοινωνικές ανάγκες.....	38
2.1.3.1.4 Ανάγκες εκτίμησης ή αναγνώρισης	38
2.1.3.1.5 Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης ή ολοκλήρωσης	38
2.1.3.2 Η θεωρία παραγόντων παρακίνησης-υγιεινής του Herzberg	39
2.1.3.3 Η θεωρία προσδοκιών του Vroom.....	41
2.1.3.4 Η θεωρία απόκλισης ή διαφοράς του Locke.....	42
2.1.3.5 Η θεωρία δικαιοσύνης ή ισότητας του Adams	42
2.1.3.6 Η θεωρία των αναγκών Ύπαρξης, Σχέσεων και Ανάπτυξης του Alderfer..	43
2.1.3.7 Η θεωρία των επίκτητων αναγκών του McClelland.....	44
2.1.3.8 Η θεωρία Χ και Υ του McGregor	44
2.1.3.9 Η θεωρία του καθορισμού στόχων του Locke.....	45
2.1.4 Μέτρηση επαγγελματικής ικανοποίησης.....	45
2.1.4.1 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).....	46

2.1.4.2 Job Diagnostic Survey (JDS).....	47
2.1.4.3 Job Descriptive Index (JDI).....	47
2.1.4.4 Job Satisfaction Survey (JSS).....	48
2.1.4.5 Ερωτηματολόγιο καταγραφής της επαγγελματικής ικανοποίησης (ESI)....	48
2.1.5 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.....	48
2.1.5.1 Φόρτος εργασίας.....	49
2.1.5.2 Οικονομικοί παράγοντες.....	49
2.1.5.3 Συνθήκες εργασίας και εργασιακό περιβάλλον.....	50
2.1.5.4 Προσωπικές αξίες.....	50
2.1.5.5 Σχέσεις προσωπικού και εργασιακές σχέσεις.....	51
2.1.5.6 Δυσκολίες ρόλου.....	51
2.1.5.7 Εργασιακές απαιτήσεις και εργασιακοί παράγοντες.....	52
2.1.5.8 Επαγγελματική ανέλιξη και εξέλιξη.....	52
2.1.5.9 Σύγκρουση ρόλων και Ασάφεια ρόλων.....	53
2.1.5.10 Δημογραφικοί παράγοντες και χαρακτηριστικά.....	53
2.1.5.11 Ψυχολογικοί και Συναισθηματικοί παράγοντες.....	54
2.1.5.12 Προσωπικά χαρακτηριστικά, Προσωπικότητα και Συναισθηματικοί παράγοντες.....	54
2.1.5.13 Η Ηγεσία.....	55
2.1.5.14 Ο Ιδιωτικός ή ο Δημόσιος τομέας εργασίας.....	56
2.1.5.15 Κοινωνικοί και Πολιτισμικοί παράγοντες.....	56
2.1.5.16 Το άγχος.....	57
2.1.5.17 Ενδογενείς και Εξωγενείς παράγοντες.....	57
2.1.5.18 Οργανωσιακό κλίμα.....	57
2.1.5.19 Συνδικάτα και Σωματεία.....	58
2.1.6 Οι συνέπειες της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	59
2.1.7 Η επαγγελματική ικανοποίηση στους οικονομολόγους και λογιστές.....	61
2.2 Επαγγελματική Εξουθένωση.....	63
2.2.1 Έννοια και Ορισμοί Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	63
2.2.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής εξουθένωσης.....	67
2.2.2.1 Μοντέλο τριών διαστάσεων των Maslach & Jackson.....	68
2.2.2.2 Διαδραστικό μοντέλο του Cherniss.....	69
2.2.2.3 Μοντέλο Pines & Aronson.....	70
2.2.2.4 Μοντέλο Edelwich & Brodsky.....	71
2.2.2.5 Μοντέλο της θεωρίας διατήρησης των πόρων των Hobfoll & Shirom.....	72

2.2.2.6 Μοντέλο έλλειψης ανταπόδοσης των Buunk & Schaufeli	72
2.2.2.7 Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων και πόρων.....	73
2.2.2.8 Μοντέλο απαιτήσεων και ελέγχου.....	74
2.2.3 Μέτρηση επαγγελματικής εξουθένωσης	74
2.2.3.1 Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης – Maslach Burnout Inventory (MBI)	75
2.2.3.2 Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory: CBI)	76
2.2.3.3 Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης - Oldenburg Burnout Inventory (OLBI).....	77
2.2.3.4 The Burnout Measure και Shirom-Melamed Burnout Measure	78
2.2.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση.....	78
2.2.4.1 Προσωπικοί παράγοντες	78
2.2.4.2 Οργανωσιακοί παράγοντες	80
2.2.4.3 Δημογραφικοί παράγοντες.....	82
2.2.4.3.1 Φύλο και επαγγελματική εξουθένωση.....	82
2.2.4.3.2 Ηλικία και επαγγελματική εξουθένωση.....	83
2.2.4.3.3 Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική εξουθένωση.....	84
2.2.4.3.4 Εμπειρία και Επαγγελματική εξουθένωση	85
2.2.4.3.5 Εκπαίδευση και επαγγελματική εξουθένωση	85
2.2.5 Οι συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	86
2.2.6 Η επαγγελματική εξουθένωση στους λογιστές.....	88
2.3. Εργασιακή Δέσμευση	90
2.3.1. Ορισμοί και έννοιες για την εργασιακή δέσμευση	90
2.3.2 Θεωρητικά μοντέλα εργασιακής δέσμευσης	92
2.3.2.1 Μοντέλο Maslach, Schaufeli, & Leiter.....	92
2.3.2.2 Μοντέλο Bakker & Demerouti	93
2.3.2.3 Μοντέλο May, Gilson, & Harter.....	94
2.3.2.4 Μοντέλο Macey & Schneider	95
2.3.2.5 Μοντέλο Saks	96
2.3.3 Εργαλεία μέτρησης της εργασιακής δέσμευσης.....	97
2.3.3.1 Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης (Utrecht Work Engagement Scale: UWES)	98
2.3.3.2 Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης (Work Engagement Scale: WES).....	98
2.3.3.3 Κλίμακα μέτρησης της Ενεργητικότητας (Shirom-Melamed Vigor Measure: SMVM).....	99

2.3.3.4 Κλίμακα μέτρησης της Δέσμευσης (Britt Engagement Scale).....	99
2.3.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή δέσμευση.....	100
2.3.5 Συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης	102
2.4 Συναισθηματική Νοημοσύνη.....	102
2.4.1 Ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	102
2.4.2 Θεωρητικά Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	104
2.4.2.1 Μοντέλο Mayer, Caruso & Salovey	104
2.4.2.2 Μοντέλο Bar-On.....	105
2.4.2.3 Μοντέλο Goleman	105
2.4.3 Εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης	108
2.4.3.1 Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS).....	108
2.4.3.2 Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i).....	108
2.4.3.3 Emotional Competence Inventory (ECI)	109
2.4.3.4 Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue).....	109
2.4.3.5 EQ Index (EQI).....	111
2.4.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την Συναισθηματική Νοημοσύνη.....	112
2.4.5 Μελέτες για την συναισθηματική νοημοσύνη σε λογιστές και οικονομολόγους	114
2.5 Κοινωνικές τάξεις στην Ελλάδα	115
2.6 Υποθέσεις της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα	118
ΜΕΡΟΣ Β – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	121
Κεφάλαιο 3 ^ο Μεθοδολογία της έρευνας	123
3.1 Στόχος της έρευνας	123
3.2 Ποσοτική Μέθοδος	124
3.3 Περιγραφή του δείγματος	124
3.3.1 Δειγματοληπτική μέθοδος.....	126
3.3.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων	127
3.3.3 Περιγραφή Κοινωνικών Τάξεων	127
3.4 Ερευνητικά εργαλεία	128
3.4.1 Ερωτηματολόγιο για την Επαγγελματική Ικανοποίηση	129
3.4.2 Ερωτηματολόγιο για την Επαγγελματική Εξουθένωση	130
3.4.3 Ερωτηματολόγιο για την Εργασιακή Δέσμευση	132
3.4.4 Ερωτηματολόγιο για την Συναισθηματική Νοημοσύνη	134
3.4.5 Δομή Ερωτηματολογίου	138
3.5 Αξιοπιστία και Εγκυρότητα	138

3.5.1 Παραγοντική Ανάλυση (FA)	139
3.5.2 Διερευνητική Ανάλυση Παραγόντων (EFA)	139
3.5.3 Επιβεβαιωτική Ανάλυση Παραγόντων (CFA).....	140
3.5.3.1 Δείκτες διασφάλισης εγκυρότητας	140
3.5.3.1.1 Τεστ Ανεξαρτησίας χ^2	140
3.5.3.1.2 Δείκτης Συγκριτικής Προσαρμογής - CFI (Comparative Fit Index)	140
3.5.3.1.3 Δείκτης TLI (Tucker-Lewis Index)	141
3.5.3.1.4 Δείκτης Standardized Root Mean Square Residual - SRMR.....	141
3.5.3.1.5 Δείκτης Root Mean Square Error of Approximation - RMSEA.....	141
3.5.4 Θεωρία Απόκρισης Ερωτημάτων - (IRT).....	142
3.5.5 Δομικά Υποδείγματα Εξισώσεων - (SEM).....	143
3.5.6 Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων.....	143
Κεφάλαιο 4 ^ο Αποτελέσματα της έρευνας	145
4.1 Αποτελέσματα Επαγγελματικής Ικανοποίησης	145
4.2 Αποτελέσματα Επαγγελματικής εξουθένωσης	159
4.3 Αποτελέσματα Εργασιακής Δέσμευσης	175
4.4 Αποτελέσματα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	192
Κεφάλαιο 5 ^ο Συζήτηση Αποτελεσμάτων της έρευνας.....	207
Κεφάλαιο 6 ^ο Συμπεράσματα και Επιπτώσεις για την Διοίκηση.....	219
6.1 Συμπεράσματα	219
6.2 Επιπτώσεις για την Διοίκηση.....	221
Κεφάλαιο 7 ^ο Περιορισμοί της έρευνας και Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	223
Βιβλιογραφία	225

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1 - Φύλο του δείγματος	125
Πίνακας 2 - Ηλικία του δείγματος	125
Πίνακας 3 - Ώρες εργασίας του δείγματος	126
Πίνακας 4 - Κοινωνικές Τάξεις	128
Πίνακας 5 - Συσχετίσεις επαγγελματικής ικανοποίησης, εξουθένωσης και δέσμευσης και των δομικών τους στοιχείων.....	145
Πίνακας 6 - Συσχετίσεις των δομικών στοιχείων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης με IRT	146
Πίνακας 7 - Συσχετίσεις Επαγγελματικής Εξουθένωσης με IRT	159
Πίνακας 8 - Επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ των δύο φύλων με χρήση IRT	169
Πίνακας 9 - Συσχετίσεις Εργασιακής Δέσμευσης με IRT	175

Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 - Μέσος Όρος Επαγγελματικής Ικανοποίησης	150
Διάγραμμα 2 - Μέσος Όρος Εσωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης	150
Διάγραμμα 3 - Μέσος Όρος Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης	151
Διάγραμμα 4 - Σκορ IRT Επαγγελματικής Ικανοποίησης	153
Διάγραμμα 5 - Σκορ IRT Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης	154
Διάγραμμα 6 - Σκορ IRT Εσωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης	154
Διάγραμμα 7 - Μέσος Όρος Επαγγελματικής Εξουθένωσης	162
Διάγραμμα 8 - Μέσος Όρος Συναισθηματικής Εξάντλησης	162
Διάγραμμα 9 - Μέσος Όρος Απώλειας προσωπικού επιτεύγματος	163
Διάγραμμα 10 - Μέσος Όρος Κυνισμός/Αποπροσωποποίηση	163
Διάγραμμα 11 - Σκορ IRT Συναισθηματικής Εξάντλησης	166
Διάγραμμα 12 - Σκορ IRT Απώλειας προσωπικού επιτεύγματος	167
Διάγραμμα 13 - Σκορ IRT Κυνισμού/Αποπροσωποποίησης	168
Διάγραμμα 14 - Συνολικό σκορ IRT Επαγγελματικής Εξουθένωσης	169
Διάγραμμα 15 - Μέσος όρος Εργασιακής Δέσμευσης	178
Διάγραμμα 16 - Μέσος όρος Σφρίγος	179
Διάγραμμα 17 - Μέσος όρος Αφοσίωση	179
Διάγραμμα 18 - Μέσος όρος Απορρόφηση	180
Διάγραμμα 19 - Σκορ IRT Σφρίγος	183
Διάγραμμα 20 - Σκορ IRT Αφοσίωση	184
Διάγραμμα 21 - Σκορ IRT Απορρόφηση	185
Διάγραμμα 22 - Σκορ IRT Εργασιακή Δέσμευση	185
Διάγραμμα 23 - Μέσος Όρος Συναισθηματικής Νοημοσύνης	195
Διάγραμμα 24 - Μέσος Όρος Αυτοελέγχου	196
Διάγραμμα 25 - Μέσος Όρος Ευεξίας	196
Διάγραμμα 26 - Μέσος Όρος Κοινωνικότητας	197
Διάγραμμα 27 - Μέσος Όρος Συναισθηματικότητας	197
Διάγραμμα 28 - Σκορ IRT Συναισθηματική Νοημοσύνη	198
Διάγραμμα 29 - Σκορ IRT Αυτοέλεγχος	199
Διάγραμμα 30 - Σκορ IRT Ευεξία	200
Διάγραμμα 31 - Σκορ IRT Κοινωνικότητα	201
Διάγραμμα 32 - Σκορ IRT Συναισθηματικότητα	202

Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 1 - Επαγγελματική Ικανοποίηση με IRT	146
Εικόνα 2 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση με IRT	147
Εικόνα 3 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση με IRT.....	147
Εικόνα 4 - Επαγγελματική Ικανοποίηση μεταξύ των φύλων με IRT	148
Εικόνα 5 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση μεταξύ των φύλων με IRT	148
Εικόνα 6 – Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση μεταξύ των φύλων με IRT	149
Εικόνα 7 - Επαγγελματική Ικανοποίηση και Ηλικία με IRT.....	149
Εικόνα 8 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Ικανοποίηση	151
Εικόνα 9 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Εξουθένωση και την Εργασιακή Δέσμευση	152
Εικόνα 10 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης	152
Εικόνα 11 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Εσωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης	153
Εικόνα 12 - Επαγγελματική Ικανοποίηση και Φύλο	155
Εικόνα 13 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και Φύλο	155
Εικόνα 14 – Επαγγελματική Ικανοποίηση και ηλικία	156
Εικόνα 15 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και ηλικία	156
Εικόνα 16 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και ηλικία	157
Εικόνα 17 - Επαγγελματική Ικανοποίηση και Κοινωνικές τάξεις.....	157
Εικόνα 18 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και Κοινωνικές τάξεις.....	158
Εικόνα 19 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και Κοινωνικές τάξεις	158
Εικόνα 20 – Επαγγελματική Ικανοποίηση και Όρες εργασίας.....	159
Εικόνα 21 - Επαγγελματική Εξουθένωση με IRT	160
Εικόνα 22 - Συναισθηματική Εξάντληση σε Γυναίκες και Άνδρες.....	160
Εικόνα 23 - Απώλεια προσωπικού επιτεύγματος με IRT	161
Εικόνα 24 - Κυνισμός/Αποπροσωποποίηση με IRT.....	161
Εικόνα 25 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων των στοιχείων της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	164

Εικόνα 26 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στα δομικά στοιχεία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	165
Εικόνα 27 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Εξουθένωση	165
Εικόνα 28 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων συναισθηματικής εξάντλησης.....	166
Εικόνα 29 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Απώλειας προσωπικού επιτεύγματος	167
Εικόνα 30 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Κυνισμού/Αποπροσωποποίησης...	168
Εικόνα 31 - Επαγγελματική Εξουθένωση και Φύλο	170
Εικόνα 32 - Συναισθηματική Εξάντληση και Φύλο	170
Εικόνα 33 - Αποπροσωποποίηση/Κυνισμός και Φύλο.....	171
Εικόνα 34 - Επαγγελματική Εξουθένωση και Ηλικία	172
Εικόνα 35 - Αποπροσωποποίηση/Κυνισμός και Ηλικία.....	172
Εικόνα 36 - Επαγγελματική Εξουθένωση και Κοινωνική Τάξη.....	173
Εικόνα 37 - Αποπροσωποποίηση/Κυνισμός και κοινωνική τάξη.....	174
Εικόνα 38 - Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ώρες εργασίας	174
Εικόνα 39 - Εργασιακή Δέσμευση με IRT	175
Εικόνα 40 - Αφοσίωση με IRT	176
Εικόνα 41 - Σθένος με IRT	176
Εικόνα 42 - Απορρόφηση με IRT	177
Εικόνα 43 - Εργασιακή Δέσμευση μεταξύ των φύλων με IRT	177
Εικόνα 44 - Εργασιακή Δέσμευση και Ηλικία με IRT	178
Εικόνα 45 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων των στοιχείων της Εργασιακής Δέσμευσης	180
Εικόνα 46 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης των στοιχείων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Εργασιακή Δέσμευση	181
Εικόνα 47 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης των στοιχείων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στα δομικά στοιχεία της Εργασιακής Δέσμευσης...	182
Εικόνα 48 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Σφρίγους	182
Εικόνα 49 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Αφοσίωση	183
Εικόνα 50 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Απορρόφηση	184
Εικόνα 51 - Εργασιακή Δέσμευση και Φύλο.....	186
Εικόνα 52 - Εργασιακή Δέσμευση και Ηλικία	187

Εικόνα 53 - Σφρίγος και Ηλικία	187
Εικόνα 54 - Εργασιακή Δέσμευση και Κοινωνική Τάξη.....	188
Εικόνα 55 - Σφρίγος και Κοινωνική Τάξη.....	189
Εικόνα 56 - Αφοσίωση και Κοινωνική Τάξη	189
Εικόνα 57 - Απορρόφηση και Κοινωνική Τάξη	190
Εικόνα 58 - Εργασιακή Δέσμευση και Ώρες εργασίας.....	190
Εικόνα 59 - Σφρίγος και Ώρες εργασίας.....	191
Εικόνα 60 - Αφοσίωση και Ώρες εργασίας.....	191
Εικόνα 61 - Απορρόφηση και Ώρες εργασίας	192
Εικόνα 62 - Συναισθηματική Νοημοσύνη με IRT.....	192
Εικόνα 63 - Συναισθηματική Νοημοσύνη μεταξύ των φύλων με IRT.....	193
Εικόνα 64 - Αυτοέλεγχος μεταξύ των φύλων με IRT.....	193
Εικόνα 65 – Ευεξία μεταξύ των φύλων με IRT.....	194
Εικόνα 66 - Κοινωνικότητα μεταξύ των φύλων με IRT.....	194
Εικόνα 67 - Συναισθηματικότητα μεταξύ των φύλων με IRT.....	195
Εικόνα 68 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων των στοιχείων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	198
Εικόνα 69 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Αυτοελέγχου	199
Εικόνα 70 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Ευεξίας.....	200
Εικόνα 71 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Κοινωνικότητας	201
Εικόνα 72 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Συναισθηματικότητας	202
Εικόνα 73 – Συναισθηματική Νοημοσύνη και Φύλο	203
Εικόνα 74 - Συναισθηματικότητα και Φύλο	203
Εικόνα 75 - Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ηλικία.....	204
Εικόνα 76 - Αυτοέλεγχος και Ηλικία.....	204
Εικόνα 77 - Συναισθηματική Νοημοσύνη και Κοινωνικές Τάξεις.....	205
Εικόνα 78 - Κοινωνικότητα και Κοινωνικές Τάξεις.....	206

Κεφάλαιο 1^ο Επισκόπηση της Διατριβής

1.1 Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια και ιδιαιτέρως μετά την οικονομική κρίση στην Ελλάδα, κατά τα έτη 2009 έως 2018, η οποία έληξε ουσιαστικά τον Σεπτέμβριο του 2019 με την άρση των κεφαλαιακών ελέγχων που είχαν επιβληθεί στη χώρα μας, αλλά και στη συνέχεια, με την υγειονομική κρίση της πανδημίας του Covid-19, η οποία επηρέασε τη χώρα από την άνοιξη του 2020 έως και το έτος 2022, ψηφίσθηκαν στην Βουλή των Ελλήνων πολλοί και σημαντικοί νόμοι για την αντιμετώπιση αυτών των κρίσεων.

Οι μνημονιακοί νόμοι που ψηφίσθηκαν για την στήριξη και διάσωση της ελληνικής οικονομίας ξεκίνησαν με τον Ν.3845/2010 και το πρώτο μνημόνιο, συνεχίσθηκαν με την ψήφιση του δεύτερου μνημονίου και τον Ν.4046/2012 και έληξαν με την θεσμοθέτηση του τρίτου μνημονίου τον Αύγουστο του 2015 με τον Ν.4336/2015. Όλοι αυτοί οι νόμοι περιείχαν διατάξεις και μέτρα μείωσης δαπανών όπως η κατάργηση του 13^{ου} και 14^{ου} μισθού στο δημόσιο, αυξήσεων φόρων όπως η αύξηση του Φ.Π.Α., μείωση των κατώτατων μισθών του ιδιωτικού τομέα, κατάργηση θέσεων του δημοσίου τομέα, αλλά και ιδιωτικοποιήσεις και μεταρρυθμίσεις στην ασφαλιστική και φορολογική νομοθεσία. Η ψήφιση των παραπάνω νόμων, είχε ως αποτέλεσμα την υπογραφή και εφαρμογή δεκάδων υπουργικών αποφάσεων και εκατοντάδων εφαρμοστικών εγκυκλίων.

Στις αρχές του έτους 2020 ήρθε να προστεθεί μια νέα καταιγίδα νόμων, Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου, υπουργικών αποφάσεων και εφαρμοστικών εγκυκλίων, που αφορούσαν την αντιμετώπιση της πανδημίας κατά του Covid-19. Έτσι, ψηφίσθηκαν και εφαρμόσθηκαν πολύπλοκοι νόμοι οι οποίοι ενέπλεκαν πολλά συναρμόδια υπουργεία και πολλούς και διαφορετικούς οικονομικούς κλάδους της οικονομικής ζωής στη χώρα.

Η πανδημία κατά του Covid-19, ήταν η αφορμή για την τότε κυβέρνηση, η οποία άδραξε την ευκαιρία για να εφαρμόσει την μεταρρύθμιση της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης, η οποία σίγουρα είχε και πολλά θετικά σημεία, με την δημιουργία της ψηφιακής πύλης Gov.gr, με χιλιάδες υπηρεσίες που εμπλέκουν 19 υπουργεία, 78 φορείς και οργανισμούς, ανεξάρτητες αρχές, περιφέρειες, δήμους και άλλες υπηρεσίες. Το αποτέλεσμα της εφαρμογής της ψηφιακής διακυβέρνησης ήταν επί της ουσίας η μετατόπιση σημαντικού μέρους των αρμοδιοτήτων όλων των προαναφερόμενων φορέων, οι οποίοι εξυπηρετούσαν κατά βάση τους πολίτες, στον

ίδιο τον πολίτη και κατ' επέκταση στους οικονομολόγους/λογιστές, αφού πολλοί από τους πολίτες δεν είχαν τις απαραίτητες γνώσεις, τον αναγκαίο εξοπλισμό και ίσως την διάθεση για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

Συνοψίζοντας, ένα μεγάλο μέρος από την εφαρμογή των νόμων των μνημονίων καθώς επίσης και η σχεδόν εξ ολοκλήρου εφαρμογή των νόμων κατά της πανδημίας, πραγματοποιήθηκε από τους οικονομολόγους/λογιστές, προσθέτοντας στο ήδη επιβαρυνμένο με καταληκτικές προθεσμίες πρόγραμμά τους, ένα τεράστιο όγκο εργασίας και άλλες δηλωτικές υποχρεώσεις. Το γεγονός όμως το οποίο επιβάρυνε τους οικονομολόγους/λογιστές τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά, ήταν και είναι, η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης, η οποία συνεχώς επεκτείνεται σε όλο και περισσότερους φορείς του δημοσίου και στις υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες.

Όλη αυτή η κατάσταση, με την πολύπλοκη και απαιτητική νομοθεσία, την εφαρμογή της και την διεκπεραίωση εκατοντάδων υποχρεώσεων από τους οικονομολόγους/λογιστές, επηρεάζει την ικανοποίηση που νιώθουν από την εργασία τους και τους οδηγεί είτε σε χαμηλότερα επίπεδα δέσμευσης από την εργασία τους είτε σε υψηλότερα ποσοστά εξουθένωσης.

1.2 Σκοπός της Διατριβής

Στην παρούσα διδακτορική διατριβή, στόχος μας αρχικά είναι, να εξετάσουμε πως διάφοροι παράγοντες μπορούν να επηρεάσουν την επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές και την σχέση που έχουν αυτοί οι παράγοντες τόσο στην αύξηση των επιπέδων της επαγγελματικής τους εξουθένωσης, όσο και στην μείωση των επιπέδων της εργασιακής τους δέσμευσης. Ακόμα ένας στόχος είναι να εξετάσουμε πως η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά σε όλα τα παραπάνω οικοδομήματα.

Τα στοιχεία τα οποία συλλέχτηκαν από διάφορες εργασιακές ομάδες οικονομολόγων και λογιστών στην Ελλάδα θα μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν τόσο την επαγγελματική τους ικανοποίηση και εξουθένωση, όσο και την δέσμευση που αισθάνονται για την εργασία τους αλλά και την συναισθηματική τους νοημοσύνη. Επίσης, θα αναδείξουμε τις συσχετίσεις που υπάρχουν ανάμεσα σε όλες αυτές τις κατασκευές.

Ακόμα, θα διερευνήσουμε τις συσχετίσεις και την επίδραση που έχουν το φύλο, οι κοινωνικές τάξεις η ηλικία και οι ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών στα δομικά στοιχεία όλων των παραπάνω κατασκευών.

Έτσι, σκοπός αυτής της εργασίας είναι να εξετάσει την σχέση που έχει η επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών και τις τάσεις που αναδεικνύονται για εργασιακή δέσμευση και επαγγελματική εξουθένωση καθώς επίσης και της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία τους. Επιπλέον, η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στην επίδραση του φύλου, της ηλικίας, των κοινωνικών τάξεων και των ωρών εργασίας στα δομικά στοιχεία των πιο πάνω κατασκευών

1.3 Δομή της Διατριβής

Η δομή της διατριβής, διαχωρίζεται σε θεωρητικό και μεθοδολογικό μέρος και αναλύεται ως εξής.

Στο πρώτο μέρος της διατριβής και το δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται το θεωρητικό πλαίσιο των κατασκευών της επαγγελματικής ικανοποίησης, της επαγγελματικής εξουθένωσης, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης. Επίσης, περιλαμβάνονται οι έννοιες, οι ορισμοί και οι θεωρητικές προσεγγίσεις της κάθε κατασκευής καθώς και οι αιτίες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη κάθε μιας. Ακόμα, αναφέρονται οι συνέπειες σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο αλλά και τα αντίστοιχα μοντέλα και εργαλεία μέτρησης. Τέλος στο κεφάλαιο αυτό γίνεται και η παράθεση ορισμένων μελετών της διεθνούς βιβλιογραφίας που αφορούν κάθε επιμέρους κατασκευή.

Στο δεύτερο μέρος και το τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογική διερεύνηση της έρευνας η οποία εξειδικεύεται στον στόχο της έρευνας, στα χαρακτηριστικά του δείγματος, στην δειγματοληπτική μέθοδο, στη διαδικασία συλλογής των δεδομένων, στα δομικά στοιχεία των ερωτηματολογίων, στις ποσοτικές μεθόδους, την παραγοντική ανάλυση και στους δείκτες αξιοπιστίας και εγκυρότητας που χρησιμοποιήθηκαν. Επίσης, αναφέρονται οι ερευνητικές υποθέσεις και ερωτήματα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αριθμητικά αποτελέσματα των ερωτηματολογίων της επαγγελματικής ικανοποίησης, επαγγελματικής εξουθένωσης, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης, όπου αναλύονται και σχολιάζονται τα ευρήματα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η συζήτηση των αποτελεσμάτων η οποία αναπτύσσεται γύρω από τις ερευνητικές υποθέσεις και ερωτήματα και γίνεται η συσχέτισή τους με τα αποτελέσματα άλλων μελετών.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα κύρια συμπεράσματα της διδακτορικής διατριβής, καθώς και οι επιπτώσεις για την Διοίκηση.

Τέλος στο έβδομο κεφάλαιο αναφέρονται οι περιορισμοί της έρευνας και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΜΕΡΟΣ Α - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Κεφάλαιο 2^ο Θεωρητικό Πλαίσιο

2.1 Επαγγελματική Ικανοποίηση

2.1.1 Ορισμοί επαγγελματικής ικανοποίησης

Η εργασία διαδραματίζει έναν από τους σημαντικότερους ρόλους κατά τη διάρκεια της ζωής των ανθρώπων, καλύπτοντας μάλιστα τον περισσότερο χρόνο μιας ημέρας από οποιαδήποτε άλλη μεμονωμένη δραστηριότητα, ενώ παράλληλα παρέχει όλα τα οικονομικά μέσα για την επιβίωσή τους (Koustelios, 2001). Έτσι, η επαγγελματική ή εργασιακή ικανοποίηση είναι η κύρια συνιστώσα, η οποία έχει μελετηθεί και ερμηνευθεί από πολλούς ειδικούς με διαφορετικούς τρόπους (Koustelios, 2001).

Η επαγγελματική ικανοποίηση, αρχίζει να αναφέρεται ως όρος στην βιβλιογραφία, το 1912 από τον Frederic Winslow Taylor και από τότε έως σήμερα ερευνητές από όλο τον κόσμο προσπαθούν να τον αποκωδικοποιήσουν δίνοντας έναν ορισμό. Ο Locke (1976, p. 1297) για παράδειγμα, σε μια αναλυτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, αναφέρει περίπου 3500 άρθρα και διατριβές σχετικές με την επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ αντίστοιχα οι Grannny, Smith & Stone (1992), αναφέρουν περισσότερα από 5000 άρθρα και διατριβές σχετικά με τον όρο «επαγγελματική ικανοποίηση».

Όλες αυτές οι έρευνες παρά το γεγονός ότι προσέγγισαν το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης με διαφορετικό τρόπο, συμφωνούν μεταξύ τους στην άποψη ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια (Koustelios, 1991; Rice, McFarlin & Bennet, 1989; Shouksmith, Pajo & Jespen, 1990). Έτσι, είναι λογικό να υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των θεωρητικών επιστημόνων για τον ορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ο ορισμός που εμφανίζεται κατεξοχήν στην βιβλιογραφία, είναι αυτός του Locke (1976, p. 1300), ο οποίος όρισε την εργασιακή ικανοποίηση ως «μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει από την εκτίμηση της εργασίας κάποιου ή την εργασιακή εμπειρία».

Οι Smith, Kendall & Hulin (1969, p. 6), πρότειναν ότι «η εργασιακή ικανοποίηση είναι συναισθήματα ή συναισθηματικές αντιδράσεις στις όψεις της κατάστασης», ενώ οι Dawis & Lofquist (1984), όρισαν την εργασιακή ικανοποίηση ως «αποτέλεσμα της εκτίμησης των εργαζομένων του βαθμού στον οποίο το περιβάλλον εργασίας ικανοποιεί τις ανάγκες των ατόμων».

Οι πιο πολλές μελέτες δείχνουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να επηρεαστεί από πολλούς παράγοντες, οι οποίοι ομαδοποιούνται σε τρεις κύριες κατηγορίες. Πρώτον, σε παράγοντες που σχετίζονται με τις ρυθμίσεις εργασίας, δεύτερον, σε παράγοντες που σχετίζονται με συγκεκριμένες πτυχές των θέσεων εργασίας και τρίτον, σε παράγοντες που σχετίζονται με τα άτομα που εμπλέκονται (Greenberg & Baron, 1986). Ο Locke θεώρησε ότι συνδέεται με το σύστημα αξιών του ατόμου, ορίζοντας την ως αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των αξιών που έχει η εργασία του ατόμου (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001).

Ένας άλλος ευρέως αποδεκτός ορισμός για την επαγγελματική ικανοποίηση είναι αυτός που ορίζει «ως θετικές και αρνητικές στάσεις που έχει το άτομο για την εργασία του» (Greenberg & Baron, 1986) και συνδέεται άμεσα με σημαντικές πτυχές της εργασίας όπως η παραγωγικότητα, η μείωση λαθών στο χώρο της εργασίας ο αριθμός απουσιών και η πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν το χώρο εργασίας τους (Κάντας, 1993; Greenberg & Baron, 1986).

Ο Kohler (1988), προσδιορίζει την επαγγελματική ικανοποίηση ως «μια πολυδιάστατη έννοια, που αντιπροσωπεύει μια ολική στάση του ατόμου και τα συναισθήματά του για συγκεκριμένες πτυχές του επαγγέλματός του».

Ο Horrock όρισε την εργασιακή ικανοποίηση ως κάθε συνδυασμό ψυχολογικών, φυσιολογικών και περιβαλλοντικών περιστάσεων που κάνουν ένα άτομο να πει ειλικρινά ότι είμαι ικανοποιημένος με τη δουλειά μου (Horrock, 1935). Με βάση αυτόν τον ορισμό, η επαγγελματική ικανοποίηση αν και επηρεάζεται από πολλούς εξωτερικούς παράγοντες, υπάρχουν και εσωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν έναν εργαζόμενο και τον τρόπο που αισθάνεται και συμπεριφέρεται αυτός. Η επαγγελματική ικανοποίηση δηλαδή, παρουσιάζει μια σειρά παραγόντων που προκαλούν το αίσθημα της ικανοποίησης (Aziri, 2011).

Ο Vroom στον ορισμό του για την επαγγελματική ικανοποίηση, επικεντρώνεται στο ρόλο που έχουν οι εργαζόμενοι στο χώρο εργασίας τους. Έτσι, ορίζει την επαγγελματική ικανοποίηση ως «τον συναισθηματικό προσανατολισμό από την πλευρά των ατόμων προς τους εργασιακούς ρόλους που κατέχουν προς το παρών» (Vroom, 1964).

Ένας από τους πιο συχνά αναφερόμενους ορισμούς σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, είναι αυτός που δίνεται από τον Spector. Σύμφωνα με αυτόν, η επαγγελματική ικανοποίηση έχει να κάνει με τον τρόπο που αισθάνονται οι άνθρωποι για τη δουλειά τους και τις διάφορες πτυχές της και παράλληλα με το

βαθμό που στους εργαζόμενους, αρέσει ή δεν αρέσει η δουλειά τους. Αυτό ενδέχεται να σημαίνει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση και η δυσαρέσκεια από την εργασία, μπορούν να εμφανίζονται σε οποιαδήποτε κατάσταση εργασίας των ανθρώπων (Aziri, 2011).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένας συνδυασμός από θετικά ή αρνητικά συναισθήματα που εκδηλώνουν οι εργαζόμενοι για την εργασία τους ενώ συνδέεται άμεσα με την συμπεριφορά του εργαζόμενου ατόμου στο χώρο εργασίας του (Davis & Nestrom, 1985).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η αίσθηση επιτυχίας και κατορθωμάτων που έχει ένας εργαζόμενος στην εργασία του ενώ μπορεί να συνδεθεί άμεσα με την παραγωγικότητα αλλά και με την προσωπική ευημερία του εργαζόμενου. Η επαγγελματική ικανοποίηση υποδηλώνει την απόλαυση που αισθάνεται κάποιος από μια εργασία όταν την κάνει καλά και ανταμείβεται για τις προσπάθειές του. Άρα, η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ο κύριος παράγοντας που μπορεί να οδηγήσει έναν εργαζόμενο, στην αναγνώριση, σε μεγαλύτερο εισόδημα, σε προαγωγή αλλά και στην επίτευξη των στόχων που έχει θέσει για να αισθανθεί ολοκληρωμένος σαν άτομο (Kaliski, 2007).

Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οριστεί επίσης, «ως ο βαθμός στον οποίο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με τις ανταμοιβές που λαμβάνει από την εργασία του, ιδίως όσον αφορά τα εσωτερικά κίνητρα» (Statt, 2004).

Ακόμα, ο όρος επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στα χαρακτηριστικά και τα συναισθήματα που έχουν οι άνθρωποι για την εργασία τους. Θετικές και ευνοϊκές στάσεις για την εργασία μπορεί να υποδηλώνουν ικανοποίηση από την εργασία και αντίθετα αρνητικές και δυσμενείς στάσεις μπορεί να υποδηλώνουν δυσαρέσκεια από την εργασία (Armstrong, 2006).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα σύνολο αντιλήψεων και συναισθημάτων που έχουν οι εργαζόμενοι για την τρέχουσα εργασία τους και το επίπεδο του βαθμού ικανοποίησης από την εργασία τους είναι δυνατόν να κυμανθεί ανάμεσα σε ακραία ικανοποίηση και ακραία δυσαρέσκεια (George & Jones, 2008).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένας πολύπλοκος όρος που ενδεχομένως να έχει διαφορετική σημασία για τον καθέναν ξεχωριστά και συνήθως συνδέεται με τα κίνητρα, χωρίς όμως η φύση αυτής της σχέσης να είναι σαφής. Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί επίσης να σχετίζεται με ένα προσωπικό αίσθημα επίτευξης, είτε ποσοτικό είτε ποιοτικό (Mullins, 2005). Επιπλέον, μπορεί να θεωρηθεί ότι η

επαγγελματική ικανοποίηση αντιπροσωπεύει ένα συναίσθημα που εμφανίζεται ως αποτέλεσμα της αντίληψης ότι η δουλειά επιτρέπει τις υλικές και ψυχολογικές ανάγκες (Aziri, 2011).

Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των επιχειρηματικών οργανώσεων. Η σημασία που έχει για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, είναι πολύ μεγάλη, αφού επικρατεί η αντίληψη που λέει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να αντιμετωπίζονται και να θεωρούνται κυρίως ως ανθρώπινα όντα που έχουν τις δικές τους ανάγκες και προσωπικές επιθυμίες. Αναλύοντας την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα που λέει ότι: «ένας ικανοποιημένος υπάλληλος είναι ένας ευτυχισμένος υπάλληλος και ένας ευτυχισμένος υπάλληλος είναι ένας επιτυχημένος υπάλληλος». Έτσι, καταλήγοντας, μπορούμε να πούμε ότι η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης για τις επιχειρήσεις αναδεικνύεται, ιδιαίτερα αν ληφθούν υπόψιν οι πολλές αρνητικές συνέπειες της δυσαρέσκειας από την εργασία, όπως η έλλειψη πίστης, η αυξημένη αποχή από την εργασία, ο αριθμός των ατυχημάτων κλπ. (Aziri, 2011).

Ο Spector (1997), αναφέρεται σε τρία σπουδαία χαρακτηριστικά που έχει η επαγγελματική ικανοποίηση. Πρώτον, οι επιχειρήσεις και οργανισμοί πρέπει να πορεύονται με γνώμονα τις ανθρώπινες αξίες και να αντιμετωπίζουν τους εργαζόμενους με σεβασμό και ακριβοδίκαια. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να αναδειχθεί σε σημαντικό δείκτη αποτελεσματικότητας των εργαζομένων, ο οποίος δείχνει ότι τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία καθρεπτίζουν την καλή συναισθηματική και ψυχική κατάσταση των εργαζομένων. Δεύτερον, η συμπεριφορά των εργαζομένων επηρεάζεται από το επίπεδο ικανοποίησης της εργασίας τους, έχοντας αντίκτυπο στη λειτουργία και τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Έτσι, η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οδηγήσει σε θετική συμπεριφορά και αντίστροφα, η δυσαρέσκεια από την εργασία μπορεί να οδηγήσει σε αρνητική συμπεριφορά των εργαζομένων. Τρίτον, η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να χρησιμεύσει ως δείκτης οργανωτικών δραστηριοτήτων, που να εκτιμά την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων και έτσι να καθορίζονται τα επίπεδα ικανοποίησης σε διαφορετικές οργανωτικές μονάδες. Έτσι, η επιχείρηση μπορεί να εκτιμήσει σε ποιες μονάδες πρέπει να γίνουν αλλαγές οι οποίες θα ενισχύσουν την απόδοση της.

Ο Alderfer (1972), χαρακτηρίζει την επαγγελματική ικανοποίηση, ως μια εσωτερική υποκειμενική κατάσταση που βασίζεται στην αλληλεπίδραση ατόμου και περιβάλλοντος και είναι συνώνυμη με την εκπλήρωση, ενώ άλλοι ερευνητές έχουν δώσει μια ψυχοκοινωνική διάσταση στην ικανοποίηση περιγράφοντας την ως αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ προσωπικότητας και στόχων (Wade & Tavris, 1998).

Σύμφωνα με τις ανάγκες των ατόμων, έχουν δοθεί πολλοί από τους ορισμούς της επαγγελματικής ικανοποίησης. Έτσι, κατά τον Wapous (1976), το άτομο μπορεί να οδηγηθεί στην ικανοποίηση από την εργασία του όταν οι ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και οι συνθήκες εργασίας του συμπίπτουν και αυτό οδηγεί στον περιορισμό του χάσματος μεταξύ προσδοκιών και εργασιακής πραγματικότητας.

Η ταύτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την εκπλήρωση των αναγκών έχει υποστηριχτεί από μεγάλο αριθμό ερευνητών (Porter & Steers, 1973; Spector, 1985; Mottaz, 1986).

Επιπλέον, υπάρχουν απόψεις που υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι αποτέλεσμα συνθηκών και χαρακτηριστικών εργασίας (Slocum, 1971). Για παράδειγμα, η Holland (1984), αναφέρει πως η ικανοποίηση είναι συνάρτηση της ταύτισης μεταξύ προσωπικότητας και περιβάλλοντος εργασίας.

Επίσης, πολλές έρευνες έχουν στοχεύσει στην σύνδεση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις συνθήκες εργασίας, το περιβάλλον, τις ώρες, τις αποδοχές και τις οργανωτικές δομές (Grunenberg, 1979; Bowldy, 1980). Τέλος, οι Greenberg & Baron (1986), ορίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, ως μια γνωστική, συναισθητική και αξιολογική αντίδραση απέναντι στην εργασία.

Οι παραπάνω ορισμοί εξηγούν σε κάποιο βαθμό τη σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης, ενώ στην συνέχεια θα παρουσιάσουμε τις θεωρίες που έχουν διατυπωθεί από την δεκαετία του 1960 και έπειτα, οι οποίες προσπάθησαν να αποσαφηνίσουν την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης.

2.1.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής ικανοποίησης

Η διεθνής βιβλιογραφία έχει ασχοληθεί πάρα πολύ με το θέμα της επαγγελματικής ικανοποίησης, η οποία είναι ένας από τους βασικούς παράγοντες παραμονής των εργαζομένων σε έναν επαγγελματικό χώρο και γενικότερα της εύρυθμης λειτουργίας ενός οργανισμού. Με την εις άτοπον απαγωγή, έχει μελετηθεί επίσης, και η επαγγελματική δυσαρέσκεια ως ένας παράγοντας που κάνει έναν

εργαζόμενο να αλλάξει επάγγελμα ή ακόμα να επηρεάσει αρνητικά την απόδοση στην εργασία του αλλά και την προσωπική του ζωή (Weiss, 1999).

Οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση, αναπτύχθηκαν γύρω από δύο θεωρητικούς άξονες. Ο ένας άξονας ασχολήθηκε με την επαγγελματική ικανοποίηση ποσοτικά, ως τη διαφορά ανάμεσα στην προσδοκώμενη επαγγελματική ικανοποίηση και τις πραγματικές συνθήκες του χώρου εργασίας (Fenstinger, 1957; March & Simon, 1958; Smith, Kendal & Hulin 1969). Ο άλλος άξονας ασχολήθηκε με την ποιότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης, αναζητώντας τους παράγοντες που την καθορίζουν (Agho, Mueller & Price 1993; Glisson & Durick, 1988; Quarstein, McAfee & Glassman 1992). Οι παράγοντες αυτοί κινούνται σε τρεις περιοχές: τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος, τα χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας και τα προσωπικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου.

Γύρω από την επαγγελματική ικανοποίηση έχουν διακριθεί, θεωρίες περιεχομένου και θεωρίες διαδικασιών. Και οι δύο αυτές θεωρίες συνδέονται με τα κίνητρα. Στις θεωρίες περιεχομένου εξετάζονται οι αξίες και οι ανάγκες των ατόμων, που επιδρούν στην επαγγελματική ικανοποίηση και παρακινούν τη συμπεριφορά τους. Οι θεωρίες περιεχομένου δίνουν έμφαση στους λόγους για την αλλαγή των ανθρώπινων αναγκών. Από την άλλη μεριά, οι θεωρίες διαδικασιών εξηγούν τη διαδικασία μέσα από την οποία γίνεται η παρακίνηση. Επικεντρώνονται στις ψυχολογικές διαδικασίες που επηρεάζουν τα κίνητρα των ανθρώπων, σε σχέση με τις προσδοκίες, τους στόχους και τις αντιλήψεις της δικαιοσύνης (Wood et al., 1998).

2.1.3 Θεωρίες Παρακίνησης

Ένας ορισμός του όρου «παρακίνηση» δίνεται από τον Μπουραντά (2002), ο οποίος θεωρεί την παρακίνηση ως την ενδόμυχη διεργασία της ανθρώπινης συμπεριφοράς η οποία κατευθύνει το άτομο στην εκπλήρωση των στόχων που έχει θέσει έτσι ώστε να ικανοποιήσει τις ανάγκες του. Ορισμένες από τις θεωρίες παρακίνησης είναι οι ακόλουθες (Γεωργόπουλος, Μαρούδας & Πολυχρονίου, 2019), α) η θεωρία των ανθρώπινων αναγκών του Maslow, β) η θεωρία παραγόντων παρακίνησης-υγιεινής του Herzberg, γ) η θεωρία προσδοκιών του Vroom, δ) η θεωρία δικαιοσύνης ή ισότητας του Adams, ε) η θεωρία των αναγκών Ύπαρξης, Σχέσεων και Ανάπτυξης (E.R.G.) του Alderfer, στ) η θεωρία των επίκτητων αναγκών του McClelland, ζ) η θεωρία X και Y του McGregor, η) η θεωρία του καθορισμού

στόχων του Locke. Επίσης, αναφέρεται και η θεωρία απόκλισης ή διαφοράς του Locke (1976).

2.1.3.1 Η θεωρία ανθρώπινων αναγκών του Maslow

Κύριος εμπνευστής της «θεωρίας της ιεράρχησης των αναγκών» (hierarchy of needs theory), θεωρία που χρησιμοποιείται ευρέως στον χώρο της ψυχολογίας, είναι ο Abraham Maslow. Η θεωρία του Maslow (1970), είχε ιδιαίτερη απήχηση στον εργασιακό χώρο και συνδέει την ικανοποίηση από την εργασία με την ικανοποίηση των πέντε κατηγοριοποιημένων αναγκών του ανθρώπου, τις οποίες όταν ένα άτομο μπορέσει να τις εκπληρώσει φτάνει στην αυτοπραγμάτωση. Ο Maslow, θεώρησε ότι μερικές ανάγκες είναι σημαντικότερες από κάποιες άλλες και επομένως μπορούν να ιεραρχηθούν. Οι ανάγκες του ανθρώπου, όπως προσδιορίζονται από τον Maslow (1998), εντάσσονται σε πέντε κατηγορίες και ο μέσος άνθρωπος ικανοποιεί κάποιο ποσοστό τους. Ο Maslow τις εντάσσει σε πέντε κατηγορίες οι οποίες με φθίνουσα σειρά είναι: ανάγκη για αυτοπραγμάτωση ή ολοκλήρωση, ανάγκες εκτίμησης ή αναγνώρισης, κοινωνικές ανάγκες, ανάγκη για ασφάλεια και φυσιολογικές – βιολογικές ή βασικές ανάγκες.

2.1.3.1.1 Φυσιολογικές - Βιολογικές ανάγκες

Οι φυσιολογικές-βιολογικές ανάγκες, αποτελούν το σημείο εκκίνησης στη θεωρία του Maslow και περιλαμβάνουν όλες τις ανάγκες που συνδέονται με την ύπαρξη του ανθρώπου ως βιολογικού οργανισμού, δηλαδή το οξυγόνο, το νερό, την τροφή, την ένδυση, την κατοικία. Βρίσκονται στη βάση της πυραμίδας, δηλαδή είναι οι πρώτες ανάγκες που ο άνθρωπος προσπαθεί να ικανοποιήσει. Είναι φανερό λοιπόν, ότι σε κανονικές καταστάσεις, αν δεν έχει εξασφαλιστεί η στοιχειώδης ικανοποίησή τους, δεν μπορεί να γίνει λόγος για άλλες ανάγκες. Όπως αναφέρει και ο Maslow (1970), «ένα άτομο που στερείται την τροφή, την ασφάλεια, την αγάπη και την εκτίμηση, κατά πάσα πιθανότητα θα νιώσει την ανάγκη για τροφή περισσότερο από οτιδήποτε άλλο». Στο χώρο της εργασίας, φυσιολογικές, είναι οι ανάγκες της μισθοδοσίας και άλλου τέτοιου είδους παροχές (Gordon et al., 1990).

2.1.3.1.2 Ανάγκες για ασφάλεια

Ο άνθρωπος έχει ανάγκη να αισθάνεται σιγουριά για την ύπαρξή του και την ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών στο μέλλον, δηλαδή, έχει την ανάγκη

να εξασφαλίσει αυτά που έχει πετύχει στο προηγούμενο στάδιο. Θέλει να είναι ασφαλής απέναντι στους κινδύνους του περιβάλλοντος (ανεργία, ατυχήματα κτλ.). Προσπαθεί επομένως, συγχρόνως ή αμέσως μετά τη «λογική/στοιχειώδη» ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών, να ικανοποιήσει τις ανάγκες για ασφάλεια, μόνιμη απασχόληση, σύνταξη, ασφάλιση περιουσίας και προστασία των μελών της οικογένειάς του. Ένας οργανισμός ή μια επιχείρηση μπορεί να αποτελέσει μέσο για την διασφάλιση αυτής της ανάγκης (Luthans, 1998).

2.1.3.1.3 Κοινωνικές ανάγκες

Εφόσον οι άνθρωποι ικανοποιήσουν τις φυσιολογικές ανάγκες και τις ανάγκες ασφάλειας, εκδηλώνουν ένα ανώτερο επίπεδο αναγκών, που αφορούν το αίσθημα του «ανήκειν» και την επικοινωνία με τους άλλους. Σ' αυτήν την κατηγορία εντάσσονται οι ανάγκες του ανθρώπου, όπως, το να έχει μια θέση στην οικογένεια και σε μία ή περισσότερες κοινωνικές ομάδες, να γίνεται αποδεκτός από αυτές, να αναπτύσσει φιλικές σχέσεις, να προσφέρει και να κερδίζει αγάπη και στοργή (Maslow, 1970). Οι άνθρωποι μέσω της εργασίας σε ομάδες, αναζητούν πολύ συχνά τη φιλία, το ενδιαφέρον και τη στοργή από τους συναδέλφους τους και ακόμα, την δημιουργία ευκαιριών κοινωνικής αλληλεγγύης (Gordon et al., 1990).

2.1.3.1.4 Ανάγκες εκτίμησης ή αναγνώρισης

Οι ανάγκες εκτίμησης ή αναγνώρισης, αποκαλούνται συχνά και εγωιστικές ανάγκες. Οι πιο σημαντικές είναι, η ανάγκη του ανθρώπου για αναγνώριση από τους άλλους, η ανάγκη για φήμη, κύρος, εκτίμηση, σεβασμό, η ανάγκη για επιτυχία, ικανότητα, ανεξαρτησία καθώς και αυτοσεβασμό και αυτοεκτίμηση, που πηγάζουν από τις προσωπικές ικανότητες και τα επιτεύγματα. Η ικανοποίηση των αναγκών εκτίμησης, προκαλεί στα άτομα αισθήματα αυτοπεποίθησης, αξίας και δύναμης, ενώ η μη ικανοποίησή τους προκαλεί αισθήματα κατωτερότητας, αδυναμίας και ανικανότητας (Maslow, 1970). Η ανάγκη για επαγγελματική καταξίωση, είναι αντιπροσωπευτική στο χώρο των επιχειρήσεων (Luthans, 1998).

2.1.3.1.5 Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης ή ολοκλήρωσης

Πρόκειται για την ανάγκη που βρίσκεται στο ανώτερο επίπεδο ιεραρχίας και τελευταία από άποψη προτεραιότητας. Η κατηγορία αυτή, περιλαμβάνει τις ανάγκες που έχει ο άνθρωπος για να γίνει αυτό που θέλει να γίνει, να πραγματοποιήσει όλα τα

όνειρα, τα οράματα και τις προσδοκίες του, να αναπτυχθεί και να τελειοποιηθεί, για να φτάσει στον «ιδανικό» γι' αυτόν τύπο, να χρησιμοποιήσει όλη του τη δυναμικότητα (Βαξεβανίδου & Ρεκλείτης, 2006; Μπουραντάς κ.α., 1999). Η επιθυμία του ατόμου για επαγγελματική πρόοδο, είναι μια ανάγκη που ένας εργαζόμενος προσπαθεί να εκπληρώσει (Gordon et al., 1990).

Σύμφωνα με την θεωρία του Maslow, ο άνθρωπος ενεργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες του όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά. Οι ανάγκες που πρέπει να ικανοποιηθούν πρώτες, σύμφωνα με τον Maslow, είναι αυτές που βρίσκονται σε κατώτερη ιεραρχικά θέση και στην συνέχεια το άτομο να προχωρήσει στην ικανοποίηση των ανώτερων αναγκών, δηλαδή υποστηρίζεται μια πορεία ανοδική από τις κατώτερες προς τις ανώτερες. Η υψηλότερη ιεραρχικά ανάγκη, αυτή της αυτοπραγμάτωσης, αποτελεί ένα συνεχές κίνητρο για τον άνθρωπο. Ο Maslow υποστηρίζει επίσης ότι οι υψηλότερου επιπέδου ανάγκες, ικανοποιούνται δύσκολα και σε μικρό βαθμό από τις οργανώσεις. Με αυτά τα δεδομένα, μια επιχείρηση πρέπει να στρέψει το ενδιαφέρον της στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών, αν θέλει να δημιουργήσει κίνητρα στους εργαζομένους παρέχοντάς τους διακρίσεις, ευκαιρίες για μετεκπαίδευση και προοπτικές εξέλιξης (Κάντας, 1998).

2.1.3.2 Η θεωρία παραγόντων παρακίνησης-υγιεινής του Herzberg

Ένας από τους πιο χαρακτηριστικούς εκφραστές της σύνδεσης της επαγγελματικής ικανοποίησης με τα κίνητρα της εργασίας ήταν ο Herzberg (1968), με τη θεωρία υγιεινής/παρακίνησης, ο οποίος διέκρινε δύο διαφορετικά είδη παραγόντων που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση, τους παράγοντες υγιεινής και τα κίνητρα. Επίσης, διαπίστωσε ότι οι άνθρωποι επηρεάζονται από το περιβάλλον της εργασίας και από τη φύση της εργασίας που εκτελούν.

Η πρώτη κατηγορία παραγόντων, αναφέρεται σε εξωγενείς παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον της εργασίας, είναι οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η παρεχόμενη ασφάλιση, οι επιπρόσθετες παροχές, η εργασιακή σταθερότητα και η πολιτική διοίκησης του οργανισμού κ.α. Τους παράγοντες αυτούς τους ονόμασε ο Herzberg **παράγοντες υγιεινής**, με την προληπτική έννοια της ιατρικής. Ο Herzberg, στην θεωρία των δύο παραγόντων (two factor theory) εντόπισε πέντε παράγοντες που αποτελούν πηγές κινήτρων ή επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι παράγοντες αυτοί είναι η επίτευξη, η αναγνώριση του έργου, η ίδια η εργασία, η υπευθυνότητα και η δυνατότητα ανέλιξης.

Οι εξωγενείς παράγοντες οι οποίοι, όταν απουσιάζουν, αποτελούν πιθανές πηγές δυσαρέσκειας, είναι οι αποδοχές, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η πολιτική του οργανισμού και ο τρόπος διοίκησης, η εποπτεία και οι συνθήκες εργασίας. Σύμφωνα με τον Herzberg, η εξάλειψη των εξωγενών παραγόντων, δεν εξασφαλίζει την επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου. Αυτό είναι σε θέση να το επιτύχουν μόνο οι ενδογενείς παράγοντες, δηλαδή οι πέντε παράγοντες κινήτρων (Μακρή-Μπότσαρη & Μатσαγγούρας, 2003). Η θεωρία που υποστηρίζει ο Herzberg, είναι ότι στη σύγχρονη κοινωνία, οι ανάγκες κατώτερου επιπέδου έχουν λίγο ή περισσότερο ικανοποιηθεί, ενώ μόνο οι ανάγκες ανώτερου επιπέδου μπορούν να προσεγγίσουν την ικανοποίηση. Επίσης, ο Herzberg πρότεινε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση προέρχεται από ένα τελείως διαφορετικό σύνολο αιτιών απ' ότι η εργασιακή δυσαρέσκεια (Βαξεβανίδου & Ρεκλείτης, 2006).

Στην δεύτερη κατηγορία παραγόντων, υπάρχουν οι **παράγοντες παρακίνησης**, που είναι εσωτερικοί και έχουν σχέση με τη φύση της εργασίας και ονομάζονται «κίνητρα». Αυτοί, δημιουργούν ευχαρίστηση και παρακίνηση στους εργαζομένους για όσο το δυνατόν υψηλότερη απόδοση. Βασικοί τέτοιοι παράγοντες είναι, τα επιτεύγματα, η αναγνώριση των προσπαθειών, το αντικείμενο της εργασίας (υψηλός βαθμός ενδιαφέροντος), οι δυνατότητες ανάπτυξης του ανθρώπου, η ελευθερία πρωτοβουλιών, οι προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και προαγωγών, η ανάληψη ευθυνών κ.α. Οι παράγοντες αυτοί ονομάζονται παράγοντες υποκίνησης, γιατί προκαλούν το αίσθημα ικανοποίησης και η ύπαρξή τους οδηγεί σε αύξηση της απόδοσης (Βαξεβανίδου & Ρεκλείτης, 2006; Μπουραντάς κ.α., 1999).

Συγκεκριμένα, στη θεωρία του Herzberg, η επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια, ερμηνεύεται σύμφωνα με δύο παράγοντες όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως. Οι παράγοντες που γεννούν δυσαρέσκεια (λέγονται και παράγοντες υγιεινής ή υγειονομικοί) και σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον, ενώ οι παράγοντες που γεννούν ικανοποίηση (ή αλλιώς παρακινήτες), σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας. Στους παράγοντες δυσαρέσκειας περιλαμβάνονται, οι εργασιακές συνθήκες, η ποιότητα των διαπροσωπικών σχέσεων, οι μισθοί και τα επιδόματα, το αίσθημα της ασφάλειας στην εργασία, η γενικότερη πολιτική και διοίκηση της υπηρεσίας αλλά και η ποιότητα της επίβλεψης που παρέχεται. Οι παράγοντες της ικανοποίησης είναι οι εξής: α) η επίτευξη, β) η ευθύνη, γ) η αναγνώριση, δ) η ανέλιξη, ε) η εργασία καθ' αυτή και στ) η προσωπική ανάπτυξη (Everard & Morris, 1999). Όταν οι παράγοντες υγιεινής είναι ανεπαρκείς, οι

άνθρωποι θα βιώσουν περισσότερο άγχος και επαγγελματική εξουθένωση. Σε αντίθεση, τα κίνητρα είναι εργασιακά χαρακτηριστικά, όπου οι άνθρωποι βρίσκουν εγγενώς την ικανοποίηση (Devos et al., 2006).

2.1.3.3 Η θεωρία προσδοκιών του Vroom

Τη σύνδεση κινήτρων και επαγγελματικής ικανοποίησης τη συναντάμε στη «θεωρία της προσδοκίας» (expectancy theory), που διατύπωσε ο Vroom (1964). Η θεωρία του Vroom, είναι γνωστή ως θεωρία των προσδοκιών ή ως θεωρία σθένους και αποτελεί μια γνωστική θεωρία κινήτρων που έχει στόχο να ερμηνεύσει τη διαδικασία με την οποία το άτομο προβαίνει σε κάποια δράση. Ο Victor Vroom (1964), ήταν ο πρώτος που διατύπωσε μια θεωρία προσδοκίας σύμφωνα με την οποία οι προσδοκίες των ανθρώπων διαμορφώνουν τα κίνητρα συμπεριφοράς.

Η θεωρία των προσδοκιών, υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζόμενου, είναι η συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του (της προσδοκίας του) για το βαθμό στον οποίο η εργασία του διακρίνεται από συντελεστικότητα, δηλαδή στο κατά πόσο η εργασία του συντελεί στο να έχει κάποια επιθυμητά για τον ίδιο αποτελέσματα. Τα αποτελέσματα μπορούν να αποκτήσουν κάποιο σθένος για το άτομο και το σθένος αυτό το αποκτούν βάσει του βαθμού στον οποίο συντελείται η επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Η πραγμάτωση αυτών των αποτελεσμάτων μπορεί να έχει θετική επιρροή στο άτομο και να σημαίνει κατ' επέκταση επαγγελματική ικανοποίηση για αυτό το άτομο, ενώ ταυτόχρονα, μπορεί να έχει και αρνητική επιρροή, να έχει αρνητικό σθένος, το οποίο μπορεί να οφείλεται όχι στη φύση του αποτελέσματος αυτού καθ' αυτού αλλά στο γεγονός ότι δεν είναι ικανοποιητικά αναμενόμενο.

Η θεωρία αυτή βασίζεται πρώτον, στην αξία μια προτίμησης, δηλαδή την επιθυμία ενός ατόμου για έναν στόχο και τη σημαντικότητα των πιθανών αποτελεσμάτων μιας ενέργειας, δεύτερον, στην προσδοκία για την απόδοση, που σχετίζεται με την πεποίθηση του ατόμου ότι μια συγκεκριμένη ενέργεια θα το οδηγήσει σε κάποιο αποτέλεσμα και η οποία εξαρτάται από την αντίληψη του για το πόσο δύσκολα μπορεί να επιτευχθεί κάποιο αποτέλεσμα και για την πιθανότητα να πραγματοποιηθεί με επιτυχία και τρίτον, στην προσδοκία των ανταμοιβών, που σχετίζεται με την πεποίθηση του ατόμου ότι θα ανταμειφθεί με την ολοκλήρωση κάποιου έργου.

Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, η παρακίνηση των εργαζομένων προϋποθέτει: τη σύνδεση της απόδοσης του εργαζόμενου με τις ανταμοιβές (οποιασδήποτε μορφής, υλικές ή άυλες), την ανάθεση σ' αυτόν εργασιών που ξέρει και μπορεί να κάνει, να κατανοήσει ο εργαζόμενος τι ακριβώς περιμένουν οι άλλοι να κάνει, τη δίκαιη μεταχείρισή του σχετικά με τις αμοιβές του και την προσαρμογή των ανταμοιβών στις ανάγκες του εργαζόμενου, ώστε να έχουν αξία για αυτόν (Μπουραντάς κ.α., 1999).

Η παρακίνηση λοιπόν, σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών, είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού δυο παραγόντων: της προτίμησης για κάποιο αποτέλεσμα και της προσδοκίας ότι μια συγκεκριμένη αντίδραση (πράξη ή συμπεριφορά) θα οδηγήσει σε αυτό το αποτέλεσμα (Κάντας, 1998).

2.1.3.4 Η θεωρία απόκλισης ή διαφοράς του Locke

Η θεωρία της απόκλισης ή διαφοράς αναπτύχθηκε το 1976 από τον Edwin Locke και περιγράφει την ικανοποίηση, ως την διαφορά μεταξύ των πραγματικών αποτελεσμάτων όπως αυτά γίνονται αντιληπτά από τα άτομα και τα αποτελέσματα τα οποία αναμένουν με βάση τις προσδοκίες τους. Η κύρια προϋπόθεση αυτής της θεωρίας είναι η ικανοποίηση να καθορίζεται από μια διαφορά μεταξύ του τι θέλει κανείς σε μια θέση εργασίας και αυτό που έχει κανείς σε μια θέση εργασίας.

Επιπρόσθετα, ο βαθμός σημαντικότητας που προσδίδει το άτομο σε έναν συγκεκριμένο παράγοντα εργασίας, προσδιορίζει την ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια που θα βιώσει, όταν οι προσδοκίες που έχει για το συγκεκριμένο παράγοντα εκπληρωθούν ή όχι. Όταν για παράδειγμα, ένας εργασιακός παράγοντας είναι σημαντικός για έναν εργαζόμενο, τότε η ικανοποίησή του θα επηρεαστεί θετικά, εφόσον οι προσδοκίες του καλυφθούν (και το αντίθετο), σε σύγκριση με κάποιον άλλον εργαζόμενο, για τον οποίο ο δεδομένος παράγοντας δεν είναι σημαντικός.

2.1.3.5 Η θεωρία δικαιοσύνης ή ισότητας του Adams

Ο J. Stacy Adams (1965), υποστηρίζει πως οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους τις νόρμες της ισότητας και της δικαιοσύνης. Συγκρίνουν όλα όσα επενδύουν για την επιχείρηση, με τα αποτελέσματα που λαμβάνουν από αυτή και ταυτόχρονα με τα αποτελέσματα ενός άλλου ατόμου ή ομάδας που προσφέρει εξίσου με τους ίδιους. Μπορεί να δυσαρεστηθεί όταν υπάρχει ασυμφωνία ανάμεσα σε αυτά που ο ίδιος προσφέρει για την επιχείρηση και στην αμοιβή (εξωγενή ή εσωγενή) που

λαμβάνει από αυτή. Όταν αισθάνονται αδικημένοι σε σχέση με την προσπάθεια που καταβάλλουν, προσπαθούν να διορθώσουν αυτή την αδικία.

Σύμφωνα με την εκτίμηση του εργαζόμενου, εάν η προσφορά του είναι μεγαλύτερη από τα αποτελέσματα, ο εργαζόμενος θεωρεί ότι αδικείται, ενώ η αδικία του προκαλεί το συναίσθημα της δυσαρέσκειας. Προσπαθεί λοιπόν να διορθώσει αυτή την αδικία. Έτσι, είτε μειώνει την προσφορά του, είτε προσπαθεί να αυξήσει τα αποτελέσματα (αύξηση μισθού, λιγότερες ώρες εργασίας), προσπαθεί δηλαδή να δημιουργήσει μια κατάσταση με γνώμονα την αποκατάσταση της αδικίας. Αν η προσπάθεια αυτή δεν καταλήξει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, τότε ο εργαζόμενος θα εγκαταλείψει την αρνητική γι' αυτόν κατάσταση (Ξηροτύρη-Κουφίδου, 2001). Αν τα οφέλη που λαμβάνει ο εργαζόμενος αντιστοιχούν σύμφωνα με την εκτίμησή του, στην προσφορά του, τότε υπάρχει η αίσθηση της δικαιοσύνης και της ικανοποίησης, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της προσφοράς του. Επομένως, η αίσθηση της δικαιοσύνης υποκινεί τον εργαζόμενο, επειδή υπάρχει η βεβαιότητα ότι η μεγαλύτερη προσπάθεια θα εκτιμηθεί ανάλογα (Luthans, 1998).

2.1.3.6 Η θεωρία των αναγκών Ύπαρξης, Σχέσεων και Ανάπτυξης του Alderfer

Η θεωρία ERG του Alderfer (1972), έχει τις βάσεις της στη θεωρία των ανθρώπινων αναγκών του Maslow, με βασικές διαφορές ότι η θεωρία αυτή αναφέρεται σε τρεις κατηγορίες αναγκών και ότι αυτές οι ανάγκες, δεν ακολουθούν την αυστηρή σειρά ακολουθίας που υποστηρίζει ο Maslow. Η θεωρία ονομάστηκε ERG από τα αρχικά των λέξεων Existence - Relatedness - Growth (Saif et al., 2012).

Η επαγγελματική ικανοποίηση, εξαρτάται από την εκπλήρωση των τριών ειδών αναγκών: α) των αναγκών ύπαρξης (existence), που υπάγονται οι φυσιολογικές ανάγκες και οι ανάγκες ασφάλειας, β) των αναγκών σχέσης (relatedness) με το κοινωνικό περιβάλλον, που υπάγονται οι κοινωνικές ανάγκες και γ) των αναγκών ανάπτυξης (growth) που υπάγονται οι δυο ανώτερες κατηγορίες αναγκών του Maslow, εκτίμησης και αυτοπραγμάτωση (Κάντας, 1998; Παπάνης & Ρόντος, 2005).

Ένας εργαζόμενος, μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες ύπαρξης, μέσω του μισθού, των πρόσθετων παροχών και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Οι ανάγκες σχέσης, ικανοποιούνται μέσα από τις διαπροσωπικές επαφές με τους συναδέλφους, όταν αυτές διακρίνονται από συναισθηματική στήριξη, σεβασμό, αναγνώριση και παρέχουν στους συμμετέχοντες κατά την επαφή, την αίσθηση του

«ανήκειν». Τέλος, οι ανάγκες ανάπτυξης καλύπτονται όταν η εργασία είναι δημιουργική και παρέχει προκλήσεις και αυτονομία.

Οι διαφορές των θεωριών Maslow και Aldelfer είναι ότι, στη θεωρία ERG ο μειωμένος αριθμός κατηγοριών δίνει μεγαλύτερη εννοιολογική ευρύτητα σε κάθε κατηγορία. Επίσης, στη θεωρία του Aldelfer γίνεται δεκτό ότι μπορεί να υπάρξει οπισθοδρόμηση από ανάγκες ανώτερου επιπέδου σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου, αν υπάρξει ματαίωση των αναγκών του ανώτερου επιπέδου (Saif et al., 2012). Αντίθετα, η ικανοποίηση μιας ανάγκης, δε σημαίνει ότι αυτή παύει να αποτελεί κίνητρο, αλλά μπορεί να λειτουργήσει αυξητικά για την έντασή της. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι συνεχώς αναζητούν την ανάπτυξη και την βελτίωση τους.

2.1.3.7 Η θεωρία των επίκτητων αναγκών του McClelland

Η θεωρία αυτή έχει διατυπωθεί από τον McClelland (1987), ο οποίος κατηγοριοποίησε τις ανάγκες των ατόμων σε τρεις κατηγορίες. Πρώτον, στην ανάγκη για επίτευξη (need for achievement), η οποία αφορά την ανάγκη του ατόμου για την επιδίωξη της επιτυχίας, δεύτερον, στην ανάγκη για κοινωνικές σχέσεις (need for affiliation), η οποία αφορά την ανάγκη για κοινωνικές επαφές, υποστήριξη και αναγνώριση από το περιβάλλον του και τρίτον, στην ανάγκη για εξουσία (need for power), η οποία αφορά την ανάγκη του ατόμου για άσκηση εξουσίας και ανάληψη ευθυνών.

Στην θεωρία του McClelland, περιλαμβάνονται οι ατομικές διαφορές στις ανάγκες και ο κάθε άνθρωπος θεωρείται ότι κάποιες ανάγκες τις αξιολογεί ως σημαντικότερες συγκριτικά με άλλες. Με βάση τη θεωρία αυτή, η οποία έχει ονομαστεί «θεωρία για τα κίνητρα επίτευξης», η σημαντικότερη των αναγκών, είναι η ανάγκη για επίτευξη, ωστόσο η ανάγκη για κοινωνικές σχέσεις αποτελεί ένα σημαντικό κίνητρο εργασίας (McClelland, 1971).

2.1.3.8 Η θεωρία X και Y του McGregor

Ο Douglas McGregor (1960), ανέπτυξε τη διπολική θεωρία X και Y (employee motivation theory X and theory Y), της ανθρώπινης συμπεριφοράς στην εργασία βάση της οποίας, υπάρχουν δυο κατηγορίες ανθρώπων. Δεν υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι ανήκουν οπωσδήποτε στον ένα τύπο ή στον άλλο. Κατά κύριο λόγο, έβλεπε, ότι οι δύο αυτές θεωρίες, είναι εκ διαμέτρου αντίθετες, έχοντας μάλιστα μεταξύ τους ένα ευρύ φάσμα πιθανών διαφορετικών εργασιακών συμπεριφορών.

Οι εργαζόμενοι, σύμφωνα με τη θεωρία X, μπορούν να περιγραφούν ως άτομα που δεν τους αρέσει η εργασία και προσπαθούν με κάθε ευκαιρία να αποφύγουν να αναλάβουν ευθύνες και πρωτοβουλίες. Πρόκειται για άτομα που επιθυμούν να εργάζονται εκ του ασφαλούς και είναι φυγόπονα, ενώ χρειάζεται να έχουν κάποιον να τους πιέζει και μόνο η τιμωρία μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητά τους.

Αντίθετα, όσοι περιγράφονται από τη θεωρία Y του McGregor, θεωρούν ότι η εργασία είναι κάτι φυσιολογικό, δεν αντιπαθούν την εργασία, η οποία αποτελεί μια πηγή που μπορεί να τους προσφέρει ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι στην κατηγορία αυτή είναι αυτόνομοι και δημιουργικοί και επιδιώκουν να αποκτήσουν υπευθυνότητες εφόσον έχουν κάποια υποκίνηση (Vaske & Grantham, 1990).

Αν σε έναν οργανισμό ένας διευθυντής διευθύνει με βάση τη θεωρία X, τότε ο διευθυντής, θα γίνεται ολοένα και περισσότερο συγκεντρωτικός με αποτέλεσμα να μην μπορούν να λειτουργήσουν σωστά οι εργαζόμενοι. Θα υπάρχει κλίμα δυσφορίας, και ο οργανισμός και το προσωπικό που τον απαρτίζει, δεν θα είναι αποτελεσματικός. Το αντίθετο θα συμβεί, όταν η διεύθυνση λειτουργεί με βάση την θεωρία Y με την οποία μπορεί να δημιουργηθεί ένα κλίμα επαγγελματισμού που θα το καταστήσουν αποδοτικό και αποτελεσματικό (Πασιαρδής, 2004).

2.1.3.9 Η θεωρία του καθορισμού στόχων του Locke

Στα τέλη της δεκαετίας του 1968, αναπτύχθηκαν θεωρίες για την επαγγελματική ικανοποίηση οι οποίες βασίζονται στους στόχους. Σε μια από αυτές, ο Locke (1969), υποστηρίζει, ότι ο άνθρωπος ενεργεί στις διάφορες πτυχές της ζωής του έχοντας κάποιον στόχο. Έτσι, η εργασία αποτελεί μια πτυχή στη ζωή των ανθρώπων, η οποία βασίζεται σε έναν στόχο που έχει θέσει κάποιος και που αποτελεί κινητήριο δύναμη για την καλύτερη απόδοση στην εργασία. Η καλύτερη απόδοση με τη σειρά της, μπορεί να οδηγήσει στην επαγγελματική ικανοποίηση.

2.1.4 Μέτρηση επαγγελματικής ικανοποίησης

Οι έρευνες που έχουν γίνει για την μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, την κατηγοριοποιούν σε δύο μεγάλες ομάδες παραγόντων, στους εξωγενείς (extrinsic) και στους εσωγενείς (intrinsic) (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959; Warr, 1987; Hauber & Bruininks, 1986; Hirschfeld, 2000). Το 1969, προτάθηκε η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης να γίνεται σύμφωνα με πέντε από τις διαστάσεις της, δηλαδή, τον μισθό, την φύση της εργασίας, τις σχέσεις με συναδέλφους, την

επίβλεψη από προϊσταμένους και τις ευκαιρίες ανέλιξης (Smith, Kendall & Hulin, 1969), ενώ αργότερα, συμπληρώθηκαν ακόμα τέσσερις διαστάσεις, δηλαδή, οι εργασιακές συνθήκες, οι σχέσεις με την διοίκηση, ο οργανισμός απασχόλησης και η αναγνώριση του έργου (Locke, 1976).

Η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι πολύ σημαντική για τις επιχειρήσεις, αφού τα συμπεράσματα που θα εξαχθούν, θα βοηθήσουν στην καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση και την απόδοση των εργαζομένων, έχοντας ως αποτέλεσμα, άμεσα και θετικά οικονομικά αποτελέσματα για τον οργανισμό.

Οι κύριοι τρόποι και τα μέσα συλλογής των δεδομένων, είναι συνήθως το γραπτό ερωτηματολόγιο και οι κλίμακες διαθέσεων, ενώ πιο σπάνια χρησιμοποιείται η συνέντευξη. Με τη συνέντευξη, οι πληροφορίες που συλλέγονται είναι περισσότερες και μπορούν να εξαχθούν πιο εμπειριστατωμένα συμπεράσματα, αλλά απαιτείται περισσότερος χρόνος από την μέθοδο των ερωτηματολογίων. Οι συνήθειες τρόποι καταγραφής των απαντήσεων των ερωτημάτων από μέρους των ερωτώμενων είναι ο διχοτομικός (ναι, όχι ή συμφωνώ/διαφωνώ) και η κλίμακα διαβάθμισης των 5 ή 7 σημείων, είτε φραστικής είτε αριθμητικής μορφής.

Μερικές κλίμακες μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης παρατίθενται παρακάτω:

2.1.4.1 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) των (Weiss et, al., 1967), είναι ένα από τα πρώτα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκε και βασίζεται στις θεωρίες ικανοποίησης που σχετίζονται με τις ανάγκες και υπάρχει σε δύο εκδοχές, την εκτεταμένη και την σύντομη. Η εκτεταμένη εκδοχή του ερωτηματολογίου αποτελείται από 100 ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονται στην ενίσχυση του περιβάλλοντος εργασίας και μετρούν 20 διαφορετικές διαστάσεις ενός επαγγέλματος, οι οποίες σχετίζονται με 20 ανάγκες ενός εργαζόμενου. Η συνοπτική εκδοχή του ερωτηματολογίου, αποτελείται από 20 ερωτήσεις και η κάθε ερώτηση μετρά μία διάσταση ενός επαγγέλματος. Χρησιμοποιείται μια πενταβάθμια κλίμακα, η οποία σταθμίζει τις απαντήσεις σε Πολύ δυσαρεστημένος, Δυσανεστημένος, Ούτε δυσαρεστημένος ούτε Ικανοποιημένος, Ικανοποιημένος και Πολύ ικανοποιημένος.

Το MSQ, μετράει τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης: την εσωτερική ικανοποίηση, την εξωτερική ικανοποίηση και την γενική ικανοποίηση, ενώ παράλληλα παρέχει πληροφορίες που αφορούν τις απόψεις που έχουν οι εργαζόμενοι σχετικά με ορισμένες πτυχές της δουλειάς τους που οι ίδιοι θεωρούν ικανοποιητικές και πληροφορίες σχετικά με την ανάγκη επαγγελματικής επιμόρφωσης των εργαζομένων.

2.1.4.2 Job Diagnostic Survey (JDS)

Το Job Diagnostic Survey (JDS), των (Hackman & Oldham, 1975), οι οποίοι υποστήριξαν ότι η εργασία πρέπει να είναι δομημένη έτσι ώστε να δημιουργούνται κίνητρα στον εργαζόμενο με αποτέλεσμα την απόδοση και την ικανοποίησή του. Το εργαλείο αυτό, βασίζεται στη θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας, αποτελείται από ογδόντα τρεις ερωτήσεις σε επτά ενότητες και τα στοιχεία παρουσιάζονται με τη μορφή ερωτήσεων ή δηλώσεων.

Οι υποκλίμακες της επαγγελματικής ικανοποίησης που μετράει το JDS είναι: η ανάπτυξη, ο μισθός, η ασφάλεια, η κοινωνική διάσταση, η επίβλεψη και η γενική ικανοποίηση. Οι απαντήσεις δίνονται σε επταβάθμια κλίμακα από 1=εντελώς δυσαρεστημένος έως 7=εντελώς ευχαριστημένος.

2.1.4.3 Job Descriptive Index (JDI)

Το Job Descriptive Index (JDI), βασίζεται στην εργασία των Smith, Kendall & Hulin (1969), αποτελείται από 72 ερωτήσεις και μετρά την επαγγελματική ικανοποίηση εκτιμώντας πέντε κύριες πτυχές της εργασίας: την ικανοποίηση από την ίδια την εργασία, την ικανοποίηση από το μισθό, την ικανοποίηση από τις προαγωγές, την ικανοποίηση από την επίβλεψη και την ικανοποίηση από τους συναδέλφους. Μια πιο σύντομη εκδοχή, με τους ίδιους παράγοντες είναι αυτή των Stanton et al. (2002), που περιλαμβάνει πέντε περιγραφικές ερωτήσεις για κάθε παράγοντα, οι οποίες δίνονται σε 3βάθμια κλίμακα (Ναι, Δεν είμαι σίγουρος, Όχι).

Το JDI είναι ένα από τα πιο δημοφιλή εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης, το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στον κόσμο των επιχειρήσεων (De Meuse, 1985; Zedeck, 1987).

2.1.4.4 Job Satisfaction Survey (JSS)

Το Job Satisfaction Survey (JSS), δημιουργήθηκε από τον Spector (1985), και βασίζεται στην εργασία των Smith, Kendall & Hulin (1969). Το ερωτηματολόγιο αξιολογεί εννέα διαστάσεις της ικανοποίησης από την εργασία και αποτελείται από τους πέντε παράγοντες του JDI (ικανοποίηση από: μισθό, προαγωγές, επίβλεψη, συναδέλφους και την ίδια την εργασία) και τέσσερις επιπλέον, ικανοποίηση από: τη λειτουργία του οργανισμού, τα επιδόματα, την αναγνώριση και την επικοινωνία.

Περιέχει 36 ερωτήσεις, στις οποίες αντιστοιχούν τέσσερις σε κάθε διάσταση της ικανοποίησης. Οι απαντήσεις των οποίων δίνονται σε εξαβάθμια κλίμακα και κυμαίνονται από το «διαφωνώ πάρα πολύ», έως «συμφωνώ πάρα πολύ».

2.1.4.5 Ερωτηματολόγιο καταγραφής της επαγγελματικής ικανοποίησης (ESI)

Το ερωτηματολόγιο καταγραφής της επαγγελματικής ικανοποίησης (ESI), (Koustelios, 1991; Koustelios & Bagiatis, 1997), στηρίζεται στην εργασία των Smith, Kendall & Hulin (1969), καθώς και των Weiss et al., (1967), οι οποίοι υποστηρίζουν την πολυδιάστατη φύση της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Περιλαμβάνει είκοσι τέσσερις ερωτήσεις, οι οποίες μετρούν έξι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Τέσσερις ερωτήσεις αφορούν την φύση της δουλειάς, το μισθό, την επίβλεψη, και τον οργανισμό ως σύνολο, τρεις ερωτήσεις αφορούν τις ευκαιρίες προαγωγής και πέντε ερωτήσεις τις εργασιακές συνθήκες.

Για τις απαντήσεις χρησιμοποιείται 5βάθμια κλίμακα, η οποία κυμαίνεται από το «συμφωνώ απόλυτα» έως το «διαφωνώ εντελώς». Το ESI, χρησιμοποιεί τέσσερις από τους πέντε παράγοντες του JDI και συμπεριλαμβάνει δύο διαστάσεις: την ικανοποίηση από τις εργασιακές συνθήκες και την ικανοποίηση από τον οργανισμό ως σύνολο, ενώ δεν συμπεριλαμβάνει την διάσταση της σχέσης του εργαζόμενου με τους συναδέλφους του, η οποία είναι κοινή στα περισσότερα εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης.

2.1.5 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση

Όπως αναφέραμε και πιο πάνω, ο ορισμός της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι πολύ δύσκολος, αφού είναι μια έννοια πολυδιάστατη και έτσι δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός (Hoppock, 1935; Smith, Kendall & Hulin, 1969; Alderfer, 1972; Dawis & Lofquist, 1984; Greenberg & Baron, 1986; Kohler, 1988; Statt, 2004). Επίσης, είδαμε πολλά μοντέλα μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης που

μετρούν ένα σύνολο παραγόντων όπως δημογραφικούς, οργανωτικούς, ατομικούς, ενδογενείς και εξωγενείς, αλλά και περιβαλλοντικούς, συναισθηματικούς, ψυχολογικούς και άλλους παράγοντες, οι οποίοι καθορίζουν τα επίπεδα της επαγγελματικής ικανοποίησης (Weiss et, al., 1967; Hackman & Oldham, 1975; Smith, Kendall & Hulin, 1969; Spector, 1985).

Πιο κάτω, θα παραθέσουμε ενδεικτικά μερικές από τις έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και ορισμένους από τους παράγοντες που αναδείχθηκαν και επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

2.1.5.1 Φόρτος εργασίας

Τα ευρήματα έρευνας των Bacharach, Bamberger & Conley (1991), υποδεικνύουν ότι ο φόρτος εργασίας και η σύγκρουση ρόλων, έχουν τόσο άμεσες όσο και έμμεσες επιδράσεις στην επαγγελματική ικανοποίηση. Ακόμα, ο Landsbergis, (1988), υποστηρίζει ότι η δυσαρέσκεια στην εργασία, είναι σημαντικά υψηλότερη σε εργασίες που συνδυάζουν υψηλές απαιτήσεις φόρτου εργασίας και χαμηλή ελευθερία λήψης αποφάσεων.

2.1.5.2 Οικονομικοί παράγοντες

Οι οικονομικοί παράγοντες, όπως οι αμοιβές και ο μισθός των εργαζομένων καθώς και άλλες ανταμοιβές από την εργασία, αλλά και οι ποινές στους εργαζόμενους, επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται αυτοί.

Σε έρευνα των Farrell & Rusbult (1981), η επαγγελματική ικανοποίηση μπορούσε να προβλεφθεί καλύτερα από τις ανταμοιβές των εργαζομένων, ενώ λίγο αργότερα, σε μια διαχρονική μελέτη της, η Rusbult (1983), αναδεικνύει ότι οι αυξήσεις των ανταμοιβών κατά την πάροδο του χρόνου, οδήγησαν στην αντίστοιχη αύξηση της ικανοποίησης.

Στοιχεία έρευνας δείχνουν, ότι οι αντιλήψεις των νοσηλευτών για τις χαμηλές αμοιβές που λαμβάνουν έναντι άλλων δημοσίων υπαλλήλων, οδηγεί σε σημαντική επιδείνωση της επαγγελματικής ικανοποίησης ενώ σε αντίθεση, η μεγάλες αμοιβές σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση (Shields & Ward, 2001).

Σε αντίθεση με τις άλλες έρευνες, τα ευρήματα των Clark & Oswald (1996), αποκαλύπτουν ότι τα επίπεδα ικανοποίησης των εργαζόμενων, φαίνεται να σχετίζονται αρνητικά, σε ταξινομημένες πιθανότητες, με τα επίπεδα σύγκρισης των αποδοχών τους. Επίσης, ο Clark (1996), σε έρευνα που έκανε για την επαγγελματική

ικανοποίηση στην Βρετανία, βρίσκει ότι το εισόδημα σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από τις αμοιβές, αλλά κατά πολύ λιγότερο με τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση.

2.1.5.3 Συνθήκες εργασίας και εργασιακό περιβάλλον

Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων επηρεάζεται από τις συνθήκες εργασίας και το εργασιακό περιβάλλον, καθώς και από επιμέρους παράγοντες όπως η πίεση χρόνου, ο τόπος που παρέχεται η εργασία, οι νέες τεχνολογίες, η αυτοματοποίηση της εργασίας, το εργασιακό κλίμα και οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι.

Έρευνα που έγινε για το εργασιακό περιβάλλον των νοσηλευτών, έδειξε ότι με την αύξηση στην πρόσβαση σε δομές ενδυνάμωσης του χώρου εργασίας, οι εργαζόμενοι βιώνουν συναισθήματα προσωπικής ενδυνάμωσης που με τη σειρά τους μειώνουν την πίεση της εργασίας και αυξάνουν την ικανοποίηση από την εργασία (Spence-Laschinger et al., 2001). Η έρευνα των Irvine & Evans (1995), σε νοσηλευτές, ανέδειξε ότι ανάμεσα σε άλλες μεταβλητές, αυτές που σχετίζονται με την ικανοποίηση από την εργασία, είναι αυτές που αναφέρονται στο εργασιακό περιεχόμενο και το εργασιακό περιβάλλον.

Τα αποτελέσματα έρευνας που έγινε σε εργαζόμενους, υποδεικνύουν ότι το εργασιακό περιβάλλον είναι πιο σημαντικό στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων από ό, τι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (Lambert, Hogan & Barton, 2001).

2.1.5.4 Προσωπικές αξίες

Από διάφορες έρευνες προκύπτει, ότι οι προσωπικές αξίες, όπως η αξία της εργασίας, οι ηθικές αξίες και η σύγκρουση εργασίας και οικογένειας επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

Μελέτη που πραγματοποιήθηκε το 2001 σε πωλητές στις Η.Π.Α., ανέδειξε ότι οι αντιλήψεις των πωλητών για ένα θετικό ηθικό κλίμα στην εργασία τους, συνδέονται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την οργανωτική τους δέσμευση (Schwepker, 2001). Οι Cooper, Rout & Faragher (1989), σε μελέτη που πραγματοποίησαν σε γιατρούς, βρήκαν μεταξύ άλλων, ότι η παρεμβολή της εργασίας στην οικογενειακή ζωή και οι συνεχείς διακοπές των δραστηριοτήτων τους στο σπίτι και την εργασία, είναι τα κύρια εμπόδια για την μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση και την ψυχική τους υγεία. Ακόμα, τα αποτελέσματα έρευνας για την

σχέση ανάμεσα στην εργασία και την οικογένεια, δείχνουν ότι ανεξάρτητα από τον τύπο του μέτρου που χρησιμοποιήθηκε (αμφίδρομη σύγκρουση μεταξύ τους, εργασία στην οικογένεια, οικογένεια στην εργασία), υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ όλων των μορφών σύγκρουσης και ικανοποίησης από την εργασία (Kossek & Ozeki, 1998).

2.1.5.5 Σχέσεις προσωπικού και εργασιακές σχέσεις

Σε αυτή την κατηγορία παραγόντων που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση, περιλαμβάνονται οι διαπροσωπικές σχέσεις, η υποστήριξη από τους συναδέλφους, οι εργασιακές συγκρούσεις και η συμπεριφορά των συναδέλφων.

Η ανασκόπηση και επανάλυση των Williams & Hazer (1986), έδειξε ότι υπήρξε συσχέτιση μεταξύ προσωπικών/οργανωτικών χαρακτηριστικών και εργασιακής ικανοποίησης. Μια άλλη μελέτη που πραγματοποιήθηκε σε δασκάλους της μέσης εκπαίδευσης, έδειξε ότι οι δάσκαλοι στα σχολεία με τις χαμηλότερες επιτυχίες ήταν περισσότερο δυσαρεστημένοι από τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων τους και το πρόγραμμα σπουδών του σχολείου τους από εκείνους στα σχολεία με τις υψηλότερες επιδόσεις (Shann, 1998). Ακόμα, σε έρευνα του Cottrell (2001), στους νοσηλευτές για την ψυχικής υγεία στο Ηνωμένο Βασίλειο, οι εργασιακές σχέσεις βρέθηκαν να είναι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν το άγχος και την ικανοποίηση από την εργασία.

2.1.5.6 Δυσκολίες ρόλου

Οι δυσκολίες ρόλου οι οποίες επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, αφορούν τον ρόλο εργασίας, την ποιότητα της θέσης εργασίας, την ικανοποίηση του πελάτη, το άγχος και την υπερφόρτωση του ρόλου.

Έρευνα που έγινε στο Ηνωμένο Βασίλειο, ανέδειξε υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία καθώς και σημαντική συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης, με το αίσθημα ενσωμάτωσης στην επαγγελματική ομάδα των εργαζομένων, καθώς και με το αίσθημα ότι ο ρόλος εργασίας είχε βελτιώσει τις προοπτικές καριέρας τους, κάνοντάς τους να νιώθουν επαρκώς προετοιμασμένοι και εκπαιδευμένοι για το ρόλο, δουλεύοντας συνάμα σύμφωνα με το πρωτόκολλο (Collins et al., 2000).

2.1.5.7 Εργασιακές απαιτήσεις και εργασιακοί παράγοντες

Την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων επηρεάζουν οι διάφορες εργασιακές απαιτήσεις και παράγοντες, όπως ο αριθμός των εργαζομένων στην επιχείρηση, το εργασιακό στάτους, οι πόροι εργασίας, η εργασιακή απόδοση, η θέση εργασίας, η προσαρμοστικότητα, η αποτελεσματικότητα, η αυτοαποτελεσματικότητα και η συλλογική αποτελεσματικότητα.

Οι Lawler & Porter (1967), υποστηρίζουν σε μελέτη τους ότι στον τομέα της απόδοσης της εργασίας, αντί η ικανοποίηση να είναι αιτία απόδοσης, η ικανοποίηση προκαλείται από αυτήν. Έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε εκπαιδευτικούς στην Ιταλία, ανέδειξε ότι οι πεποιθήσεις αυτοαποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών ήταν καθοριστικοί παράγοντες τόσο της επαγγελματικής τους ικανοποίησης όσο και των ακαδημαϊκών επιτευγμάτων των μαθητών (Caprara et al., 2006). Σε άλλη έρευνα που αφορούσε εκπαιδευτικούς, αναδείχθηκε ότι οι καθηγητές με μεγαλύτερη αυτοαποτελεσματικότητα στη διαχείριση της τάξης ή καλύτερες εκπαιδευτικές στρατηγικές αυτοαποτελεσματικότητας είχαν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση (Klassen & Chiu, 2010).

Ένα πολύ σημαντικό εύρημα μελέτης των Judge et al. (1998), είναι ότι η αυτοεκτίμηση και η γενική αυτοαποτελεσματικότητα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην επαγγελματική ικανοποίηση, ανεξάρτητα από τα χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι ο τρόπος που οι εργαζόμενοι βλέπουν τον εαυτό τους, επηρεάζει την εργασία τους, ακόμη και τη ζωή τους.

Ωστόσο, στην έρευνα των Judge et al. (2001), αναφέρεται χαμηλή συσχέτιση μεταξύ της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης. Σχετικά με την μελέτη των Judge et al. ήταν και τα αποτελέσματα των Iaffaldano & Muchinsky (1985), οι οποίοι ανέδειξαν ότι η ικανοποίηση και η απόδοση σχετίζονται ελάχιστα μεταξύ τους.

2.1.5.8 Επαγγελματική ανέλιξη και εξέλιξη

Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται παράγοντες όπως, οι προσδοκίες των εργαζομένων, οι προαγωγές, η σταδιοδρομία και οι ευκαιρίες προώθησης, οι προοπτικές ανέλιξης, η επαγγελματική ανάπτυξη καθώς και οι ευκαιρίες μάθησης και ανάπτυξης.

Τα αποτελέσματα έρευνας των Allen, Shore & Griffeth (2003), δείχνουν ότι οι πρακτικές υποστήριξης των ανθρώπινων πόρων όπως η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η δίκαιη ανταμοιβή και ευκαιρίες ανάπτυξης, συμβάλλουν στην ανάπτυξη της αντιλαμβανόμενης οργανωτικής υποστήριξης, η οποία με τη σειρά της συμβάλει στην εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Σε αντίθεση, τα αποτελέσματα μελέτης που έγινε σε καθηγητές σε κρατικά ελληνικά σχολεία, έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί ήταν δυσαρεστημένοι με την αμοιβή και τις ευκαιρίες προώθησης (Koustelios, 2001).

2.1.5.9 Σύγκρουση ρόλων και Ασάφεια ρόλων

Σε έρευνα των Rizzo, House & Lirtzman (1970), έχει αναδειχθεί ότι, τόσο η σύγκρουση ρόλων όσο και η ασάφεια ρόλων συσχετίζονται με οργανωτικές και διαχειριστικές πρακτικές της ηγεσίας, με την ικανοποίηση των εργαζομένων, το άγχος και την τάση εγκατάλειψης της θέσης εργασίας, ενώ σε μελέτη των Fisher & Gitelson (1983), αποτυπώνεται ότι, η σχέση μεταξύ της σύγκρουσης ρόλων, ασάφειας ρόλων και της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης είναι πολύ ευμετάβλητη.

Μελέτη που διενεργήθηκε σε ειδικούς παιδαγωγούς στις Η.Π.Α., ανέδειξε ότι, οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την επαγγελματική ικανοποίηση και την εργασιακή δέσμευσή τους, είναι αυτοί που σχετίζονται με την εργασία, όπως η ηγετική υποστήριξη, η σύγκρουση και ασάφεια ρόλων και το άγχος (Billingsley & Cross, 1992).

2.1.5.10 Δημογραφικοί παράγοντες και χαρακτηριστικά

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως εμπειρία, ηλικία, προσόντα, φύλο, προϋπηρεσία, εκπαίδευση/μόρφωση, οικογένεια, συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

Ο Clark (1997), διαπιστώνει σε έρευνα που διενήργησε σε δεδομένα μεγάλης κλίμακας, αναλύοντας τη σχέση μεταξύ φύλου και εργασιακής ικανοποίησης, ότι οι γυναίκες αναφέρουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία σε σχέση με τους άνδρες. Ο ίδιος ερευνητής νωρίτερα το 1996 διαπιστώνει ότι, οι άνδρες, οι εργαζόμενοι γύρω στα τριάντα τους, οι καλά μορφωμένοι, εκείνοι που εργάζονται περισσότερες ώρες και οι εργαζόμενοι σε μεγαλύτερες εγκαταστάσεις έχουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης (Clark, 1996).

Η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να αυξάνεται με την πάροδο του χρόνου και έτσι, οι πιο μεγάλοι σε ηλικία εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (Lee & Wilbur, 1985). Σε έρευνα του Warr (1992), φαίνεται ότι η επαγγελματική ικανοποίηση έχει αρνητική συσχέτιση με το μορφωτικό επίπεδο των γυναικών εργαζομένων.

Σε έρευνα των Clark, Oswald & Warr (1996), αναφέρονται μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης σε παντρεμένους και χήρους εργαζόμενους απ' ότι σε ανύπαντρους και διαζευγμένους. Τέλος, οι έρευνα των Howard & Frink (1996), έδειξε ότι οι διευθυντές είναι πιθανότερο να έχουν πιο υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης από το υπόλοιπο προσωπικό, λόγω των περισσότερων ευκαιριών προαγωγής και προσωπικής εξέλιξης.

2.1.5.11 Ψυχολογικοί και Συναισθηματικοί παράγοντες

Οι ψυχολογικοί και συναισθηματικοί παράγοντες που φαίνεται πως επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων είναι, οι ψυχολογικές ανταμοιβές, η ψυχολογική υποστήριξη, η εξωστρέφεια, η διάθεση, η αθέτηση ψυχολογικής σύμβασης, τα αρνητικά συναισθήματα, η συναισθηματική διάθεση, το ηθικό, η αυτοεκτίμηση και οι ψυχολογικές πιέσεις και απαιτήσεις.

Οι Spence-Laschinger et al. (2001), διαπίστωσαν ότι η ψυχολογική ενδυνάμωση ήταν καθοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση από την εργασία, ενώ οι Cropanzano, James & Konovsky (1993), αναφέρουν ότι τόσο η αρνητική επιρροή διάθεσης όσο και η θετική επιρροή διάθεσης σχετίζονται με την ικανοποίηση από την εργασία και την πρόθεση αποχώρησης των εργαζομένων από την εργασία τους.

2.1.5.12 Προσωπικά χαρακτηριστικά, Προσωπικότητα και Συναισθηματικοί παράγοντες

Η έλλειψη ενδιαφέροντος, οι πεποιθήσεις και οι στάσεις των εργαζομένων, η συμπεριφορά, οι αντιλήψεις, η ανθεκτικότητα, η αυτοαξιολόγηση, η προσωπική εκπλήρωση, η επαγγελματική ολοκλήρωση, η οργάνωση, η αυτοπεποίθηση, οι δεξιότητες, η δημιουργικότητα, ο ανεπαρκής προσωπικός χρόνος και οι διακοπές, το υπόβαθρο, η υπευθυνότητα, οι ατομικές και προσωπικές ανάγκες, τα κίνητρα και η θεωρία κινήτρων, η επαγγελματική εικόνα, η δημόσια ευθύνη και η ιδιοσυγκρασία είναι τα προσωπικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων και οι

συναισθηματικοί παράγοντες, οι οποίοι συμβάλλουν στην επαγγελματική τους ικανοποίηση.

Οι Hackman & Oldham (1975), μελέτησαν το συνολικό επίπεδο κινήτρων και ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους. Ένα από τα ευρήματα της μελέτης ήταν ότι η σχέση του επιπέδου ικανοποίησης με άλλες πτυχές της ζωής στον οργανισμό, οι οποίες όμως δεν σχετίζονται άμεσα με την εργασία, μπορεί να σηματοδοτήσει ειδικές ευκαιρίες ή πιθανές δυσκολίες στη διαδικασία υλοποίησης του επανασχεδιασμού της εργασίας. Οι ίδιοι ερευνητές το 1976, διαπιστώνουν ότι η απόδοση στην εργασία και η επαγγελματική ικανοποίηση έχουν θετική συσχέτιση για θέσεις εργασίας με υψηλό δυναμικό κινήτρων (Hackman & Oldham, 1976).

Τα αποτελέσματα έρευνας σε 1.300 γιατρούς της Αμερικανικής Ιατρικής Ένωσης, έδειξαν ότι οι βασικές αυτοαξιολογήσεις είχαν άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στην εργασία και την ικανοποίηση από τη ζωή (Judge et al., 1998).

2.1.5.13 Η Ηγεσία

Άλλος ένας παράγοντας που επιδρά σημαντικά στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων είναι η ηγεσία των επιχειρήσεων και οργανισμών και σ' αυτόν αναφέρονται χαρακτηριστικά όπως, το στυλ της ηγεσίας, η καθοδηγητική ηγεσία, οι χαρισματικοί ηγέτες, η συναλλακτική ηγεσία, η ηγετική συμπεριφορά και η μετασχηματιστική ηγεσία.

Ο παράγοντας «ηγεσία», αναφέρεται στην επιρροή της συμπεριφοράς των εργαζομένων (ενθαρρύνοντας, καθοδηγώντας, παρακινώντας κλπ.) και στην δραστηριοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, είτε σε ατομικό επίπεδο, είτε σε επίπεδο ομάδων, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί από μια επιχείρηση (Γεωργόπουλος, Μαρούδας & Πολυχρονίου, 2019).

Ο Ζαβλανός (2002), αναφέρει, ότι όταν ο ηγέτης ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των υφισταμένων του, προσπαθεί να καθορίσει τους στόχους της επιχείρησης και δείχνει εμπιστοσύνη στους υφιστάμενούς του, τότε βοηθά στην δημιουργία υγιούς κλίματος και συνεργασίας που ωφελεί την ανάπτυξη της επιχείρησης. Η χρήση ηγετικών συμπεριφορών συσχετίζεται άμεσα με την επαγγελματική ικανοποίηση εργαζομένων (Loke, 2001).

Οι Howell & Frost (1989), ανέδειξαν στην εργασία τους ότι οι εργαζόμενοι σε οργανισμό με οργανωτικό ηγέτη και σε ομάδα υψηλών προτύπων παραγωγικότητας, ανέφεραν υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία από τους εργαζόμενους σε ομάδα

χαμηλής παραγωγικότητας και οι εργαζόμενοι σε οργανισμό με υποστηρικτικό ηγέτη και σε ομάδα υψηλών προδιαγραφών παραγωγικότητας είχαν σημαντικά υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία από αυτούς που εργάζονταν σε μια ομάδα χαμηλής παραγωγικότητας.

2.1.5.14 Ο Ιδιωτικός ή ο Δημόσιος τομέας εργασίας

Τα χαρακτηριστικά τα οποία φαίνεται να συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων τόσο στον δημόσιο τομέα όσο και στον ιδιωτικό, είναι η εργασιακή ανασφάλεια ή ασφάλεια της εργασίας, η μονιμότητα, η συνεχής δραστηριότητα, η ανεργία, η εξασφάλιση εργασίας, η διάρκεια απασχόλησης, οι ευκαιρίες απασχόλησης, η κινητικότητα & αντικατάσταση του προσωπικού, ο φόβος απόλυσης, η απασχόληση και το καθεστώς απασχόλησης.

Σε έρευνα που έγινε σε 92 εκπαιδευτικούς τεσσάρων αστικών γυμνασίων των Η.Π.Α. για την ικανοποίηση στην εργασία τους, η ασφάλεια της εργασίας ήταν η δεύτερη πιο σημαντική ανησυχία των εκπαιδευτικών (Shann, 1998). Μελέτη των Brush, Moch & Pooyan (1987), καταλήγει στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν παράγοντες οι οποίοι φαίνεται να μετριάζουν τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και άλλων ατομικών διαφορών στη σχέση του ιδιωτικού έναντι του δημόσιου τομέα.

2.1.5.15 Κοινωνικοί και Πολιτισμικοί παράγοντες

Η κοινωνική αλληλεπίδραση, η κοινωνικότητα, οι κοινωνικές σχέσεις, το κοινωνικό έργο, το πολιτιστικό υπόβαθρο, τα κοινωνικά προβλήματα, οι κοινωνικές τάξεις, ο κοινωνικός προσανατολισμός, η κοινωνική κατάσταση, η στρωματοποίηση, το κοινωνικό περιβάλλον και η κοινωνική στήριξη συγκαταλέγονται στους κοινωνικούς και πολιτισμικούς παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

Σε μελέτη του Li (1996), σε ένα δείγμα 104 διευθυντών ξενοδοχείων στον Ασιατικό Ειρηνικό αναδεικνύεται ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι στενά συνδεδεμένη με ορισμένους κοινούς προγνωστικούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων είναι η πολιτισμική προσαρμογή και διαπολιτισμική εκπαίδευση.

2.1.5.16 Το άγχος

Το άγχος γενικότερα και το εργασιακό και ψυχολογικό άγχος ειδικότερα, αλλά και το στρες, το στρες απόδοσης και η αντοχή στο στρες είναι παράγοντες που επηρεάζουν σημαντικά την επαγγελματική ικανοποίηση.

Η μετα-ανάλυση δεδομένων από 48 μελέτες με συνολικά 15.048 άτομα του Blegen (1993), που έγινε για να περιγράψει την σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία των νοσηλευτών και των μεταβλητών που συνδέονται συχνότερα με αυτή, αποκάλυψε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέθηκε πιο έντονα με το άγχος και την δέσμευση στον οργανισμό.

Σε έρευνα που έγινε σε 129 ειδικευμένους Αυστραλούς νοσηλευτές, αναδείχθηκε ότι υπάρχει σημαντική θετική σχέση μεταξύ του άγχους και της διαταραχής της διάθεσης και μια σημαντική αρνητική σχέση μεταξύ άγχους και επαγγελματικής ικανοποίησης (Healy & McKay, 2000).

2.1.5.17 Ενδογενείς και Εξωγενείς παράγοντες

Αναφέρεται ότι συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση ενδογενείς και εξωγενείς παράγοντες, όπως η αποδοτικότητα, η αντιπαραγωγική συμπεριφορά, οι οικογενειακές υποχρεώσεις, η ευημερία, το υποστηρικτικό περιβάλλον, οι συνθήκες ζωής, η ικανοποίηση από την ζωή, η ικανοποίηση αναγκών, οι δραστηριότητες εκτός εργασίας, η ίδια η εργασία και το μαθησιακό στυλ.

Οι Eskildsen, Kristensen & Westlund (2002), σε μελέτη που έκαναν σε 9.623 υπαλλήλους στις σκανδιναβικές χώρες, διαπίστωσαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία και τα εσωτερικά κίνητρα της εργασίας είναι γραμμικά σε ηλικία και ότι οι εργαζόμενοι με υψηλή εκπαίδευση αναφέρουν υψηλότερα επίπεδα εσωτερικών κινήτρων εργασίας. Έρευνα που διενεργήθηκε μεταξύ καθηγητών στο Κολλέγιο Τροφίμων, Γεωργικών και Περιβαλλοντικών Επιστημών στο Κρατικό Πανεπιστήμιο του Οχάιο, έδειξε ότι οι καθηγητές ήταν γενικά ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους και ο κύριος παράγοντας που επηρέαζε την ικανοποίηση ήταν «η ίδια η εργασία» (Castillo & Cano, 2004).

2.1.5.18 Οργανωσιακό κλίμα

Στην κατηγορία οργανωσιακό κλίμα που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, συμπεριλαμβάνονται το μέγεθος του οργανισμού, η αφοσίωση, η οργανωτική υποστήριξη, η ενίσχυση/εμπύχωση των εργαζομένων, η κοινή διοίκηση,

το μέγεθος των επενδύσεων, η έλλειψη ελευθερίας, η αναδιάρθρωση, η πολιτική του οργανισμού, η συνεκτικότητα της ομάδας, η δικαιοσύνη, η οργανωσιακή κουλτούρα, η αναγνώριση του έργου, η συνεργασία, οι μετακινήσεις/εναλλαγές θέσεων εργασίας, ο ίδιος ο οργανισμός, η ειδικότητα, οι ευθύνες των συναδέλφων και της διοίκησης, η αυτονομία/ανεξαρτησία, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η επικοινωνία, η εκπαίδευση στην εργασία/προγράμματα εκπαίδευσης, η ιεραρχία, η παρακίνηση, οι πρακτικές της διοίκησης, η ομαδική εργασία, η γραφειοκρατία, οι βάρδιες, η υποστήριξη των Διευθυντών και των εποπτών, η ρουτίνα, το ωράριο, ο έλεγχος στην εργασία, η αξιολόγηση και η πίεση επίτευξης στόχων.

Τα αποτελέσματα έρευνας των O'Reilly, Chatman & Caldwell (1991), αναδεικνύουν ότι η προσαρμογή μεταξύ της προτίμησης ενός ατόμου για μια συγκεκριμένη κουλτούρα και της κουλτούρας του οργανισμού στο οποίο συμμετέχει το άτομο, σχετίζεται με τη δέσμευση στον οργανισμό, την επαγγελματική ικανοποίηση και την εναλλαγή θέσεων εργασίας. Σε έρευνα των Schneider & Reichers (1983), επισημαίνεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με σημαντικές πτυχές της λειτουργίας του οργανισμού.

Μελέτη που έγινε σε 13.808 εκπαιδευτικούς από 298 σχολεία και διερευνούσε τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων, άλλων στάσεων που σχετίζονται με την εργασία και την οργανωσιακή απόδοση, ανέδειξε την συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και στάσεων των εργαζομένων (Ostroff, 1992).

Η μελέτη των Lok & Crawford (2004), εξέτασε τις επιπτώσεις της οργανωσιακής κουλτούρας και των στυλ ηγεσίας στην επαγγελματική ικανοποίηση και την οργανωσιακή δέσμευση, σε managers στο Χονγκ Κονγκ και την Αυστραλία. Η έρευνα έδειξε ότι οι καινοτόμες και υποστηρικτικές κουλτούρες, και το στυλ ηγεσίας, είχαν θετική επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση και τη δέσμευση από την εργασία.

2.1.5.19 Συνδικάτα και Σωματεία

Η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να επηρεάζεται όταν οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ως μέλη σε εργατικά συνδικάτα, σε επαγγελματικές ομάδες και συνδικαλίζονται.

Έρευνα που έγινε στην Αυστραλία, εμφανίζει τα συνδικάτα να παίζουν σημαντικό ρόλο στην κατανόηση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους και αποκαλύπτει ότι τα μέλη των συνδικαλιστικών οργανώσεων

είναι πιθανότερο να είναι δυσαρεστημένα από την εργασία τους ή με άλλα χαρακτηριστικά της, από τα μη-μέλη των συνδικάτων (Miller, 1990).

Αντίθετα, σε άλλη έρευνα, η αλληλεπίδραση μεταξύ της συνδικαλιστικής ιδιότητας και της εργασιακής ικανοποίησης φαίνεται να είναι ασήμαντη και να μην επηρεάζει την αποχώρηση των εργαζομένων από την εργασία τους, οπότε είναι εξίσου πιθανό να οδηγηθούν σε παραίτηση τόσο τα δυσαρεστημένα μέλη όσο και τα δυσαρεστημένα μη μέλη του σωματείου (Clark, 2001). Στο ίδιο μήκος κύματος βρίσκεται και η έρευνα των Bryson, Cappellari & Lucifora (2004), η οποία δεν βρίσκει καμία ένδειξη αρνητικής αιτιώδους σχέσης μεταξύ της συνδικαλιστικής ιδιότητας και της εργασιακής ικανοποίησης.

2.1.6 Οι συνέπειες της επαγγελματικής ικανοποίησης

Σε πολλές έρευνες που έχουν διεξαχθεί και αφορούν την εργασιακή συμπεριφορά, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες στην διαμόρφωση του ανθρώπου στο χώρο της δουλειάς του και επιδρά καθοριστικά στην αποδοτικότητα, στη παραγωγικότητα, στις απουσίες και την κινητικότητά του. Συνέπεια των υψηλών επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης είναι οι χαμηλοί δείκτες τόσο των απουσιών όσο και της κινητικότητας των εργαζομένων (Κάντας, 1998).

Επίσης, σύμφωνα με τον Aziri (2011), η επαγγελματική ικανοποίηση επιδρά σε πολλές και διαφορετικές πτυχές στην εργασία των ανθρώπων, όπως στην παραγωγικότητα, στην αφοσίωση και στην αποχή των εργαζομένων από την εργασία τους. Παρ' όλα αυτά, πλήθος ερευνητικών στοιχείων δείχνουν να μην υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και παραγωγικότητας. Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι δεν είναι απαραίτητα και παραγωγικοί και απ' ότι φαίνεται ο σημαντικότερος παράγοντας για την παραγωγικότητα είναι η ανταμοιβή (Aziri, 2011).

Οι Weiss & Cropanzano (1996), αναφέρουν ότι οι συναισθηματικές εμπειρίες των ατόμων είναι δυνητικά, σημαντικές πτυχές της εργασιακής εμπειρίας και μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, όμως οι επιπτώσεις τους στην απόδοσή είναι ανεξάρτητες από τις σχέσεις τους με την ικανοποίηση. Τέλος, συζητείται από τους ερευνητές εάν η ικανοποίηση οδηγεί σε απόδοση στην εργασία ή η απόδοση οδηγεί σε ικανοποίηση (Luthans, 1998).

Η αφοσίωση των εργαζομένων είναι ένας από τους πλέον σημαντικούς παράγοντες και οι διαχειριστές ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να βάζουν αυτή την παράμετρο σε πρώτη προτεραιότητα αφού μπορεί να προκαλέσει σοβαρές αρνητικές συνέπειες όταν δεν είναι σε υψηλό επίπεδο (Aziri, 2011). Η έρευνα που διεξήχθη από τους Vandenberg & Lance (1992), σε 100 επαγγελματίες στον τομέα των πληροφοριών, έδειξαν ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της αφοσίωσης των εργαζομένων, με τα αποτελέσματα να δείχνουν ότι όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία τόσο μεγαλύτερο είναι και το επίπεδο αφοσίωσης των εργαζομένων.

Έρευνα των Kreitner & Kinicki (1995), έδειξε ότι όσο πιο υψηλός είναι ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων τόσο μειώνεται η πιθανότητα να παραιτηθούν από την εργασία τους, ενώ παράλληλα το ενδιαφέρον τους για τον οργανισμό φανερώνει την δέσμευση και την ταύτιση με τους στόχους του οργανισμού. Στο ίδιο αποτέλεσμα καταλήγει και η έρευνα των Tsigilis, Koustelios & Togia (2004), που δείχνει ότι τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης συνδέονται αρνητικά με την πρόθεση παραίτησης των εργαζομένων.

Οι George & Jones (1996), διαπίστωσαν στη μελέτη τους, ότι η θετική διάθεση των εργαζομένων είναι προβλεπτικός παράγοντας της πρόθεσης για αποχώρηση από την εργασία, τόσο σαν μεμονωμένος παράγοντας όσο και σε συνδυασμό με την ικανοποίηση. Ακόμα, η έρευνα των Allen, Shore & Griffeth (2003), ανέδειξε την συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων με την υποστήριξη που δέχονται από τον οργανισμό και τη δέσμευσή τους απέναντι σε αυτόν.

Η αποχή των εργαζομένων από την εργασία τους, δημιουργεί σημαντικές οικονομικές επιβαρύνσεις για τις εταιρείες και έτσι οι διευθυντές αναζητούν τρόπους για την μείωση των απουσιών στο ελάχιστο. Έτσι, πιθανόν ο καλύτερος τρόπος για να μειωθεί η αποχή των εργαζομένων, είναι μέσω της αύξησης του επιπέδου ικανοποίησης των εργαζομένων. Η ιδέα βασίζεται στο γεγονός ότι όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία, τόσο χαμηλότερος θα είναι ο βαθμός αποχής των εργαζομένων (Aziri, 2011).

Άλλες συνέπειες της επαγγελματικής ικανοποίησης που καταγράφονται σε μελέτες είναι ότι, οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι μαθαίνουν ταχύτερα και πιο εύκολα τα καθήκοντά τους και κάνουν λιγότερα παράπονα (Luthans, 1998), ενώ ακόμα φαίνεται πως συμβάλλει στην γενικότερη ικανοποίηση από τη ζωή, στη βελτίωση της

σωματικής και ψυχικής υγείας των εργαζομένων, στη βελτίωση της εργασιακής ζωής, αλλά και στη μείωση του στρες των εργαζομένων (Crohan et al., 1989).

Επίσης, η έρευνα των Reilly, Dhingra & Boduszek (2014), δείχνει ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι ζωτικής σημασίας, λόγω των συνδέσεων της με την εργασιακή απόδοση, τη σωματική και ψυχική υγεία, τις αποφάσεις της σταδιοδρομίας, τη δέσμευση στον οργανισμό και την επιθυμία παραμονής στο επάγγελμα.

2.1.7 Η επαγγελματική ικανοποίηση στους οικονομολόγους και λογιστές

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει μελετηθεί ενδελεχώς, ιδιαίτερα στον διεθνή χώρο, αλλά και στην Ελλάδα, και σε διάφορους εργασιακούς χώρους. Οι περισσότερες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί για την επαγγελματική ικανοποίηση αφορούν τους νοσηλευτές και το ιατρικό προσωπικό στον τομέα της υγείας (Faragher, Cass & Cooper, 2005; Aiken et al., 2001; Blegen, 1993; Alhussami, 2008) και τους εκπαιδευτικούς στον τομέα της εκπαίδευσης (Klassen & Chiu, 2010; Caprara, Barbaranelli, Steca & Malone, 2006; Aydin, Sarier & Uysal, 2013; Ho & Au, 2006). Λίγες είναι οι έρευνες που έχουν γίνει παγκόσμια, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας και αφορούν τους οικονομολόγους και τους λογιστές, με αρκετές από αυτές να αφορούν τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Θα αναφερθούμε σε ορισμένες από αυτές τις μελέτες πιο κάτω, αρχίζοντας από αυτές των λογιστών και οικονομολόγων.

Τα αποτελέσματα έρευνας που έγινε σε Καναδούς ορκωτούς λογιστές σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασία, έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται πολύ από τη δέσμευσή τους στον οργανισμό και την απώλεια των εργασιακών τους αναγκών (Aranya, Lachman & Amernic, 1982).

Ακόμα, η έρευνα των Aranya & Ferris (1984), η οποία αναλύει το ιστορικό και τα αποτελέσματα της οργανωτικής σύγκρουσης λογιστών που εργάζονται για το κράτος και τη βιομηχανία, έδειξε ότι η οργανωτική σύγκρουση είχε αρνητική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση και θετική συσχέτιση με την πρόθεση εναλλαγής θέσης εργασίας των εργαζομένων.

Μελέτη που διενεργήθηκε στη Σιγκαπούρη και εξετάζει τις επιπτώσεις της ηλικίας στο επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης των λογιστών, έδειξε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης και ότι οι επιπτώσεις της ηλικίας στην ικανοποίηση από την εργασία εξαρτάται από

τον τύπο της εργασίας. Επιπλέον, η ανάλυση επιβεβαιώνει ότι το φύλο από μόνο του, δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών (Ang, Goh & Koh, 1993).

Ο Brierley (1999), αναφέρει στα συμπεράσματα μεταανάλυσης του για την επαγγελματική ικανοποίηση των λογιστών, ότι η διατήρηση της θέσης των λογιστών μέσα στον οργανισμό, θα έχει ως αποτέλεσμα να γίνουν πιο κατασταλαγμένοι και πιο ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Επίσης, δεδομένης της μεγάλης συσχέτισης που βρέθηκε μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της σύγκρουσης ρόλων, κάθε αλλαγή που μειώνει τη σύγκρουση ρόλων είναι πιθανό να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επαγγελματική ικανοποίηση.

Έρευνα των Dole & Schroeder (2001), σε επαγγελματίες λογιστές, ανέδειξε μια σημαντική σχέση μεταξύ της προσωπικότητας των εργαζομένων και της επαγγελματικής ικανοποίησης, αλλά βρήκε μια αντίστροφη σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της πρόθεσης αλλαγής θέσης εργασίας.

Τα αποτελέσματα μελέτης που πραγματοποιήθηκε σε πιστοποιημένους ορκωτούς λογιστές που εργάζονται στην Τουρκία, ανέφερε ότι, τόσο η αυτοαποτελεσματικότητα όσο και η εργασιακή δέσμευση επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση η οποία ήταν άμεσα προβλεπόμενη από την αυτοαποτελεσματικότητα και τη συμμετοχή στην εργασία (Yakin & Erdil, 2012).

Όσον αφορά τον τραπεζικό τομέα, η έρευνα των Sowmya & Panchanatham (2011), έδειξε ότι, οι αποδοχές και οι προοπτικές προαγωγής ήταν οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ σημαντικοί παράγοντες ήταν επίσης, οι διάφορες πτυχές της οργάνωσης του χώρου και του τρόπου εργασίας. Αντίθετα, δυσαρέσκεια στους εργαζόμενους προκαλείται από τη συμπεριφορά της ηγεσίας η οποία είναι πιθανόν να οδηγήσει σε παραμέληση της δουλειάς και σε εκτεταμένες απουσίες. Ο Walther (1988), αναφέρει σε έρευνά του ότι η αντιλαμβανόμενη επάρκεια επικοινωνίας σε πολυεθνικούς τραπεζικούς οργανισμούς, μπορεί να επηρεάσει τόσο την παραγωγικότητα όσο και την επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων.

Η έρευνα των Shaw et al. (2000), έδειξε ισχυρή αρνητική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και του αισθήματος ματαίωσης αλλά και της πρόθεσης παραίτησης των τραπεζικών υπαλλήλων.

Τα αποτελέσματα έρευνας των Clinebell & Shadwick (2005), έδειξαν ότι, οι υπάλληλοι παραρτημάτων τραπεζών βιώνουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, εμπλοκής στην εργασία και εργασιακής δέσμευσης, όπως και

υψηλότερα επίπεδα ασάφειας και σύγκρουσης ρόλων, σε σχέση με εργαζόμενους σε κεντρικά γραφεία τραπεζών.

2.2 Επαγγελματική Εξουθένωση

2.2.1 Έννοια και Ορισμοί Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση ως έννοια, έκανε την εμφάνισή της τη δεκαετία του 1970 και συνεχίζει να απασχολεί τους ερευνητές μέχρι σήμερα, ενώ έχουν γραφτεί και δημοσιευθεί χιλιάδες άρθρα σε περιοδικά, βιβλία και διατριβές. Οι ερευνητές μελετούν το φαινόμενο της εξουθένωσης και καταβάλλουν προσπάθειες έτσι ώστε να το κατανοήσουν και να βρουν τρόπους για να το αποτρέψουν και να το καταπολεμήσουν (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009). Η επαγγελματική εξουθένωση δημιουργεί σημαντικά προβλήματα στον εργαζόμενο και έχει άμεσες συνέπειες τόσο για τον ίδιο όσο και για το εργασιακό του περιβάλλον. Για αυτό το λόγο, γίνονται μελέτες και έρευνες τα τελευταία 50 χρόνια για να εξακριβωθούν, τόσο οι συνθήκες όσο και οι αιτίες που προκάλεσαν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Unger, 1980; Bakker & Costa, 2014; Ahola, Toppinen-Tanner & Seppänen, 2017; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Τον όρο «burnout» ή αλλιώς επαγγελματική εξουθένωση, χρησιμοποίησε αρχικά ο Freudenberger (1974), ο οποίος σε έρευνα που διενήργησε μεταξύ εθελοντών και επαγγελματιών υγείας, παρατήρησε και κατέγραψε ορισμένα σωματικά συμπτώματα, (γαστρεντερολογικά προβλήματα, πονοκέφαλο και αϋπνία) και συμπτώματα συμπεριφοράς (άτομα ευέξαπτα χωρίς έλεγχο των συναισθημάτων τους). Η εξήγηση του Freudenberger για την προέλευση αυτών των συμπτωμάτων είναι ότι οφείλονται τόσο σε εσωτερικούς παράγοντες του ατόμου, όσο και στις εργασιακές συνθήκες. Επίσης, περιέγραψε μία κατάσταση όπου τα άτομα βίωναν συναισθηματική, ψυχική και σωματική εξάντληση ταυτόχρονα, κυρίως λόγω της έντονης πίεσης και της αναποτελεσματικότητας των ατόμων να ανταποκριθούν σε αγχώδεις καταστάσεις, (Freudenberger, 1974; Στεφανίδου κ.α., 2010). Ακόμα, τα άτομα σταδιακά, αισθάνονταν συναισθηματική εξάντληση, σωματική κόπωση, απώλεια παρακίνησης, έλλειψη κινήτρων και μειωμένη δέσμευση απόδοσης σε σχέση με τα καθήκοντα της εργασίας τους (Freudenberger, 1974).

Οι Maslach & Jackson (1981), δημοσιεύουν εργασία τους με το ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory (MBI) και από την θεωρητική μελέτη του φαινομένου γίνεται η μετάβαση στην εμπειρική μελέτη, συμβάλλοντας στην

καθιέρωση του όρου και στην ανάδειξη των οργανωσιακών παραγόντων πέρα από τους προσωπικούς, οι οποίοι επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων. Αποτέλεσμα της εμπειρικής μελέτης ήταν ότι καθορίζονται η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και η μειωμένη επαγγελματική απόδοση ως τα τρία βασικά χαρακτηριστικά της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Κατά την δεκαετία του 1990, οι έρευνες για την επαγγελματική εξουθένωση επεκτείνονται σε πολλούς άλλους επαγγελματικούς και όχι μόνο χώρους, ενώ δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην πρόληψη και την αντιμετώπιση των συνεπειών της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, δίνονται διάφοροι ορισμοί και παρουσιάζονται πολλές θεωρητικές προσεγγίσεις από τους μελετητές για την εξακρίβωση των διαστάσεων αλλά και των παραγόντων που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση.

Από τα πρώτα στάδια μελέτης της επαγγελματικής εξουθένωσης, έγινε αντιληπτό ότι δεν θα υπήρχε ένας κοινά αποδεκτός ορισμός του φαινομένου, είτε επειδή δεν συμφωνούσαν ομόφωνα όλοι οι ειδικοί ερευνητές (Maslach, 1982), είτε λόγω των πολλών και διαφορετικών αντιλήψεων του όρου (Heinemann & Heinemann, 2017), ή γιατί οι ορισμοί που δίνονται ουσιαστικά είναι μία παρουσίαση συμπτωμάτων και σταδίων που παρατηρήθηκαν (Enzmann & Kleiber, 1989), ή τέλος, γιατί η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα φαινόμενο που μπορεί πιο εύκολα να το περιγράψουμε παρά να το ορίσουμε» (Edelwich & Brodsky, 1980).

Πολλοί από τους ορισμούς που δίνονται, εκλαμβάνουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης ως μια μακροχρόνια διαδικασία, η οποία αρχίζει χωρίς να δίνει σημάδια, στην συνέχεια εξελίσσεται με αργό ρυθμό και συνεχίζεται χωρίς να γίνεται αντιληπτή για μεγάλο χρονικό διάστημα (Edelwich & Brodsky 1980; Etzion, 2003).

Οι (Kristensen et al., 2005), αντιλαμβάνονται την επαγγελματική εξουθένωση ως ένα ευμετάβλητο και ασταθές φαινόμενο, ενώ ο ορισμός της μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το πρόσωπο που χρησιμοποιεί τον όρο.

Η επαγγελματική εξουθένωση σύμφωνα με την Maslach (1982), είναι η μείωση ενδιαφέροντος για τα άτομα που κάποιος συνεργάζεται και περιλαμβάνει την σωματική αλλά και την συναισθηματική εξάντληση του ατόμου. Επίσης, η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα συνδυασμό σωματικής και πνευματικής εξάντλησης και συνιστά έναν τύπο εργασιακού άγχους που μπορεί να υπερβεί τα όρια αντοχής ενός ατόμου. Περιγράφεται δε, ως η εξάντληση της συναισθηματικής και

σωματικής αντοχής κάποιου, καθώς και η αποπροσωποποίηση που αισθάνεται το άτομο, σε συνδυασμό με μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης και χαμηλής αυτοεκτίμησης λόγω του εργασιακού περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας που βιώνει το άτομο (Maslach & Schaufeli, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Ορισμένοι ερευνητές συνδέουν την επαγγελματική εξουθένωση με το μακροχρόνιο εργασιακό άγχος, (Devereux et al., 2009; Grau-Alberola et al., 2010), το οποίο σχετίζεται τόσο με την αίσθηση καθήκοντος του ατόμου στην εργασία όσο και με διαπροσωπικές και κοινωνικές διαστάσεις, (Constantino et al., 2013; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί για το άτομο μια κατάσταση με τρεις διαστάσεις, λόγω της μακροχρόνιας ενασχόλησης με απαιτητικές συνθήκες εργασίας. Φυσική εξάντληση, με αισθήματα κόπωσης, αδυναμίας, μειωμένη ενεργητικότητα και ψυχοσωματικά προβλήματα, συναισθηματική εξάντληση με αισθήματα απελπισίας και απαισιοδοξίας και πνευματικής εξάντλησης όπου το άτομο βιώνει αρνητική διάθεση, τόσο προς τον εαυτό του όσο και προς την εργασία του (Pines & Aronson, 1988).

Η Hallsten (1993), θεωρεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα είδος κατάθλιψης που οφείλεται στην διαδικασία μιας αυξανόμενης απογοήτευσης και μειωμένης ενέργειας του ατόμου. Αφορά μια κατάσταση, η οποία σχετίζεται με μια προοδευτική διάψευση των προσδοκιών, των στόχων και των ρόλων που βιώνει κάποιος και της αναντιστοιχίας των διαθέσιμων απαιτούμενων πόρων.

Οι Edelwich & Brodsky (1980), περιγράφουν την επαγγελματική εξουθένωση σαν μια σταδιακή διαδικασία, όπου αποϊδανικοποιείται η πραγματικότητα και δεν ανταποκρίνεται στους στόχους και τα ιδανικά που έχει θέσει ο εργαζόμενος. Ακόμα, διατυπώνουν την άποψη ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι προϊόν του χρόνιου συσσωρευμένου άγχους του εργαζόμενου. Σε αυτή την κατάσταση, ο εργαζόμενος αισθάνεται μειωμένα ψυχικά αποθέματα και ανικανότητα να ανταποκριθεί στις εργασιακές απαιτήσεις.

Ο Freudenberger (1974, 1977), ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως το αίσθημα αποτυχίας, κούρασης και συναισθηματικής εξάντλησης που οφείλεται στις εξαιρετικά υπερβολικές απαιτήσεις για ενέργεια, ένταση και πόρους. Το 1980 προσθέτει τις μη ρεαλιστικές προσδοκίες των ατόμων οι οποίες επιβάλλονται είτε από τα ίδια τα άτομα είτε από την κοινωνία (Freudenberger & Richelson, 1980).

Τις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος θεωρεί ο Cherniss (1980), ως την βασική αιτία για την επαγγελματική εξουθένωση. Έτσι, το υπερβολικό και συνεχόμενο άγχος παράλληλα με τις αλλαγές στην επαγγελματική διάθεση και συμπεριφορά που βιώνει το άτομο όταν εργάζεται σε ένα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον, έχουν σαν αποτέλεσμα το άτομο να επιλέγει μια αμυντική αντιμετώπιση της κατάστασης εκφράζοντας τη με τη μορφή της απάθειας και του κυνισμού.

Ο πιο συχνός και ευρύτερα αποδεκτός ορισμός για την επαγγελματική εξουθένωση, ανήκει στις Maslach & Jackson (1981), οι οποίες περιγράφουν το φαινόμενο, «ως μια κατάσταση, κατά την οποία ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον του προς τους ανθρώπους για τους οποίους εργάζεται, σαν αντίδραση στο εργασιακό άγχος, η πηγή του οποίου είναι η διαπροσωπική επαφή με τους άλλους».

Οι Maslach & Jackson (1986), διακρίνουν στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης τρεις «πτυχές» ή «διαστάσεις»: α) η συναισθηματική εξάντληση, η οποία εκδηλώνεται με την μείωση των πνευματικών και ψυχικών αποθεμάτων του ατόμου, το οποίο αισθάνεται μειωμένο ενδιαφέρον για επένδυση στην εργασία του, β) η αποπροσωποποίηση, η οποία εκδηλώνεται με την αρνητική ή ακόμα και κυνική στάση του ατόμου απέναντι σε συνάδελφους ή πολίτες που εξυπηρετεί και γ) η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, η οποία εκδηλώνεται με μειωμένη απόδοση του ατόμου, έλλειψη πρωτοβουλιών και αυτοπεποίθησης. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ακολουθεί εξελικτική πορεία. Το άτομο αρχικά νοιώθει συναισθηματική εξάντληση, στη συνέχεια ακολουθεί η αποπροσωποποίηση και τέλος οδηγείται σταδιακά στο αίσθημα της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων (Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1981).

Η ψυχική και πνευματική κόπωση είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της συναισθηματικής εξάντλησης, τα οποία αποτελούν δομικό στοιχείο της εξουθένωσης, ενώ η έλλειψη αυτοπεποίθησης και η χαμηλή αυτοαποτελεσματικότητα είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της μειωμένης αίσθησης προσωπικής ολοκλήρωσης. Η κυνική και απόμακρη στάση του ατόμου στην εργασία του και στις διαπροσωπικές του σχέσεις είναι χαρακτηριστικό της αποπροσωποποίησης (Maslach, 1998; Nuallaong, 2013; Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli, Maslach & Marek, 2017; Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009; Maslach, Schaufeli & Leiter 2001; Prins et al., 2008).

Οι Schaufeli & Enzmann (1998), ορίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μία συνεχόμενη ανεπιθύμητη ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων, η οποία

έχει σαν βασικά χαρακτηριστικά, μειωμένη αποτελεσματικότητα, εξάντληση, ανησυχία και ανάπτυξη δυσλειτουργικών απόψεων και συμπεριφορών.

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο που το εργασιακό άγχος επηρεάζει αρνητικά και αυξάνεται όταν στο εργασιακό περιβάλλον το άτομο βιώνει συνεχόμενη και κλιμακούμενη πίεση. Η επίδραση του άγχους μπορεί να οδηγήσει το άτομο σε επαγγελματική εξουθένωση όταν αυτό δεν μπορεί να ελεγχθεί με κατάλληλες στρατηγικές (Antoniou, Polychroni & Walters, 2000).

Ο Daley (1979), ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση, ως την αδυναμία να αντιμετωπιστεί το παρατεταμένο εργασιακό άγχος το οποίο στη συνέχεια προκαλεί αποθάρρυνση, απογοήτευση και μειωμένη απόδοση. Η επαγγελματική εξουθένωση είναι αποτέλεσμα της αναντιστοιχίας ανάμεσα στις προσωπικές αξίες του ατόμου και των οργανωσιακών αξιών. Έτσι, οι εργαζόμενοι, εξαντλούνται λόγω του φόρτου εργασίας και αισθάνονται ματαιώση, μειωμένη εργασιακή δέσμευση και χαμηλό ενδιαφέρον για διαπροσωπικές σχέσεις (Leiter, 2008). Ο Shirom (2003), αναφέρει ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι συνδυασμός φυσικής κόπωσης, συναισθηματικής εξάντλησης και γνωστικής κούρασης, η οποία σχετίζεται με οργανωσιακούς παράγοντες.

Σε μελέτη της, η Etzion (1987), αναφέρει ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια διαδικασία που εξελίσσεται αργά κατά την διάρκεια του χρόνου, αρχίζει χωρίς προειδοποιητικά σημάδια και συνεχίζει να αναπτύσσεται χωρίς να γίνεται αντιληπτή, μέχρι την στιγμή που το άτομο νοιώθει εξουθενωμένο χωρίς να συσχετίζει αυτή την κατάσταση με οποιονδήποτε αγχογόνο παράγοντα.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (WHO), είναι ένα σύνδρομο, αποτέλεσμα χρόνιου εργασιακού άγχους που δεν διαχειρίστηκε επιτυχημένα και χαρακτηρίζεται από τρεις διαστάσεις: α) αίσθημα απώλειας ενέργειας ή εξάντλησης, β) αυξημένη πνευματική αποστασιοποίηση από την εργασία, ή συναισθήματα αρνητισμού ή κυνισμού σχετικά με την εργασία, και γ) μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα (World Health Organization, 2019). Επίσης, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σύμφωνα με τον World Health Organization (2019), ορίζεται ως ένα εργασιακό φαινόμενο και όχι ως ιατρική κατάσταση.

2.2.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής εξουθένωσης

Την πληθώρα από ορισμούς που εξηγούν την επαγγελματική εξουθένωση, ακολουθούν οι θεωρητικές προσεγγίσεις που εστιάζουν στις αιτίες εμφάνισης της

επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι θεωρητικές προσεγγίσεις έχουν βασιστεί σε διάφορα μοντέλα που αναπτύχθηκαν από αρκετούς μελετητές, οι οποίοι άλλοτε δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στα κοινωνικά χαρακτηριστικά και άλλοτε στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των ατόμων (Karasek, 1979; Bakker & Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Demerouti et al., 2001b; Demerouti et al., 2000; Buunk & Schaufeli, 1993; Hobfoll & Shirom, 1993, 2000; Hobfoll, 1989; Edelwich & Brodsky, 1980; Pines & Aronson, 1988; Cherniss, 1980; Maslach & Jackson, 1981).

Έτσι, διακρίνουμε δύο κατηγορίες θεωρητικών μοντέλων που εξηγούν την επαγγελματική εξουθένωση. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα **ατομικά θεωρητικά μοντέλα**. Σύμφωνα με αυτά, η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται στην αντίδραση των εργαζομένων έναντι των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν στο εργασιακό τους περιβάλλον. Στην δεύτερη κατηγορία ανήκουν τα **δυναμικά θεωρητικά μοντέλα**. Σύμφωνα με αυτά, η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται στην αλληλεπίδραση που υπάρχει μεταξύ ατομικών χαρακτηριστικών του εργαζομένου και των εργασιακών συνθηκών. Πιο κάτω θα παρουσιάσουμε τα σημαντικότερα από αυτά τα θεωρητικά μοντέλα.

2.2.2.1 Μοντέλο τριών διαστάσεων των Maslach & Jackson

Σύμφωνα με το μοντέλο τριών διαστάσεων (Maslach & Jackson, 1981), η επαγγελματική εξουθένωση είναι αποτέλεσμα μιας διαδικασίας κατά την οποία ένας εργαζόμενος που έχει επενδύσει συναισθηματικά στην εργασία του και βρίσκεται αντιμέτωπος με δυσκολίες στο επαγγελματικό του περιβάλλον (εργασιακές συγκρούσεις, φόρτος εργασίας κ.α.). Έτσι, πρέπει να αναπτύξει κάποιες στρατηγικές που θα τον βοηθήσουν να ανταπεξέλθει σε αυτές τις δυσκολίες. Αυτές οι στρατηγικές πρέπει να πλαισιώνονται από ένα υποστηρικτικό κοινωνικό περιβάλλον, ενώ ταυτόχρονα το άτομο πρέπει να συμμετέχει ενεργά σε όλες τις εργασιακές του δραστηριότητες. Όλες αυτές οι στρατηγικές και το υποστηρικτικό περιβάλλον, βοηθούν τον εργαζόμενο στην αντιμετώπιση των εργασιακών του προβλημάτων και ταυτόχρονα τον βοηθούν να διατηρεί την αυτοεκτίμησή του. Στην αντίθετη περίπτωση, ξεκινά η διαδικασία της επαγγελματικής εξουθένωσης, με τον εργαζόμενο αρχικά να θεωρεί τους συνάδελφους και τον υπόλοιπο κόσμο ως την αιτία των προβλημάτων του, γίνεται κυνικός και απόμακρος, ενώ στη συνέχεια

μειώνεται η εργασιακή του αποτελεσματικότητα και σταδιακά αποστασιοποιείται από το εργασιακό του πλαίσιο (Maslach & Goldberg, 1998).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης προκύπτει λόγω της συνεχόμενης εργασιακής πίεσης που αισθάνεται ο εργαζόμενος στο περιβάλλον της εργασίας του. Παράλληλα, ο εργαζόμενος νοιώθει εξαντλημένος σωματικά, ψυχικά και νοητικά λόγω της συνεχούς αλληλεπίδρασης με άλλους ανθρώπους στο χώρο εργασίας του (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 2008; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Σύμφωνα με τη Maslach σταδιακά εμφανίζονται οι τρεις διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης: η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και το αίσθημα μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων.

Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης αναφέρεται, στη μείωση ή στην εξάντληση των συναισθηματικών αποθεμάτων των ατόμων, τα οποία νοιώθουν έλλειψη ενδιαφέροντος, αδυναμία και κόπωση, λόγω της υπερβολικής και συνεχόμενης προσπάθειας να ανταποκριθούν στις συναισθηματικές και εργασιακές τους απαιτήσεις.

Η διάσταση της αποπροσωποποίησης ή κυνισμός, χρησιμοποιείται για να περιγράψει την αντίδραση του εργαζόμενου στις υπερβολικές απαιτήσεις του εργασιακού του περιβάλλοντος η οποία συνοδεύεται από την ψυχική και πνευματική του αποστασιοποίηση από τους συναδέλφους του και από το κοινό που εξυπηρετεί, εμφανίζοντας κυνική, αδιάφορη και αρνητική στάση, αντιμετωπίζοντάς τους άλλους σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα.

Η διάσταση της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων, αναφέρεται στην αίσθηση που έχουν τα άτομα για την ανεπάρκεια του έργου τους και την τάση τους να αξιολογούν την εργασία τους με αρνητικό τρόπο. Η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων εκφράζεται με μειωμένη απόδοσή του εργαζόμενου και την παραίτηση του από κάθε προσπάθεια αποτελεσματικής αντιμετώπισης των προβλημάτων του (Maslach, 1982). Ακόμα, μπορεί να οδηγήσει στην τάση του ατόμου για αρνητική αυτοκριτική, αρνητική αυτοαξιολόγηση, αμφισβήτηση, απογοήτευση και έλλειψη ικανοποίησης.

2.2.2.2 Διαδραστικό μοντέλο του Cherniss

Με το διαδραστικό μοντέλο του ο Cherniss (1980), πιστεύει ότι η επαγγελματική εξουθένωση, αφορά μια διαδικασία όπου η συμπεριφορά και η

εργασιακή στάση του ατόμου μεταβάλλεται αρνητικά σαν μια αντίδραση στην πίεση που προέρχεται από την εργασία. Η εργασιακή πραγματικότητα έρχεται σε αντίθεση με τα πιστεύω, τα ιδανικά, τους στόχους και τις δυνατότητές του εργαζομένου με αποτέλεσμα την απογοήτευση, την έλλειψη ζήλου και τελικά της απόσυρσης. Το μοντέλο στηρίζεται σε διάφορους παράγοντες που συμβάλλουν στην πρόκληση της επαγγελματικής εξουθένωσης και είναι μια διαδικασία που αποτελείται από τρία στάδια.

Στο πρώτο στάδιο του εργασιακού άγχους, ο εργαζόμενος βιώνει μια διαταραχή της ισορροπίας μεταξύ των απαιτούμενων εσωτερικών και εξωτερικών διαθέσιμων πόρων, που έχει σαν αποτέλεσμα την δημιουργία εντάσεων στον εργασιακό του χώρο αναστέλλοντας την επίτευξη των προσωπικών στόχων και προσδοκιών αλλά και των επαγγελματικών απαιτήσεων.

Στο δεύτερο στάδιο της εξάντλησης, το οποίο είναι επακόλουθο του προηγούμενου σταδίου, ο εργαζόμενος εμφανίζει σημάδια συναισθηματικής εξάντλησης, έλλειψης ενδιαφέροντος και ανίας, τα οποία μπορεί να οδηγήσουν σε απογοήτευση και παραίτηση από τους στόχους τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του.

Στο τρίτο στάδιο της αμυντικής κατάληξης, ο εργαζόμενος σταδιακά, αποστασιοποιείται συναισθηματικά από την εργασία του και εκδηλώνει απάθεια και κυνισμό τόσο απέναντι στους άλλους όσο και απέναντι στην εργασία του, προσπαθώντας με αυτόν τον τρόπο να μειώσει τις πιέσεις που δέχεται.

Ο Cherniss (1980), αναφέρει ορισμένους σημαντικούς παράγοντες, οι οποίοι δημιουργούν άγχος και είναι πιθανόν να προκαλέσουν επαγγελματική εξουθένωση όπως, η έλλειψη επαγγελματικού προσανατολισμού, ο φόρτος εργασίας, η έλλειψη αυτονομίας, η αντίθεση στους καθιερωμένους στόχους, η επαφή με το κοινό, η ρουτίνα και η έλλειψη ενδιαφέροντος, η ανεπαρκής ηγεσία και εποπτεία και τέλος η κοινωνική απομόνωση.

2.2.2.3 Μοντέλο Pines & Aronson

Στο μοντέλο τους, οι Pines & Aronson (1988), θεωρούν ότι η επαγγελματική εξουθένωση προκαλείται από την μακροχρόνια σωματική, συναισθηματική και πνευματική εξάντληση, οι οποίες είναι αποτέλεσμα των απαιτητικών και αγχογόνων συνθηκών εργασίας.

Οι εργαζόμενοι αισθάνονται την ανάγκη να δώσουν νόημα στη ζωή τους μέσα από την εργασία τους και όταν αυτό το ισχυρό κίνητρο τείνει να αποτύχει, τότε

αυξάνονται οι πιθανότητες το άτομο να εκδηλώσει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η Pines (2002), θεωρεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι δεδομένη όταν με την εργασία τους οι εργαζόμενοι αδυνατούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους και να δώσουν κάποιο νόημα στη ζωή τους. Το μοντέλο αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση σε τρεις διαστάσεις εξάντλησης: α) τη φυσική, όπου παρατηρούνται κόπωση, έλλειψη ενέργειας, αδυναμία και ψυχοσωματικά προβλήματα, β) τη συναισθηματική, όπου ο εργαζόμενος αισθάνεται παγιδευμένος, χωρίς ελπίδα και βοήθεια με κίνδυνο να καταρρεύσει συναισθηματικά και γ) τη πνευματική όπου το άτομο εκδηλώνει αρνητική στάση απέναντι στον εαυτό του και στην εργασία του.

Το μοντέλο διερευνά πολλά επαγγελματικά και άλλα πεδία και η μέτρηση που εφαρμόζει, προσεγγίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μια μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία κλίμακα απόδοσης συνολικής βαθμολογίας (Pines, Aronson & Kafry, 1981; Pines, 1993; Pines & Aronson, 1988).

2.2.2.4 Μοντέλο Edelwich & Brodsky

Το μοντέλο των Edelwich & Brodsky (1980), αναφέρεται σε μια διαδικασία ανάπτυξης της επαγγελματικής εξουθένωσης η οποία αποτελείται από τέσσερα στάδια.

Στο πρώτο στάδιο του ενθουσιασμού, ο εργαζόμενος, ξεκινά τον εργασιακό του βίο βάζοντας υψηλούς στόχους, επενδύοντας σε μεγάλο βαθμό στην εργασία του τόσο σε ενέργεια όσο και σε χρόνο. Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος χαρακτηρίζεται από μη ρεαλιστικές προσδοκίες και σχετίζεται συναισθηματικά με τους χρήστες των υπηρεσιών του οργανισμού.

Το δεύτερο στάδιο είναι αυτό της αδράνειας και της στασιμότητας, κατά το οποίο ο εργαζόμενος ενώ συνεχίζει την εργασία του, αρχίζει σταδιακά να συνειδητοποιεί ότι οι προσδοκίες του και οι προσωπικές ανάγκες του δεν εκπληρώνονται παρά την μεγάλη προσπάθεια που καταβάλει. Έτσι, εργάζεται χωρίς να αισθάνεται ικανοποιημένος ενώ παράλληλα αρχίζει να εκφράζει την ενόχλησή του κυρίως για την αμοιβή, το ωράριο και τις σχέσεις του με τους συναδέλφους. Τέλος, αντιλαμβάνεται πόσο σημαντικοί είναι γι' αυτόν η οικογένεια, οι φίλοι και ο ελεύθερος χρόνος για δραστηριότητες εκτός εργασίας.

Το τρίτο στάδιο της απογοήτευσης και της ματαιώσης, είναι αυτό στο οποίο ο εργαζόμενος αισθάνεται αδύναμος και δεν μπορεί να αμυνθεί καθώς αντιλαμβάνεται

το αδιέξοδο στο οποίο βρίσκεται στο εργασιακό του περιβάλλον και παράλληλα αποθαρρύνεται και απογοητεύεται. Διέξοδο από αυτήν την κατάσταση, η οποία του δημιουργεί συναισθηματικά, σωματικά και συμπεριφορικά προβλήματα συνιστά είτε η αναθεώρηση των προσδοκιών του είτε η έξοδος από την εργασία του.

Τέλος, στο τέταρτο στάδιο της απάθειας, ο εργαζόμενος αισθάνεται ανεπαρκής, επενδύοντας ελάχιστα στην εργασία του ενώ συνάμα εκδηλώνει κυνική συμπεριφορά, παραιτείται από τους στόχους που αρχικά είχε θέσει, αποφεύγει την επικοινωνία με χρήστες των υπηρεσιών και εργάζεται μόνο και μόνο για λόγους επιβίωσης.

2.2.2.5 Μοντέλο της θεωρίας διατήρησης των πόρων των Hobfoll & Shirom

Στο μοντέλο της θεωρίας διατήρησης των πόρων (Hobfoll & Shirom, 1993, 2000; Hobfoll, 1989), θεωρείται ότι η επαγγελματική εξουθένωση παρουσιάζεται σαν μια συναισθηματική αντίδραση του εργαζόμενου σε μια διαρκή αγχώδη κατάσταση στην εργασία του, η οποία συμβαίνει λόγω των υπερβολικών εργασιακών απαιτήσεων, οι οποίες ξεπερνούν τους προσωπικούς αντιληπτικούς πόρους. Σε αυτή την κατάσταση, όταν τα άτομα αισθάνονται απώλεια πόρων, αντιδρούν συναισθηματικά, έτσι ώστε να καταφέρουν να περιορίσουν την επίδραση των απωλειών και ταυτόχρονα καταβάλλουν προσπάθειες εξεύρεσης τρόπων για να προστατευθούν και να ισορροπήσουν ή να αναπληρώσουν τους πόρους που απώλεσαν.

Ο εργαζόμενος, με την πάροδο του χρόνου, γίνεται ακόμα πιο ευαίσθητος στο άγχος που του προκαλεί η εργασία του λόγω της προσπάθειας που καταβάλλει για να περιορίσει τις απώλειες πόρων. Έτσι, βρίσκεται σε μια ατέρμονη διαδικασία στην οποία κάθε προσπάθεια που κάνει για τον περιορισμό απώλειας πόρων, απαιτεί ακόμα περισσότερη δαπάνη ενέργειας δημιουργώντας τελικά περισσότερο άγχος.

Αυτή η εσωτερική διαρκής διαμάχη, αναδεικνύει το άγχος ως μια κυρίαρχη κατάσταση στην επαγγελματική εξουθένωση, ιδιαίτερα αν το άγχος δεν αντιμετωπισθεί αποτελεσματικά, αναγκάζοντας τον εργαζόμενο να αναπτύξει αμυντική συμπεριφορά, να συμπεριφέρεται με αδιαφορία, έχοντας μεγάλες πιθανότητες να παραιτηθεί (Hobfoll & Shirom, 2000; Shirom & Ezrachi, 2003).

2.2.2.6 Μοντέλο έλλειψης ανταπόδοσης των Buunk & Schaufeli

Στο μοντέλο έλλειψης ανταπόδοσης οι Buunk & Schaufeli (1993), επικεντρώθηκαν στη φύση του επαγγέλματος και παρατήρησαν ότι κυρίως στα

επαγγέλματα υγείας, η σχέση ανάμεσα στον ιατρό ή νοσηλευτή και τον ασθενή είναι μια σχέση δότη/λήπτη. Εκτός όμως από τον τομέα υγείας και οι άλλοι επαγγελματίες αποβλέπουν σε μια ανταμοιβή για την εργασία που παρέχουν, χωρίς όμως αυτό να είναι πάντα δυνατό. Έτσι, κατά την διάρκεια του χρόνου, υπάρχει η πιθανότητα ο επαγγελματίας να αισθανθεί μια έλλειψη ανταπόδοσης για την παρεχόμενη εργασία, η οποία μπορεί να έχει σαν αποτέλεσμα να αισθάνεται ότι συνεχώς δίνει περισσότερα στην επαγγελματική του σχέση, από όσα τελικά λαμβάνει (Firth-Cozens & Payne, 1999).

Η αίσθηση έλλειψης ανταπόδοσης που βιώνει ο επαγγελματίας, μπορεί να μειώσει τα ψυχικά αποθέματά του, οδηγώντας τον τελικά στην συναισθηματική εξάντληση. Ο εργαζόμενος σταματά να επενδύει στην επαγγελματική του σχέση για να αντισταθμίσει την αίσθηση της έλλειψης ανταπόδοσης, έχοντας ως αποτέλεσμα την υιοθέτηση μιας απόμακρης και απρόσωπης στάσης (Buunk & Schaufeli, 1993).

2.2.2.7 Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων και πόρων

Το μοντέλο Εργασιακών απαιτήσεων και πόρων, πραγματεύεται την σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και των χαρακτηριστικών της εργασίας (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Demerouti et al., 2001b; Demerouti et al., 2000).

Σε όλους του επαγγελματικούς χώρους, μπορούμε να διακρίνουμε ορισμένα εργασιακά χαρακτηριστικά, τα οποία σχετίζονται με τις φυσικές, συναισθηματικές, κοινωνικές και οργανωτικές διαστάσεις της εργασίας. Μπορούμε να κατατάξουμε αυτά τα χαρακτηριστικά σε δύο κατηγορίες: α) στις εργασιακές απαιτήσεις οι οποίες σχετίζονται με την σωματική, γνωστική, συναισθηματική προσπάθεια και ενέργεια ενός εργαζόμενου κατά την εκτέλεση της εργασίας του κατά την οποία ο εργαζόμενος βιώνει έντονο εργασιακό άγχος, καταπονείται τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά και αυτή η κατάσταση μπορεί να τον οδηγήσει σε διάφορα προβλήματα υγείας και σε εξουθένωση. Εργασιακές απαιτήσεις που μπορεί να βιώσει ο εργαζόμενος είναι, η υπερφόρτωση του εργασιακού ρόλου, η πίεση χρόνου, οι απαιτητικές διαπροσωπικές σχέσεις, η σύγκρουση μεταξύ εργασίας και οικογένειας και οι εργασιακές συνθήκες και β) στους εργασιακούς πόρους, οι οποίοι συμβάλουν τόσο στην επίτευξη των στόχων που έχει θέσει ο εργαζόμενος όσο και στη μείωση των εργασιακών απαιτήσεων. Ακόμα, μπορούν να ωφελήσουν την προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων αλλά και στην ενεργή τους συμμετοχή στην εργασία. Στους

εργασιακούς πόρους συμπεριλαμβάνονται, οι ευκαιρίες εξέλιξης, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η υποστήριξη από συναδέλφους και την διοίκηση, η επιβράβευση της εργασίας, η ποικιλία εργασιακών καθηκόντων, η αυτονομία, η οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων και η αξιοποίηση των δεξιοτήτων.

Αν σε ένα εργασιακό περιβάλλον αυτά τα χαρακτηριστικά δεν βρίσκονται σε ισορροπία, υπάρχει πιθανότητα να εμφανιστεί η επαγγελματική εξουθένωση. Σύμφωνα με το μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων και πόρων, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να εκδηλωθεί σε όλους τους επαγγελματικούς χώρους, όταν υπάρχουν μεγάλες εργασιακές απαιτήσεις και οι εργασιακοί πόροι είναι περιορισμένοι.

2.2.2.8 Μοντέλο απαιτήσεων και ελέγχου

Στο μοντέλο απαιτήσεων και ελέγχου του Karasek (1979), διακρίνονται δύο διαστάσεις της εργασίας: α) οι αυξημένες φυσικές, οργανωτικές και ψυχολογικές εργασιακές απαιτήσεις των εργαζομένων, όπως η χρονική πίεση και ο δύσκολος ρόλος και β) ο χαμηλός εργασιακός έλεγχος των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων και στην διαμόρφωση των εργασιακών τους καθηκόντων όπως ο βαθμός αυτονομίας.

Αν αυτές οι δύο διαστάσεις συσχετιστούν μεταξύ τους, θα δημιουργηθεί μεγάλη ψυχολογική πίεση στους εργαζόμενους. Η έντονη ψυχολογική πίεση θα επιφέρει εξάντληση στους εργαζόμενους, η οποία είναι ένα από τα βασικά στοιχεία της εξουθένωσης. Επίσης, με την έλλειψη ελέγχου, ο εργαζόμενος αποδυναμώνεται και μειώνεται η δυνατότητά του να διαχειρισθεί σωστά τις καταστάσεις, με αποτέλεσμα να βιώνει έντονες αγχώδεις αντιδράσεις (Demerouti et al., 2001a; Lourel et al., 2008).

Το μοντέλο αυτό εμπλουτίστηκε αργότερα με την διάσταση της κοινωνικής υποστήριξης στον εργασιακό χώρο (Johnson & Hall, 1988; Pelfrene et al., 2001; Van Der Doef & Maes, 1999), τονίζοντας την σχέση και την αλληλεπίδραση του εργαζόμενου με το υπόλοιπο προσωπικό. Αυτή η διάσταση, τονίζει ότι όταν στις μεγάλες εργασιακές απαιτήσεις και στον χαμηλό εργασιακό έλεγχο, προσθέσουμε την έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης, τότε το ψυχολογικό φορτίο γίνεται βαρύτερο.

2.2.3 Μέτρηση επαγγελματικής εξουθένωσης

Αρκετά είναι τα εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί από τους ερευνητές, με τα οποία αξιολογούνται και μετριοούνται οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ανάλογα με το θεωρητικό υπόβαθρο, τα εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής

εξουθένωσης έχουν στόχο να καταγράψουν και να αναλύσουν μια πολυδιάστατη έννοια για την οποία έχουν διατυπωθεί πολλές και διαφορετικές απόψεις. Κοινή είναι η πεποίθηση ότι η επαγγελματική εξουθένωση δεν αφορά μόνο εργαζόμενους που απασχολούνται στα κοινωνικά και ανθρωπιστικά επαγγέλματα, αλλά είναι ένα φαινόμενο που αφορά όλους τους εργαζόμενους σε όλους τους κλάδους και όλες τις δραστηριότητες. Ακόμα, κοινή είναι και η άποψη που πρεσβεύει ότι τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η εξάντληση και η αποδέσμευση (Schaufeli & Taris, 2005).

Μερικά από τα βασικότερα εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Maslach & Jackson (1981, 1986), Maslach Burnout Inventory (MBI), το Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης Copenhagen των Kristensen et al. (2005), (CBI) Copenhagen Burnout Inventory και το Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης Oldenburg των Demerouti et al. (2003), (OLBI) Oldenburg Burnout Inventory.

2.2.3.1 Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης – Maslach Burnout Inventory (MBI)

Η Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory - MBI) των Maslach & Jackson (1981, 1986), είναι το ψυχομετρικό εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης που χρησιμοποιείται περισσότερο σε όλο τον κόσμο. Η πρώτη έκδοση του MBI είναι το Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey, (MBI-HSS), το οποίο χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε άτομα που εργάζονταν σε ανθρωπιστικά και κοινωνικά επαγγέλματα. Η κλίμακα MBI-HSS αποτελείται από 22 προτάσεις και αξιολογεί σε 9 προτάσεις την συναισθηματική εξάντληση, σε 5 προτάσεις την αποπροσωποποίηση και σε 8 προτάσεις τη μειωμένη προσωπική επίτευξη και ο εργαζόμενος καλείται να δηλώσει την συχνότητα κάθε πρότασης σε μια επταβάθμια κλίμακα που κυμαίνεται από το 1 «Ποτέ» έως το 7 «Πάντα».

Αργότερα, δημιουργήθηκε το Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) από τους Schaufeli et al. (1996), έτσι ώστε να καλύψει και άλλους επαγγελματικούς τομείς. Το MBI-GS αποτελείται από 16 ερωτήσεις, και μετρά, α) την συναισθηματική εξάντληση, που εκδηλώνεται με υπερφόρτωση, κατάπτωση και εξάντληση από την εργασία σε 5 ερωτήσεις, β) την αποπροσωποποίηση ή κυνισμό,

που εκδηλώνεται με αδιαφορία και απάθεια, αρνητική στάση και απόσταση απέναντι στους χρήστες των υπηρεσιών σε 5 ερωτήσεις και γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων ή αίσθηση μειωμένης εργασιακής αποτελεσματικότητας, η οποία εκδηλώνεται με την αρνητική εκτίμηση προσωπικής απόδοσης και επιτευγμάτων και αξιολογείται από 6 ερωτήσεις.

Τα ερωτήματα που αξιολογούν την συναισθηματική εξάντληση και τον κυνισμό διατυπώνονται αρνητικά, ενώ τα ερωτήματα που αξιολογούν την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων διατυπώνονται θετικά. Έτσι, μια υψηλή βαθμολογία στις δύο πρώτες κατηγορίες και μια χαμηλή βαθμολογία στην τρίτη κατηγορία, είναι ένδειξη επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε έρευνες που έχουν γίνει, έχει διαπιστωθεί ότι η συναισθηματική εξάντληση σχετίζεται θετικά με την αποπροσωποποίηση και αρνητικά με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων και πως όταν η αποπροσωποποίηση αυξάνεται, τότε τα επίπεδα έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων μειώνεται (Demerouti et al., 2003; Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Taris, Schreurs & Schaufeli, 1999).

2.2.3.2 Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory: CBI)

Οι Kristensen et al. (2005), δημιούργησαν το ερωτηματολόγιο επαγγελματικής εξουθένωσης της Κοπεγχάγης, Copenhagen Burnout Inventory (CBI), το οποίο αποτελείται από 19 ερωτήσεις και αξιολογεί τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: α) την προσωπική εξουθένωση, η οποία μετρά σε ποιο βαθμό βρίσκεται η σωματική και ψυχολογική κόπωση του εργαζομένου ανεξάρτητα από την επαγγελματική του κατάσταση και αξιολογείται από 6 ερωτήσεις, β) την εργασιακή εξουθένωση, η οποία αξιολογεί σε ποιο βαθμό βρίσκεται η σωματική και ψυχολογική εξάντληση που ο εργαζόμενος πιστεύει ότι είναι αποτέλεσμα της εργασίας του και αξιολογείται από 7 ερωτήσεις και γ) την εξουθένωση που σχετίζεται με τους λήπτες των υπηρεσιών, η οποία εκτιμά το βαθμό της σωματικής και ψυχολογικής εξάντλησης που ο εργαζόμενος πιστεύει ότι σχετίζεται με την επαφή του με τους λήπτες των υπηρεσιών του και αξιολογείται από 6 ερωτήσεις.

Οι εργαζόμενοι καλούνται να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο απαντώντας πόσο συχνά ισχύει η κάθε πρόταση σε μια πενταβάθμια κλίμακα που εκτείνεται από την ένδειξη «Πάντα» ή «Σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό» έως την ένδειξη «Ποτέ» ή «Σε

πάρα πολύ μικρό βαθμό». Το Copenhagen Burnout Inventory (CBI), ερμηνεύει την επαγγελματική εξουθένωση ως μία κατάσταση που αλληλεπιδρά στους τομείς, της ζωής, της εργασίας και της εξυπηρέτησης πελατών και είναι ένα πολύ αξιόπιστο εργαλείο το οποίο μετρά την επαγγελματική εξουθένωση ιδίως για άτομα που εργάζονται στον τομέα της υγείας και της εξυπηρέτησης πελατών (Kristensen et al., 2005; Shirom, 2005).

2.2.3.3 Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης - Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

Το εργαλείο για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) των Demerouti et al. (2003), στηρίζεται στο θεωρητικό υπόβαθρο του Maslach Burnout Inventory (MBI) και δημιουργήθηκε σαν ένα εναλλακτικό εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Το Oldenburg Burnout Inventory αποτελείται από 16 προτάσεις οι οποίες μετρούν δύο διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: α) την εξάντληση, η οποία αξιολογεί με 8 προτάσεις θετικά και αρνητικά διατυπωμένες, το βαθμό της σωματικής, συναισθηματικής και γνωστικής εξάντλησης που οφείλεται κυρίως στην παρατεταμένη έκθεση του εργαζόμενου σε αγχογόνες καταστάσεις και β) την αποδέσμευση από την εργασία, η οποία αξιολογεί με 8 προτάσεις θετικά και αρνητικά διατυπωμένες, το βαθμό αποδέσμευσης του εργαζόμενου από την εργασία του.

Στο Oldenburg Burnout Inventory, δεν συμπεριλαμβάνεται και δεν αξιολογείται η διάσταση της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων, διότι δεν θεωρείται βασικό χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στο ερωτηματολόγιο οι εργαζόμενοι δίνουν τις απαντήσεις σε μια τετραβάθμια κλίμακα που εκτείνεται από το 1 «Διαφωνώ απόλυτα» έως το 4 «Συμφωνώ απόλυτα».

Το Oldenburg Burnout Inventory, σε έρευνες που έχουν γίνει για την διερεύνηση της παραγοντικής δομής και αξιοπιστίας του, αναδείχθηκε ένα δομικά έγκυρο και αξιόπιστο εναλλακτικό εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης (Demerouti & Nachreiner, 1999; Halbesleben & Demerouti, 2005; Demerouti et al., 2003; Demerouti & Bakker, 2008; Demerouti, Mostert & Bakker, 2010).

2.2.3.4 The Burnout Measure και Shirom-Melamed Burnout Measure

Άλλα εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι: α) το **The Burnout Measure** των Pines & Aronson (1988), το οποίο αξιολογεί την επαγγελματική εξουθένωση σε τρεις διαστάσεις εξάντλησης: φυσική εξάντληση όπου ο εργαζόμενος αισθάνεται μακροχρόνια κόπωση, αδυναμία και διάφορα ψυχοσωματικά προβλήματα, συναισθηματική εξάντληση, με αισθήματα ανικανότητας, απελπισίας και παγίδευσης και πνευματική εξάντληση, με τον εργαζόμενο να έχει αρνητική διάθεση τόσο απέναντι στον εαυτό του όσο και για την εργασία του και β) το **Shirom-Melamed Burnout Measure** των Shirom & Melamed (2006), οι οποίοι διακρίνουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια μείωση των ενεργειακών αποθεμάτων, κατατάσσοντάς την σε φυσική κούραση και μειωμένη ενέργεια, συναισθηματική εξάντληση και αδυναμία έκφρασης συναισθημάτων και γνωστική αδυναμία.

2.2.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση είναι πολλοί, και ενδεικτικά μπορούμε να τους εντοπίσουμε σε ατομικό επίπεδο, με τη μορφή των προσδοκιών, της προσωπικότητας και των κινήτρων, σε επίπεδο διαπροσωπικών σχέσεων, με τη μορφή σχέσεων (φίλοι, συνάδελφοι, οικογένεια) και επαφής με τα εξυπηρετούμενα άτομα και σε οργανωτικό επίπεδο, με τη μορφή του φόρτου εργασίας και του περιβάλλοντος εργασίας. Επίσης, καθοριστική για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι και η αμοιβαία επίδραση ενδογενών και εξωγενών χαρακτηριστικών που καθορίζουν την αντίδραση του εργαζόμενου σε αγχογόνες καταστάσεις (Shirom, 2003; Cordes & Dougherty, 1993; Enzmann & Kleiber, 1989; Demerouti et al., 2000; Dormann & Zapf, 2010; Swider & Zimmerman, 2010).

2.2.4.1 Προσωπικοί παράγοντες

Οι προσωπικοί παράγοντες του ατόμου, όπως τα θετικά συναισθήματα, η αυτοεκτίμηση, το αίσθημα της αυτοαποτελεσματικότητας και η αισιοδοξία έχει αποδειχθεί ότι συσχετίζονται αρνητικά με το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η έρευνα των Riolli & Savicki (2003), οι οποίοι διερεύνησαν τη σχέση της οπτικής της ζωής των ατόμων με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, έδειξε ότι τα απαισιόδοξα άτομα σχετίζονται θετικά με την εμφάνιση της

επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε διαχρονική μελέτη που έγινε σε εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από τους Brouwers & Tomic (2000), οι οποίοι διερεύνησαν τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και αυτοαποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών στη διαχείριση της σχολικής τάξης, αναδείχθηκε ότι η αυτοαποτελεσματικότητα σχετίζεται διαχρονικά με την αποπροσωποποίηση και συγχρονικά με την συναισθηματική εξάντληση και τα προσωπικά επιτεύγματα.

Ακόμα, τα γενικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων που έχουν σχέση με τις προσδοκίες, τους στόχους, τον τρόπο που αντιδρούν σε συνθήκες υπερβολικού άγχους αλλά και το πόσο σημαντική είναι η εργασία για αυτούς, σε συνδυασμό με τον εργασιακό τρόπο ζωής και άλλες ασχολίες εκτός εργασίας, σχετίζονται με την εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Pines & Keinan, 2005; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Popescu, Bondac & Hrestic, 2017). Χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων, όπως οι υπερβολικές προσδοκίες, η χαμηλή αυτοεκτίμηση, η απαισιοδοξία, ο ανεπαρκής χρόνος ξεκούρασης, η ανάληψη υπερβολικών ευθυνών και αρμοδιοτήτων, η τελειομανία, η παθητική αντιμετώπιση καταστάσεων άγχους και η απροθυμία εκχώρησης αρμοδιοτήτων, συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Bakker et al., 2006; Papadatou, Anagnostopoulos & Monos, 1994; Swider & Zimmerman, 2010).

Σε έρευνα που διενεργήθηκε σε 562 εκπαιδευτικούς σε 79 δημόσια σχολεία στην Ελλάδα, διαπιστώθηκε ότι η συναισθηματική εξάντληση συσχετιζόταν θετικά με καταθλιπτικά συναισθήματα και αρνητικά με θετικά συναισθήματα, ενώ θετική βρέθηκε και η σχέση μεταξύ προσωπικών επιτευγμάτων και θετικών συναισθημάτων των εκπαιδευτικών (Παπαστυλιανού & Πολυχρονόπουλου, 2007). Επίσης, διαπιστώνεται από έρευνες που έχουν γίνει, ότι η έλλειψη προσωπικού επιτεύγματος μπορεί να οδηγήσει σε μειωμένη επαγγελματική απόδοση, η οποία στη συνέχεια προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση (Friedman, 2000; Ito, 2000).

Φαίνεται επίσης, ότι τα άτομα που χαρακτηρίζονται από ευαισθησία, ιδεαλισμό και είναι γενικά αγχώδη, επηρεάζονται και πλήττονται από το φαινόμενο της εξουθένωσης (Burke & Richardsen, 1996).

Το άγχος και γενικά οι αγχώδεις καταστάσεις, είναι παράγοντες που συσχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση και επιδρούν τόσο σε εργαζόμενους τους οποίους τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους είναι τύπου A, δηλαδή

άτομα που εργάζονται σκληρά, υπό την πίεση του χρόνου (Jeung et al. 2017; Swogger, 1986), όσο και σε εργαζόμενους που τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους ανήκουν στο μοντέλο των πέντε παραγόντων, δηλαδή άτομα τα οποία διακρίνονται για την ευσυνειδησία, τον νευροτισμό και τη συνεργατικότητα τους, είναι εξωστρεφή και ανοιχτά σε καινούργιες εμπειρίες (Bakker et al., 2006; Louw, 2014; Kim, Shin & Swanger, 2009).

2.2.4.2 Οργανωσιακοί παράγοντες

Η έλλειψη υποστήριξης από συναδέλφους και προϊσταμένους, η αναποτελεσματική οργανωσιακή κουλτούρα και το αναποτελεσματικό στυλ ηγεσίας καθώς και η έλλειψη ανατροφοδότησης και οργανωσιακής δέσμευσης, είναι προγνωστικοί παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με το εργασιακό άγχος και συμβάλλουν στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης (Leiter & Maslach 2009; Shanafelt et al., 2011; Aiken et al., 2001, 2002).

Οι οργανωσιακοί παράγοντες είναι φανερό πως επηρεάζουν άμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων (Kantas & Vassilaki, 1997; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) και ιδιαίτερα η γραφειοκρατία η οποία συμβάλλει στην επαγγελματική εξουθένωση (Adera & Bullock, 2010; Otto & Arnold, 2005). Οι συνθήκες εργασίας και οι απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος είναι παράγοντες που προκαλούν άγχος, απογοήτευση και επαγγελματική εξουθένωση στους εργαζόμενους (Winzelberg & Luskin, 1999; Chen & Miller, 1997; Griffith, Steptoe & Copley, 2010). Επίσης, οι ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης στην εργασία, είναι παράγοντες που συντελούν στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach & Leiter, 1997).

Δύο βασικές κατηγορίες οργανωσιακών χαρακτηριστικών συμβάλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι εργασιακές απαιτήσεις και οι εργασιακοί πόροι.

Στις εργασιακές απαιτήσεις συμπεριλαμβάνονται χαρακτηριστικά όπως, η πίεση χρόνου, η υπερφόρτωση ρόλου, οι περιβαλλοντικές συνθήκες, ο έντονος ρυθμός εργασίας, η χρήση νέων τεχνολογιών και η απαιτητικές επαφές με τους χρήστες των υπηρεσιών, ενώ στους εργασιακούς πόρους συμπεριλαμβάνονται χαρακτηριστικά όπως, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, οι ευκαιρίες για εξέλιξη, η ποικιλία αντικειμένου εργασίας, η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων, η αξιοποίηση δεξιοτήτων, η αναγνώριση της απόδοσης και η αυτονομία. Έτσι, όταν υπάρχουν

συνθήκες εργασιακού άγχους και ταυτόχρονα αυξάνονται οι εργασιακές απαιτήσεις, ενώ παράλληλα υπάρχει έλλειψη ή ανεπάρκεια πόρων, η εξάντληση των εργαζόμενων αυξάνεται, με συνέπεια την εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης (Bakker & Demerouti, 2007; Leiter, Jackson & Shaughnessy, 2008; Cho, Laschinger & Wong, 2006; Gellert & Kuipers, 2008).

Η μελέτη των Jones & Bright (2001), αναδεικνύει το εργασιακό περιβάλλον, την ανεπαρκή αναγνώριση του έργου, τις υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις, την γραφειοκρατία, την αυτονομία, καθώς και την εργασία υπό πίεση με συγκρούσεις αξιών και αντικρουόμενες απαιτήσεις, ως τους κύριους παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση.

Στην εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης συμβάλλουν οι απαιτητικές εργασιακές συνθήκες, οι κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές αλλαγές, οι οποίες κάνουν τον εργαζόμενο να αισθάνεται αναποτελεσματικότητα. Επίσης, η καθημερινή ένταση που οφείλεται στον φόρτο εργασίας και η πίεση που νοιώθει ο εργαζόμενος είναι ορισμένες από τις κύριες αιτίες εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης (Shanafelt et al., 2011; Leiter & Maslach 2009; Aiken et al., 2001, 2002).

Σε μια διαχρονική έρευνα των Goddard, O'Brien & Goddard (2006), βρέθηκε πως η πίεση στον εργασιακό χώρο και η αδυναμία των εργαζομένων για καινοτομία στην εργασία τους, συμβάλλουν στην αύξηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης. Στα ίδια αποτελέσματα κατέληξαν και άλλες έρευνες, οι οποίες υποστηρίζουν ότι η απουσία καινοτόμων στρατηγικών μπορεί να είναι παράγοντας που επηρεάζει την επαγγελματική εξουθένωση (Friedman, 2000; Burke & Greenglass, 1995; Ben-Ari, Krole & Har-Even, 2003).

Οι Maslach & Leiter (1997), μελέτησαν κατά πόσο ορισμένοι εργασιακοί τομείς που σχετίζονται με τον εργαζόμενο συμβάλλουν στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι τομείς αυτοί είναι: ο φόρτος εργασίας, η έλλειψη ελέγχου στις οργανωσιακές διαδικασίες, η έλλειψη αναγνώρισης του έργου των εργαζομένων, η σύγκρουση αξιών, η έλλειψη κοινωνικότητας και η έλλειψη δικαιοσύνης. Όσο περισσότερη είναι η αναντιστοιχία σε αυτούς τους τομείς, τόσο αυξάνεται η πιθανότητα εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σε έρευνα που διενεργήθηκε σε δασκάλους της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, βρέθηκε ότι οι περιβαλλοντικοί και προσωπικοί παράγοντες καθώς και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών, ήταν σημαντικοί παράγοντες για την εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Kokkinos, 2007). Επίσης, η ασάφεια και η

σύγκρουση ρόλων, η έλλειψη ευκαιριών για προαγωγή και η έλλειψη οργανωσιακής ευελιξίας, έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην εργασία και κατ' επέκταση την πιθανότητα εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης (Aiken et al., 2002; Leiter & Maslach, 2009; Shanafelt et al., 2011).

Ακόμα, εργαζόμενοι οι οποίοι βιώνουν στο περιβάλλον της εργασίας τους σύγκρουση ρόλων, είναι πιο πιθανό να εμφανίσουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993). Η σύγκρουση και η υπερφόρτωση ρόλων συσχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση και ιδιαίτερα με την διάσταση του κυνισμού (Green et al., 2014).

Οι Cordes & Dougherty (1993), διαπίστωσαν ότι οι εργαζόμενοι σε χώρους απρόσωπους, όπου επικρατεί η γραφειοκρατία, καθώς και τα άτομα που δεν συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων και αισθάνονται αδικημένα από το εργασιακό τους περιβάλλον, αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό επαγγελματική εξουθένωση.

Ορισμένα ακόμα οργανωσιακά χαρακτηριστικά που συντελούν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι, η έλλειψη συναδελφικότητας, η αυστηρή επίβλεψη από τους προϊσταμένους, οι διαπροσωπικές συγκρούσεις, (Brewer & Clippard, 2002), η έλλειψη ανταμοιβών, η μη ικανοποίηση των προσδοκιών και η έλλειψη δικαιοσύνης (Kinman & Jones, 2008).

2.2.4.3 Δημογραφικοί παράγοντες

Οι δημογραφικοί παράγοντες αναφέρονται σε χαρακτηριστικά των ατόμων που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση, όπως η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η εκπαίδευση και η εμπειρία. Πλήθος μελετητών έχουν ερευνήσει τη σχέση των δημογραφικών χαρακτηριστικών με την επαγγελματική εξουθένωση και έχουν αναδείξει ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ τους.

2.2.4.3.1 Φύλο και επαγγελματική εξουθένωση

Το φύλο, δεν είναι ένας από τους ισχυρούς παράγοντες που μπορεί να διαμορφώσει την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων και σε διάφορες έρευνες που έχουν γίνει, άλλοτε φαίνεται ότι οι γυναίκες δείχνουν μεγαλύτερα ποσοστά εξουθένωσης και άλλοτε οι άνδρες, ενώ υπάρχουν και έρευνες οι οποίες δεν διαπιστώνουν διαφοροποιήσεις μεταξύ των φύλων (Cordes & Dougherty, 1993).

Επίσης, άλλες έρευνες δείχνουν ότι οι γυναίκες βιώνουν μεγαλύτερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης ενώ οι άνδρες παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα

αποπροσωποποίησης και μικρότερα επίπεδα προσωπικής ολοκλήρωσης (Brewer & Clippard, 2002). Οι Gorji & Vaziri (2011), σε έρευνα που διενέργησαν σε εργαζόμενους σε τράπεζες, διαπίστωσαν ότι οι άνδρες ένοιωθαν περισσότερο εξουθενωμένοι από τις γυναίκες.

Σε έρευνα που έγινε σε ακαδημαϊκούς, φαίνεται ότι οι γυναίκες παρουσίασαν υψηλά ποσοστά εξουθένωσης αντίθετα με τους άνδρες συνάδελφούς τους, οι οποίοι παρουσίασαν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και μεγάλα επίπεδα κυνικότητας (Purvanova & Muros, 2010; Watts & Robertson, 2011). Σύμφωνα με μελέτη των Kantas & Vassilaki (1997), οι άντρες, όταν κατέχουν διευθυντική θέση στην εργασία τους, εμφανίζουν μεγαλύτερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και κυνικότητας σε αντίθεση με τις γυναίκες σε αντίστοιχη θέση.

Οι Timms, Graham & Caltabiano (2006), διερεύνησαν τη σχέση του φύλου με την επαγγελματική εξουθένωση σε εκπαιδευτικούς στην Αυστραλία και βρήκαν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί, παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης από τους άνδρες εκπαιδευτικούς, ενώ η έρευνα του Falkum (2000), έδειξε ότι οι νεαρές γυναίκες έχουν περισσότερες πιθανότητες να εκδηλώσουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης, λόγω των πολλαπλών ρόλων που πρέπει να φέρουν εις πέρας. Στο ίδιο αποτέλεσμα καταλήγουν και οι Bakker, Demerouti & Schaufeli (2005), οι οποίοι διαπιστώνουν ότι ο συνδυασμός φύλου και οικογενειακής κατάστασης, επιδρά περισσότερο στις γυναίκες οι οποίες αισθάνονται πιο εξουθενωμένες από τους άνδρες, λόγω των πολλαπλών ρόλων των γυναικών (εργαζόμενες και μητέρες, εργασιακές απαιτήσεις και οικογενειακές υποχρεώσεις). Αντίθετα είναι τα αποτελέσματα μελετών που διεξήχθησαν στην Ελλάδα, τα οποία έδειξαν ότι οι άντρες εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης (Antoniou, Polychroni & Walters, 2000; Bibou-Nakou, Stogiannidou & Kiosseoglou, 1999). Σε άλλες μελέτες τέλος, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει καμία συσχέτιση του φύλου με την επαγγελματική εξουθένωση (Lackritz, 2004; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

2.2.4.3.2 Ηλικία και επαγγελματική εξουθένωση

Η ηλικία φαίνεται να επιδρά στην επαγγελματική εξουθένωση, καθώς τα νεότερα σε ηλικία άτομα παρουσιάζουν μεγαλύτερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τα μεγαλύτερα (Banks & Necco, 1990; Carlson &

Thompson, 1995; Crane & Iwanicki, 1986; Kantas & Vassilaki 1997; Weber & Toffler, 1989; Zabel & Zabel, 2001).

Οι πιο νέοι εργαζόμενοι μπορεί να είναι πιο ευάλωτοι στην επαγγελματική εξουθένωση, λόγω κυρίως των προσδοκιών που έχουν για το μέλλον, ιδιαίτερα αν οι προσδοκίες τους δεν υλοποιηθούν (Cordes & Dougherty, 1993; Gorji & Vaziri, 2011).

Παρόμοια είναι τα αποτελέσματα έρευνας που δείχνει ότι, οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας παρουσιάζουν μικρότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης κυρίως εξ αιτίας των μηχανισμών που έχουν αναπτύξει έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες της εργασίας τους (Antonioni & Koronaiou, 2018).

Σε άλλες μελέτες, παρατηρήθηκε ότι η επαγγελματική εξουθένωση δεν έχει σχέση με την ηλικία και μπορεί να παρουσιαστεί σε οποιαδήποτε περίοδο της επαγγελματικής ζωής ενός εργαζομένου (Lackritz, 2004).

Η ηλικία είναι σημαντικός παράγοντας εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης, κυρίως στους νεότερους σε ηλικία εργαζομένους, οι οποίοι λόγω της προσπάθειάς τους να κατοχυρώσουν την εργασία τους, εξουθενώνονται περισσότερο από τους μεγαλύτερους σε ηλικία συναδέλφους τους (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2005; Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Cordes & Dougherty, 1993).

2.2.4.3.3 Οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική εξουθένωση

Η οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων, είναι ένας ακόμα παράγοντας που συμβάλλει στην ύπαρξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σύμφωνα με τους Schaufeli & Buunk (2003), τα άτομα που ζουν μόνα τους και ιδιαίτερα οι άνδρες, είναι περισσότερο πιθανό να παρουσιάσουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης από όσους έχουν σύντροφο ή είναι παντρεμένοι, κάτι που σημαίνει ότι το άτομο στηρίζεται από την οικογένεια και μπορεί να αντιμετωπίσει αγχογόνες καταστάσεις. Επίσης, οι άντρες που ζουν μόνοι τους παρουσιάζουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης ακόμα και σε σχέση με άτομα που είναι διαζευγμένα (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Ακόμα, η έρευνα των Brewer & Clippard (2002), δείχνει ότι τα άτομα που είναι έγγαμα εμφανίζουν χαμηλότερο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τους άγαμους.

Σε μελέτη της η Maslach (2003), αναδεικνύει το χαμηλότερο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι έγγαμοι εργαζόμενοι ή ακόμα και οι

έγγαμοι με παιδιά. Άλλες μελέτες που έχουν γίνει, δείχνουν ότι οι άγαμοι ή διαζευγμένοι εργαζόμενοι, παρουσιάζουν μεγαλύτερο βαθμό εξουθένωσης (Κάντας, 1996; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Σε αντίθεση με τα παραπάνω, τόσο οι μεγάλες οικογενειακές και οικονομικές υποχρεώσεις, όσο και η σύγκρουση μεταξύ οικογένειας και εργασίας σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις της εργασίας είναι πιθανό να συμβάλλουν στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης και αυτό φαίνεται από την μελέτη των Antoniou & Koronaiou (2018), στον χώρο των υγειονομικών, όπου οι εργαζόμενες γυναίκες που είναι παντρεμένες με παιδιά εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ οι έγγαμες χωρίς παιδιά εμφανίζουν μεγάλα ποσοστά κυνισμού.

2.2.4.3.4 Εμπειρία και Επαγγελματική εξουθένωση

Η εργασιακή εμπειρία είναι ένα χαρακτηριστικό το οποίο επηρεάζει σημαντικά την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων και φαίνεται ότι τα λιγότερο έμπειρα άτομα εμφανίζουν περισσότερο συναισθηματική εξουθένωση και κυνισμό σε σχέση με τα έμπειρα άτομα. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία και πιο έμπειροι εργαζόμενοι με την πάροδο του χρόνου μπορούν και προσαρμόζονται καλύτερα στο επαγγελματικό τους περιβάλλον (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Taris, Schreurs & Schaufeli, 1999; Cordes & Dougherty, 1993).

Αντίθετα με τα παραπάνω, αρκετές έρευνες έχουν δείξει ότι εργαζόμενοι με μεγαλύτερη εμπειρία και έτη προϋπηρεσίας, έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα να εμφανίσουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης (Antoniou, Polychroni & Walters, 2000; Goddard, O'Brien & Goddard, 2006; Κόκκινος, 2005).

Τέλος, οι Fimian & Blanton (1987), σε έρευνα που διενήργησαν σε εκπαιδευτικούς, διαπίστωσαν ότι ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ έμπειρων και άπειρων είναι σχεδόν ίδιος.

2.2.4.3.5 Εκπαίδευση και επαγγελματική εξουθένωση

Η εκπαίδευση γενικά, αλλά και το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων, ιδιαίτερα όταν αυτό είναι μεγάλο, δημιουργεί και μεγαλύτερες προσδοκίες και απαιτήσεις στα άτομα, γεγονός που αυξάνει και το εργασιακό άγχος και τις ευθύνες. Αν οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν τις αυξημένες εργασιακές απαιτήσεις, έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα να παρουσιάσουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

2.2.5 Οι συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει το άτομο σε όλα τα επίπεδα της ζωής του όπως το επαγγελματικό, το κοινωνικό, το συμπεριφορικό και το συναισθηματικό. Επίσης, σημαντική είναι η επίδραση που έχει στην σωματική υγεία του εργαζόμενου (μειωμένη απόδοση, αϋπνία, κόπωση, γαστρεντερολογικά προβλήματα κ.α.), αλλά και στην ψυχική και πνευματική υγεία των εργαζομένων (άγχος, ανησυχία, στρες, κατάθλιψη, χαμηλή αυτοεκτίμηση κ.α.) (Jones & Bright, 2001).

Οι Schaufeli & Enzmann (1998), ταξινομούν τις επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε τρία επίπεδα: α) προσωπικό, β) διαπροσωπικό και γ) οργανωσιακό, ενώ αναφέρονται και σε διαφορετικές υποκατηγορίες όπως συναισθηματικές, γνωστικές, σωματικές συμπεριφορικές και παρακίνησης. Αναλυτικότερα: α) στο προσωπικό επίπεδο, αναφέρονται σε συναισθηματική εξάντληση, άγχος, χαμηλή αυτοεκτίμηση, δυσκολία εκτέλεσης πολύπλοκων εργασιών, χρόνια κόπωση, πονοκέφαλους, διαταραχές ύπνου, συνεχή παράπονα, απογοήτευση, παραίτηση κ.α., β) στο διαπροσωπικό επίπεδο, αναφέρονται σε μειωμένη ενσυναίσθηση, θυμό, κυνισμό, επιθετικότητα και μηχανιστική αντιμετώπιση των άλλων σαν να είναι αντικείμενα, αδιαφορία για τους άλλους κ.α. και γ) στο οργανωσιακό επίπεδο, αναφέρονται σε έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης, έλλειψη εμπιστοσύνης, μειωμένη απόδοση και αποτελεσματικότητα, συχνές απουσίες, έλλειψη κινήτρων κ.α.. Κάποιες άλλες ταξινομήσεις των επιπτώσεων που αναφέρονται στην βιβλιογραφία είναι αυτές του Unger (1980), ο οποίος τις ταξινομεί σε τρεις κατηγορίες: α) φυσικές/σωματικές, β) συναισθηματικές/γνωστικές/στάσεων και γ) συμπεριφορικές, και της Kahill (1988), που αναφέρεται σε πέντε κατηγορίες: α) φυσικές/σωματικές, β) συναισθηματικές, γ) συμπεριφορικές, δ) διαπροσωπικές και ε) στάσεων και διάθεσης.

Πολλές είναι οι έρευνες που έχουν γίνει για να διαπιστωθούν οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ορισμένες από αυτές θα δούμε πιο κάτω.

Εργαζόμενοι με μεγάλα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης δεν καταφέρνουν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις της εργασίας τους, με αποτέλεσμα την χαμηλή παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητά τους. Σε αυτό το αποτέλεσμα κατέληξε και ο Taris (2006), σε μεταανάλυση, στην οποία μελέτησε τη σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής επίδοσης. Επιβεβαίωσε δηλαδή, την αρνητική συσχέτιση επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής επίδοσης.

Άλλες έρευνες έδειξαν ότι εργαζόμενοι οι οποίοι αισθάνονται επαγγελματικά εξουθενωμένοι, παρουσιάζουν χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, ενώ αναδείχθηκε η θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης και των απουσιών από την εργασία και η θετική σχέση της κυνικότητας και της έλλειψης προσωπικού επιτεύγματος με την τάση των εργαζομένων για αποχώρηση από την εργασία (Petitta & Vecchione, 2011; Ybema, Smulders & Bongers, 2010; Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Iverson, Olekalns & Erwin, 1998).

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει συσχετιστεί θετικά με οργανωσιακές επιπτώσεις όπως η απουσία από την εργασία, η τάση παραίτησης, η μειωμένη αποδοτικότητα, η μειωμένη παραγωγικότητα, οι αρνητικές εργασιακές συμπεριφορές και η πρόωρη συνταξιοδότηση (Doyle & Hind, 2002; Fisher & Ashkanasy, 2000; Maslach & Goldberg, 1998). Επίσης, η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με συναισθήματα λύπης και έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία (Brouskeli, Giakovis & Loumakou, 2017; Maslach & Leiter, 1997; Tsounis, Sarafis & Bamidis, 2014).

Η μελέτη των Schaufeli & Bakker (2004), αποκαλύπτει ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με διάφορα προβλήματα υγείας καθώς και με την πρόθεση των εργαζομένων να αλλάξουν εργασία. Ακόμα, στη μελέτη αυτή, αναδεικνύεται η σχέση που υπάρχει μεταξύ των απαιτήσεων εργασίας και των προβλημάτων υγείας.

Τα αποτελέσματα έρευνας που έγινε σε 52 εργαζόμενους στην κοινωνική πρόνοια, η οποία εξέτασε τη σχέση που έχει η συναισθηματική εξάντληση με την εργασιακή ικανοποίηση, την εθελοντική αλλαγή εργασίας και την εργασιακή απόδοση, έδειξαν ότι ενώ η συναισθηματική εξάντληση δεν συσχετιζόταν με την εργασιακή ικανοποίηση, συσχετιζόταν τόσο με την εργασιακή απόδοση όσο και με την πρόθεση αλλαγής εργασίας (Wright & Cropanzano, 1998).

Οι Firth & Britton (1989), μελέτησαν ειδικευμένο νοσηλευτικό προσωπικό επί δύο χρόνια, αξιολογώντας την ασάφεια ρόλου και την αντιληπτή υποστήριξη από τον προϊστάμενό, σε σχέση με τις απουσίες και την πρόθεση αλλαγής εργασίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η ασάφεια ρόλων προέβλεψε συχνότητα σύντομων απουσιών, ενώ η αντιληπτή έλλειψη υποστήριξης από τον προϊστάμενο και η συναισθηματική εξάντληση προέβλεπαν τη συχνότητα απουσιών για περισσότερες από τέσσερις ημέρες και περισσότερες από επτά ημέρες, αντίστοιχα, σε διάστημα

ενός έτους. Επίσης, τα συναισθήματα αποπροσωποποίησης συσχετίστηκαν με την αποχώρηση από την εργασία στο διάστημα των δύο ετών.

Στην έρευνά τους οι Grunfeld et al., (2000), η οποία διενεργήθηκε σε γιατρούς, συνεργάτες επαγγελματίες υγείας και βοηθητικό προσωπικό ογκολογικών νοσοκομείων στο Οντάριο του Καναδά και πιο συγκεκριμένα σε 1016 άτομα, διαπίστωσαν ότι περίπου οι μισοί γιατροί και το ένα τρίτο των ερωτηθέντων στα δύο άλλα επαγγελματικά γκρουπ, αισθάνθηκαν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Επίσης, η συναισθηματική εξάντληση συσχετίστηκε με την αυξημένη πιθανότητα το προσωπικό να σκεφτεί είτε μείωση των ωρών που εργάζεται, είτε μια εναλλακτική εργασιακή κατάσταση, είτε την αλλαγή εργασίας.

Η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση σε περισσότερους από το ένα τρίτο 562 ασκούμενων ψυχολόγων σε υπηρεσίες υγείας, ήταν το αποτέλεσμα έρευνας που διερεύνησε την έκταση της επαγγελματικής εξουθένωσης και τις συσχετίσεις της (Ackerley et al., 1988).

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να είναι η αιτία για πολλές άλλες επιπτώσεις, όπως μια γενική αίσθηση αποτυχίας του ατόμου, (Koustelios & Kousteliou, 2001), άσχημες σχέσεις με συναδέλφους, (Brouskeli, Giakovis & Loumakou, 2017) και κακή ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας (Maslach & Leiter, 1997).

2.2.6 Η επαγγελματική εξουθένωση στους λογιστές

Η επαγγελματική εξουθένωση στους λογιστές δεν έχει μελετηθεί όσο σε άλλους επαγγελματικούς τομείς. Λίγες είναι οι μελέτες που ασχολούνται με το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους λογιστές σε χώρες του εξωτερικού, ενώ δύσκολα μπορούν να βρεθούν κάποιες που έχουν διενεργηθεί στην Ελλάδα. Ορισμένες από αυτές τις έρευνες και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από αυτές θα αναφέρουμε πιο κάτω.

Σε έρευνα των Fogarty et al. (2000), η οποία διενεργήθηκε σε ένα τυχαίο δείγμα λογιστών, οι οποίοι είναι μέλη του Αμερικανικού Ινστιτούτου Ορκωτών Λογιστών (AICPA), βρέθηκε ότι η επαγγελματική εξουθένωση συσχετίζεται άμεσα με την σύγκρουση και την ασάφεια ρόλων, την υπερφόρτωση ρόλων, την ικανοποίηση και την απόδοση από την εργασία.

Μελέτη που έγινε σε 177 λογιστές στην Τουρκία για τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει η οργανωτική δέσμευση στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης,

έδειξε ότι ενώ η συνεχής δέσμευση είναι ένας πολύ σημαντικός προγνωστικός παράγοντας για την συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση, οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: συναισθηματική και κανονιστική δέσμευση, συσχετίζονται αρνητικά με την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση αντίστοιχα (Dinc et al., 2019).

Η μελέτη των Guthrie & Jones III (2012), διενεργήθηκε έτσι ώστε να διερευνηθεί η σημασία του φύλου στην επαγγελματική εξουθένωση των λογιστών. Τα δεδομένα προήλθαν από το προσωπικό και τους συνεργάτες μεγάλης λογιστικής εταιρεία με γραφεία σε όλες τις Η.Π.Α, η οποία απασχολούσε 5.380 επαγγελματίες σε ελεγκτικό, φορολογικό και συμβουλευτικό κλάδο. Στην έρευνα συμμετείχαν 1.681 επαγγελματίες και πιο συγκεκριμένα, 836 γυναίκες (49,7%) και 845 άνδρες (50,3%). Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι, η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται σε μεγάλο βαθμό τόσο με την πρόθεση αλλαγής εργασίας όσο και με την απόδοση της εργασίας. Ωστόσο, η συναισθηματική εξάντληση στις γυναίκες συσχετίζεται περισσότερο με την πρόθεση αλλαγής εργασίας και η συναισθηματική εξάντληση στους άνδρες συσχετίζεται περισσότερο με την ικανοποίηση από την εργασία.

Τα αποτελέσματα μελέτης που διενεργήθηκε σε μεγάλη λογιστική εταιρεία στις Η.Π.Α., δείχνουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση των λογιστών πριν από την πολυάσχολη περίοδο δεν είχε άμεση επίδραση από τις ώρες εργασίας, παρά το γεγονός ότι οι λογιστές ανέφεραν μέσο εβδομαδιαίο φόρτο εργασίας 49 ωρών. Όμως, κατά τη διάρκεια της πολυάσχολης περιόδου, ο εβδομαδιαίος φόρτος εργασίας των λογιστών αυξήθηκε στις 63 ώρες και αυτή η επιβάρυνση προκάλεσε την επαγγελματική εξουθένωση των λογιστών (Sweeney & Summers, 2002).

Η μελέτη των Chong & Monroe (2015), εξετάζει τις συνέπειες που έχει η επαγγελματική εξουθένωση στην πρόθεση αλλαγής εργασίας των κατώτερων λογιστών. Η έρευνα έγινε σε 368 κατώτερους λογιστές που εργάζονται σε λογιστικά γραφεία και τα αποτελέσματά έδειξαν ότι η ασάφεια ρόλων, η σύγκρουση ρόλων και η ένταση που σχετίζεται με την εργασία, είναι σημαντικοί παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων αρχικά είναι δυνατόν να επηρεάσουν τα διακριτά επίπεδα έντασης που σχετίζονται με την εργασία των εργαζομένων. Η δημιουργία έντασης σχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση, η οποία στη συνέχεια, μειώνει τα επίπεδα εργασιακής

ικανοποίησης και οργανωτικής δέσμευσης των εργαζομένων. Οι δυσαρεστημένοι και ανεξάρτητοι εργαζόμενοι είναι πολύ πιθανό να ψάξουν για άλλη εργασία.

Έρευνα που διεξήχθη σε 243 ακαδημαϊκούς λογιστικής και χρηματοοικονομικής πλήρους απασχόλησης, οι οποίοι εργάζονται σε πανεπιστήμια και τεχνολογικά ιδρύματα στην Ιρλανδία, έδειξε ότι η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιώνει χαμηλή ή μέση εξουθένωση όσον αφορά τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση, αλλά αντιμετωπίζει υψηλό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης όσον αφορά τα προσωπικά επιτεύγματα (Byrne et al., 2013).

2.3. Εργασιακή Δέσμευση

2.3.1. Ορισμοί και έννοιες για την εργασιακή δέσμευση

Στην καθημερινή ζωή, η «δέσμευση» ως όρος, αναφέρεται στη συμμετοχή, την αφοσίωση, το πάθος, τον ενθουσιασμό, την προσήλωση, την εστιασμένη προσπάθεια και την ενέργεια. Επίσης ο όρος «δέσμευση» είναι μια δημοφιλής έννοια, τόσο σε επιχειρηματικά πλαίσια όσο και στον ακαδημαϊκό χώρο και αναφέρεται ως «εργασιακή δέσμευση» (Schaufeli, 2012). Η εργασιακή δέσμευση στα πλαίσια των επιχειρήσεων είναι μια επιδιωκόμενη εργασιακή κατάσταση, αφού είναι δυνατόν να βελτιώσει την αποδοτικότητα των εργαζομένων προσφέροντας παράλληλα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις επιχειρήσεις (Bakker & Demerouti, 2008). Ακόμα, η εργασιακή δέσμευση, μπορεί να αποτελέσει την κύρια παράμετρο με την οποία μια επιχείρηση θα εκπληρώσει το έργο και τους στόχους της (Christian, Garza & Slaughter, 2011) Για την εργασιακή δέσμευση έχουν δοθεί διάφορες ερμηνείες και ορισμοί. Στους σημαντικότερους από αυτούς θα αναφερθούμε πιο κάτω.

Μια από τις πρώτες αναφορές στην εργασιακή δέσμευση γίνεται από τον Kahn (1990), ο οποίος προσδιορίζει την εργασιακή δέσμευση, ως την αξιοποίηση από τους εργαζόμενους των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων τους κατά την άσκηση των εργασιακών τους καθηκόντων, κατά την διάρκεια των οποίων, οι εργαζόμενοι μπορούν να εκφράζονται σωματικά, διανοητικά και συναισθηματικά. Ακόμα, σύμφωνα με τον Kahn (1990), η εργασιακή δέσμευση κάνει τον εργαζόμενο να είναι ολοκληρωτικά αφοσιωμένος και προσηλωμένος στην εργασία του. Έτσι, η εργασιακή δέσμευση είναι δυνατόν να επιφέρει προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη για τον εργαζόμενο και αποδοτικότητα και παραγωγικότητα για την επιχείρηση (Bakker et al., 2008).

Οι Maslach & Leiter (1997), αναφέρουν ότι η εργασιακή δέσμευση είναι ο αντίθετος πόλος της επαγγελματικής εξουθένωσης και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματά της είναι η ενέργεια, η αισιοδοξία και η επαγγελματική αποτελεσματικότητα, τα οποία είναι τα αντίθετα χαρακτηριστικά από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (συναισθηματική εξάντληση, κυνισμός και μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα). Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, οι χαμηλές ενδείξεις της συναισθηματικής εξάντλησης και του κυνισμού και οι υψηλές της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας, θεωρούνται δείγματα της επαγγελματικής δέσμευσης (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Schaufeli & Bakker, 2003). Σε άλλη μελέτη των Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), αναφέρεται ότι η εργασιακή δέσμευση είναι μια θετική νοητική κατάσταση του εργαζομένου, η οποία συμπεριλαμβάνει χαρακτηριστικά όπως η ενέργεια, η συμμετοχή και η αποτελεσματικότητα. Ακόμα, οι Schaufeli & Bakker (2004), αναφέρουν ότι, οι εργαζόμενοι που είναι αφοσιωμένοι και συγκεντρωμένοι στην δουλειά τους και εργάζονται με ενέργεια, αντιμετωπίζουν θετικά τις νέες προκλήσεις της εργασίας τους και γίνονται πιο παραγωγικοί.

Ένας από τους επικρατέστερους ορισμούς για την εργασιακή δέσμευση δίνεται από τους Schaufeli & Bakker (2004) και Schaufeli et al. (2002a, 2002b), οι οποίοι αναφέρουν ότι η εργασιακή δέσμευση είναι μια νοητική κατάσταση, η οποία σχετίζεται θετικά με την εργασία του ατόμου και η οποία χαρακτηρίζεται από το σφρίγος ή ενεργητικότητα (Vigor), την αφοσίωση (Dedication) και την απορρόφηση (Absorption). Η ενεργητικότητα (σφρίγος) χαρακτηρίζεται από τα αυξημένα επίπεδα ψυχικής και σωματικής ενέργειας, την πνευματική προσαρμοστικότητα στην εργασία και από την προθυμία του ατόμου να επενδύει στην εργασία του και να αντιμετωπίζει οποιασδήποτε δυσκολία παρουσιασθεί (Schaufeli et al., 2002a). Η αφοσίωση, χαρακτηρίζεται από την αίσθηση που έχει το άτομο ότι η εργασία του είναι πολύ σημαντική και για αυτό εκτελεί το έργο του με ενθουσιασμό, υπερηφάνεια, έμπνευση και πρόκληση. Η απορρόφηση στην εργασία, χαρακτηρίζεται από την απόλυτη συγκέντρωση και προσήλωση του ατόμου στην εργασία του, όπου ο χρόνος κυλάει γρήγορα και ο εργαζόμενος αδυνατεί να αποσπαστεί από αυτήν (Bakker & Demerouti, 2008). Η ενεργητικότητα και η αφοσίωση, είναι οι κύριες διαστάσεις της εργασιακής δέσμευσης, ενώ η προσήλωση, είναι επακόλουθό της (Langelaan et al., 2006a).

Ορισμένοι ακόμα ορισμοί έχουν αποδοθεί από άλλους μελετητές. Ο ορισμός των Harter, Schmidt & Hayes (2002), είναι ότι η εργασιακή δέσμευση αφορά στην εμπλοκή, στην ικανοποίηση αλλά και στον ενθουσιασμό που αισθάνεται ένας εργαζόμενος για την δουλειά του. Η εργασιακή δέσμευση είναι το αίσθημα ευθύνης και αφοσίωσης ενός ατόμου, που επιδρά καθοριστικά στην εργασιακή του επίδοση, έτσι που η απόδοση των καθηκόντων του να είναι πολύ σημαντική για το άτομο (Britt, 1999). Επίσης, ο Britt (1999), υποστηρίζει ότι η εργασιακή δέσμευση μπορεί εκτός από τις θετικές, να έχει και αρνητικές επιπτώσεις. Οι Suck & Wollard (2010), προσδιορίζουν την εργασιακή δέσμευση, ως «μία ατομική γνωστική, συναισθηματική και συμπεριφορική κατάσταση κατευθυνόμενη προς επιθυμητά επιχειρησιακά αποτελέσματα».

Οι Macey & Schneider (2008), προτείνουν στη μελέτη τους, ότι η εργασιακή δέσμευση περιλαμβάνει τρεις επιμέρους τύπους δέσμευσης. Τη δέσμευση ως προδιάθεση, δηλαδή την τάση του ατόμου να αποκτά βιώματα από μια θετική οπτική όψη, τη δέσμευση ως ψυχολογική κατάσταση, δηλαδή τις αιτίες που οδηγούν στη συμπεριφορική δέσμευση και τη δέσμευση ως συμπεριφορά, δηλαδή την ξεχωριστή προσπάθεια.

Έτσι, η εργασιακή δέσμευση είναι οι θετικές στάσεις και συμπεριφορές των ατόμων που μπορούν να έχουν σαν αποτέλεσμα την επίτευξη τόσο των δικών τους στόχων όσο και των διοικήσεων των επιχειρήσεων. Οι Macey et al. (2009), αναφέρουν ότι η εργασιακή δέσμευση αποτελεί στοχευόμενη ενέργεια για την επίτευξη των στόχων του εκάστοτε οργανισμού.

2.3.2 Θεωρητικά μοντέλα εργασιακής δέσμευσης

Αρκετά είναι τα μοντέλα που τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί από διάφορους μελετητές που θέλησαν να ερμηνεύσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή δέσμευση των εργαζομένων. Τα σημαντικότερα από αυτά είναι τα πιο κάτω.

2.3.2.1 Μοντέλο Maslach, Schaufeli, & Leiter

Το μοντέλο των Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), αναφέρεται στους παράγοντες που καθορίζουν την εργασιακή δέσμευση των εργαζομένων και σύμφωνα με αυτούς, η εργασιακή δέσμευση είναι η αντίθετη κατάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, αφού η εξουθένωση είναι καθοριστική στο να εγκαταλείψει κάποιος

την εργασία του. Έτσι, σύμφωνα με αυτό το μοντέλο υπάρχουν έξι χαρακτηριστικά τα οποία μπορούν να οδηγήσουν κάποιον είτε σε εργασιακή δέσμευση είτε σε εξουθένωση. Αυτά τα χαρακτηριστικά είναι: ο φόρτος εργασίας, οι αποδοχές, η δικαιοσύνη, οι αξίες, ο έλεγχος και η εργασιακή κοινότητα.

Ο φόρτος εργασίας, έχει να κάνει με υπερβολικές απαιτήσεις της εργασίας οι οποίες εξαντλούν τον εργαζόμενο.

Η ύπαρξη ή όχι των κατάλληλων ανταμοιβών είτε αυτές είναι υλικές είτε ηθικές, μπορούν να οδηγήσουν στην απαξίωση της εργασίας και των εργαζομένων, αν δεν είναι ανάλογες της εργασιακής επίδοσης των εργαζομένων.

Η δικαιοσύνη στην εργασία σχετίζεται με την ύπαρξη δικαίου στον εργασιακό χώρο και μια άδικη ή άνιση μεταχείριση μπορεί να οδηγήσει τον εργαζόμενο σε εξάντληση και αποστροφή για την εργασία του.

Οι προσωπικές αξίες του ατόμου σχετίζονται με τις απαιτήσεις του εργασιακού ρόλου του ατόμου και έχει σημασία για την εργασιακή δέσμευση κατά πόσο συμβαδίζουν ή συγκρούονται μεταξύ τους.

Ο έλεγχος σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου στη διεκπεραίωση των καθηκόντων του, τα οποία όταν είναι αρκετά για την διεκπεραίωση της εργασίας μπορούν να οδηγήσουν στη δέσμευση, ενώ στην αντίθετη περίπτωση, σε μειωμένο αίσθημα επίτευξης.

Η εργασιακή κοινότητα συνδέεται με τη θετική ή αρνητική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ των συνεργατών σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Όταν οι εργαζόμενοι εργάζονται αρμονικά τα άτομα ευημερούν, ενώ αντίθετα τα άτομα αποξενώνονται σε ένα συγκρουσιακό εργασιακό περιβάλλον (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

2.3.2.2 Μοντέλο Bakker & Demerouti

Οι Bakker & Demerouti (2008), στηρίζονται στο μοντέλο των εργασιακών απαιτήσεων-πόρων και στη θεωρία της διατήρησης των πόρων και προτείνουν ένα ολικό μοντέλο εργασιακής δέσμευσης. Με βάση το μοντέλο των εργασιακών απαιτήσεων-πόρων, τα χαρακτηριστικά σε ένα εργασιακό περιβάλλον ταξινομούνται σε δύο κατηγορίες, τις εργασιακές απαιτήσεις και τους εργασιακούς πόρους. Οι εργασιακές απαιτήσεις, είναι τα σωματικά, κοινωνικά και οργανωσιακά χαρακτηριστικά της εργασίας τα οποία απαιτούν τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά αποθέματα και δεξιότητες από τους εργαζομένους, έχοντας και τα ανάλογα σωματικά

και ψυχολογικά κόσθη. Οι εργασιακοί πόροι, είναι τα σωματικά, κοινωνικά και οργανωσιακά χαρακτηριστικά της εργασίας τα οποία συμβάλλουν στην επίτευξη των εργασιακών στόχων, κινητοποιούν τους εργαζόμενους για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη και περιορίζουν τις εργασιακές απαιτήσεις και τα σωματικά και ψυχολογικά κόσθη. Έτσι, οι υψηλές εργασιακές απαιτήσεις, μπορούν να εξαντλήσουν τους πόρους και να μειώσουν την ενέργεια των εργαζομένων ενώ οι εργασιακοί πόροι, μπορούν να οδηγήσουν στην εργασιακή δέσμευση.

Σύμφωνα με τη θεωρία διατήρησης των πόρων (Hobfoll, 1989), τα άτομα επιθυμούν να αποκτήσουν και να διατηρήσουν αγαθά τα οποία θεωρούν σημαντικά, όπως υλικά αγαθά, προσωπικά χαρακτηριστικά και καταστάσεις ή ενέργειες και βιώνουν άγχος με την πιθανή ή πραγματική απώλεια αυτών των αγαθών. Ακόμα, οι πόροι αυτοί είναι σημαντικοί και αποτελούν κινητήρια δύναμη για την επίτευξη των οργανωσιακών στόχων σε περιβάλλοντα με απαιτητικές εργασιακές συνθήκες. Επίσης, οι ατομικοί παράγοντες και προσωπικοί πόροι μπορούν να επηρεάσουν την εργασιακή δέσμευση.

Έτσι, στο ολικό μοντέλο εργασιακής δέσμευσης οι Bakker & Demerouti (2008), υποστηρίζουν ότι: α) οι εργασιακοί πόροι, όπως η καθοδήγηση από συναδέλφους και επόπτες, η ανατροφοδότηση, η ποικιλία καθηκόντων, η αυτονομία και η δυνατότητα εκπαίδευσης, μπορεί να οδηγήσουν στην εργασιακή δέσμευση, β) οι προσωπικοί πόροι, όπως η αισιοδοξία, η αυτεπάρκεια, η προσαρμοστικότητα και η αυτοεκτίμηση, έχουν σαν αποτέλεσμα την εργασιακή δέσμευση και γ) η εργασιακή δέσμευση συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή επίδοση των εργαζομένων (Bakker & Demerouti, 2007, 2008).

2.3.2.3 Μοντέλο May, Gilson, & Harter

Οι May, Gilson & Harter (2004), βασίστηκαν στη θεωρία του Kahn και διαπίστωσαν ότι η σπουδαιότητα της εργασίας, η ασφάλεια της εργασίας και η διαθεσιμότητα, είναι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την εργασιακή δέσμευση.

Πιο συγκεκριμένα, η σπουδαιότητα της εργασίας, στηρίζεται στην αξία που έχει η εργασία για τον καθένα σε σχέση με τα ιδανικά και τις αξίες του και κάθε άτομο το διαπιστώνει κατά την εκτέλεση της εργασίας του. Όταν η εργασία δεν έχει νόημα για κάποιον, έχει σαν αποτέλεσμα την αποδέσμευσή του από την εργασία και αντίθετα αν η εργασία θεωρείται από κάποιον σημαντική μπορεί να τον οδηγήσει σε προσωπική

ανάπτυξη και δέσμευση. Οι παράγοντες που διαμορφώνουν την σπουδαιότητα της εργασίας είναι: α) ο εμπλουτισμός της εργασίας με χαρακτηριστικά όπως η ποικιλία δεξιοτήτων, η σημασία της εργασίας και η αυτονομία, β) η σύνδεση με τον εργασιακό ρόλο και γ) οι σχέσεις με τους συνεργάτες.

Η ασφάλεια της εργασίας είναι μια κατάσταση κατά την οποία το άτομο αισθάνεται ότι μπορεί να εργάζεται χωρίς τον φόβο για την απώλεια της θέσης του ή την εξέλιξη της εργασίας του. Για την οικοδόμηση κλίματος ασφάλειας στην εργασία, καθοριστικοί είναι παράγοντες όπως οι σχέσεις με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους και η συμπεριφορά, οι απόψεις και τα συναισθήματα των συναδέλφων.

Η διαθεσιμότητα, είναι η πίστη που έχει το άτομο για τα σωματικά, διανοητικά και συναισθηματικά του προσόντα, τα οποία είναι ικανά να το δεσμεύσουν στην εργασία του. Οι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν αυτή την κατάσταση είναι τα ατομικά χαρακτηριστικά ενός ατόμου, όπως η δύναμη, η αντοχή και η ευελιξία, η πίστη του ατόμου για την διεκπεραίωση της εργασίας του και οι δραστηριότητες εκτός εργασιακού περιβάλλοντος του ατόμου, όπως η συμμετοχή σε εκπαιδευτικές και άλλες δραστηριότητες (May, Gilson & Harter, 2004).

2.3.2.4 Μοντέλο Macey & Schneider

Οι Macey & Schneider (2008), ανέπτυξαν ένα μοντέλο για την εργασιακή δέσμευση, το οποίο βασίζεται σε τρία βασικά γνωρίσματα: α) τα προσωπικά χαρακτηριστικά δέσμευσης, β) την κατάσταση δέσμευσης και γ) την συμπεριφορά δέσμευσης.

Όσον αφορά τα προσωπικά χαρακτηριστικά δέσμευσης, οι ερευνητές βασίστηκαν στο γεγονός ότι οι άνθρωποι εξ αιτίας ορισμένων προδιαθέσεων ή χαρακτηριστικών, συμπεριφέρονται με συγκεκριμένους τρόπους και υποδεικνύουν κάποιες ιδιαίτερες ιδιότητες της προσωπικότητας, οι οποίες επηρεάζουν την δέσμευση, όπως για παράδειγμα η ευσυνειδησία και τα θετικά συναισθήματα. Έτσι, το άτομο εργάζεται με θετική διάθεση, με ενεργητικότητα, προσαρμόζεται πιο εύκολα και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Στην κατάσταση της δέσμευσης, το άτομο βιώνει θετικά συναισθήματα για την εργασία και το περιβάλλον που εργάζεται, όπως επιμονή, αφοσίωση, προσήλωση, ενεργητικότητα, ενθουσιασμό και υπερηφάνεια. Επίσης, το άτομο στην κατάσταση

δέσμευσης, επενδύει στην εργασία του και στα αποτελέσματα που μπορεί να έχει η εργασία τόσο στο ίδιο το άτομο όσο και στην επιχείρηση.

Η κατάσταση της δέσμευσης ως συμπεριφορά, ορίζεται ως η συμπεριφορά προσαρμογής του ατόμου σε νέα δεδομένα και προκλήσεις της εργασίας του. Το άτομο σε αυτή την κατάσταση αναλαμβάνει καινοτόμες δράσεις, συνεισφέρει δυναμικά, εκδηλώνει πρωτοβουλίες και αναλαμβάνει καθήκοντα πέρα από τα τυπικά, έχοντας σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

Οι Macey & Schneider (2008), δίνουν βάρος: α) στις συνθήκες εργασίας και τη φύση της εργασίας, γιατί διαδραματίζουν ένα διαμεσολαβητικό ρόλο ανάμεσα στη δέσμευση ως τάση, στη δέσμευση ως κατάσταση και στη δέσμευση ως συμπεριφορά, β) στην ηγεσία και ιδιαιτέρως στη μετασχηματιστική ηγεσία, γιατί μπορούν να εμπνέουν τους υφιστάμενούς τους, να τους δίνουν κίνητρα και να τους βοηθούν στην επίτευξη των στόχων τους και γ) στην εμπιστοσύνη που πρέπει να υπάρχει μεταξύ ηγεσίας και εργαζομένων, γιατί η εμπιστοσύνη είναι ο μεσολαβητικός παράγοντας μεταξύ της συμπεριφοράς της ηγεσίας και της δέσμευσης ως συμπεριφοράς, κάνοντας τους εργαζόμενους να εκδηλώσουν την δέσμευσή τους απέναντι στην επιχείρηση.

Καταλήγοντας, οι Macey & Schneider (2008), τονίζουν ότι τα προσωπικά χαρακτηριστικά, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην δέσμευση των εργαζομένων και πως η δέσμευση είναι αποτέλεσμα περιβαλλοντικών και ατομικών παραγόντων καθώς επίσης και της αλληλεπίδρασης αυτών μεταξύ τους.

2.3.2.5 Μοντέλο Saks

Ο Saks (2006), θέλησε να δοκιμάσει ένα μοντέλο του ιστορικού και των συνεπειών της εργασιακής δέσμευσης με βάση τη θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής.

Σύμφωνα με τη θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής, μέσα από διάφορες αλληλεπιδράσεις, δημιουργούνται οι υποχρεώσεις μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, τα οποία βρίσκονται σε μια κατάσταση αμοιβαίας αλληλοεξάρτησης. Έτσι, με την πάροδο του χρόνου, οι σχέσεις των μερών μπορούν να εξελιχθούν, για όσο διάστημα τηρούνται οι κανόνες ανταλλαγής (αμοιβαιότητα, ανταπόδοση), με γνώμονα την εμπιστοσύνη, την αφοσίωση και τις αμοιβαίες δεσμεύσεις.

Ο βαθμός που ένα άτομο δεσμεύεται στην εργασία του, είναι ένα είδος ανταπόδοσης, και σύμφωνα με τη θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής, οι γνωστικοί,

συναισθηματικοί και σωματικοί πόροι που προσφέρουν οι εργαζόμενοι στην εργασία τους, έχουν ως προϋπόθεση τους οικονομικούς, κοινωνικοσυναισθηματικούς πόρους που τους δίνει η εργασία τους.

Ο Saks (2006), αναφέρει ότι οι εργαζόμενοι, ανάλογα με τις οικονομικές και κοινωνικοσυναισθηματικές αμοιβές που λαμβάνουν από την εργασία τους, νοιώθουν υποχρεωμένοι απέναντι στον οργανισμό, είτε να δεσμευτούν είτε να αποδεσμευτούν από τον εργασιακό τους ρόλο. Ακόμα, διαπιστώνει δύο διαφορετικούς ρόλους που έχουν τα στελέχη ενός οργανισμού, ανάλογα με την εμπλοκή τους στα εργασιακά τους καθήκοντα και τη συμμετοχή τους στον οργανισμό.

Τα χαρακτηριστικά της εργασίας είναι ο πρώτος παράγοντας σύμφωνα με το μοντέλο του Saks, τα οποία αναφέρονται στη σημασία της εργασίας και στον βαθμό που το άτομο νοιώθει ότι η εργασία του έχει νόημα και αξία, με κύρια χαρακτηριστικά την ποικιλία δεξιοτήτων, την ταυτότητα και την σπουδαιότητα του έργου, την αυτονομία και την ανατροφοδότηση, τα οποία παρέχουν κίνητρα στους εργαζόμενους έτσι ώστε να δεσμευτούν στην εργασία τους.

Δεύτερος παράγοντας του μοντέλου είναι οι αμοιβές και η αναγνώριση που παίρνουν οι εργαζόμενοι από την εκτέλεση της εργασίας τους, οι οποίες βάσει της θεωρίας της κοινωνικής ανταλλαγής, οι εργαζόμενοι νοιώθουν υποχρέωση απέναντι στον οργανισμό, ανταποδίδοντας με μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης, όταν η αναγνώριση και οι αμοιβές είναι ανάλογες με την εργασία που παρέχουν.

Η στήριξη από τον οργανισμό και τους προϊσταμένους είναι ο τρίτος παράγοντας που συμβάλλει στην εργασιακή δέσμευση. Πιο συγκεκριμένα, η στήριξη από τον οργανισμό και η καθοδήγηση από τους ανωτέρους φανερώνει ότι ο φορέας αναγνωρίζει τη συνεισφορά των εργαζομένων και ενδιαφέρεται για αυτούς, δημιουργώντας όμως παράλληλα την υποχρέωση, οι εργαζόμενοι να συνεισφέρουν στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

Η ύπαρξη δικαιοσύνης και η αντίληψη που διαμορφώνουν τα άτομα για τη δίκαιη λήψη αποφάσεων και αντικειμενικής αντιμετώπισής τους, είναι ο τελευταίος παράγοντας που συμβάλλει καθοριστικά στην εργασιακή δέσμευση των εργαζομένων σε έναν οργανισμό (Saks, 2006).

2.3.3 Εργαλεία μέτρησης της εργασιακής δέσμευσης

Τα σημαντικότερα εργαλεία για την μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης είναι η Κλίμακα Επαγγελματικής Δέσμευσης της Ουτρέχτης - Utrecht Work Engagement

Scale (UWES: Schaufeli & Bakker, 2003), η Κλίμακα Επαγγελματικής Δέσμευσης Work Engagement Scale (WES: May, Gilson & Harter, 2004), η Κλίμακα μέτρησης της Ενεργητικότητας Shirom-Melamed Vigor Measure (SMVM: Shirom, 2005) και η Κλίμακα μέτρησης της Δέσμευσης - Britt Engagement Scale (Britt, 1999).

2.3.3.1 Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης (Utrecht Work Engagement Scale: UWES)

Από τα πιο γνωστά εργαλεία με το οποίο μετριέται η εργασιακή δέσμευση είναι η «Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης» (Utrecht Work Engagement Scale: UWES) των Schaufeli et al. (2002), η οποία αποτελείται από 17 προτάσεις και μετρά 3 υποκλίμακες: α) την ενεργητικότητα (vigor) που αξιολογείται από 6 προτάσεις, β) την αφοσίωση (dedication) που αξιολογείται από 5 προτάσεις και γ) την προσήλωση (absorption) που αξιολογείται από 6 προτάσεις. Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει πόσο συχνά ισχύει το περιεχόμενο της κάθε πρότασης σε μια επταβάθμια κλίμακα που εκτείνεται από το 1 «Ποτέ» έως το 7 «Πάντα».

Το UWES αρχικά περιελάμβανε 24 ερωτήσεις, αλλά μετά από ψυχομετρικό έλεγχο 7 από αυτές τις ερωτήσεις απαλείφθηκαν. Οι Schaufeli & Bakker (2003), κατασκεύασαν το UWES-9 το οποίο αποτελεί την σύντομη εκδοχή του UWES και απαρτίζεται από τις 9 πιο αντιπροσωπευτικές ερωτήσεις της αρχικής κλίμακας, τρεις για κάθε υποκλίμακα.

Οι επιμέρους κλίμακες που συγκροτούν τα ερωτηματολόγια καταγράφουν υψηλές συνάφειες και το μοντέλο των τριών παραγόντων παρουσιάζει την καλύτερη προσαρμογή στα δεδομένα (Schaufeli & Bakker, 2003; Schaufeli et al., 2002).

Το UWES έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές μελέτες, σε πολλές χώρες στον κόσμο και έχει αποδειχθεί ως ένα πολύ αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της εργασιακής δέσμευσης.

2.3.3.2 Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης (Work Engagement Scale: WES)

Οι May, Gilson & Harter (2004), κατασκεύασαν μία κλίμακα, η οποία μετρά τρεις διαστάσεις της εργασιακής δέσμευσης και πιο συγκεκριμένα, τη σωματική, τη συναισθηματική και τη γνωστική διάσταση. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 13 προτάσεις και μετρά τα πιο κάτω χαρακτηριστικά της εργασιακής δέσμευσης: α) την σωματική διάσταση, η οποία μετριέται από 5 προτάσεις, β) την συναισθηματική

διάσταση η οποία μετρείται από 4 προτάσεις και γ) την γνωστική διάσταση που μετρείται από 4 προτάσεις.

Το άτομο που ερωτάται καλείται να απαντήσει σε μια πενταβάθμια κλίμακα, στο βαθμό που τον αντιπροσωπεύει η κάθε πρόταση, από το 1 «Καθόλου» έως το 5 «Πάρα πολύ». Στην έρευνα των May, Gilson & Harter (2004), η μέτρηση των τριών αυτών διαστάσεων, αποδείχθηκε συνολικά πολύ αξιόπιστη στη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης.

2.3.3.3 Κλίμακα μέτρησης της Ενεργητικότητας (Shirom-Melamed Vigor Measure: SMVM)

Ένα ακόμα εργαλείο για τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης είναι η Κλίμακα Μέτρησης της Ενεργητικότητας (Shirom-Melamed Vigor Measure - SMVM) που επινοήθηκε από τον Shirom (2005), και αποτελείται από 12 ερωτήσεις οι οποίες αξιολογούν τα συναισθήματα του ερωτώμενου και σχετίζονται με τρεις διαστάσεις: α) την σωματική δύναμη, β) την συναισθηματική ενέργεια και γ) την γνωστική εγρήγορση.

Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει πόσο συχνά ισχύει το περιεχόμενο της κάθε ερώτησης σε μια επταβάθμια κλίμακα που εκτείνεται από το 1 «Ποτέ» έως το 7 «Πάντα» (Shirom 2005).

2.3.3.4 Κλίμακα μέτρησης της Δέσμευσης (Britt Engagement Scale)

Ο Britt (1999, 2003), θεωρεί ότι η εργασιακή δέσμευση είναι μια ψυχολογική κατάσταση που επικεντρώνεται στα συναισθήματα του ατόμου, τα οποία αφορούν την προσωπική του ευθύνη και την αποδοτικότητά του στην εργασία και πιστεύει ότι η ενεργητικότητα, η σωματική προσπάθεια, η προσοχή και η προσήλωση είναι επακόλουθο της εργασιακής δέσμευσης και όχι διαστάσεις της. Για αυτό τον λόγο, την εκλαμβάνει ως μια διάσταση και τη μετρά με ένα μονοπαραγοντικό εργαλείο μέτρησης, την Κλίμακα μέτρησης της Δέσμευσης (Britt engagement scale).

Η κλίμακα δέσμευσης του Britt περιλαμβάνει 5 προτάσεις που αξιολογούν τα κάτωθι στοιχεία: α) την αίσθηση ευθύνης για την εργασιακή απόδοση, β) την δέσμευση και γ) την σημασία της απόδοσης για το άτομο και την ταυτότητά του.

Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει στο βαθμό που συμφωνεί σε κάθε ερώτηση, σε μια πενταβάθμια κλίμακα από το 1 «Διαφωνώ απόλυτα» έως το 5 «Συμφωνώ απόλυτα».

2.3.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή δέσμευση

Η εργασιακή δέσμευση έχει διερευνηθεί σε πολλούς τομείς εργασίας και έχει παρατηρηθεί ένας μεγάλος αριθμός παραγόντων που επηρεάζουν και διαμορφώνουν το επίπεδο της εργασιακής δέσμευσης (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004, 2010). Οι σημαντικότεροι παράγοντες οι οποίοι διαμορφώνουν την εργασιακή δέσμευση είναι εργασιακά και προσωπικά χαρακτηριστικά καθώς και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Ενδεικτικά αναφέρουμε την οργανωσιακή κουλτούρα, την αυτονομία, την ηγεσία, την υποστήριξη από τους συναδέλφους και προϊσταμένους, τις ευκαιρίες κατάρτισης και μάθησης, την αισιοδοξία την ηλικία και την εκπαίδευση. Πιο κάτω θα παραθέσουμε ορισμένες από αυτές τις έρευνες.

Οι Hobfoll (2002), και Bakker, Albrecht & Leiter (2011), συνδέουν τους εργασιακούς πόρους, όπως είναι η εργασιακή απόδοση, η ανατροφοδότηση, η αυτονομία, οι ευκαιρίες εκπαίδευσης, η ποικιλία καθηκόντων, η προοπτική εξέλιξης και η οργανωσιακή υποστήριξη, με τις συνθήκες εργασίας και αναφέρουν ότι σωματικά, ψυχολογικά, κοινωνικά και οργανωτικά χαρακτηριστικά της εργασίας μπορούν να παρακινήσουν τους εργαζόμενους και ταυτόχρονα να μειώσουν το σωματικό και ψυχολογικό κόστος.

Η οργανωσιακή κουλτούρα φαίνεται να έχει σημαντική επίδραση στη διαμόρφωση της εργασιακής δέσμευσης, αφού έχει την δυνατότητα να διαμορφώνει πρακτικές και κανόνες συμπεριφοράς, εντός του οργανισμού, που με την εφαρμογή τους συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Επίσης, η οργανωσιακή κουλτούρα διαμορφώνει το στυλ της ηγεσίας και τις κατάλληλες εργασιακές συμπεριφορές, οι οποίες έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην εργασιακή δέσμευση, όπως, η ανατροφοδότηση, η αυτονομία και οι ευκαιρίες ανάπτυξης που παρέχονται στον εργαζόμενο από την επιχείρηση (Salanova, Agut & Peiro, 2005; Schaufeli & Bakker, 2004).

Σύμφωνα με τους Williams, Pitre & Zainuba (2002), υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ ηγετικών στελεχών και εργαζομένων. Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι υπάρχει ακριβοδίκαιη μεταχείριση και διαφάνεια στις διαδικασίες από την μεριά της ηγεσίας, καταλαβαίνουν πόσο πολύτιμοι και σημαντικοί είναι γι' αυτούς, γεγονός που επηρεάζει την εργασιακή τους δέσμευση.

Εργασιακές συμπεριφορές που πρέπει να υιοθετούν οι επόπτες έτσι ώστε να κερδίσουν την εμπιστοσύνη και έτσι να συμβάλλουν στην εργασιακή δέσμευση των

εργαζομένων είναι η συνέπεια, η ακεραιότητα, η αμεροληψία, η εχεμύθεια, η διαφάνεια, η πίστη, η εκπλήρωση των υποσχέσεων, η δεκτικότητα και η εμπιστοσύνη (Butler, 1991).

Η ηγεσία, κατά τους Van Dyne & Graham (1994), είναι ένας παράγοντας που συμβάλλει στις θετικές εργασιακές στάσεις των εργαζομένων και στην εργασιακή τους δέσμευση. Οι ηγέτες, υιοθετώντας καλές πρακτικές διοίκησης, εκπέμπουν ένα θετικό όραμα, παρακινούν τους εργαζόμενους, οι οποίοι εργάζονται πιο εντατικά και με μεγαλύτερη αφοσίωση.

Τα ατομικά χαρακτηριστικά, είναι καθοριστικά και διαδραματίζουν τον δικό τους ρόλο στη διαμόρφωση της επαγγελματικής δέσμευσης. Οι Hobfoll et al. (2003), αναφέρουν ότι οι προσωπικοί πόροι ή αλλιώς τα προσωπικά χαρακτηριστικά είναι οι θετικές αυτοαξιολογήσεις των ατόμων που είναι συνδεδεμένοι με την ανθεκτικότητα και παίζουν σημαντικότατο ρόλο στον έλεγχο που έχουν αυτά τα άτομα στο περιβάλλον τους. Παραδείγματα τέτοιων χαρακτηριστικών είναι η αυτονομία (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Salanova, 2006), η ψυχολογία (Kahn, 1990), η αυτοεκτίμηση και η αισιοδοξία (May, Gilson & Harter, 2004), η προσωπικότητα του ατόμου (Langelaan et al., 2006a; May, Gilson & Harter, 2004) καθώς και η αντίληψη που έχει το άτομο για την επιρροή του περιβάλλοντος της εργασίας του και πως το ερμηνεύει αυτό (Buchanan & Huczynski, 2004).

Τα ατομικά χαρακτηριστικά επίσης, έχουν την δυνατότητα να διαμορφώσουν τους εργαζόμενους και να τους κάνουν πιο ικανούς, έτσι ώστε να ανακαλύπτουν νέους τρόπους διεκπεραίωσης της εργασίας τους, οι οποίοι να είναι πιο κοντά στα ενδιαφέροντα και τις ικανότητές τους (Bakker, 2011).

Σημαντικό ρόλο παίζουν και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, τα οποία επηρεάζουν άμεσα την εργασιακή τους δέσμευση. Σε έρευνα των Schaufeli & Bakker (2003), βρέθηκε ότι το φύλο συσχετίζεται με την εργασιακή δέσμευση. Πιο συγκεκριμένα, οι άνδρες παρουσιάζουν υψηλότερο σκορ στην αφοσίωση και στην προσήλωση και μικρότερο στην ενεργητικότητα σε σχέση με τα αντίστοιχα σκορ των γυναικών. Οι εργαζόμενοι σε μεγαλύτερη ηλικία, φαίνεται να είναι περισσότερο δεσμευμένοι με την εργασία τους, σε σχέση με τους πιο νέους εργαζόμενους σύμφωνα με κάποιες μελέτες (Schaufeli & Bakker, 2003; Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006), όπως επίσης και άτομα με μεγαλύτερη ηλικία και προϋπηρεσία τα οποία δείχνουν να είναι δεσμευμένα με την εργασία τους (Meesala, 2011). Οι Menguc et al. (2013), διαπίστωσαν σε έρευνα που διενήργησαν σε

εργαζομένους, ότι η ηλικία συσχετίζεται σημαντικά θετικά με την εργασιακή δέσμευση.

Άλλα ερευνητικά δεδομένα έδειξαν, ότι οι απασχολούμενοι ορισμένου χρόνου, παρουσιάζουν μεγαλύτερα ποσοστά δέσμευσης σε σύγκριση με τους μόνιμους (Mauno, Kinnunen & Ruokolainen, 2007) και οι έγγαμοι είναι περισσότερο δεσμευμένοι με την εργασία τους από τους ανύπαντρους (Kong, 2009).

Το επάγγελμα φαίνεται να επιδρά στην εργασιακή δέσμευση, χωρίς όμως να μπορεί να εξαχθεί ένα ξεκάθαρο αποτέλεσμα και βεβαίως ανάλογα με την επαγγελματική ομάδα στην οποία γίνεται η μελέτη.

Σε έρευνα που έγινε για τη σχέση μεταξύ του επαγγέλματος και της εργασιακής δέσμευσης, έδειξε ότι οι αγρότες, οι υπάλληλοι γραφείου και οι διευθυντές επιχειρήσεων είναι περισσότερο δεσμευμένοι από τους γιατρούς, τους νοσηλευτές, τους αστυνομικούς και τους τεχνίτες (Schaufeli & Bakker, 2003). Σε άλλη έρευνα των Schaufeli, Bakker & Salanova (2006), σε διάφορες κατηγορίες επαγγελματιών, βρέθηκε ισχυρή συσχέτιση της εργασιακής δέσμευσης και του επαγγέλματος.

2.3.5 Συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης

Σύμφωνα με διάφορες μελέτες, φαίνεται ότι οι δεσμευμένοι εργαζόμενοι είναι πιο ενεργητικοί, πιο ενθουσιώδεις (May, Gilson & Harter, 2004) και πιο αποδοτικοί (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006). Επίσης, φαίνεται ότι η εργασιακή δέσμευση επιδρά καθοριστικά στην υγεία των εργαζομένων διατηρώντας σε χαμηλά επίπεδα σημαντικά προβλήματα υγείας όπως η κατάθλιψη και άλλα ψυχοσωματικά προβλήματα (Demerouti et al., 2001), ενώ βρέθηκε πως σχετίζεται θετικά με την ικανότητα για εργασία (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006).

2.4 Συναισθηματική Νοημοσύνη

2.4.1 Ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι ένας όρος ο οποίος συγκεντρώνει έννοιες αντιφατικές και πολλές φορές αντικρουόμενες και είναι δύσκολο να δοθεί ένας ορισμός που να συμφωνούν όλοι. Παρ' όλα αυτά, είναι αρκετοί οι θεωρητικοί ερευνητές, οι οποίοι συμφωνούν ότι στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης εμπεριέχεται και η παραδοχή, ότι τα άτομα διαφέρουν ως προς τον τρόπο με τον οποίο δίνουν προσοχή, διαχειρίζονται και χρησιμοποιούν τις συναισθηματικές

πληροφορίες ενδοπροσωπικού και διαπροσωπικού χαρακτήρα (Petrides & Furnham, 2003).

Η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά τις πεποιθήσεις των ανθρώπων για τα συναισθήματά τους (Petrides & Mavroveli, 2018), και είναι ένας καταγιγισμός συναισθηματικών αντιλήψεων που αξιολογούνται μέσω ερωτηματολογίων και κλιμάκων βαθμολογίας (Petrides, Pita & Kokkinaki, 2007).

Οι Mayer & Salovey (1997), υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι η ικανότητα που έχουν τα άτομα έτσι ώστε να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις συναισθηματικές πληροφορίες, αναγνωρίζοντας και ρυθμίζοντας τόσο τα δικά τους συναισθήματα όσο και των άλλων.

Ο Goleman, υποστήριξε σε μελέτες του, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πρώτον, η ικανότητα ενός ατόμου να γνωρίζει τα συναισθήματά του και να μπορεί να τα διαχειρίζεται ώστε να μην επηρεάζεται από αυτά, δεύτερον, το άτομο να είναι ικανό έτσι ώστε να παρακινείται και να ολοκληρώνει τους στόχους του, τρίτον, να είναι δημιουργικό και να καταβάλλει το μέγιστο των ικανοτήτων του και τέταρτον, να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων ατόμων και να διαχειρίζεται τις σχέσεις του μαζί τους αποτελεσματικά (Goleman, 1995,1998; Goleman, Boyatzis & McKee, 2002).

Η συναισθηματική νοημοσύνη κατά τους Orioli, Jones & Trocki (1999), είναι μια στρατηγική, κατά την οποία ένα άτομο έχει την ικανότητα να διαχειρίζεται αποτελεσματικά, την συναισθηματική του κατάσταση υπό συνθήκες πίεσης, την δεξιότητα να δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης και το ταλέντο να ηγείται.

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ένα χώρο μη γνωστικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων και εμπειριών, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν κάποιον στην αντιμετώπιση των δύσκολων καταστάσεων και απαιτήσεων του περιβάλλοντός του (Martinez, 1997). Ο Bar-On (2000), περιγράφει την συναισθηματική νοημοσύνη «ως ένα πεδίο προσωπικών, συναισθηματικών και κοινωνικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων, που επηρεάζει τη δυνατότητα του κάθε ατόμου να επιτύχει στις απαιτήσεις και τις πιέσεις του περιβάλλοντός του».

Ορισμένοι συγγραφείς, αντιλαμβάνονται τη συναισθηματική νοημοσύνη, ως ένα σύνολο χαρακτηριστικών που αποτελείται από ικανότητες, δεξιότητες και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και της διάθεσης των ατόμων (Caruso, Mayer & Salovey, 2002; Feyerherm & Rice, 2002), κάποιιοι άλλοι θεωρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως δεξιότητα ή μια μορφή ευφυΐας (Goleman, 1995; Salovey & Mayer,

1990; Sullivan, 1999), ενώ ορισμένοι συγγραφείς την θεωρούν ως ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας (Petrides & Furnham, 2000a, 2000b, 2001; Tett, Fox & Wang, 2005).

Οι Salovey & Mayer, (1990, 1994), αναφέρουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα που έχει κάποιος να αναγνωρίζει τα δικά του συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων, έχοντας την ικανότητα να τα διαφοροποιεί χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε πληροφορία, έτσι ώστε να καθοδηγεί τη σκέψη και τη συμπεριφορά ενός ατόμου.

2.4.2 Θεωρητικά Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Αρκετά είναι τα θεωρητικά μοντέλα που έχουν διατυπωθεί για την κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και κάθε ένα από αυτά εκφράζει την συναισθηματική νοημοσύνη σαν μια έννοια η οποία εμπεριέχει χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και της ανθρώπινης φύσης του ατόμου, όπως ικανότητες, δεξιότητες, προσωπικότητα και συμπεριφορά. Τα θεωρητικά μοντέλα κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες. Θεωρίες ικανότητας, θεωρίες με πλαίσιο την προσωπικότητα και θεωρίες επίδοσης.

2.4.2.1 Μοντέλο Mayer, Caruso & Salovey

Το μοντέλο των Mayer, Caruso & Salovey (1999), ανήκει στα μοντέλα ικανότητας τα οποία θεωρούν την συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα είδος γνωστικής νοημοσύνης. Περιλαμβάνουν διαστάσεις και ικανότητες του ατόμου όπως: α) η αντίληψη, η αναγνώριση και η έκφραση των συναισθημάτων, δηλαδή η ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει πώς αισθάνεται το ίδιο το άτομο καθώς και οι άνθρωποι γύρω από αυτό, β) η χρήση συναισθημάτων που διευκολύνουν τη σκέψη, δηλαδή η καλύτερη γνωστική λειτουργία του ατόμου, το οποίο εμπλουτίζει την διαδικασία σκέψης του επεξεργάζοντας συναισθηματικές πληροφορίες που δέχεται, γ) η κατανόηση συναισθημάτων, δηλαδή η ικανότητα του ατόμου στο να αντιλαμβάνεται πολύπλοκα συναισθήματα και δ) η διαχείριση των συναισθημάτων, δηλαδή η ικανότητα του ατόμου στην διαχείριση τόσο των δικών του συναισθημάτων όσο και των άλλων.

2.4.2.2 Μοντέλο Bar-On

Ο Bar-on (1997), αναφέρεται στην συναισθηματική νοημοσύνη ως κοινωνική, που σημαίνει ότι το άτομο αναπτύσσει διαπροσωπικές και συναισθηματικές ικανότητες και δεξιότητες, οι οποίες καθορίζουν την αποτελεσματικότητα κατανόησης του εαυτού του, το βαθμό που αντιλαμβάνεται τους άλλους, τις σχέσεις που αναπτύσσονται με αυτούς και την δραστικότητα αντιμετώπισης των απαιτήσεων της καθημερινότητας.

Το μοντέλο στηρίζεται σε έναν συνδυασμό μη γνωστικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων, οι οποίες είναι ικανές να επιδράσουν στην ικανότητα του ατόμου, ώστε να αντιμετωπίσει επιτυχώς τις όποιες απαιτήσεις παρουσιαστούν στο περιβάλλον του.

Ο Bar-on αναφέρει πέντε κατηγορίες ικανοτήτων:

- α) Ενδοπροσωπικές ικανότητες. Η ικανότητα του ατόμου στην αναγνώριση των ισχυρών και αδύναμων σημείων του εαυτού του και της εποικοδομητικής έκφρασης των σκέψεων και των συναισθημάτων του.
- β) Διαπροσωπικές δεξιότητες. Η ικανότητα του ατόμου στην αναγνώριση των αναγκών και των συναισθημάτων των άλλων, στη δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων και στην κοινωνική υπευθυνότητα του.
- γ) Προσαρμοστικότητα. Η ικανότητα του ατόμου στην αντιμετώπιση του άγχους και στον έλεγχο των αντιδράσεών του.
- δ) Διαχείριση του στρες. Η ικανότητα του ατόμου στον έλεγχο του αυθορμητισμού, στην αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων και η ανεκτικότητα στο στρες.
- ε) Γενική διάθεση. Η ικανότητα του ατόμου για θετική διάθεση αισιοδοξία και ευτυχία.

2.4.2.3 Μοντέλο Goleman

Το μοντέλο του Goleman (1995), στην ανάλυσή του για την συναισθηματική νοημοσύνη, στηρίζεται σε μια θεωρία απόδοσης και κυρίως στην δυνατότητα που έχουν τα άτομα στην εκμάθηση και βελτίωση των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αρχικά, τα βασικά χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης του Goleman ήταν οι ικανότητες των ατόμων για: α) αυτεπίγνωση (Self- Awareness), β) συναισθηματική διαχείριση (Emotional Management), γ) αυτοπαρακίνηση (Self-Motivation), δ) ενσυναίσθηση (Empathy), ε) διαπροσωπικές σχέσεις (Relationships), στ) επικοινωνία (Communication) και ζ) προσωπικό στυλ (Personal Style).

Οι ικανότητες των ατόμων, βασίζονται σε προσωπικές δεξιότητες όπως η αυτεπίγνωση και η αυτοπαρακίνηση και σε κοινωνικές δεξιότητες όπως οι διαπροσωπικές σχέσεις, η ενσυναίσθηση και η επικοινωνία. Έτσι, ανέπτυξε ένα άλλο μοντέλο όπου τα βασικά χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης βασίζονται σε πέντε κατηγορίες: α) αυτεπίγνωση (Self- Awareness), β) αυτοέλεγχος (Self- Regulation), γ) παρακίνηση (Motivation), δ) ενσυναίσθηση (Empathy) και ε) κοινωνικές δεξιότητες (Sosial skills).

Η **αυτεπίγνωση** έχει τρεις διαστάσεις. Την συναισθηματική αυτεπίγνωση, την αυτοαξιολόγηση και την αυτοπεποίθηση. Αυτές οι τρεις διαστάσεις είναι οι ικανότητες του ατόμου στην κατανόηση των συναισθημάτων του και των δυνατοτήτων του, η γνώση των ισχυρών και αδύναμων σημείων της προσωπικότητάς του και η σταθερότητα του ατόμου για τις αξίες και τις ικανότητές του.

Ο **αυτοέλεγχος** του ατόμου βασίζεται στην ικανότητά του να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματά του, ελέγχοντας τον εσωτερικό του κόσμο και τις παρορμήσεις του, ενώ ταυτόχρονα μπορεί να διατηρεί την ψυχραιμία και τον ενθουσιασμό του περιορίζοντας τα αρνητικά του συναισθήματα.

Η **Παρακίνηση** ενός ατόμου έχει σχέση με τις συναισθηματικές τάσεις του, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την επίτευξη των στόχων του. Διακρίνεται για την τάση του ατόμου: στην επίτευξη, όπου το άτομο καταβάλει προσπάθειες να βελτιωθεί και να ανταπεξέλθει σε κάποια δεδομένα, στην δέσμευση του ατόμου σε μια κοινή γραμμή και συμπεριφορά με άτομα της ίδιας ομάδας, στην πρωτοβουλία του ατόμου να αποφασίζει και να ενεργεί σε κάθε ευκαιρία και στην αισιοδοξία του ατόμου για επίτευξη των στόχων του.

Η **Ενσυναίσθηση** είναι η ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα, τις ανάγκες και τις ανησυχίες των άλλων. Μπορούμε να αναφέρουμε κάποια χαρακτηριστικά της ενσυναίσθησης όπως η κατανόηση για τα συναισθήματα, οι ανησυχίες και οι απόψεις των άλλων, ο προσανατολισμός στην αναγνώριση και την ικανοποίηση των αναγκών των άλλων, η ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων, η ενδυνάμωση των άλλων έτσι ώστε να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, ο σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας με την δημιουργία και ανάπτυξη ευκαιριών σε άλλους και η πολιτική αντίληψη με την ενδυνάμωση των σχέσεων των ατόμων που συνυπάρχουν μέσα σε μια ομάδα.

Οι **Κοινωνικές Δεξιότητες** είναι η διαχείριση των σχέσεων ενός ατόμου με άλλα άτομα και η πρόκληση των αντιδράσεων που το άτομο επιθυμεί. Οι κοινωνικές

δεξιότητες διακρίνονται στα εξής χαρακτηριστικά: α) επιρροή, β) επικοινωνία, γ) ηγεσία, δ) καταλυτική δράση όσον αφορά την αλλαγή, ε) χειρισμός διαφωνιών, στ) καλλιέργεια δεσμών, ζ) σύμπραξη και συνεργασία. και η) ομαδικές ικανότητες (Goleman, Boyatzis & McKee, 2002).

Σύμφωνα με τους Rahim et al., (2002), μπορεί να υπάρξουν σημαντικές αλληλεπιδράσεις ανάμεσα στις πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης στο μοντέλο του Goleman. Αυτές οι αλληλεπιδράσεις μπορεί να μην είναι πάντα θετικές αλλά να έχουν και αρνητικές συσχετίσεις. Άρα, είναι απαραίτητο να ερμηνευθούν έτσι ώστε να δημιουργηθούν στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων μεταξύ προϊσταμένων και των υφισταμένων τους.

Οι Rahim & Bonoma (1979), σε αντιδιαστολή με άλλους ερευνητές, κατέταξαν τον τρόπο διευθέτησης των διαπροσωπικών συγκρούσεων σε δύο κύριες διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση εξηγεί τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο προσπαθεί να ικανοποιήσει τους δικούς του προβληματισμούς και η δεύτερη διάσταση εξηγεί τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο προσπαθεί να ικανοποιήσει τους προβληματισμούς των άλλων. Η συσχέτιση αυτών των δύο διαστάσεων έχει ως αποτέλεσμα πέντε στυλ χειρισμού των συγκρούσεων. **α) Την ολοκλήρωση του στυλ** το οποίο σχετίζεται με την επίλυση ζητημάτων και περιλαμβάνει ανταλλαγή πληροφοριών έτσι ώστε να επιτευχθεί μια κοινά αποδεκτή λύση και από τις δύο πλευρές, **β) Το στυλ της υποχρέωσης** το οποίο σχετίζεται με την υποβάθμιση των διαφορών και την ανάδειξη των κοινών χαρακτηριστικών των δύο μερών, **γ) Το στυλ κυριαρχίας** το οποίο σχετίζεται με μια εξαναγκαστική συμπεριφορά κάθε μέρους έτσι ώστε να κυριαρχήσει ένα από τα δύο μέρη, **δ) Το στυλ αποφυγής** το οποίο συσχετίζεται με καταστάσεις απόσυρσης ή αποφυγής και **ε) Το συμβιβαστικό στυλ** στο οποίο και τα δύο μέρη παραιτούνται από μια διεκδίκηση έτσι ώστε να υπάρξει μια κοινά αποδεκτή απόφαση.

Έτσι, για την ερμηνεία και την κατανόηση αυτών των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης, αναπτύχθηκε το μοντέλο EQ Index (EQI), ώστε να μετρήσει τις αντιλήψεις των υφισταμένων για την συναισθηματική νοημοσύνη των αντίστοιχων προϊσταμένων τους. Το μοντέλο EQ Index (EQI) αποτελείται από 40 στοιχεία τα οποία μετρούν τις πέντε συνιστώσες του Goleman και χρησιμοποιεί μια 7βάθμια κλίμακα Likert που κυμαίνεται από 7 = Συμφωνώ απόλυτα έως 1 = Διαφωνώ απόλυτα. Ένα υψηλό σκορ υποδηλώνει μια

μεγαλύτερη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης ενός προϊστάμενου (Rahim et al., 2002).

2.4.3 Εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Αρκετά είναι τα εργαλεία που μετρούν την συναισθηματική νοημοσύνη, τα οποία προσπαθούν να αποκωδικοποιήσουν την πολυδιάστατη αυτή έννοια. Επίσης, παρατηρούνται διάφορες προσεγγίσεις που αφορούν την οριοθέτηση και το περιεχόμενο της συναισθηματικής νοημοσύνης. Τα σημαντικότερα εργαλεία είναι: το Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS), το Emotional Quotient Inventory (EQ-I), το Emotional Competence Inventory (ECI), το Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue) και το EQ Index (EQI).

2.4.3.1 Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS)

Σύμφωνα με τους Mayer, Caruso & Salovey (2000), η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει την ικανότητα συλλογισμού με τα συναισθήματα και για τα συναισθήματα. Αρχικά, ανέπτυξαν την κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης πολλαπλών παραγόντων (MEIS), η οποία είχε κάποιες υποκλίμακες με χαμηλή αξιοπιστία και ορισμένα προβλήματα με τις διαδικασίες βαθμολόγησης και στη συνέχεια ανέπτυξαν το τεστ συναισθηματικής νοημοσύνης Mayer - Salovey - Caruso (MSCEIT) (Conte, 2005).

Το MEIS περιλαμβάνει τέσσερις υποκλίμακες. Αντίληψη, αφομοίωση, κατανόηση και Διαχείριση Συναισθημάτων (Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Το MSCEIT αναπτύχθηκε από τους Mayer, Salovey και Caruso και μετρά τέσσερις βασικές συναισθηματικές ικανότητες ενός ατόμου. Την αντίληψη των συναισθημάτων, την ενσωμάτωση και αφομοίωση των συναισθημάτων, την γνώση σχετικά με τα συναισθήματα και την διαχείριση των συναισθημάτων. Το MSCEIT είναι πιο σύντομο και γρήγορο σε σχέση με το MEIS και παρέχει βαθμολογίες συναίνεσης και εμπειρογνομόνων για όλες τις βαθμολογίες κλάδου (Salovey et al., 2003).

2.4.3.2 Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i)

Το EQ-i είναι ένα μοντέλο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, το οποίο αποδίδει μια συνολική βαθμολογία EQ καθώς και βαθμολογίες για πέντε σύνθετες κλίμακες. Ενδοπροσωπικές ικανότητες, διαπροσωπικές ικανότητες,

ικανότητες προσαρμοστικότητας, ικανότητες γενικής διάθεσης και διαχείρισης άγχους.

Ο Bar-On (1997), δημιούργησε ένα μοντέλο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQ-I), το οποίο αξιολογεί κοινωνικά και συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ατόμου, όπως ανεξαρτησία, ενσυναίσθηση, ενδοπροσωπικές σχέσεις, αυτοεπίγνωση, κοινωνική ευθύνη, ευελιξία, αισιοδοξία, γενική διάθεση και συνολική συναισθηματική νοημοσύνη. Κατά τον Bar-On (1998), τα άτομα με υψηλά επίπεδα EQ-i, είναι κοινωνικά και συναισθηματικά ευφυή.

2.4.3.3 Emotional Competence Inventory (ECI)

Το ECI αναπτύχθηκε από τους Boyatzis, Goleman & Rhee (2000), και έχει σχεδιαστεί ώστε να αξιολογεί τις συναισθηματικές ικανότητες και τις θετικές κοινωνικές συμπεριφορές (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000; Goleman, 1995; Wolff, 2005). Το ECI αξιολογεί 20 ικανότητες του ατόμου που είναι οργανωμένες σε τέσσερις ομάδες. Αυτογνωσία, Κοινωνική Επίγνωση, Αυτοδιαχείριση και Κοινωνικές Δεξιότητες.

Το ECI περιλαμβάνει τεχνικές αξιολόγησης 360 μοιρών που μπορούν να περιλαμβάνουν αυτοαξιολογήσεις, αξιολογήσεις από συναδέλφους και αξιολογήσεις εποπτών. Η αξιολόγηση του ατόμου με το ECI, παρέχει πληροφορίες για την συναισθηματική επάρκεια του ατόμου.

Οι ερευνητές που εξέτασαν την επάρκεια του περιεχομένου του ECI, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι αλληλεπικαλύπτονται με τέσσερις από τις πέντε μεγάλες διαστάσεις της προσωπικότητας (Ευσυνειδησία, Συναισθηματική Σταθερότητα, Εξωστρέφεια και Ειλικρίνεια) και άλλες ψυχολογικές έννοιες στις θεωρίες κινήτρων και ηγεσίας (Matthews, Zeidner & Roberts, 2002; Van Rooy & Viswesvaran, 2004).

2.4.3.4 Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)

Το TEIQue δημιουργήθηκε από τον K.V. Petrides (2009), και αποτελείται από πέντε (5) παράγοντες και αξιολογεί 15 ιδιότητες του ατόμου. Οι παράγοντες και οι ιδιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης ως χαρακτηριστικό στοιχείο, σύμφωνα με τον Petrides είναι οι πιο κάτω.

1) Ενημερία/Ευεξία (Well-being). Ο παράγοντας αυτός εκφράζει μια αίσθηση προσωπικής επιτυχίας και ευχαρίστησης και αφορά επιτεύγματα του παρελθόντος και μελλοντικές προσδοκίες του ατόμου. **1α) Ευτυχία (Happiness).** Το χαρακτηριστικό

αυτό αφορά ευχάριστες συναισθηματικές καταστάσεις κυρίως του παρόντος και όχι γενικά της ικανοποίησης από τη ζωή ή την αισιοδοξία για το μέλλον. **1β) Αισιοδοξία (Optimism).** Η αισιοδοξία συνδέεται με την ευημερία με μια οραματική σχέση αφού τα άτομα αναμένουν θετικές εξελίξεις στο μέλλον. **1γ) Αυτοεκτίμηση (Self-esteem).** Το άτομο αξιολογεί τον εαυτό του. Οι υψηλές βαθμολογίες της κλίμακας σημαίνουν ότι το άτομο έχει αυτοπεποίθηση, σκέπτεται θετικά και είναι ικανοποιημένο από τη ζωή του, αντίθετα, οι χαμηλές βαθμολογίες σημαίνουν στέρηση αυτοσεβασμού και αυτοεκτίμησης.

2) Αυτοέλεγχος (Self-control). Ο παράγοντας αποκαλύπτει τον βαθμό που ένα άτομο ελέγχει τις παρορμήσεις και τις επιθυμίες του, ρυθμίζει τις εξωτερικές πιέσεις και το άγχος ενώ σχετίζεται θετικά με την ευσυνειδησία και αρνητικά με σωματικά και ψυχολογικά προβλήματα. **2α) Συναισθηματική Ρύθμιση (Emotion Regulation).** Το χαρακτηριστικό αυτό εκδηλώνει τον βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο έλεγχο των συναισθημάτων και συναισθηματικών καταστάσεων του ατόμου. **2β) Διαχείριση του άγχους (Stress management).** Το χαρακτηριστικό αυτό μετρά κατά πόσο ένα άτομο μπορεί να χειριστεί αποτελεσματικά στρεσογόνες καταστάσεις και να αντιμετωπίσει το άγχος που δημιουργείται από αυτές. **2γ) Παρορμητικότητα (Impulsiveness).** Το χαρακτηριστικό αυτό αποκαλύπτει τη δυσλειτουργική και όχι την λειτουργική παρορμητικότητα, η οποία περιλαμβάνει τη σκέψη πριν από τη δράση και τον προσεκτικό συλλογισμό πριν από τη λήψη αποφάσεων.

3) Συναισθηματικότητα (Emotionality). Οι θετικές βαθμολογίες υποδηλώνουν ότι τα άτομα έχουν επαφή τόσο με τα συναισθήματά τους όσο και με τα συναισθήματα των άλλων και ταυτόχρονα αντιλαμβάνονται και εκφράζουν τα συναισθήματά τους έτσι ώστε να αναπτύξουν και να διατηρήσουν τις σχέσεις τους με άλλους ανθρώπους. Αντίθετα, οι χαμηλές βαθμολογίες υποδηλώνουν ότι τα άτομα έχουν δυσκολία στην ανακάλυψη των συναισθημάτων τους και στην έκφρασή τους σε άλλους ανθρώπους. **3α) Ενσυναίσθηση (Empathy).** Το χαρακτηριστικό αυτό δείχνει κατά πόσο μπορεί ένα άτομο να κατανοήσει τις ανάγκες και τις επιθυμίες των άλλων ατόμων. **3β) Συναισθηματική Αντίληψη (Emotional perception).** Το χαρακτηριστικό αυτό αποκαλύπτει την αντίληψη που έχει κάποιος τόσο ως προς τα δικά του συναισθήματα όσο και ως προς τα συναισθήματα των άλλων. **3γ) Έκφραση συναισθημάτων (Emotional expression).** Θετικές βαθμολογίες σημαίνουν την πολύ καλή επικοινωνία των συναισθημάτων του ατόμου προς τους άλλους ενώ οι χαμηλές

δείχνουν δυσκολία στην επικοινωνία των συναισθημάτων με άλλους ανθρώπους. **3δ) Σχέσεις (Relationships).** Αποκαλύπτονται οι προσωπικές σχέσεις κάποιου με φίλους, συνεργάτες και μέλη της οικογένειάς του και αναδεικνύει πως ένα άτομο μπορεί να δημιουργήσει αλλά και να διατηρήσει συναισθηματικούς δεσμούς με άλλους.

4) Κοινωνικότητα (Sociability). Ο παράγοντας αυτός καταδεικνύει τις κοινωνικές σχέσεις και την κοινωνική επιρροή ενός ατόμου. **4α) Διαχείριση συναισθημάτων (Emotional management).** Το χαρακτηριστικό αυτό έχει σχέση με τη συνειδητή ικανότητα κάποιου να διαχειρίζεται τις συναισθηματικές καταστάσεις των άλλων ανθρώπων. **4β) Διεκδικητική Συμπεριφορά (Assertiveness).** Εδώ αποκαλύπτεται η ειλικρίνεια και οι ηγετικές ικανότητες των ατόμων. **4γ). Κοινωνική συνείδηση/αντίληψη (Social Awareness).** Το χαρακτηριστικό αυτό δείχνει τις κοινωνικές δεξιότητες και ευαισθησίες των ατόμων.

5) Βοηθητικές Όψεις (Auxiliary Facets). **5α) Κινητοποίηση του εαυτού (Self-motivation).** Ο παράγοντας αυτός δείχνει τον βαθμό που τα άτομα παρακινούνται από τον ίδιο τους τον εαυτό. **5β). Προσαρμοστικότητα (Adaptability).** Αυτό το χαρακτηριστικό σχετίζεται θετικά με την εξωστρέφεια και την ικανοποίηση από την εργασία του ατόμου (Petrides, 2009).

2.4.3.5 EQ Index (EQI)

Οι δύο διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης των προϊσταμένων μετريέται με βάση 12 χαρακτηριστικά τα οποία προέρχονται από τον EQ Index (EQI) (Rahim et al., 2002) και είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μετρήσουν τις απόψεις των εργαζομένων για την ενσυναίσθηση και τις κοινωνικές δεξιότητες των προϊσταμένων τους. Το EQI είναι δομημένο με βάση την επαναλαμβανόμενη ανατροφοδότηση από τους ερωτηθέντες ενώ επαναλαμβάνεται μετά από κάθε ανατροφοδότηση η διαδικασία διερευνητικών και επιβεβαιωτικών αναλύσεων παραγόντων.

Το EQI χρησιμοποιεί μια 7βάθμια κλίμακα Likert που κυμαίνεται από 7 = Συμφωνώ απόλυτα έως 1 = Διαφωνώ απόλυτα, έτσι ώστε να γίνει η κατάταξη κάθε στοιχείου. Μια υψηλή βαθμολογία υποδηλώνει την μεγαλύτερη συναισθηματική νοημοσύνη του προϊσταμένου. Οι δύο υποκλίμακες αποτελούνταν από 6 στοιχεία η καθεμία (Rahim et al., 2006).

2.4.4 Παράγοντες που επηρεάζουν την Συναισθηματική Νοημοσύνη

Οι Hopfl & Linstead (1997), σε μια διερεύνηση του συναισθήματος και της μάθησης σε οργανισμούς, επισημαίνουν τη σημασία των μελετών, για το πώς μαθαίνουν τα παιδιά και καταδεικνύουν ότι τα παιδιά μαθαίνουν όχι μόνο το περιεχόμενο, αλλά και πώς να εκτιμούν τη δουλειά τους, πώς να σχετίζονται με τους συνομηλίκους τους και πώς να αισθάνονται απέναντι στους δασκάλους και τους συναδέλφους τους. Αυτό δείχνει ότι η επιτυχής μάθηση και η επιτυχημένη απόδοση πηγάζουν τόσο από την ανάπτυξη ορθολογικής όσο και από συναισθηματικής ικανότητας.

Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζεται από κοινωνικούς παράγοντες και σύμφωνα με τους Halberstadt, Denham & Dunsmore (2002), η ιδιοσυγκρασία του ατόμου έχει την δυνατότητα να επηρεάσει την ανάπτυξη των βασικών τμημάτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως τον αυτοέλεγχο.

Ορισμένοι συγγραφείς αναφερόμενοι στο θέμα της συναισθηματικής νοημοσύνης, επισημαίνουν τον αντίκτυπο του IQ και της συναισθηματικής νοημοσύνης, σε συνδυασμό με τον προσδιορισμό επιτυχημένων αποτελεσμάτων απόδοσης (Steiner & Perry, 1999; Salovey & Mayer, 1990; Farnham, 1996). Επομένως, τα συμπεράσματα που μπορούν να εξαχθούν σύμφωνα με τα παραπάνω, είναι ότι, ένας συνδυασμός IQ και συναισθηματικής νοημοσύνης εξηγεί περισσότερες διαφορές στα κριτήρια έκβασης από ότι το IQ μόνο, ενώ ακόμα απαιτείται συγκεκριμένο όριο IQ που σε συνδυασμό με η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να οδηγήσει σε διαφοροποιημένη επιτυχία στα αποτελέσματα (Dulewicz & Higgs, 2000).

Η έρευνα η οποία διενεργήθηκε από τους Petrides & Furnham (2003), οι οποίοι μελέτησαν τη σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ευτυχίας που αισθάνεται ένα άτομο σε συνάρτηση με την προσωπικότητά του, έδειξε μια άμεση θετική συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ευτυχία και την προσωπικότητα.

Σε έρευνες που έγιναν και αφορούσαν τη συναισθηματική νοημοσύνη των ενήλικων ατόμων, αναδείχθηκε ότι, οι γυναίκες αναγνωρίζουν και κατανοούν καλύτερα τα συναισθήματά τους σε σχέση με τους άνδρες ενώ ταυτόχρονα μπορούν να προσαρμοσθούν στο κοινωνικό τους περιβάλλον πιο αποτελεσματικά και να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα των άλλων πιο εύκολα, αφού οι διαπροσωπικές

τους σχέσεις είναι καλύτερες από αυτές των ανδρών (Petrides, Frederickson & Furnham 2004; Πλατσίδου, 2014). Αντίθετα, οι άνδρες καταφέρνουν να διαχειρισθούν πιο αποτελεσματικά συναισθήματα όπως το άγχος, ενώ έχουν την ευχέρεια να προσαρμόζονται καλύτερα στις νέες συνθήκες και είναι πιο αισιόδοξοι (Bar-On, 2000).

Η μελέτη των Petrides, Frederickson & Furnham (2004), αποκάλυψε ότι οι γυναίκες φαίνεται να έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη ως χαρακτηριστικό γνώρισμα σε ότι αφορά τις κοινωνικές τους ικανότητες και δεξιότητες, ενώ σε έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε διαφορετικούς χρόνους από τους Bar-On (2000) και Schutte et al. (2007), αναδείχθηκε ότι οι γυναίκες έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη σε ορισμένες διαστάσεις όπως αυτή των διαπροσωπικών σχέσεων σε σχέση με τους άνδρες. Παρ' όλα αυτά, άλλες μελέτες επισημαίνουν ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στη συναισθηματική νοημοσύνη μεταξύ των δύο φύλων (Mayer, Caruso & Salovey, 1999; Petrides, Frederickson & Furnham, 2004; Goleman, 1998).

Σε άλλες έρευνες που έχουν γίνει σε σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη στον κόσμο των επιχειρήσεων, αναδεικνύεται ότι οι εργοδότες, σε σημαντικό ποσοστό, επιλέγουν τους εργαζόμενους με κριτήριο το επίπεδο της συναισθηματικής τους νοημοσύνης (Goleman, 1995), ενώ ακόμα αναδεικνύεται, ότι τα συναισθήματα και η θετική διάθεση, μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην λήψη αποφάσεων και στη δημιουργικότητα (Isen, 2000). Επίσης, τα συναισθήματα φαίνεται να έχουν σημαντική σχέση στη διαπραγμάτευση και στην εξυπηρέτηση των πελατών (Van Kleef, De Dreu & Manstead, 2010).

Μελέτες έχουν επίσης αναδείξει ότι τα συναισθήματα σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και την εργασιακή δέσμευση καθώς επίσης και με τις θετικές συμπεριφορές στον χώρο εργασίας, εξαιτίας της αποτελεσματικής διαχείρισης των ιδίων συναισθημάτων και των άλλων (Judge et al., 2001), ενώ συσχετίζονται αρνητικά με αντιπαραγωγικές συμπεριφορές (Day & Bedeian, 1995).

Σε έρευνα των Austin, Saklofske & Egan (2005), σε 704 φοιτητές ηλικίας έως 20 ετών, στην οποία μελετήθηκε η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και ορισμένων χαρακτηριστικών που θεωρητικά σχετίζονται, όπως η ικανοποίηση από τη ζωή, το εύρος και η ποιότητα της κοινωνικότητας του ατόμου, βρέθηκε θετική σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ικανοποίηση από τη ζωή, με την προσωπικότητα του ατόμου καθώς και με το μέγεθος και την ποιότητα της

κοινωνικής δικτύωσης του ατόμου. Αντίθετα αρνητική ήταν η σχέση με την κατανάλωση αλκοόλ.

Η ηλικία φαίνεται να επιδρά στη συναισθηματική νοημοσύνη και έχει διαπιστωθεί ότι δεν είναι προκαθορισμένη από τη γέννηση του ατόμου αλλά το επίπεδό της αναπτύσσεται διαχρονικά (Bar-On, 2000; Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Η συναισθηματική νοημοσύνη εξελίσσεται και αναπτύσσεται σε κάθε άτομο ανάλογα με τις εμπειρίες της ζωής του και τα άτομα έχουν την δυνατότητα να αναπτύσσουν τις συναισθηματικές τους δεξιότητες με το πέρασμα του χρόνου καθώς μπορούν να διαχειριστούν πιο αποτελεσματικά τόσο τα δικά τους συναισθήματα και παρορμήσεις όσο και των άλλων ενώ ταυτόχρονα μπορούν να βελτιώνουν συνεχώς την ενσυναίσθηση και τις κοινωνικές τους δεξιότητες (Goleman, 1998).

Όσον αφορά την σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της υγείας των ανθρώπων, από μελέτες φαίνεται να υπάρχει θετική συσχέτιση (Johnson, Batey & Holdsworth, 2009), αφού τα άτομα που έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης είναι πιθανότερο να έχουν έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής, με υγιεινή διατροφή και τακτική σωματική άσκηση. Την ίδια άποψη διαμορφώνουν σε έρευνά τους και οι Saklofske et al., (2007), οι οποίοι αναφέρουν σημαντική συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την υγιεινή διατροφή και την άσκηση.

Σύμφωνα με τους Austin, Saklofske & Egan (2005), η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να συσχετίζεται θετικά τόσο με την ποιότητα ζωής του ανθρώπου όσο και με τα χαμηλότερα επίπεδα άγχους. Σε μεταανάλυση 35 μελετών σε 7898 άτομα ηλικίας 11 έως 51 ετών, που έγινε από τους Schutte et al., (2007), έχοντας σκοπό να εξετάσουν τη σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ψυχικής και σωματικής υγείας, αναδείχθηκε ότι τα υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονταν με καλύτερα επίπεδα υγείας.

2.4.5 Μελέτες για την συναισθηματική νοημοσύνη σε λογιστές και οικονομολόγους

Ελάχιστες είναι οι μελέτες που έχουν γίνει και έχουν θέμα τους την σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με τους λογιστές και οικονομολόγους.

Μελέτη που έγινε για την εκπαίδευση στις επιχειρήσεις, τονίζει τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης και καταδεικνύει την ανάγκη για καλά ανεπτυγμένα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο εργασίας, και ιδίως για τους λογιστές (Abraham, 2006).

Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επιτρέψει στους λογιστές να είναι καλύτεροι στην ηγεσία, στη δημιουργία ομάδων, στις σχέσεις πελατών και στη λήψη αποφάσεων. Αυτά τα αποτελέσματα ανέδειξε μελέτη για τη συναισθηματική νοημοσύνη σε συνολικά 430 φοιτητές πρώτου και τέταρτου έτους λογιστικής σε τρία πανεπιστήμια στον Καναδά, στις Η.Π.Α. και στη Νότιο Αφρική (Cook et al., 2011).

Στα ίδια αποτελέσματα καταλήγει και μελέτη των Daff, De Lange & Jackling (2012), που θεωρεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στους λογιστές να διαπρέπουν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, στην ομαδική εργασία, στην ηγεσία και στις σχέσεις με τους πελάτες.

2.5 Κοινωνικές τάξεις στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τους Οικονομάκη κ.α. (2015), η ταξική διάρθρωση της ελληνικής κοινωνίας καθορίζεται από τρεις βασικές παραδοχές. Η πρώτη παραδοχή θέτει το οικονομικό κριτήριο ως βάση του ταξικού προσδιορισμού, η δεύτερη παραδοχή έχει να κάνει με τον σχηματισμό των κοινωνικών τάξεων στο πλαίσιο της λειτουργικής άσκησης της εξουσίας της κυρίαρχης τάξης και η τρίτη παραδοχή είναι ότι «δεν μπορεί να υπάρξει κανένας ταξικός ορισμός στο πολιτικό και ιδεολογικό επίπεδο, ο οποίος βρίσκεται σε αντίθεση με τον ορισμό στο οικονομικό επίπεδο» (Οικονομάκης κ.α., 2015; Οικονομάκης & Ζησιμόπουλος, 2021).

Έτσι, σύμφωνα με τις πιο πάνω παραδοχές, μπορούμε να προσδιορίσουμε και να κατατάξουμε τις κοινωνικές τάξεις σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια ως εξής:

- 01 - Κατώτερη μισθωτή βαθμίδα.
- 02 - Νόθα (Οιονεί) εργατική τάξη ή Εργατική τάξη (γκρίζα ζώνη).
- 03 - Νόθα (Οιονεί) εργατική τάξη.
- 04 - Εργατική Τάξη.
- 05 - Νέα Μικροαστική Τάξη.
- 06 - Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη.
- 07 - Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη και Μεσαία Αστική Τάξη.
- 08 - Μεσαία αστική τάξη.
- 09 - Μεσαία αστική τάξη ή Καπιταλιστική τάξη.
- 10 - Ανώτερη κρατική γραφειοκρατία.
- 11 - Καπιταλιστική τάξη.

Η Κατώτερη μισθωτή βαθμίδα, απαρτίζεται από τους μισθωτούς του δημόσιου τομέα οι οποίοι δηλώνουν τις επαγγελματικές κατηγορίες «ειδικευμένοι γεωργοί, κτηνοτρόφοι, δασοκόμοι και αλιείς», «ειδικευμένοι τεχνίτες και ασκούντες συναφή επαγγέλματα», «χειριστές βιομηχανικών εγκαταστάσεων, μηχανημάτων και εξοπλισμού» και «ανειδίκευτοι εργάτες, χειρώνακτες και μικροεπαγγελματίες».

Η Οιονεί εργατική τάξη ή Εργατική τάξη (Γκρίζα ζώνη), αποτελείται από τους μισθωτούς του ιδιωτικού τομέα σε επιχειρήσεις με 5 έως 9 μισθωτούς, που δεν ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού σε άλλους μισθωτούς.

Η Οιονεί εργατική τάξη, αποτελείται από τους μισθωτούς του ιδιωτικού τομέα σε επιχειρήσεις με 1 έως 4 μισθωτούς.

Η Εργατική τάξη, στην οποία έχουν ενταχθεί:

A) Η εργατική τάξη του Καπιταλιστικού Τρόπου Παραγωγής στις ιδιωτικές (καπιταλιστικές) επιχειρήσεις και η οποία αποτελείται από το σύνολο των μισθωτών του ιδιωτικού τομέα, σε επιχειρήσεις με 10 και πλέον μισθωτούς, οι οποίοι δεν ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού σε άλλους μισθωτούς. Στην εργατική τάξη προστίθενται και οι μισθωτοί που απασχολούνται σε επιχειρήσεις με 50 και πλέον απασχολούμενους, οι οποίοι δηλώνουν ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη, αλλά δεν ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού και οι οποίοι εκφράζουν τη διαδικασία «χειρωνακτικοποίησης» της διανοητικής εργασίας.

B) Η Εργατική τάξη στις κρατικές καπιταλιστικές επιχειρήσεις, στην οποία ανήκει το σύνολο των μισθωτών που απασχολούνται στον ευρύτερο δημόσιο τομέα/Κρατικές καπιταλιστικές επιχειρήσεις και δεν ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού άλλων μισθωτών, καθώς και τα ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη που δηλώνουν πως δεν ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού άλλων μισθωτών και οι οποίοι εκφράζουν τη διαδικασία «χειρωνακτικοποίησης» της διανοητικής εργασίας.

Η Νέα μικροαστική τάξη, στην οποία έχουν ενταχθεί:

A) Η Νέα μικροαστική τάξη του Καπιταλιστικού Τρόπου Παραγωγής στις ιδιωτικές (καπιταλιστικές) επιχειρήσεις και η οποία προκύπτει από τους μισθωτούς σε ιδιωτικές επιχειρήσεις με 10 και πλέον μισθωτούς οι οποίοι ασκούν εποπτεία/συντονισμό σε άλλους μισθωτούς. Από αυτούς αφαιρούνται όσοι μισθωτοί είναι ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη και απασχολούνται σε επιχειρήσεις με 50 και πλέον μισθωτούς, οι οποίοι και εντάσσονται στους μάνατζερς ιδιωτικών επιχειρήσεων (καπιταλιστική τάξη).

Β) Η Νέα μικροαστική τάξη του Καπιταλιστικού Τρόπου Παραγωγής («γκρίζα ζώνη» μεταξύ Υβριδικού Τρόπου Παραγωγής και Καπιταλιστικού Τρόπου Παραγωγής), και η οποία προκύπτει από τους μισθωτούς σε ιδιωτικές επιχειρήσεις με 5 έως 9 μισθωτούς, οι οποίοι ασκούν εποπτεία/συντονισμό σε άλλους μισθωτούς.

Γ) Νέα μικροαστική τάξη του Καπιταλιστικού Τρόπου Παραγωγής στις κρατικές καπιταλιστικές επιχειρήσεις και η οποία προκύπτει αν από το σύνολο των μισθωτών που ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού στις επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα/Κρατικές καπιταλιστικές επιχειρήσεις αφού αφαιρεθούν τα ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη που ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού (δηλαδή όσοι εντάσσονται στους μάντζερς των κρατικών καπιταλιστικών επιχειρήσεων).

Δ) Νέα μικροαστική τάξη του κρατικού μηχανισμού, η οποία αποτελείται από τους μισθωτούς που ανήκουν στις επαγγελματικές κατηγορίες «επαγγελματίες», «τεχνικοί και ασκούντες συναφή επαγγέλματα», «υπάλληλοι γραφείου», «απασχολούμενοι στην παροχή υπηρεσιών και πωλητές» καθώς και «πρόσωπα μη δυνάμενα να καταταγούν». Σε αυτούς προστίθενται και οι μισθωτοί που δηλώνουν ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη αλλά δεν ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού επί άλλων μισθωτών.

Η Παραδοσιακή μικροαστική τάξη, στην οποία εντάσσονται οι αυτοαπασχολούμενοι χωρίς προσωπικό καθώς και οι βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση (συμβοηθούντα μέλη).

Η Μεσαία αστική τάξη, στην οποία εντάσσονται οι αυτοαπασχολούμενοι με προσωπικό (οι εργοδότες) σε επιχειρήσεις με 1 έως 4 μισθωτούς, καθώς και οι βοηθοί σε αυτού του είδους οικογενειακές επιχειρήσεις (συμβοηθούντα μέλη).

Η Μεσαία αστική τάξη ή Καπιταλιστική τάξη (Γκρίζα ζώνη), στην οποία εντάσσονται οι αυτοαπασχολούμενοι με προσωπικό (οι εργοδότες) σε επιχειρήσεις με 5 έως 9 μισθωτούς, καθώς και οι βοηθοί σε αυτού του είδους οικογενειακές επιχειρήσεις (συμβοηθούντα μέλη).

Η Ανώτερη κρατική γραφειοκρατία, η οποία αποτελείται από τους μισθωτούς που είναι ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη και ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού επί άλλων μισθωτών. Ουσιαστικά πρόκειται για τις «κορυφές» των μηχανισμών του καπιταλιστικού κράτους.

Η Καπιταλιστική τάξη στην οποία έχουν ενταχθεί:

A) Η Καπιταλιστική τάξη των ιδιωτικών (καπιταλιστικών) επιχειρήσεων που αποτελείται από αυτοαπασχολούμενους με προσωπικό (εργοδότες) με πάνω από 10 μισθωτούς, και τους βοηθούς (συμβοηθούντα μέλη) σε αυτές τις επιχειρήσεις (επιχειρήσεις με περισσότερους από 10 μισθωτούς), καθώς και τους μάνατζερς ιδιωτικών επιχειρήσεων που είναι ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη επιχειρήσεων με πάνω από 50 μισθωτούς και ασκούν εποπτεία/συντονισμό σε άλλους μισθωτούς.

B) Οι Μάνατζερς των κρατικών καπιταλιστικών επιχειρήσεων: που είναι τα διευθυντικά στελέχη σε επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα/Κρατικές καπιταλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν καθήκοντα εποπτείας/συντονισμού επί άλλων μισθωτών (Οικονομάκης κ.α., 2015; Οικονομάκης & Ζησιμόπουλος, 2021).

2.6 Υποθέσεις της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Στην παρούσα διδακτορική διατριβή, οι ερευνητικές υποθέσεις που διατυπώνονται θα αναπτυχθούν σε τέσσερις πυλώνες, σύμφωνα με τα επιμέρους ερωτηματολόγια, τα οποία περιλαμβάνουν μια σειρά από επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα. Κατά συνέπεια, προκύπτουν οι κάτωθι ερευνητικοί πυλώνες με τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1^{ος} ερευνητικός πυλώνας. Επαγγελματική Ικανοποίηση.

Ερευνητικό ερώτημα 1: Πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται από την εργασία τους οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα;

Ερευνητικό ερώτημα 2: Πόσο επηρεάζει η επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές το βαθμό της επαγγελματικής τους εξουθένωσης;

Ερευνητικό ερώτημα 3: Πόσο επηρεάζει η επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές το βαθμό της εργασιακής τους δέσμευσης;

Ερευνητικό ερώτημα 4: Πως επηρεάζεται η επαγγελματική ικανοποίηση στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών;

2^{ος} ερευνητικός πυλώνας. Επαγγελματική Εξουθένωση.

Ερευνητικό ερώτημα 5: Πόσο εξουθενωμένοι αισθάνονται από την εργασία τους οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα;

Ερευνητικό ερώτημα 6: Πόσο επηρεάζει η επαγγελματική εξουθένωση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές το βαθμό της εργασιακής τους δέσμευσης;

Ερευνητικό ερώτημα 7: Πως επηρεάζεται η επαγγελματική εξουθένωση στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών;

3^{ος} ερευνητικός πυλώνας. Εργασιακή Δέσμευση.

Ερευνητικό ερώτημα 8: Πόσο δεσμευμένοι με την εργασία τους είναι οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα;

Ερευνητικό ερώτημα 9: Πως επηρεάζεται η εργασιακή δέσμευση στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών;

4^{ος} ερευνητικός πυλώνας. Συναισθηματική νοημοσύνη.

Ερευνητικό ερώτημα 10: Ποιος είναι ο βαθμός συναισθηματικής νοημοσύνης που βιώνουν οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα;

Ερευνητικό ερώτημα 11: Πως επηρεάζεται η συναισθηματική νοημοσύνη στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων;

ΜΕΡΟΣ Β – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Κεφάλαιο 3^ο Μεθοδολογία της έρευνας

3.1 Στόχος της έρευνας

Η ψήφιση νόμων, Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου και οι υπογραφές υπουργικών αποφάσεων και εφαρμοστικών εγκυκλίων για την αντιμετώπιση των κρίσεων που έπληξαν την Ελλάδα τόσο κατά την περίοδο των μνημονίων και της οικονομικής δυσπραγίας, όσο και την περίοδο της πανδημίας του Covid-19, αλλά και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης, μετατόπισε σημαντικό μέρος των αρμοδιοτήτων πολλών δημόσιων υπηρεσιών και φορέων στους οικονομολόγους/λογιστές, προσθέτοντας στο ήδη επιβαρυνόμενο πρόγραμμά τους, ένα τεράστιο όγκο εργασίας που τους επιβάρυνε τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά.

Η πολύπλοκη και απαιτητική νομοθεσία, η εφαρμογή της και η διεκπεραίωση εκατοντάδων υποχρεώσεων από τους οικονομολόγους/λογιστές, επηρεάζει την ικανοποίηση που νιώθουν από την εργασία τους και πολλές φορές τους οδηγεί είτε σε χαμηλότερα επίπεδα δέσμευσης από την εργασία τους είτε σε υψηλότερα ποσοστά εξουθένωσης.

Στην παρούσα διδακτορική διατριβή, στόχος μας αρχικά είναι, να εξετάσουμε πως διάφοροι παράγοντες μπορούν να επηρεάσουν την επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές και την σχέση που έχουν αυτοί οι παράγοντες τόσο στην αύξηση των επιπέδων της επαγγελματικής τους εξουθένωσης, όσο και στην μείωση των επιπέδων της εργασιακής τους δέσμευσης. Ακόμα ένας στόχος είναι να εξετάσουμε πως η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά σε όλα τα παραπάνω οικοδομήματα.

Τα στοιχεία τα οποία συλλέχθηκαν από διάφορες εργασιακές ομάδες οικονομολόγων και λογιστών στην Ελλάδα θα μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν τόσο την επαγγελματική τους ικανοποίηση και εξουθένωση, όσο και την δέσμευση που αισθάνονται για την εργασία τους αλλά και την συναισθηματική τους νοημοσύνη. Επίσης, θα αναδείξουμε τις συσχετίσεις που υπάρχουν ανάμεσα σε όλες αυτές τις κατασκευές.

Ακόμα, θα διερευνήσουμε τις συσχετίσεις και την επίδραση που έχουν το φύλο, οι κοινωνικές τάξεις η ηλικία και οι ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών στα δομικά στοιχεία όλων των παραπάνω κατασκευών.

3.2 Ποσοτική Μέθοδος

Στις κοινωνικές επιστήμες, δύο είναι οι επικρατούσες μορφές έρευνας, η «ποσοτική» και η «ποιοτική». Στην παρούσα έρευνα, επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε την ποσοτική προσέγγιση η οποία εφαρμόζεται κυρίως στις δειγματοληπτικές επισκοπικές εμπειρικές έρευνες (Τσιώλης, 2011).

Η ποσοτική μέθοδος έχει στόχο να αναδείξει -εξετάζοντας μια πληθώρα περιπτώσεων- την δυναμική που έχουν τα κοινωνικά φαινόμενα, αφού έτσι ισοσταθμίζονται ορισμένα αποκλειστικά χαρακτηριστικά των μεμονωμένων περιπτώσεων, έχοντας ως αποτέλεσμα η δυναμική αυτή των κοινωνικών φαινομένων να θεωρείται η γενικά ισχύουσα. Έτσι, στις έρευνες που διενεργούνται, εξετάζονται μόνο όσες παράμετροι (μεταβλητές) έχουν κάποια συνάφεια με το αντικείμενο της έρευνας, λαμβάνοντας τη μορφή υποθέσεων (Τσιώλης, 2011).

Τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί τυποποιούνται λαμβάνοντας μια αριθμητική τιμή έτσι ώστε να είναι μετρήσιμα για να μπορούν να αναλυθούν και να ελεγχθούν στατιστικά. Συνήθως, οι έρευνες που γίνονται με την ποσοτική μέθοδο, έχουν σχεδιασθεί εκ των προτέρων από τον ερευνητή, στη βάση συγκεκριμένων θεωρητικών πλαισίων. Τέλος, τα κριτήρια που πρέπει να τηρούνται όταν οι έρευνες διεξάγονται με την ποσοτική μέθοδο είναι αυτά της αντιπροσωπευτικότητας, της αξιοπιστίας, της εγκυρότητας και της αντικειμενικότητας (Τσιώλης, 2011).

3.3 Περιγραφή του δείγματος

Στην παρούσα διδακτορική διατριβή, το δείγμα προήλθε από εργαζόμενους Οικονομολόγους και Λογιστές από όλη την Ελλάδα. Στην παρούσα έρευνα οι εργαζόμενοι εργάζονται σε όλους τους οικονομικούς κλάδους δραστηριότητας της χώρας, ενώ επίσης καλύπτουν όλο το φάσμα των κοινωνικών τάξεων. Το τελικό δείγμα της παρούσας διδακτορικής διατριβής αποτελείται από 206 εργαζόμενους οικονομολόγους και λογιστές. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 2000 άτομα κατά προσέγγιση και απαντήθηκαν μερικώς 139 και πλήρως 216 από τα οποία ελήφθησαν τελικά υπ' όψιν τα 206.

Ο Πίνακας 1 δείχνει το φύλο των ερωτώμενων. Οι άνδρες που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν 112 και το ποσοστό τους ήταν 54,4%, ενώ οι γυναίκες που συμμετείχαν ήταν 94 με ποσοστό 45,6%.

Πίνακας 1 - Φύλο του δείγματος

		Φύλο			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	112	54,4	54,4	54,4
	Γυναίκα	94	45,6	45,6	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Ο Πίνακας 2 παρουσιάζει την ηλικία των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, με το μεγαλύτερο ποσοστό να καταγράφεται στην ηλικιακή ομάδα 45-49 ετών, με 42 άτομα και ποσοστό 20,4%, ενώ με ποσοστό 18% και 37 άτομα, ακολουθεί η ομάδα 50-54 ετών.

Η ηλικιακή ομάδα 35-39 ετών με 36 άτομα, καταγράφει ποσοστό 17,5% και ακολουθούν με 31 συμμετέχοντες και ποσοστό 15% και 26 άτομα με ποσοστό 12,6% οι ομάδες 40-44 και 30-34 αντίστοιχα. Έτσι, οι ομάδες από 30 έως 54 ετών αποτελούν την πλειοψηφία των ερωτώμενων στην έρευνα, καταγράφοντας ποσοστό 83,5%.

Οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες που συμμετείχαν στην έρευνα και αποτελούσαν την μειοψηφία, ήταν, η ομάδα 55-59 με 13 άτομα και ποσοστό 6,3%, η ομάδα 25-29 με 11 άτομα και ποσοστό συμμετοχής 5,3%, η ομάδα 60-64 με 5 άτομα και 2,4% ποσοστό και τέλος, οι ομάδες 20-24 με 3 άτομα και ποσοστό 1,5% και 65+ με 2 άτομα και 1% ποσοστό επί του συνόλου.

Πίνακας 2 - Ηλικία του δείγματος

		Ηλικία			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-24	3	1,5	1,5	1,5
	25-29	11	5,3	5,3	6,8
	30-34	26	12,6	12,6	19,4
	35-39	36	17,5	17,5	36,9
	40-44	31	15,0	15,0	51,9
	45-49	42	20,4	20,4	72,3
	50-54	37	18,0	18,0	90,3
	55-59	13	6,3	6,3	96,6
	60-64	5	2,4	2,4	99,0
	65+	2	1,0	1,0	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Ο Πίνακας 3 εμφανίζει τις ώρες εργασίας των ερωτώμενων, με το μεγαλύτερο ποσοστό 71,2% να εμφανίζεται για του οικονομολόγους που εργάζονται από 8 έως 12 ώρες την ημέρα. Ακολουθούν, 41 άτομα που εργάζονται από 4 έως 8 ώρες ημερησίως καταγράφοντας ποσοστό 20%, 17 άτομα που δουλεύουν πάνω από 12 ώρες την ημέρα με ποσοστό στο δείγμα 8,3% και τέλος καταγράφηκε 1 άτομο το οποίο εργαζόταν λιγότερο από 4 ώρες την ημέρα, με ποσοστό 0,5% επί του δείγματος.

Πίνακας 3 - Ώρες εργασίας του δείγματος

		Ώρες εργασίας		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	<4	1	0,5	0,5	0,5
	4-8	41	20,0	20,0	20,5
	8-12	146	71,2	71,2	91,7
	>12	17	8,3	8,3	100
	Total	205	100,0	100,0	

3.3.1 Δειγματοληπτική μέθοδος

Σε κάθε έρευνα, αυτό που θέλει ένας ερευνητής αρχικά, είναι να προσδιορίσει το αντικείμενο που τον ενδιαφέρει να μελετήσει για μια συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα. Επειδή όμως δεν είναι δυνατόν να μελετηθεί το σύνολο αυτής της πληθυσμιακής ομάδας, επιλέγεται ένα τυχαίο αλλά αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνολικού πληθυσμού. Σκοπός του ερευνητή είναι από το δείγμα του πληθυσμού να βγάλει συμπεράσματα για το σύνολο του πληθυσμού (Δαφέρμος, 2011).

Η Στατιστική επιστήμη έχει αναπτύξει ορισμένες τεχνικές δειγματοληψίας ίσων πιθανοτήτων, που είναι απαραίτητο να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις. Πρώτον, το δείγμα της έρευνας πρέπει να είναι τυχαίο, που σημαίνει ότι κάθε παρατηρησιακή μονάδα έχει ίσες πιθανότητες να είναι μέσα στο δείγμα και δεύτερον, να είναι αντιπροσωπευτικό, δηλαδή θα πρέπει να έχει τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά της πληθυσμιακής ομάδας από την οποία πηγάζουν. Οι τεχνικές δειγματοληψίας που χρησιμοποιούνται στις Κοινωνικές Επιστήμες είναι: α) η απλή τυχαία δειγματοληψία, β) η συστηματική δειγματοληψία, γ) η δειγματοληψία κατά στρώματα, δ) η δειγματοληψία κατά ομάδες και ε) η δειγματοληψία κατά στάδια (Δαφέρμος, 2011).

Στην παρούσα έρευνα, χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία κατά ομάδες (cluster sampling) κατά την οποία η επιλογή του δείγματος γίνεται σε επίπεδο ομάδων. Οι λόγοι που επιλέχθηκε η συγκεκριμένη τεχνική δειγματοληψίας είναι γιατί δεν υπάρχει

διαθέσιμος κατάλογος με τα μέλη της υπό διερεύνηση πληθυσμιακής ομάδας, ενώ παράλληλα η διαδικασία δημιουργίας τέτοιου καταλόγου είναι χρονοβόρα και απαιτεί μεγάλο κόστος. Στην δειγματοληψία κατά ομάδες, αρχικά επιλέγεται ένα δείγμα ομάδων οι οποίες έχουν ίσες ή άνισες πιθανότητες και στη συνέχεια στο τελικό δείγμα συμπεριλαμβάνονται είτε όλα τα άτομα των επιλεγμένων ομάδων είτε ένα υποσύνολό τους. Στη διαδικασία δημιουργίας του δείγματος μπορεί να μεσολαβήσουν αρκετές φάσεις, οι οποίες είναι συνάρτηση της γεωγραφικής έκτασης του πληθυσμού και του δειγματοληπτικού πλαισίου που είναι η βάση ορισμού των ομάδων (Παπαγεωργίου, 2015).

Τα πλεονεκτήματα της δειγματοληψίας κατά ομάδες είναι: α) η διαθεσιμότητα δειγματοληπτικού πλαισίου ως προς τις συγκεκριμένες ομάδες και όχι για το σύνολο του πληθυσμού, β) η άντληση των στοιχείων γίνεται μόνο από τις ομάδες που έχουν επιλεγεί και γ) η ευκολία, η οικονομία και η ταχύτητα συλλογής των δεδομένων. Στον αντίποδα, μειονέκτημα αποτελεί το μικρό αντιπροσωπευτικό δείγμα που οδηγεί σε μειωμένη στατιστική ακρίβεια (Παπαγεωργίου, 2015).

3.3.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας, η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν η ακόλουθη: αρχικά και αφού συζητήθηκε το θέμα της διδακτορικής διατριβής με τον επιβλέποντα καθηγητή, έγινε αίτηση για την εκπόνηση της διδακτορικής διατριβής στην γραμματεία του τμήματος Διοίκησης επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, η οποία εγκρίθηκε από την συνέλευση του τμήματος στις 13/12/2017. Στην συνέχεια, πραγματοποιήθηκε έρευνα τόσο στην διεθνή όσο και στην εγχώρια βιβλιογραφία και καταγράφηκε το θεωρητικό πλαίσιο.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας διανεμήθηκε τον Ιανουάριο του 2020 και η συλλογή του ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2022. Η ομάδα στόχος ήταν εργαζόμενοι στον τομέα της οικονομίας και πιο συγκεκριμένα Οικονομολόγοι και Λογιστές από όλη την Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο περιείχε τον σκοπό της μελέτης και τη δήλωση εμπιστευτικότητας και ανωνυμίας των απαντήσεων καθώς δεν ήταν απαραίτητη η καταχώρηση των προσωπικών στοιχείων των ερωτώμενων.

3.3.3 Περιγραφή Κοινωνικών Τάξεων

Ο Πίνακας 4 εμφανίζει την κατάταξη των εργαζομένων σε κοινωνικές τάξεις, με το μεγαλύτερο ποσοστό 30,81% να εμφανίζεται για του οικονομολόγους που

ανήκουν στην Μεσαία αστική τάξη. Ακολουθούν, οι εργαζόμενοι που ανήκουν στην Νέα μικροαστική τάξη με ποσοστό 29,29%, στην Παραδοσιακή μικροαστική τάξη με ποσοστό 12,63% και στην Νόθα εργατική τάξη με ποσοστό 11,11%. Πολύ χαμηλά είναι τα ποσοστά όσων δηλώνουν ότι ανήκουν στην Εργατική τάξη 6,57%, στην Μεσαία αστική τάξη ή Καπιταλιστική τάξη 4,04%, Καπιταλιστική τάξη 3,03%, Νόθα εργατική τάξη ή Εργατική τάξη (γκρίζα ζώνη) και Παραδοσιακή μικροαστική τάξη/Μεσαία αστική τάξη με ποσοστό 1,01% και τέλος στην Ανώτερη κρατική γραφειοκρατία με ποσοστό 0,5%.

Πίνακας 4 - Κοινωνικές Τάξεις

Κοινωνικές Τάξεις					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	01 Κατώτερη μισθωτή βαθμίδα	0	0	0	0
	02 Νόθα Εργατική Τάξη ή Εργατική Τάξη (γκρίζα ζώνη)	2	1,01	1,01	1,01
	03 Νόθα Εργατική Τάξη	22	11,11	11,11	12,12
	04 Εργατική Τάξη	13	6,57	6,57	18,69
	05 Νέα Μικροαστική Τάξη	58	29,29	29,29	47,98
	06 Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη	25	12,63	12,63	60,61
	07 Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη και Μεσαία Αστική Τάξη	2	1,01	1,01	61,62
	08 Μεσαία Αστική Τάξη	61	30,81	30,81	92,43
	09 Μεσαία Αστική Τάξη ή Καπιταλιστική Τάξη	8	4,04	4,04	96,47
	10 Ανώτερη Κρατική Γραφειοκρατία	1	0,5	0,5	96,97
	11 Καπιταλιστική Τάξη	6	3,03	3,03	100
	Total	198	100,0	100,0	

3.4 Ερευνητικά εργαλεία

Για τους σκοπούς της μελέτης επελέγησαν τέσσερα διαφορετικά εργαλεία μέτρησης, τα οποία αξιολογούν την Επαγγελματική Ικανοποίηση (Σύντομη φόρμα του ερωτηματολογίου εργασιακής ικανοποίησης της Μινεσότα-MSQsf), την Επαγγελματική Εξουθένωση (Maslach Burnout Inventory Human Services Survey-MBI-HSS), την Εργασιακή Δέσμευση (Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης-UWES17) και την Συναισθηματική Νοημοσύνη (Trait Emotional Intelligence Questionnaires-Sort Form-TEIQue-SF).

3.4.1 Ερωτηματολόγιο για την Επαγγελματική Ικανοποίηση

Για την μέτρηση και αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε η σύντομη φόρμα του ερωτηματολογίου εργασιακής ικανοποίησης της Μινεσότα (MSQsf), το οποίο δείχνει την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια των ερωτηθέντων από την εργασία τους (Weiss et al., 1967). Το MSQsf μετρά την ικανοποίηση αξιολογώντας διάφορες καταστάσεις της εργασίας, ενώ μπορεί παράλληλα να αποδώσει μια εξατομικευμένη εικόνα στις διαστάσεις της εσωτερικής και εξωτερικής ικανοποίησης αλλά και στο συνολικό επίπεδο ικανοποίησης.

Στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνονται 20 ερωτήσεις που αξιολογούνται με μια 5βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνεται από 1 «πολύ δυσαρεστημένος» έως 5 «πολύ ικανοποιημένος».

Το MSQsf αξιολογεί την εξωγενή (extrinsic) επαγγελματική ικανοποίηση, με τις απαντήσεις σε 6 προτάσεις, μετρώντας κυρίως περιβαλλοντικούς ή εξωγενείς παράγοντες, όπως είναι οι συνθήκες εργασίας, οι πολιτικές και πρακτικές που ακολουθούνται από τις οντότητες, οι σχέσεις με τους συναδέλφους και την διοίκηση, η επίβλεψη, η ασφάλιση και οι ανταμοιβές. Επίσης, αξιολογεί την εσωτερική (intrinsic) ικανοποίηση από την εργασία, με τις απαντήσεις 12 προτάσεων που μετρούν τους εσωτερικούς παράγοντες, όπως το είδος της εργασίας, τις ευκαιρίες εξέλιξης, την αναγνώριση της εργασίας, τις ηθικές αξίες και τα προσωπικά επιτεύγματα, καθώς και τα αισθήματα ανεξαρτησίας και δημιουργικότητας. Τέλος, τα υπόλοιπα 2 ερωτήματα χρησιμοποιούνται για την μέτρηση της γενικής ικανοποίησης (Tarcan, Tarcan & Top, 2017; Weiss et al., 1967).

Ο υπολογισμός του σκορ καθώς και η ερμηνεία για κάθε συνιστώσα παρουσιάζεται αναλυτικά στη συνέχεια.

1) Εξωτερική ικανοποίηση - (extrinsic satisfaction): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης υπολογίζεται από το σκορ των 6 δηλώσεων που ακολουθούν:

- (5) Τον τρόπο με τον οποίο μου συμπεριφέρονται οι προϊστάμενοί μου.*
- (6) Την ικανότητα του προϊσταμένου μου να παίρνει αποφάσεις.*
- (12) Τον τρόπο με τον οποίο ασκεί την πολιτική της η εταιρεία/οργανισμός.*
- (13) Το μισθό μου αναλογικά με τη δουλειά που κάνω.
- (14) Τις ευκαιρίες για προαγωγή ή ανέλιξη.
- (19) Την αναγνώριση που παίρνω από τους άλλους.

2) Εσωτερική ικανοποίηση - (intrinsic satisfaction): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης υπολογίζεται από το σκορ των 12 δηλώσεων που ακολουθούν:

- (1) Τη δυνατότητα να μην μείνω άνεργος/η.
- (2) Τη δυνατότητα να είμαι ανεξάρτητος/η.
- (3) Την ευκαιρία να έχω ποικιλία δραστηριοτήτων.
- (4) Την ευκαιρία να είμαι «κάποιος/α» στο χώρο μου.
- (7) Τη δυνατότητα να κάνω πράγματα σύμφωνα με τη συνείδησή μου.
- (8) Τη δυνατότητα να έχω σταθερή απασχόληση.
- (9) Την ευκαιρία να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους.
- (10) Την ευκαιρία να καθοδηγώ άλλους ανθρώπους.
- (11) Την ευκαιρία να χρησιμοποιώ τα προσόντα μου.
- (15) Την ελευθερία να χρησιμοποιώ τη δική μου κρίση.
- (16) Την ευκαιρία να εφαρμόζω δικές μου μεθόδους/ιδέες.
- (20) Το αίσθημα ολοκλήρωσης που εισπράττω.

Ο λόγος που επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο MSQsf για την παρούσα έρευνα είναι γιατί αποτελεί ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης αφού έχει χρησιμοποιηθεί σε πάρα πολλές έρευνες ενώ παράλληλα μπορεί να συμπληρωθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα από τους εργαζόμενους.

3.4.2 Ερωτηματολόγιο για την Επαγγελματική Εξουθένωση

Για την διερεύνηση και αξιολόγηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους οικονομολόγους/λογιστές χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο Maslach Burnout Inventory-MBI, (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Jackson, 1986) και πιο συγκεκριμένα η εκδοχή για τις κοινωνικές υπηρεσίες, Maslach Burnout Inventory Human Services Survey-MBI-HSS (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Το MBI-HSS αποτελείται από 22 ερωτήσεις που αποδίδουν τρεις συνιστώσες οι οποίες είναι οι τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πρώτη διάσταση, είναι αυτή της συναισθηματικής εξάντλησης - Emotional exhaustion και αξιολογείται από την απάντηση σε 9 προτάσεις και μετρά τα συναισθήματα ενός ατόμου που βρίσκεται σε συναισθηματική υπερένταση και είναι εξαντλημένος από την εργασία του. Δεύτερη, είναι η διάσταση της απώλειας προσωπικών επιτευγμάτων - Loss of personal accomplishment, που αξιολογείται με την απάντηση σε 8 προτάσεις και μετρά τα συναισθήματα ενός ατόμου που με τις

ικανότητές του πραγματοποιεί κάποια επιτεύγματα στην εργασία του. Τρίτη διάσταση, είναι η αποπροσωποποίηση/κυνισμός – Depersonalization, η οποία μετρά την απρόσωπη και κυνική ή ασυναίσθητη αντίδραση προς τους αποδέκτες της υπηρεσίας, η οποία αξιολογείται με την απάντηση 5 προτάσεων.

Οι απαντήσεις στις 22 προτάσεις δίνονται σε μια 7βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνεται από 0 «ποτέ» έως 6 «καθημερινά». Όταν έχουμε υψηλές τιμές στις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης/κυνισμού οι οποίες συνδυάζονται με χαμηλές τιμές στην απώλεια προσωπικού επιτεύγματος, τότε έχουμε ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης. Στην αντίθετη περίπτωση, δηλαδή όταν οι τιμές στις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης/κυνισμού είναι χαμηλές, και υψηλές στην διάσταση του προσωπικού επιτεύγματος, τότε ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης είναι σε χαμηλό επίπεδο.

Ο υπολογισμός του σκορ καθώς και η ερμηνεία για κάθε συνιστώσα παρουσιάζεται αναλυτικά στη συνέχεια.

1) Συναισθηματική εξάντληση - (Emotional exhaustion): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της συναισθηματικής εξάντλησης υπολογίζεται από το σκορ των 9 δηλώσεων που ακολουθούν:

- (1) Νιώθω συναισθηματικά στραγγισμένος/η από τη δουλειά μου.
- (2) Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης ημέρας.
- (3) Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια ακόμα μέρα στη δουλειά.
- (6) Η εργασία με τους ανθρώπους όλη την ημέρα απαιτεί μεγάλη προσπάθεια.
- (8) Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.
- (13) Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.
- (14) Νιώθω ότι δουλεύω πολύ σκληρά στη δουλειά μου.
- (16) Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση η άμεση συνεργασία/επαφή με άλλους ανθρώπους.
- (20) Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο πια... νιώθω πως ο κόμπος έφθασε στο χτένι.

2) Προσωπική Ολοκλήρωση - (Personal Accomplishment): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της συναισθηματικής εξάντλησης υπολογίζεται από το σκορ των 8 δηλώσεων που ακολουθούν:

- (4) Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως νιώθουν οι πελάτες/συναλλασσόμενοι για όσα τους συμβαίνουν.

(7) Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πελατών/συναλλασσομένων μου.

(9) Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά την ζωή των πελατών/συναλλασσομένων μέσω της δουλειάς μου.

(12) Νιώθω γεμάτος/η ενέργεια.

(17) Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω μια χαλαρή ατμόσφαιρα με τους πελάτες/συναλλασσομένους μου.

(18) Νιώθω ενθουσιασμένος μετά από στενή συνεργασία με τους πελάτες/συναλλασσομένους μου.

(19) Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά.

(21) Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.

3) Κυνισμός/Αποπροσωποποίηση - (Cynicism/Depersonalization): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της συναισθηματικής εξάντλησης υπολογίζεται από το σκορ των 5 δηλώσεων που ακολουθούν:

(5) Νιώθω ότι αντιμετωπίζω μερικούς πελάτες/συναλλασσόμενους, σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα.

(10) Νιώθω περισσότερο άκαρδος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την δουλειά.

(11) Ανησυχώ ότι αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.

(15) Στην ουσία, δεν με νοιάζει τι συμβαίνει σε μερικούς πελάτες/συναλλασσομένους μου.

(22) Νομίζω ότι οι πελάτες/συναλλασσόμενοι κατηγορούν εμένα για μερικά από τα προβλήματά τους.

Ο λόγος που επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο MBI-HSS για την παρούσα έρευνα είναι γιατί χρησιμοποιείται για πάρα πολλά χρόνια σε πλήθος ερευνών, ακόμα και στις μέρες μας, έχει ελεγχθεί για την αξιοπιστία του (0,90 Συναισθηματική Εξάντληση, 0,79 Αποπροσωποποίηση και 0,71 Προσωπικά Επιτεύγματα) και την εγκυρότητά του ενώ παράλληλα η δομή του με τον περιορισμένο αριθμό των ερωτήσεων/δηλώσεων απαιτεί ελάχιστο χρόνο για την συμπλήρωσή του.

3.4.3 Ερωτηματολόγιο για την Εργασιακή Δέσμευση

Η μέτρηση της Εργασιακής Δέσμευσης στην παρούσα έρευνα, γίνεται με την Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης (UWES17) (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004). Η εργασιακή δέσμευση εξετάζεται με ένα

ερωτηματολόγιο 17 ερωτήσεων με 7βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνεται από 0 «ποτέ» έως 6 «πάντα».

Τα ερωτήματα του UWES17 κατηγοριοποιούνται σε τρεις συνιστώσες οι οποίες εκφράζουν τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής δέσμευσης: Σφρίγος, Αφοσίωση και Απορρόφηση. Οι υψηλές τιμές του σθένους, της αφοσίωσης και της απορρόφησης δείχνουν υψηλές τιμές εργασιακής δέσμευσης.

Το σφρίγος - Vigor είναι η πρώτη συνιστώσα της εργασιακής δέσμευσης, η οποία μετρά το βαθμό πνευματικής αντοχής, σθένους, καθώς και τα υψηλά επίπεδα ενέργειας αλλά και την προθυμία που δείχνει ένα άτομο στην επένδυση προσπάθειας και στην επιμονή απέναντι στις δυσκολίες της εργασίας του. Όσα άτομα σημειώνουν υψηλό βαθμό σφρίγους, συνήθως έχουν πολλή ενέργεια, όρεξη και αντοχή στην εργασία τους σε αντίθεση με όσους σημειώνουν χαμηλό βαθμό σθένους.

Το σκορ εξάγεται από την απάντηση στις παρακάτω 6 προτάσεις:

- (1) Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα.
- (4) Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι.
- (8) Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου.
- (12) Όταν εργάζομαι είμαι ικανός να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα.
- (15) Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή.
- (17) Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμα κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά.

Η δεύτερη συνιστώσα της εργασιακής δέσμευσης είναι η αφοσίωση – Dedication, η οποία αξιολογείται από την απάντηση σε 5 προτάσεις, οι οποίες αναφέρονται στην απόκτηση μιας αίσθησης σημαντικότητας από τη δουλειά ενός ατόμου, στο αίσθημα ενθουσιασμού και υπερηφάνειας, καθώς και στα αισθήματα έμπνευσης και πρόκλησης του ατόμου για την εργασία του. Όσοι σημειώνουν υψηλό σκορ στην αφοσίωση, είναι ενθουσιώδεις και περήφανοι για την εργασία τους και ταυτίζονται έντονα μ' αυτήν. Στον αντίποδα βρίσκονται όσοι σημειώνουν χαμηλό σκορ σ' αυτή την διάσταση της εργασιακής δέσμευσης.

Το σκορ εξάγεται από την απάντηση στις παρακάτω 5 προτάσεις:

- (2) Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.
- (5) Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.
- (7) Η εργασία μου με εμπνέει.
- (10) Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω.
- (13) Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα.

Η τρίτη συνιστώσα της εργασιακής δέσμευσης, είναι η απορρόφηση - Absorption και οι 6 προτάσεις που την αξιολογούν αναφέρονται στον βαθμό που κάποιος απορροφάται πλήρως στη δουλειά του καθώς και στην δυσκολία που αντιμετωπίζει στην απομάκρυνσή του από αυτήν, με τον χρόνο να περνά με ταχύτητα και να ξεχνά οτιδήποτε άλλο υπάρχει γύρω από αυτήν. Όσα άτομα καταγράφουν υψηλό σκορ στην απορρόφηση συνήθως αισθάνονται ενθουσιασμένοι με την εργασία τους και απορροφώνται τόσο πολύ έτσι ώστε δυσκολεύονται να απομακρυνθούν από αυτήν, σε αντίθεση με όσα άτομα καταγράφουν χαμηλό σκορ στη συγκεκριμένη συνιστώσα.

Το σκορ εξάγεται από την απάντηση στις παρακάτω 6 προτάσεις:

- (3) Ο χρόνος κυλάει γρήγορα όταν εργάζομαι.
- (6) Όταν εργάζομαι ξεχνώ τα πάντα γύρω μου.
- (9) Νιώθω ευτυχισμένος/η όταν εργάζομαι με εντατικούς ρυθμούς.
- (11) Είμαι τελείως απορροφημένος/η από την εργασία μου.
- (14) Η δουλειά μου με συναρπάζει.
- (16) Μου είναι δύσκολο να αποσπάσω τον εαυτό μου από τη δουλειά μου.

Οι λόγοι που επιλέχθηκε η Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης (UWES17) για την παρούσα έρευνα, ήταν η αξιοπιστία της, με τον συντελεστή Cronbach α για τα επιμέρους δομικά της στοιχεία να κρίνονται πολύ ικανοποιητικά (Vigor 0,83 - Dedication 0,91 - Absorption 0,82) και ο περιορισμένος αριθμός των ερωτήσεων που απαιτεί πολύ λίγο χρόνο για την συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου.

3.4.4 Ερωτηματολόγιο για την Συναισθηματική Νοημοσύνη

Για την μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης έχουν αναπτυχθεί στο London Psychometric Laboratory υπό την διεύθυνση του K.V. Petrides διάφορα εργαλεία έρευνας TEIQue (TEIQue, TEIQue-SF, TEIQue-AF, TEIQue-ASF, TEIQue 360°, TEIQue 360°-SF TEIQue 360°-FB, TEIQue-CF και TEIQue-CSF) τα οποία είναι διαθέσιμα δωρεάν στην ιστοσελίδα <https://psychometriclab.com> τόσο για ακαδημαϊκή όσο και για κλινική έρευνα.

Για την παρούσα έρευνα και για την αξιολόγηση της Συναισθηματικής νοημοσύνης χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο Trait Emotional Intelligence Questionnaires-Sort Form (TEIQue-SF) (Petrides, 2009), το οποίο ανήκει στα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς που χρησιμοποιούνται στην ψυχολογία και την

κλινική πρακτική, έτσι ώστε να αξιολογούνται οι διάφορες πτυχές της ψυχολογικής ή κλινικής κατάστασης ενός ατόμου.

Το TEIQue-SF είναι η σύντομη έκδοση του πλήρους ερωτηματολογίου TEIQue που αποτελείται από 153 ερωτήσεις. Το TEIQue-SF απαρτίζεται από 30 ερωτήσεις και μετράει κυρίως την γενική συναισθηματική νοημοσύνη, αξιολογώντας 15 χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας ενός ατόμου με 2 ερωτήσεις για το κάθε χαρακτηριστικό.

Κάθε ερώτηση αξιολογείται με μία 7βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαίνεται από 1-Διαφωνώ απόλυτα έως 7-Συμφωνώ απόλυτα. Για να μπορέσει να υπολογιστεί το σκορ των παραγόντων θα πρέπει οι ερωτήσεις 16, 2, 18, 4, 5, 7, 22, 8, 10, 25, 26, 12, 13, 28, 14 να αντιστραφούν.

Το TEIQue-SF δημιουργήθηκε από τον K.V. Petrides (2009), και αποτελείται κυρίως από τέσσερις συνιστώσες. Οι συνιστώσες και οι ιδιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης ως χαρακτηριστικό στοιχείο, σύμφωνα με τον Petrides είναι: α) Αυτοέλεγχος - Self-control, (Συναισθηματική Ρύθμιση - Emotion Regulation, Διαχείριση του άγχους - Stress management, Παρορμητικότητα - Impulsiveness). β) Ευημερία/Ευεξία - Well-being, (Ευτυχία - Happiness, Αισιοδοξία - Optimism, Αυτοεκτίμηση - Self-esteem), γ) Κοινωνικότητα - Sociability, (Διαχείριση συναισθημάτων - Emotional management, Διεκδικητική Συμπεριφορά - Assertiveness, Κοινωνική συνείδηση/αντίληψη - Social Awareness και δ) Συναισθηματικότητα - Emotionality, (Ενσυναίσθηση - Empathy, Συναισθηματική Αντίληψη - Emotional perception, Έκφραση συναισθημάτων - Emotional expression, Σχέσεις - Relationships), Ορισμένες φορές μπορεί να παρατηρηθούν οι ιδιότητες της Κινητοποίησης του εαυτού - Self-motivation και της Προσαρμοστικότητας - Adaptability ως ανεξάρτητοι παράγοντες (Petrides, 2009).

Ο υπολογισμός του σκορ καθώς και η ερμηνεία για κάθε συνιστώσα παρουσιάζεται αναλυτικά στη συνέχεια.

1) Αυτοέλεγχος (Self-Control): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση του αυτοελέγχου, υπολογίζεται από το σκορ των 6 παρακάτω ερωτήσεων/δηλώσεων:

- (4) Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.
- (19) Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.
- (7) Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.
- (22) Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.
- (15) Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.

(30) Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος».

Τα άτομα που καταγράφουν υψηλό σκορ μπορούν να ελέγχουν σε γενικές γραμμές τις επιθυμίες τους και τις ορμές τους, ενώ παράλληλα μπορούν να ρυθμίσουν το στρες και διάφορες εξωτερικές πιέσεις. Αντίθετα, τα άτομα με χαμηλό σκορ επιδεικνύουν παρορμητική συμπεριφορά και δείχνουν να τους είναι αδύνατον να διαχειριστούν το άγχος.

2) Ευημερία/Ευεξία (Well-being): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της ευημερίας/ευεξίας, υπολογίζεται από το σκορ των παρακάτω 6 ερωτήσεων/δηλώσεων:

(5) Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.

(20) Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.

(9) Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.

(24) Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.

(12) Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.

(27) Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.

Τα άτομα με υψηλές βαθμολογίες σε αυτή την συνιστώσα αντανακλούν μια γενική αίσθηση ευημερίας και νιώθουν χαρούμενα και ικανοποιημένα. Σε αντίθεση, τα άτομα με χαμηλό σκορ έχουν την τάση να απογοητεύονται από τη ζωή τους και έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση. Επίσης, το σκορ για την ευημερία/ευεξία εξαρτάται από το σκορ και στις άλλες τρεις συνιστώσες του TEIQue.

3) Κοινωνικότητα (Sociability): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της κοινωνικότητας, υπολογίζεται από το σκορ των 6 παρακάτω ερωτήσεων/δηλώσεων:

(6) Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.

(21) Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.

(10) Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.

(25) Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.

(11) Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.

(26) Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.

Στην συνιστώσα της κοινωνικότητας, δίνεται βαρύτητα στις κοινωνικές σχέσεις και την κοινωνική επιρροή των ατόμων. Έτσι, τα άτομα που έχουν υψηλές βαθμολογίες σε αυτόν τον παράγοντα, έχουν καλύτερη κοινωνική αλληλεπίδραση και μπορούν να επικοινωνούν άνετα με ανθρώπους από τελείως διαφορετικά κοινωνικά υπόβαθρα. Στον αντίποδα βρίσκονται όσοι έχουν χαμηλές βαθμολογίες οι οποίοι

δείχνουν συγκρατημένοι και ντροπαλοί, δεν είναι καλοί διαπραγματευτές και πιστεύουν ότι δεν μπορούν να επηρεάσουν τα συναισθήματα άλλων ανθρώπων.

4) Συναισθηματικότητα (Emotionality): Το συνολικό σκορ για την αξιολόγηση της συναισθηματικότητας, υπολογίζεται από το σκορ των 8 παρακάτω ερωτήσεων/δηλώσεων:

- (1) Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.
- (16) Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.
- (2) Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.
- (17) Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του.
- (8) Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.
- (23) Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.
- (13) Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.
- (28) Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.

Τα άτομα που καταγράφουν υψηλό σκορ στη συνιστώσα της συναισθηματικότητας, μπορούν να κατανοήσουν και να εκφράσουν τα συναισθήματά τους χρησιμοποιώντας αυτές τις δεξιότητες έτσι ώστε να αναπτύξουν και να διατηρήσουν στενές σχέσεις με άλλα σημαίνοντα πρόσωπα. Σε αντίθεση, τα άτομα που καταγράφουν χαμηλό σκορ, αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αναγνώριση της συναισθηματικής τους κατάστασης και στην εκδήλωση των συναισθημάτων τους προς τους άλλους.

Το TEIQue-SF έχει μέχρι στιγμής μεταφραστεί σε 28 γλώσσες και έχει χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σε πολλές μελέτες με μερικές από τις πολυαναφερόμενες στην βιβλιογραφία για την σύντομη έκδοχή (Ali, Amorim & Chamorro-Premuzic, 2009; Andrei & Petrides, 2013; Cejudo et al., 2018; Cooper & Petrides 2010; Dewaele, Petrides & Furnham, 2008; Fernandez, Salamonson & Griffiths, 2012; Johnson, Batey & Holdsworth, 2009; Kotsou et al., 2011; Nelis et al., 2011; Petrides & Furnham, 2006; Petrides et al., 2010; Sánchez-Álvarez, Extremera & Fernández-Berrocal, 2016).

Οι λόγοι που επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο TEIQue-SF για την παρούσα έρευνα ήταν γιατί πρώτον, τα αποτελέσματα του εμφανίζουν καλή αξιοπιστία της τάξεως του 0,85 με τον συντελεστή Cronbach α για τη συνολική κλίμακα να κρίνεται ικανοποιητικός πάνω από 0,80 (Petrides & Furnham, 2006) και δεύτερον, ο σχετικά περιορισμένος αριθμός των ερωτήσεων και ο σύντομος χρόνος που

απαιτείται για την συμπλήρωσή του, ο οποίος σύμφωνα με τον K.V. Petrides είναι πέντε λεπτά.

3.4.5 Δομή Ερωτηματολογίου

Η δομή του ερωτηματολογίου, ως απαραίτητο εργαλείο για την διεξαγωγή της παρούσας διδακτορικής διατριβής, αρχίζει με την δήλωση που αναφέρει ότι «Η παρούσα έρευνα αποτελεί μέρος της εκπόνησης διδακτορικής διατριβής η οποία πραγματοποιείται στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, τα στοιχεία είναι εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς».

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, περιλαμβάνει: α) τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων τα οποία αφορούν το φύλο, την ηλικία, τον νομό κατοικίας, την περιοχή (αστική, ημιαστική, αγροτική), το επίπεδο εκπαίδευσής (δημοτικό, γυμνάσιο, λύκειο κλπ.) και την οικογενειακή κατάσταση, β) στοιχεία για την οικονομική κατάσταση και την ικανοποίηση βασικών αναγκών και αναγνώρισης, καθώς και άλλα στοιχεία όπως η αναγνωρισιμότητα και η κοινωνική τάξη, γ) στοιχεία για το καθεστώς απασχόλησης όπως, το είδος εργασίας, η θέση εργασίας, ο εποπτικός ή συντονιστικός ρόλος, η εργασιακή εμπειρία, ο οικονομικός τομέας εργασίας, ο μέσος όρος ημερήσιων ωρών εργασίας και η προϋπηρεσία.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, περιλαμβάνει τα επιμέρους ερωτηματολόγια τα οποία αξιολογούν: α) την επαγγελματική ικανοποίηση, β) την επαγγελματική εξουθένωση, γ) την εργασιακή δέσμευση και δ) την συναισθηματική νοημοσύνη των συμμετεχόντων στην έρευνα οικονομολόγων και λογιστών.

3.5 Αξιοπιστία και Εγκυρότητα

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα αποτελούν τα κύρια χαρακτηριστικά μιας ψυχομετρικής κλίμακας έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα αποτελέσματα των ερευνών είναι έγκυρα (Νακάκης & Ουζούνη, 2008). Με τον όρο αξιοπιστία αναφερόμαστε στη συνέπεια των απαντήσεων του εργαλείου μέτρησης σε διαδοχικές μετρήσεις (Polit & Hungler, 1999), ενώ με τον όρο εγκυρότητα αναφερόμαστε στην προσπάθεια εξακρίβωσης της μέτρησης του εργαλείου που χρησιμοποιούμε κατ' επανάληψη και με επιτυχία (Bowling, 2000).

Ένας δείκτης ο οποίος μετρά κατά πόσο διαφορετικές προτάσεις μετρούν την ίδια μεταβλητή, είναι ο δείκτης αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής (index internal

consistency). Ο πιο διαδεδομένος δείκτης μέτρησης της αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής είναι ο συντελεστής Cronbach α ο οποίος δείχνει την ομοιογένεια μιας κλίμακας. Για να θεωρείται ικανοποιητική η τιμή του δείκτη Cronbach α θα πρέπει να είναι μεγαλύτερη από 0,7 και όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή του τόσο μεγαλύτερη είναι και η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής της κλίμακας (Litwin, 1995; Houser, 2008).

3.5.1 Παραγοντική Ανάλυση (FA)

Η παραγοντική ανάλυση (Factor Analysis) είναι μια στατιστική πολυμεταβλητή τεχνική, που επιχειρεί να εξηγήσει τις συσχετίσεις που υπάρχουν ανάμεσα σε μεταβλητές που μπορούμε να παρατηρήσουμε και για τις οποίες γίνεται η υπόθεση ότι αυτές αποδίδονται σε υφιστάμενους κοινούς παράγοντες που δεν μπορούν να παρατηρηθούν και να μετρηθούν άμεσα. Το αποτέλεσμα της χρήσης αυτής της στατιστικής τεχνικής είναι ο περιορισμός των αρχικών μεταβλητών και η αντικατάστασή τους με άλλες μεταβλητές που ονομάζονται παράγοντες (Penfold, 1963).

Οι μεταβλητές οι οποίες έχουν σημασία για μια έρευνα αλλά δεν είναι δυνατόν να μετρηθούν άμεσα, είτε γιατί δεν μπορούν να παρατηρηθούν, είτε γιατί είναι πολύπλοκες, ονομάζονται λανθάνουσες μεταβλητές (latent variables), (Bartholomew et al., 2011).

Η ανάλυση παραγόντων διακρίνεται σε Διερευνητική ανάλυση παραγόντων - Exploratory Factor Analysis (EFA) και σε Επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων - Confirmatory Factor Analysis (CFA), (Jöreskog, 1969, 1971; Revelle, 2018).

3.5.2 Διερευνητική Ανάλυση Παραγόντων (EFA)

Ο βασικός σκοπός της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων - Exploratory Factor Analysis (EFA), είναι η εξακρίβωση ενός μικρότερου αριθμού ερμηνεύσιμων παραγόντων, οι οποίοι χρειάζονται έτσι ώστε να εξηγήσουν τις συσχετίσεις που υπάρχουν ανάμεσα σε παρατηρήσιμες μεταβλητές (Thompson, 2004). Για αυτό τον λόγο, η διερευνητική ανάλυση παραγόντων είναι μια μέθοδος που μπορεί να προσδιορίσει την δομή παραγόντων ανάμεσα σε ένα σύνολο μεταβλητών, χωρίς να επιβάλλεται μια προϋπάρχουσα δομή σε αυτούς τους παράγοντες (Stevens, 1996; Widaman, 2012).

Η διερευνητική ανάλυση παραγόντων πραγματοποιείται στα πρώτα στάδια μιας έρευνας, έτσι ώστε να γίνει συγχώνευση των μεταβλητών, οι οποίες θα

δημιουργήσουν νέες ερευνητικές υποθέσεις (Reio & Shuck, 2014) και είναι πιο πλήρης και αξιόπιστη, όταν κάθε παράγοντας εκφράζεται στην ανάλυση από πολλές παρατηρούμενες μεταβλητές (Grice, 2001; Norris & Lecavalier, 2010).

3.5.3 Επιβεβαιωτική Ανάλυση Παραγόντων (CFA)

Η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων - Confirmatory Factor Analysis (CFA), είναι ένας τύπος μοντελοποίησης δομικών εξισώσεων, που ασχολείται με τις σχέσεις ανάμεσα στις παρατηρούμενες μετρήσεις και τις λανθάνουσες μεταβλητές. Βασικός στόχος των μοντέλων μέτρησης της λανθάνουσας μεταβλητής, είναι ο καθορισμός του αριθμού και της φύσης των παραγόντων οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διακύμανση και τη συνδιακύμανση ανάμεσα σε ένα σύνολο δεικτών. Έτσι, η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων - CFA παρέχει καλύτερη κατανόηση της συνδιακύμανσης ανάμεσα σε ένα σύνολο δεικτών, λόγω του ότι ο αριθμός των παραγόντων είναι μικρότερος από τον αριθμό των μετρούμενων μεταβλητών (Brown & Moore, 2013).

3.5.3.1 Δείκτες διασφάλισης εγκυρότητας

3.5.3.1.1 Τεστ Ανεξαρτησίας X^2

Το τεστ ανεξαρτησίας X^2 (Pearson Chi-square test) αποτελεί ένα πολύμορφο στατιστικό εργαλείο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την κρίση μεγάλου αριθμού υποθέσεων, όταν αυτές συσχετίζονται με δεδομένα κατηγορικού τύπου (Δαφέρμος, 2011). Το X^2 παρέχει πληροφορίες, τόσο για τη σημασία πιθανών παρατηρούμενων διαφορών, όσο και για τις κατηγορίες που αντιπροσωπεύουν αυτές οι διαφορές, καθιστώντας το ένα από τα πλέον χρήσιμα στατιστικά εργαλεία ανάλυσης ενός μελετητή. Οι απαιτήσεις για την κατάλληλη χρήση του X^2 ονομάζονται «υποθέσεις», ενώ παράλληλα το τεστ X^2 -που αποτελεί ένα μη παραμετρικό εργαλείο- πρέπει να συνδυάζεται με κάποιο τεστ αντοχής (Mchugh, 2013).

3.5.3.1.2 Δείκτης Συγκριτικής Προσαρμογής - CFI (Comparative Fit Index)

Ο δείκτης συγκριτικής προσαρμογής (CFI - Comparative Fit Index), (Bentler, 1990), είναι ένας από τους περισσότερο χρησιμοποιούμενους δείκτες καταλληλότητας μοντέλου στην επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων (CFA), ο οποίος συγκρίνει το χειρότερο δυνατό μοντέλο με το εξεταζόμενο μοντέλο. Ο δείκτης CFI μπορεί να πάρει τιμές από 0 έως 1. Οι τιμές που βρίσκονται πλησίον στο 1 -

ιδιαίτερα αν βρίσκονται πάνω από 0,95- δηλώνουν την καλύτερη καταλληλότητα του μοντέλου. Επίσης, ο δείκτης CFI εκτελείται καλά, ακόμα και όταν το μέγεθος του δείγματος είναι μικρό (Hu & Bentler, 1999).

3.5.3.1.3 Δείκτης TLI (Tucker-Lewis Index)

Ο δείκτης TLI (Tucker-Lewis Index), είναι ένας δείκτης ο οποίος χρησιμοποιείται έτσι ώστε να αξιολογήσει πόσο καλά προσαρμόζονται τα προτεινόμενα μοντέλα στα πραγματικά δεδομένα. Ο δείκτης TLI αποδίδει το ποσοστό μείωσης του σφάλματος στο προτεινόμενο μοντέλο και όσο υψηλότερος είναι ο δείκτης, τόσο καλύτερη είναι η προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα. Τιμές του δείκτη πάνω από 0,95 και ιδανικά 1 φανερώνουν την καλή προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα (Tucker & Lewis, 1973).

3.5.3.1.4 Δείκτης Standardized Root Mean Square Residual - SRMR

Ο δείκτης SRMR (Standardized Root Mean Square Residual), είναι ένας δείκτης καλής προσαρμογής των δεδομένων στα πλαίσια της Confirmatory Factor Analysis και αποδίδει τον μέσο όρο των αποκλίσεων ανάμεσα στις παρατηρούμενες και στις προβλεπόμενες συσχετίσεις στο μοντέλο. Ο δείκτης SRMR λαμβάνει τιμές από 0 έως 1, με τις τιμές κοντά ή χαμηλότερα από 0,08 να δείχνουν την πολύ καλή προσαρμογή στο μοντέλο. Παράλληλα, δίνει βάση στην προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα και δεν λαμβάνει υπόψη τον αριθμό των παραμέτρων του μοντέλου (Hu & Bentler, 1998; Byrne, 1989).

3.5.3.1.5 Δείκτης Root Mean Square Error of Approximation - RMSEA

Ο πιο δημοφιλής δείκτης, ο οποίος προσαρμόζεται απόλυτα στα δεδομένα μιας έρευνας, είναι ο RMSEA (Browne & Cudeck, 1993; Steiger, 1989, 2000). Ο δείκτης RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), είναι ένας δείκτης, ο οποίος χρησιμοποιείται στην ανάλυση παραγόντων έτσι ώστε να εκτιμήσει πόσο καλά προσαρμόζεται το μοντέλο μας στα δεδομένα. Υπολογίζει τον μέσο όρο των αποκλίσεων (residuals), ανάμεσα στις πραγματικές και τις προβλεπόμενες τιμές των παρατηρήσεων, σε σχέση με τον αριθμό των βαθμών ελευθερίας του μοντέλου. Ο δείκτης RMSEA παίρνει τιμές οι οποίες κυμαίνονται από 0 έως 1 και όταν οι τιμές συγκλίνουν στο 0 υποδεικνύουν ότι το μοντέλο έχει άριστη προσαρμογή στα

δεδομένα. Τιμές κάτω από 0,05 είναι αποδεκτές, ενώ τιμές πάνω από 0,1 δείχνουν ότι το μοντέλο δεν προσαρμόζεται στα δεδομένα. Η τιμή που παίρνει ο δείκτης RMSEA, εκτιμά τα αποτελέσματα μιας έρευνας, όπως θα τα εκτιμούσε αν αφορούσαν όλο τον πληθυσμό και όχι μόνο ένα δείγμα του (Hu & Bentler, 1999).

3.5.4 Θεωρία Απόκρισης Ερωτημάτων - (IRT)

Τα τρία βασικά χαρακτηριστικά της θεωρίας απόκρισης ερωτήματος (IRT) είναι η **Συνάρτηση απόκρισης ερωτήματος (IRF)**, η οποία συσχετίζει το λανθάνων χαρακτηριστικό με την πιθανότητα να απαντηθεί ένα ερώτημα, η **Συνάρτηση πληροφορίας ερωτήματος (PIF)**, που αποδίδει την ποιότητα του ερωτήματος, δηλαδή την δυνατότητα του ερωτήματος να διαφοροποιήσει τους ερωτώμενους και η **Αμεταβλητότητα**, η οποία είναι μια πολύ σημαντική ιδιότητα της IRT, επειδή τα επίπεδα του λανθάνοντος χαρακτηριστικού για τον εξεταζόμενο είναι ανεξάρτητα από τις ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει και αντίστοιχα, οι παράμετροι των ερωτήσεων είναι επίσης ανεξάρτητες από ένα συγκεκριμένο δείγμα (Embretson & Reise, 2013; Reise & Revicki, 2014). Η ιδιότητα της αμεταβλητότητας, δίνει την δυνατότητα να συνδέονται αποτελεσματικά, διαφορετικές κλίμακες μέτρησης του ίδιου χαρακτηριστικού και να συγκρίνονται ερωτώμενοι ακόμα κι αν έχουν απαντήσει σε διαφορετικά ερωτηματολόγια (Bortolotti et al., 2013; Embretson & Reise, 2013; Zanon et al., 2016). Για τους παραπάνω λόγους και για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας, όλες οι μετρήσεις των δεικτών των δομών που εξετάστηκαν, έχουν υπολογιστεί μέσω IRT. Επίσης, στο πλαίσιο της ερευνητικής μεθοδολογίας χρησιμοποιήθηκε ανάλυση διαδρομής, καθώς θεωρείται ο πυρήνας της πολυπαραγοντικής στατιστικής ανάλυσης με βάση την έννοια της αιτιότητας (Kamata & Bauer, 2008; Kline, 2015).

Το σκορ στα ερωτηματολόγια της επαγγελματικής ικανοποίησης, εργασιακής εξουθένωσης, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς και στα δομικά τους στοιχεία, συνήθως υπολογίζεται ως το άθροισμα των βαθμολογιών των στοιχείων τους διαιρούμενο με τον αριθμό τους και έτσι, βασίζονται και ακολουθούν τους κανόνες της Κλασικής Θεωρίας Δοκιμών (Classical Test Theory - CTT), η οποία όμως χαρακτηρίζεται από μερικά μειονεκτήματα (Embretson & Reise, 2013; Zanon et al., 2016). Εφαρμόζοντας την Θεωρία Απόκρισης Στοιχείων (Item Response Theory - IRT), αυτά τα μειονεκτήματα μπορούν να αντιμετωπιστούν (De

Ayala, 2013; Kamata & Bauer, 2008) και ιδιαίτερα όταν αυτή εφαρμόζεται σε δεδομένα κλίμακας Likert (Ligtvoet et al., 2010).

3.5.5 Δομικά Υποδείγματα Εξισώσεων - (SEM)

Τα Δομικά Υποδείγματα Εξισώσεων - (Structural Equation Modelling - SEM), είναι μια κατηγορία πολυμεταβλητών αναλύσεων τα οποία αναφέρονται σε γραμμικές σχέσεις μεταξύ μεταβλητών και έχουν επιβεβαιωτικό χαρακτήρα (Byrne, 1998).

Τα δομικά υποδείγματα εξισώσεων, χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση της εγκυρότητας θεωριών με εμπειρικά δεδομένα και στατιστικά θεωρούνται η επέκταση των μοντέλων GLM, όπως η ANOVA και ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης. Ένα βασικό πλεονέκτημα των SEM είναι η χρησιμοποίησή τους για τη μελέτη των σχέσεων που υπάρχουν ανάμεσα σε λανθάνουσες μεταβλητές. Η πολυπαραγοντική ανάλυση μιας θεωρίας προσεγγίζονται από τα δομικά υποδείγματα εξισώσεων με δοκιμή υποθέσεων (Lei & Wu, 2007).

Τα δομικά υποδείγματα εξισώσεων, είναι μια τεχνική που απαιτεί ένα δείγμα συνήθως μεγαλύτερο από 200 και το μέγεθος του δείγματος που απαιτείται εξαρτάται από την πολυπλοκότητα του μοντέλου, την χρησιμοποιούμενη μέθοδο και τα χαρακτηριστικά κατανομής των παρατηρούμενων μεταβλητών (Kline, 2005).

3.5.6 Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων

Το στατιστικό πακέτο R, (R Core Team, 2023), χρησιμοποιήθηκε για την επεξεργασία των δεδομένων. Το R είναι ένα πρόγραμμα για στατιστικούς υπολογιστές και γραφικά παρόμοιο με το πρόγραμμα S (Lucent Technologies) και παρέχει πολύ μεγάλη ποικιλία στατιστικών δεδομένων όπως, γραμμική και μη γραμμική μοντελοποίηση, κλασικές στατιστικές δοκιμές, ανάλυση χρονοσειρών, ταξινόμηση, ομαδοποίηση κ.α..

Πλεονέκτημα της γλώσσας R, είναι η ευκολία παραγωγής καλά σχεδιασμένων γραφικών με ποιότητα δημοσίευσης, συμπεριλαμβανομένων μαθηματικών συμβόλων και τύπων όπου χρειάζεται.

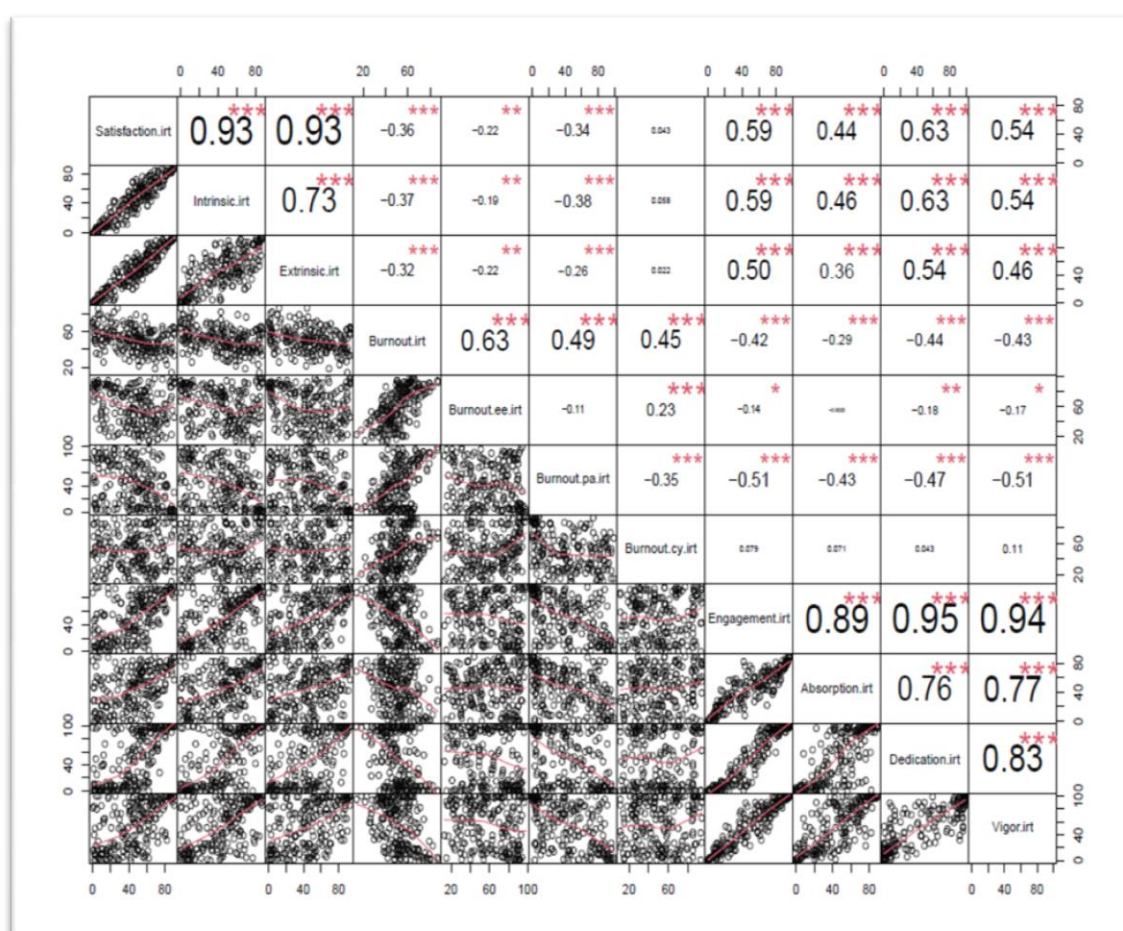
Το R είναι διαθέσιμο ως Ελεύθερο Λογισμικό υπό τους όρους της Γενικής Δημόσιας Άδειας GNU του Ιδρύματος Ελεύθερου Λογισμικού σε μορφή πηγαίου κώδικα. Μεταγλωττίζει και εκτελείται σε μια μεγάλη ποικιλία πλατφορμών UNIX και παρόμοιων συστημάτων καθώς και σε FreeBSD, Linux, Windows και MacOS.

Κεφάλαιο 4^ο Αποτελέσματα της έρευνας

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση των ερευνητικών αποτελεσμάτων της παρούσας διδακτορικής διατριβής.

Ο πίνακας 5 παρουσιάζει τις συσχετίσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής δέσμευσης παράλληλα με τα δομικά τους στοιχεία. Παρατηρούμε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αναπτύσσει αρνητική συσχέτιση -0,36 με την επαγγελματική εξουθένωση και θετική συσχέτιση 0,59 με την εργασιακή δέσμευση.

Πίνακας 5 - Συσχετίσεις επαγγελματικής ικανοποίησης, εξουθένωσης και δέσμευσης και των δομικών τους στοιχείων

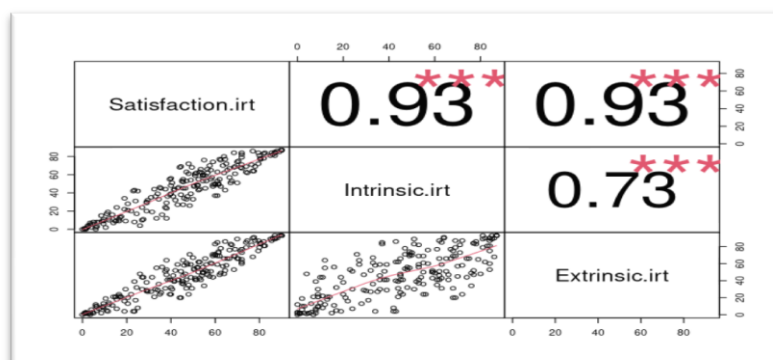


4.1 Αποτελέσματα Επαγγελματικής Ικανοποίησης

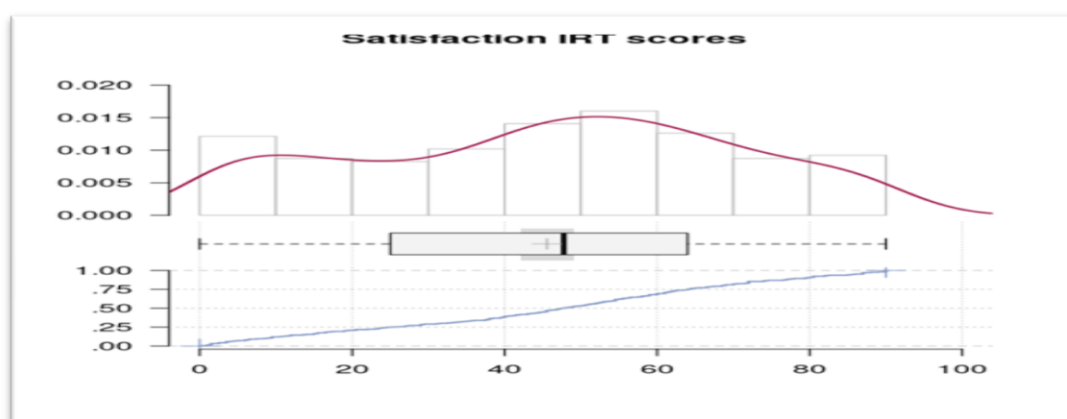
Τα παρακάτω ευρήματα εξήχθησαν από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, σύμφωνα με το Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss et al., 1967).

Εστιάζοντας στα δύο δομικά στοιχεία της ικανοποίησης του πίνακα 6, όπου παρουσιάζονται οι συσχετίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης με τα επιμέρους δομικά της στοιχεία, βλέπουμε ότι τόσο η εσωτερική ικανοποίηση όσο και η εξωτερική ικανοποίηση συσχετίζονται θετικά σε μεγάλο βαθμό με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Πίνακας 6 - Συσχετίσεις των δομικών στοιχείων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης με IRT



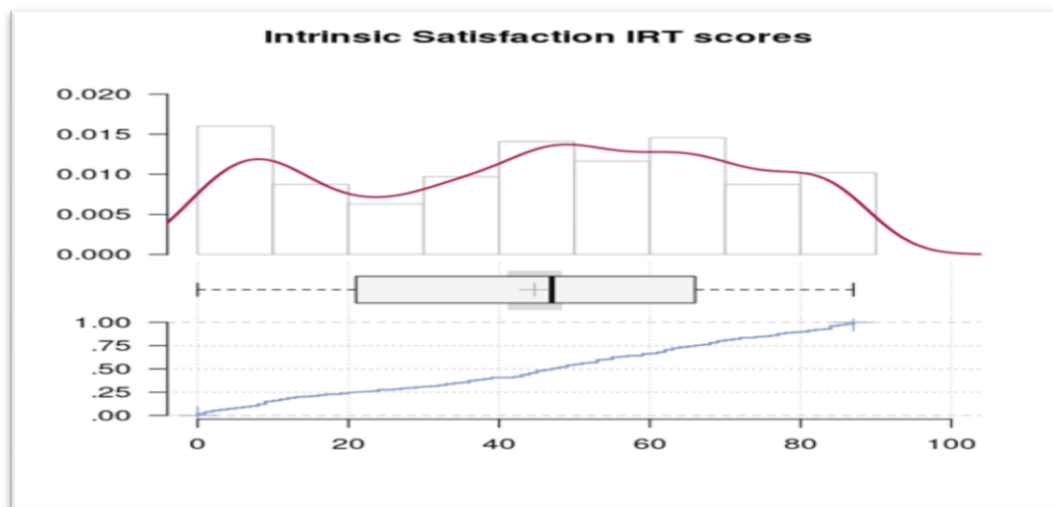
Τα επίπεδα της επαγγελματικής ικανοποίησης από την εργασία των οικονομολόγων, όπως βλέπουμε στην εικόνα 1, σταθμισμένα με την IRT, βρίσκονται κοντά στον μέσο όρο του πληθυσμού με μέσο όρο 45,558%. Παρατηρούμε επίσης, ότι μία μικρή ομάδα οικονομολόγων περίπου 13% επί του συνολικού δείγματος δηλώνει χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση.



Εικόνα 1 - Επαγγελματική Ικανοποίηση με IRT

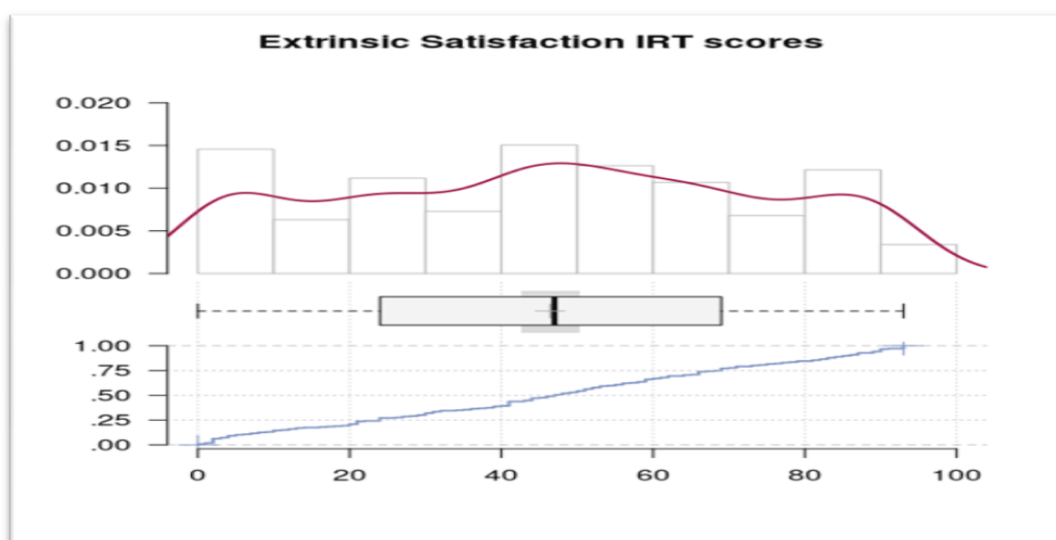
Η εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων, σταθμισμένη με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων - IRT, φαίνεται στην εικόνα 2 και μας δείχνει ότι οι περισσότεροι οικονομολόγοι βρίσκονται κοντά στον μέσο όρο του δείγματος. Παρ’

όλα αυτά όμως, υπάρχει και μια ομάδα η οποία δηλώνει χαμηλά ποσοστά εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης.



Εικόνα 2 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση με IRT

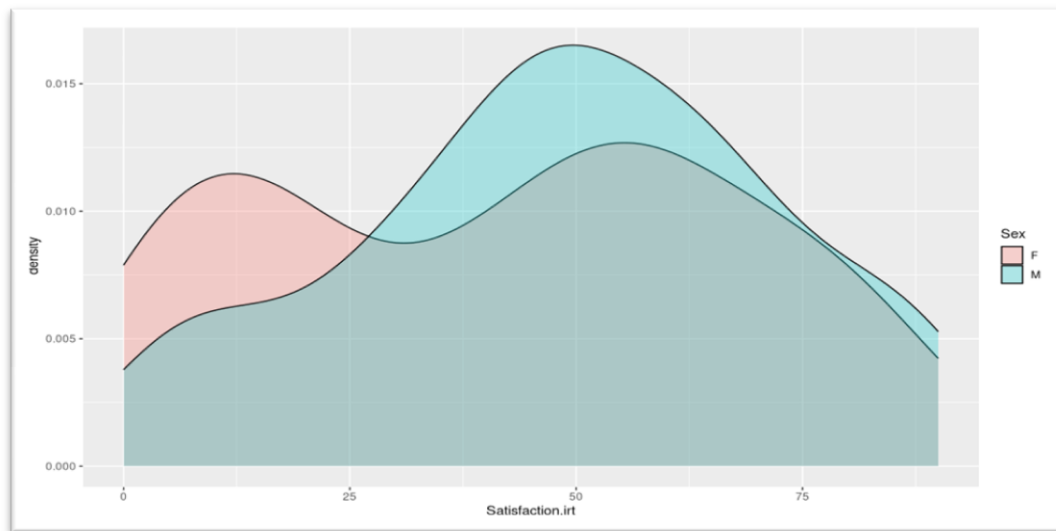
Παρόμοια εικόνα με την εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζουν τα αποτελέσματα για την εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα σταθμισμένα με την IRT, μας δείχνουν ότι μια ομάδα οικονομολόγων παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης, τους περισσότερους να δηλώνουν μια μέση κατάσταση και μια μικρή ομάδα η οποία δηλώνει υψηλά ποσοστά εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης (εικόνα 3).



Εικόνα 3 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση με IRT

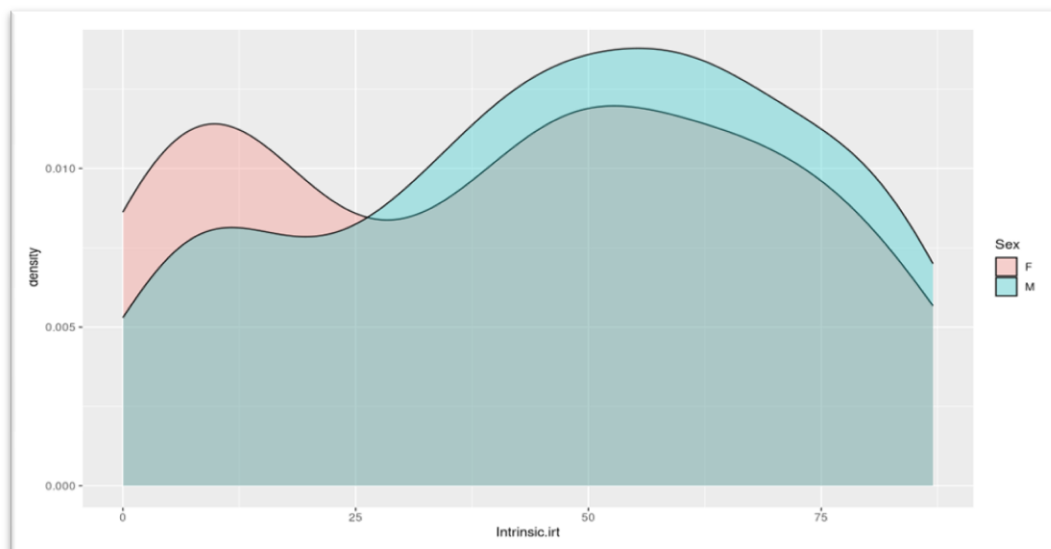
Όταν επικεντρωνόμαστε στις διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, παρατηρούμε ότι για τους άνδρες οικονομολόγους, ο μέσος όρος επαγγελματικής ικανοποίησης είναι υψηλότερος από τον μέσο όρο που ισχύει για τις γυναίκες συναδέλφους τους,

ενώ υπάρχει και μια μερίδα γυναικών που δηλώνει πολύ χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης (εικόνα 4).



Εικόνα 4 - Επαγγελματική Ικανοποίηση μεταξύ των φύλων με IRT

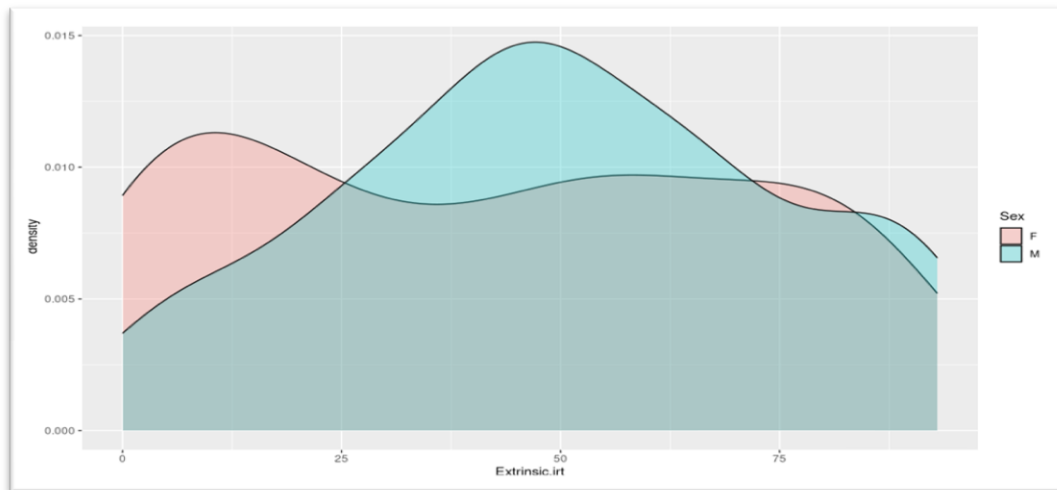
Όσον αφορά την σχέση των δύο φύλων με την εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση, δεν παρατηρούνται αξιοσημείωτες διαφορές, αφού και τα δύο φύλα βρίσκονται κοντά στον μέσο όρο του δείγματος, εκτός από μια μικρή ομάδα γυναικών η οποία φαίνεται να έχει χαμηλά επίπεδα εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης (εικόνα 5).



Εικόνα 5 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση μεταξύ των φύλων με IRT

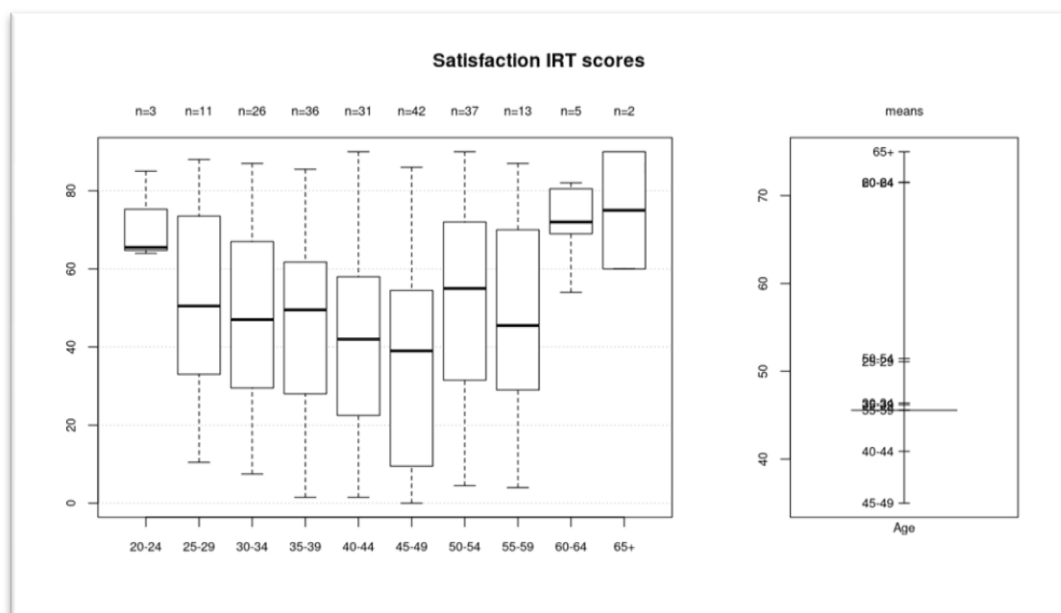
Οι διαφορές στην επαγγελματική ικανοποίηση μεταξύ των δύο φύλων που είδαμε στις προηγούμενες δύο εικόνες οφείλονται κατά κύριο λόγο στην εξωτερική ικανοποίηση (εικόνα 6), όπου εμφανίζονται οι εντονότερες διαφορές ανάμεσα τους.

Χαμηλός μέσος όρος για τις γυναίκες με μια μερίδα να δηλώνει χαμηλή εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση και αντίθετα για τους άνδρες υψηλός μέσος όρος εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης.



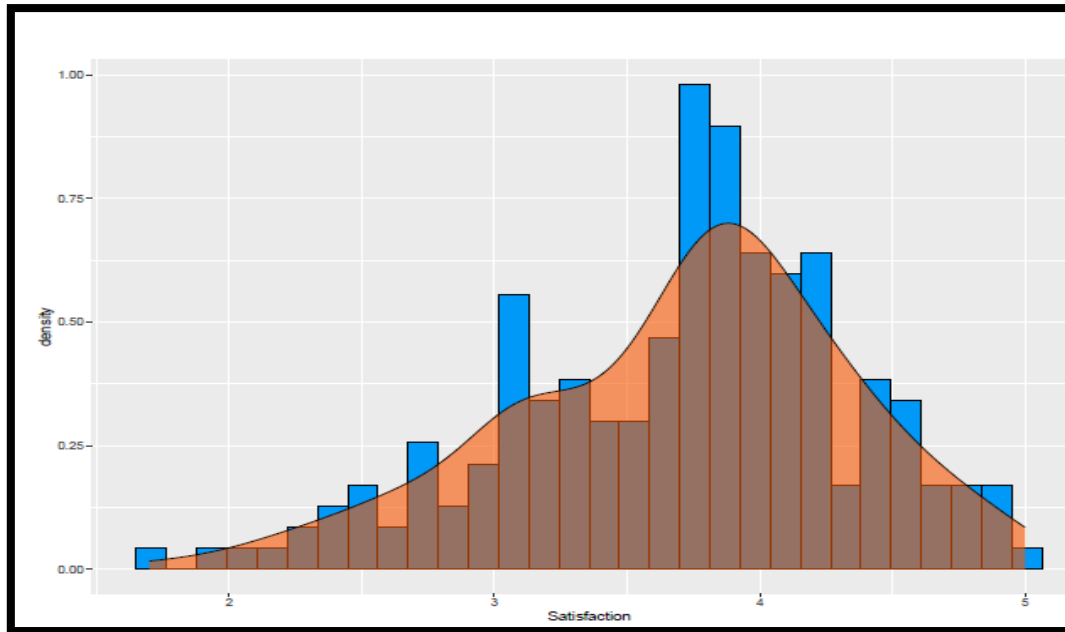
Εικόνα 6 – Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση μεταξύ των φύλων με IRT

Η εικόνα 7 μας παρουσιάζει τα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία των οικονομολόγων. Παρατηρούμε ότι όλες οι ηλικιακές ομάδες από 25 ετών μέχρι 59 ετών βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο, ενώ τα μεγαλύτερα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης εμφανίζονται στις ομάδες των 20 έως 24 ετών και 60 έως και 65+ ετών.



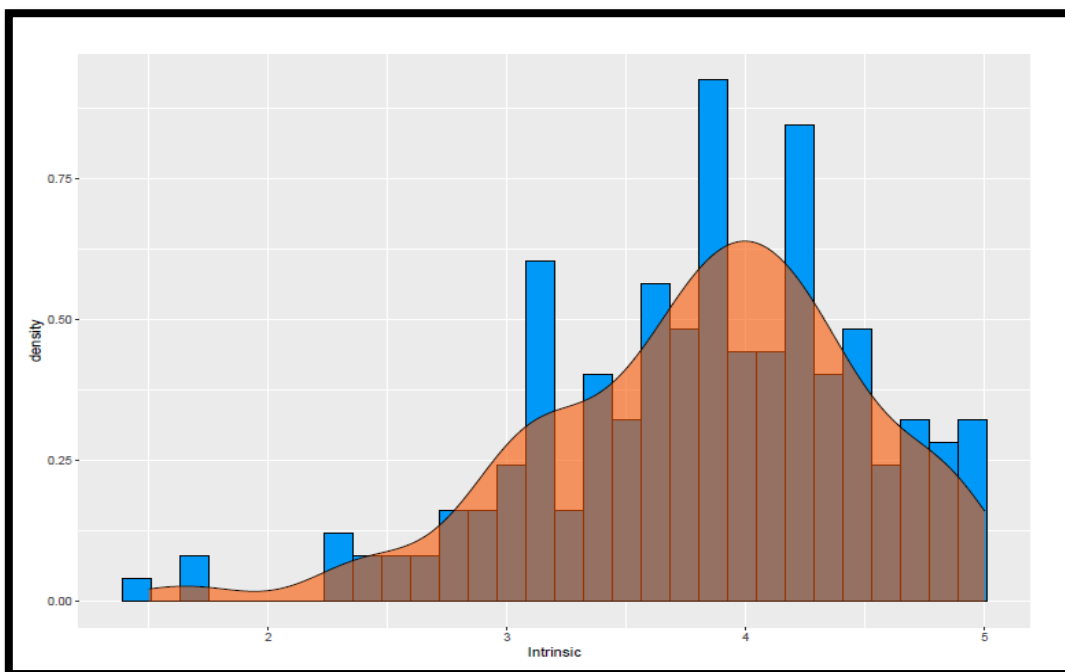
Εικόνα 7 - Επαγγελματική Ικανοποίηση και Ηλικία με IRT

Το διάγραμμα 1 παρουσιάζει τον μέσο όρο της επαγγελματικής ικανοποίησης, με δείκτη 3,7 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,93.



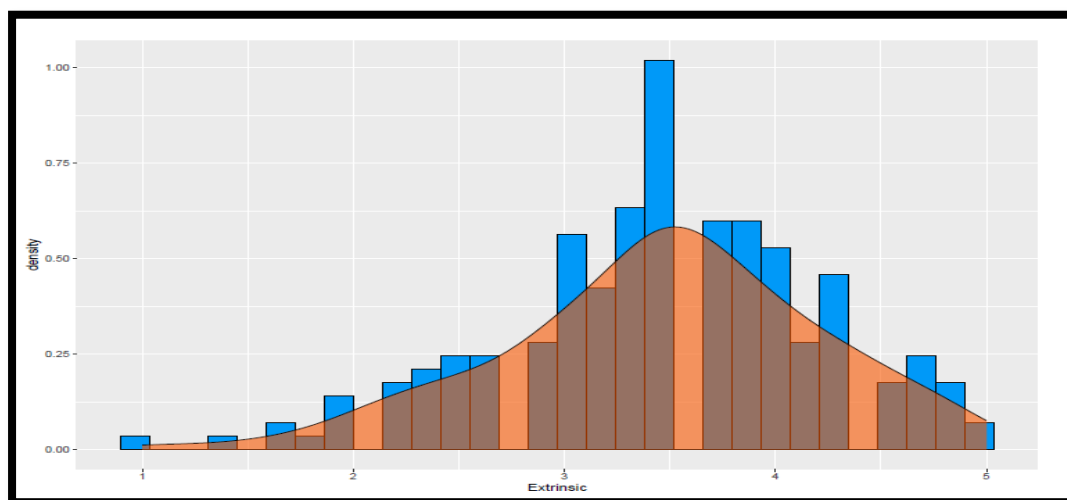
Διάγραμμα 1 - Μέσος Όρος Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Στο διάγραμμα 2 φαίνεται ο μέσος όρος της εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης, που διαμορφώνεται στο 3,82 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,91.



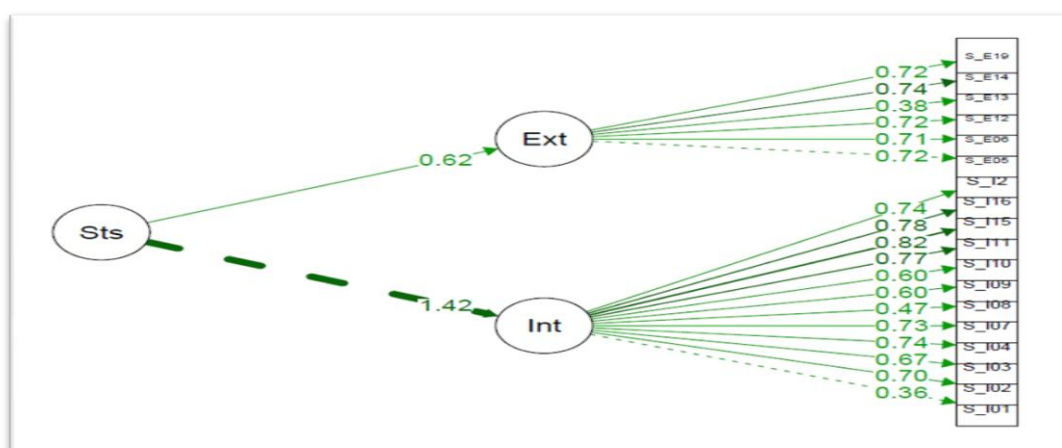
Διάγραμμα 2 - Μέσος Όρος Εσωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Στο διάγραμμα 3 αποτυπώνεται ο μέσος όρος για το δομικό στοιχείο της εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης, ο οποίος είναι 3,46 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,82.



Διάγραμμα 3 - Μέσος Όρος Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

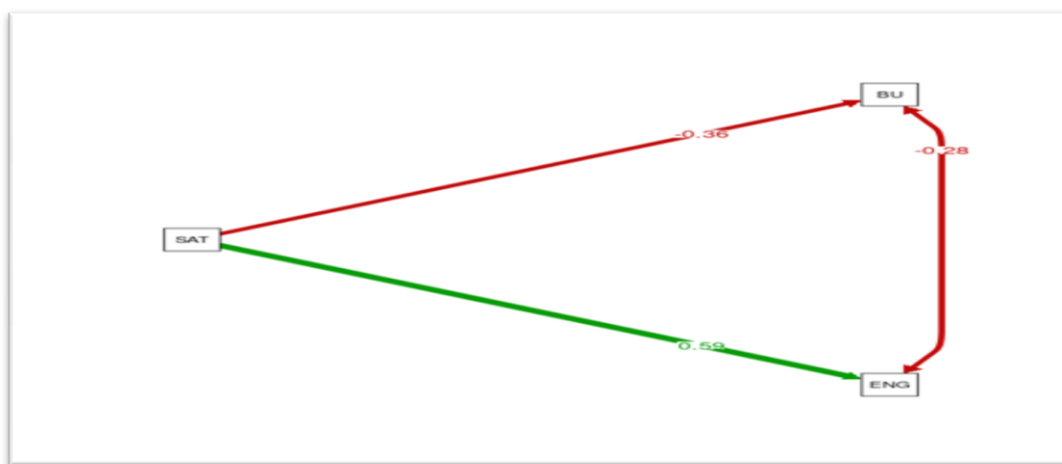
Στην εικόνα 8 εμφανίζονται οι επιδράσεις των δομικών στοιχείων της επαγγελματικής ικανοποίησης. Παρατηρούμε, πως την μεγαλύτερη επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση στους οικονομολόγους την έχει το δομικό στοιχείο της εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης ενώ η εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζει θετική συσχέτιση αλλά σε πολύ μικρότερο βαθμό.



Εικόνα 8 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Ικανοποίηση

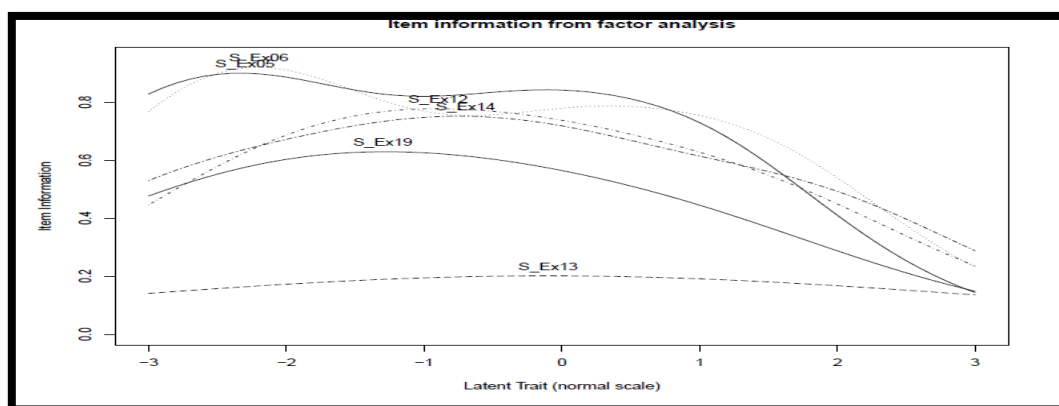
Η εικόνα 9 μας δείχνει την επίδραση της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Εξουθένωση και την Εργασιακή Δέσμευση των οικονομολόγων/λογιστών. Φαίνεται ότι η επαγγελματική ικανοποίηση έχει ιδιαίτερα

θετική επίδραση (0,59) στην εργασιακή δέσμευση και αρνητική επίδραση (-0,36) στην επαγγελματική εξουθένωση, που σημαίνει ότι όσο περισσότερο ικανοποιημένος είναι κάποιος εργαζόμενος από την εργασία του τόσο χαμηλότερος είναι ο βαθμός εξουθένωσης που βιώνει. Την ίδια ακριβώς αρνητική επίδραση (-0,28) έχει η σχέση εργασιακής δέσμευσης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Όσο μεγαλύτερη είναι η εργασιακή δέσμευση για έναν εργαζόμενο τόσο χαμηλότερος είναι ο βαθμός που κάποιος αισθάνεται εξουθενωμένος.



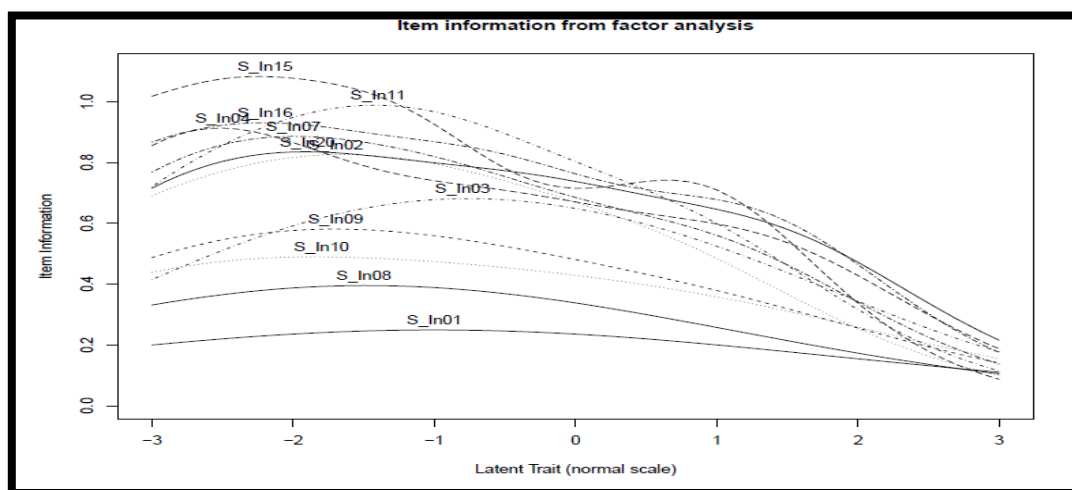
Εικόνα 9 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Εξουθένωση και την Εργασιακή Δέσμευση

Από την εφαρμογή της θεωρίας απόκρισης ερωτημάτων (IRT), προέκυψε η παρακάτω εικόνα 10 στην οποία φαίνεται ότι για την εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση, ο παράγοντας S_Ex05 «Τον τρόπο με τον οποίο μου συμπεριφέρονται οι προϊστάμενοί μου», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά.



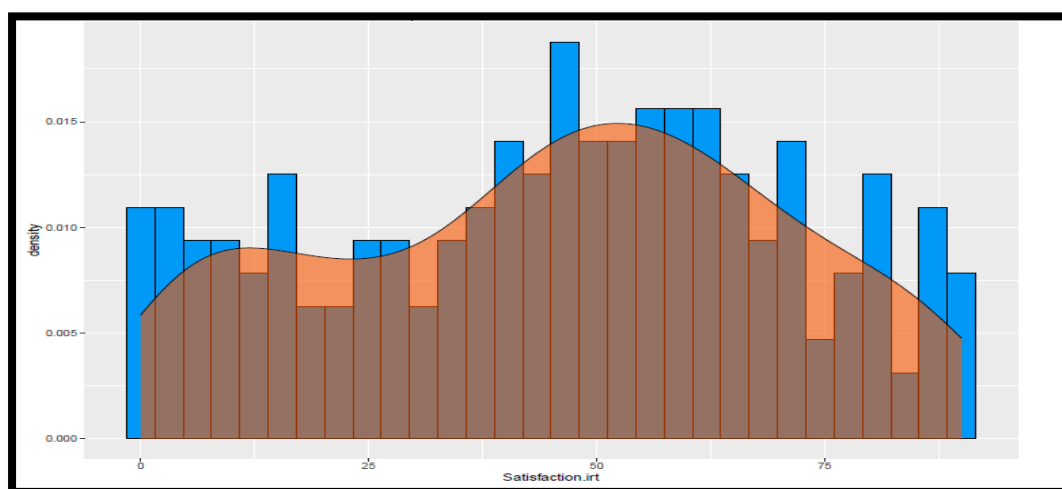
Εικόνα 10 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Για το δομικό στοιχείο της επαγγελματικής ικανοποίησης «εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση», μετά την εφαρμογή της θεωρίας απόκρισης ερωτημάτων (IRT), προέκυψε ότι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά είναι ο παράγοντας S_In16 «Την ευκαιρία να εφαρμόζω δικές μου μεθόδους/ιδέες» (εικόνα 11).



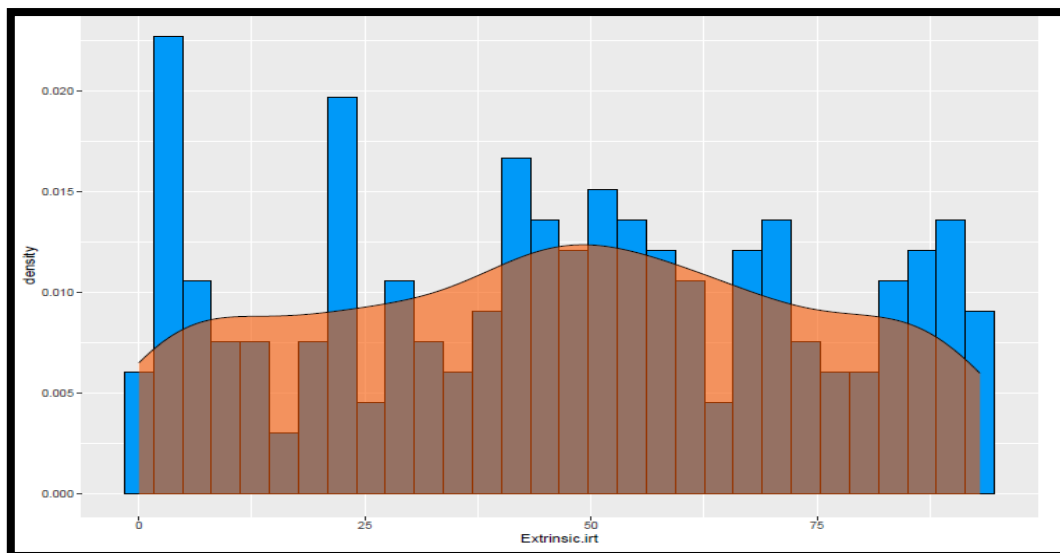
Εικόνα 11 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Εσωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Στο διάγραμμα 4 παρουσιάζεται ο υπολογισμός του σκορ σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων - IRT για την επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων. Σ' αυτό το διάγραμμα παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι οικονομολόγοι/λογιστές βρίσκονται κάτω από τον μέσο όρο του δείγματος 45,56% με μια μικρή ομάδα οικονομολόγων να καταγράφει ακόμα πιο χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης (10%).



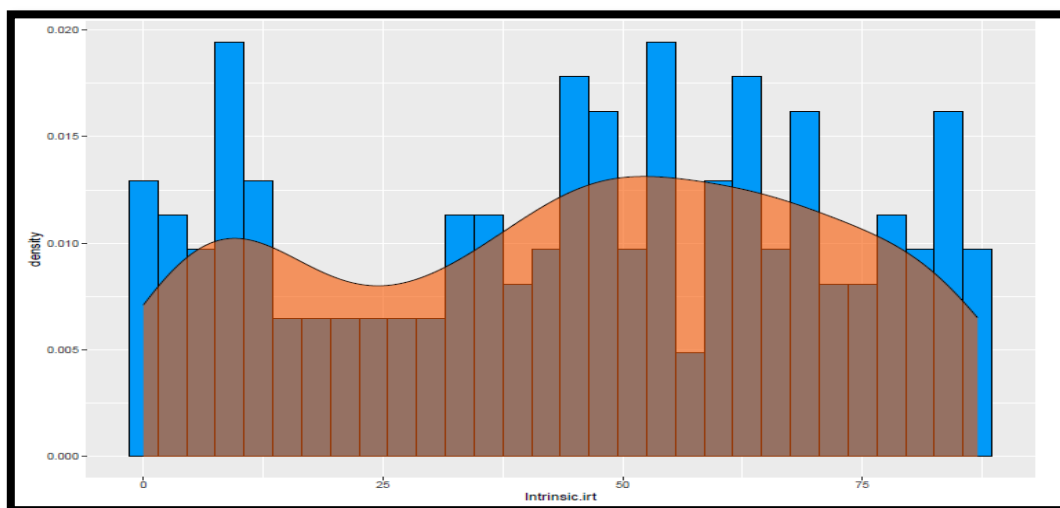
Διάγραμμα 4 - Σκορ IRT Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Η εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων σύμφωνα με τον υπολογισμό της IRT καταγράφεται κάτω από τον μέσο όρο, δηλαδή στο 46,43% (διάγραμμα 5).



Διάγραμμα 5 - Σκορ IRT Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

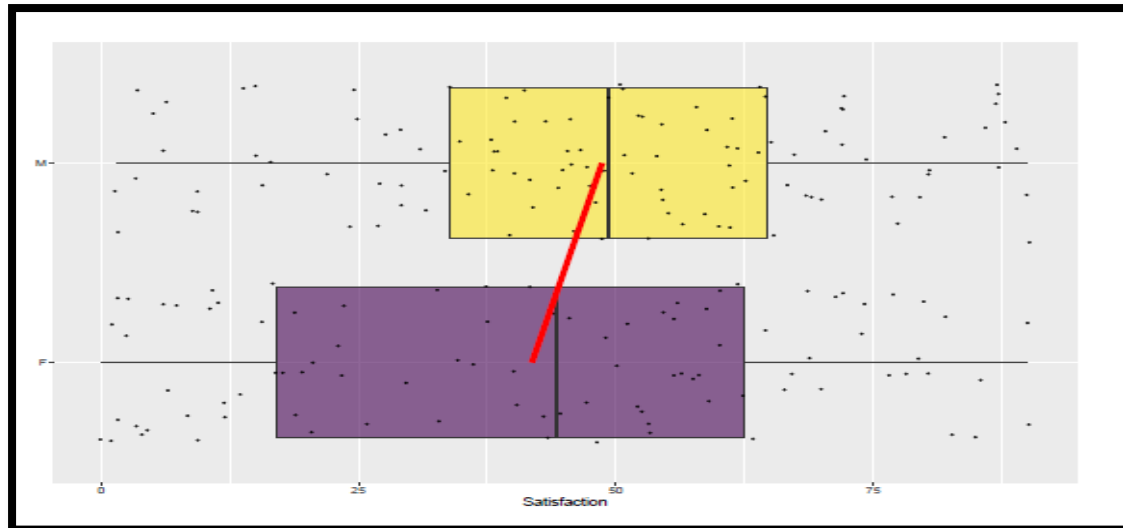
Στα ίδια χαμηλά επίπεδα κάτω από τον μέσο όρο σε ποσοστό 44,68%, καταγράφεται το σκορ IRT για την εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων (διάγραμμα 6).



Διάγραμμα 6 - Σκορ IRT Εσωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης

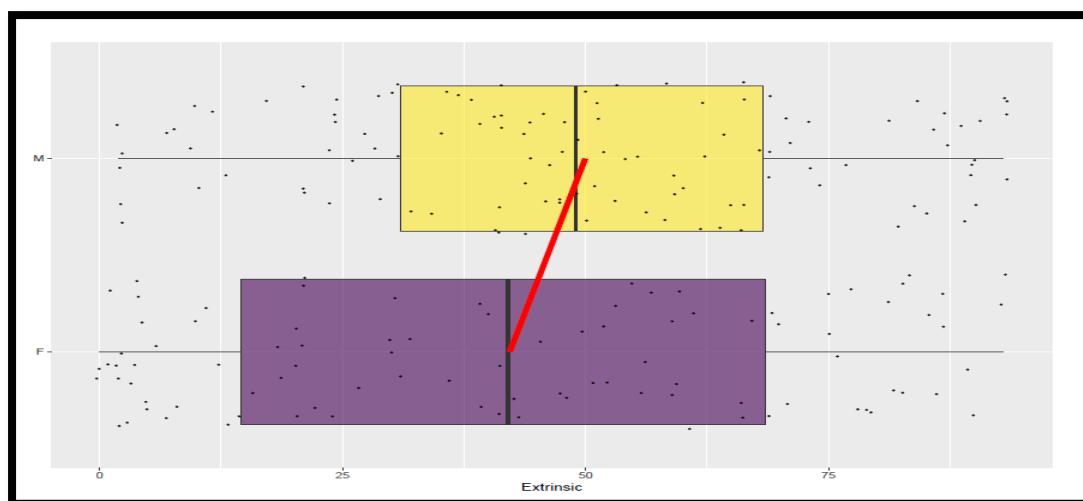
Εμφανής είναι η διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα, όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα. Στην εικόνα 12, βλέπουμε ότι οι γυναίκες δηλώνουν σαφώς λιγότερο ικανοποιημένες από την εργασία τους σε ποσοστό 41,845% σε σχέση με τους άνδρες συνάδελφούς τους, οι

οποίοι βρίσκονται πολύ κοντά στον μέσο όρο του δείγματος με ποσοστό 48,674%. Τα στατιστικά στοιχεία $p\text{-value} = 0,05376$ μας δείχνουν ότι αυτή η σύγκριση είναι οριακά στατιστικά σημαντική.



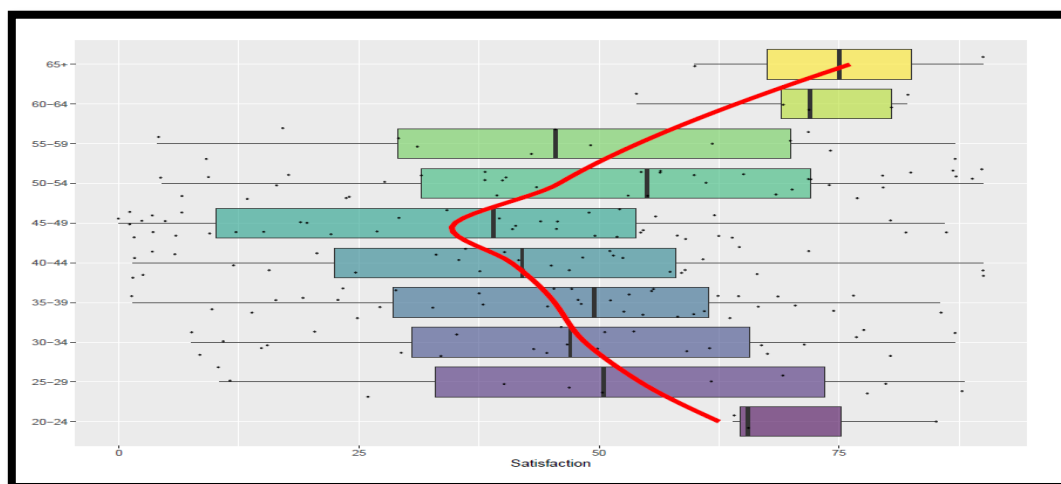
Εικόνα 12 - Επαγγελματική Ικανοποίηση και Φύλο

Η σχέση της εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης και του φύλου δεν παρουσιάζει κάποιο στατιστικό ενδιαφέρον αντίθετα με την σχέση της εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης και του φύλου των οικονομολόγων η οποία έχει στατιστική σημαντικότητα ($p\text{-value} = 0,04637$). Στην εικόνα 13 βλέπουμε ότι οι γυναίκες οικονομολόγοι εμφανίζονται σε σημαντικό βαθμό 42,202% λιγότερο ικανοποιημένες σε ότι αφορά τους εξωτερικούς παράγοντες της εργασίας τους από τους άνδρες οικονομολόγους οι οποίοι είναι στην ίδια κατηγορία ικανοποιημένοι σε ποσοστό 49,982%.



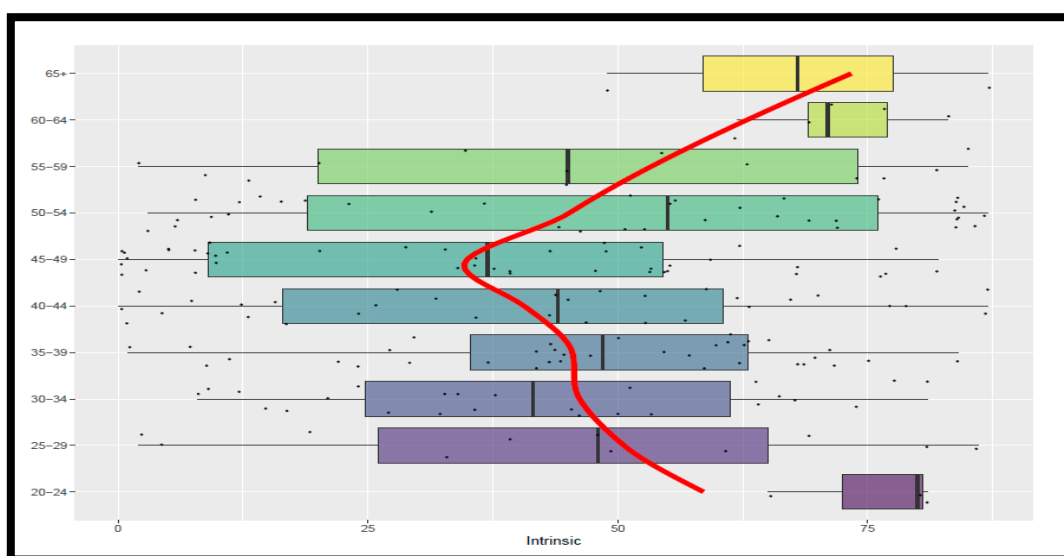
Εικόνα 13 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και Φύλο

Τα στατιστικά στοιχεία της έρευνας μας δείχνουν ότι η ηλικία επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την επαγγελματική ικανοποίηση που βιώνουν οι οικονομολόγοι στην Ελλάδα $\text{Pr}(> F) 0,005544^{**}$. Στην εικόνα 14 παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης καταγράφονται στις ηλικιακές ομάδες των 20 έως 24 ετών και 60 έως και 65+ ετών ενώ όλες οι άλλες ηλικιακές ομάδες από 25 ετών μέχρι 59 ετών βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο.

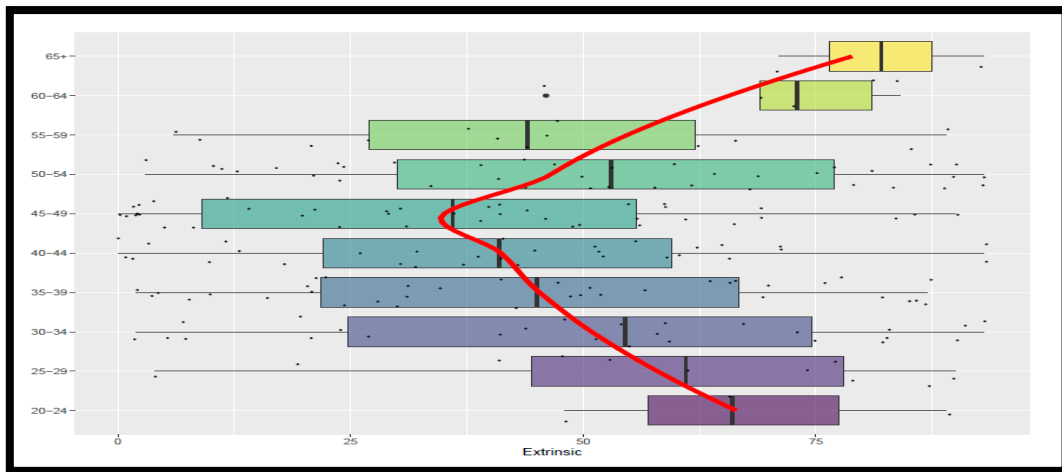


Εικόνα 14 – Επαγγελματική Ικανοποίηση και ηλικία

Την ίδια ακριβώς εικόνα παρατηρούμε και στα δύο δομικά στοιχεία της επαγγελματικής ικανοποίησης με τα στατιστικά τους στοιχεία να είναι σημαντικά. Εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση $\text{Pr}(> F) 0,01386^{*}$ (εικόνα 15) και εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση $\text{Pr}(> F) 0,007662^{**}$ (εικόνα 16).

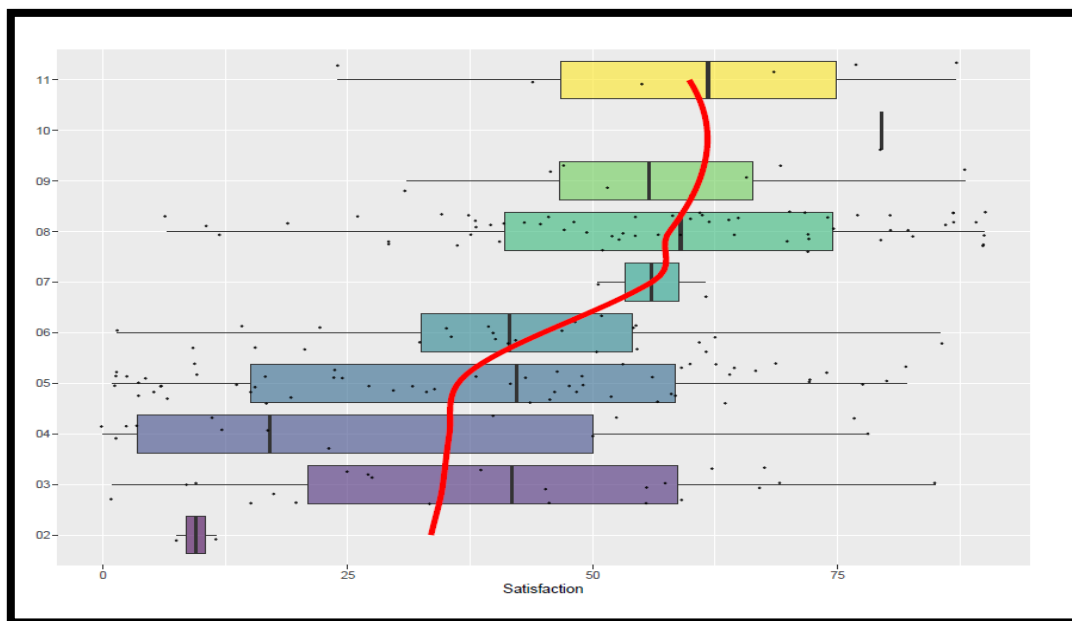


Εικόνα 15 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και ηλικία



Εικόνα 16 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και ηλικία

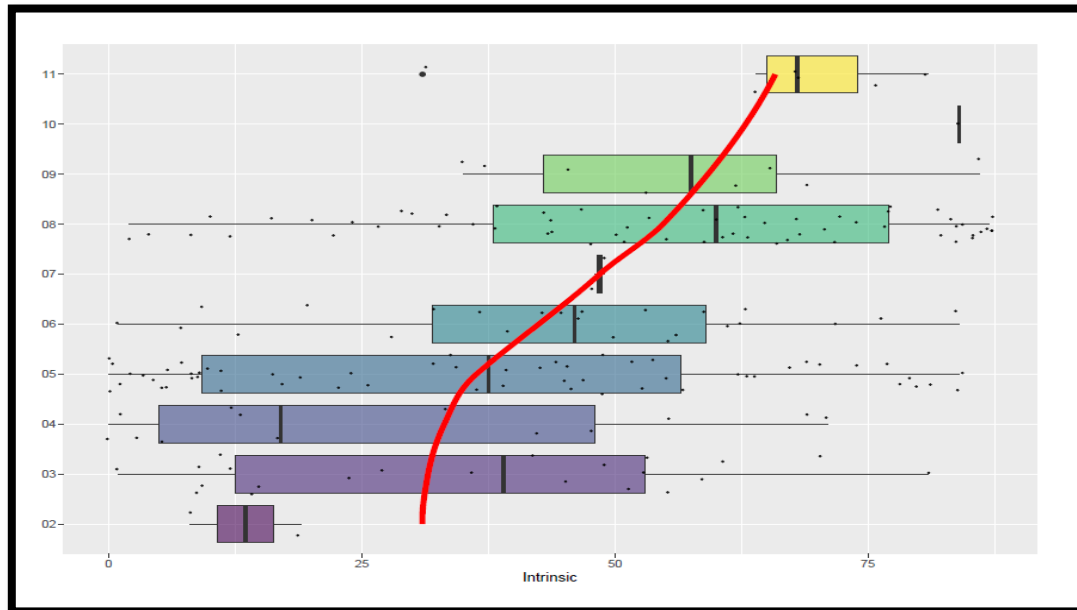
Η εικόνα 17 μας παρουσιάζει τη σχέση της Επαγγελματικής Ικανοποίηση και των κοινωνικών τάξεων στους έλληνες οικονομολόγους/λογιστές. Τα στατιστικά στοιχεία μας δείχνουν ότι η σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και κοινωνικών τάξεων είναι σημαντική $Pr(>F) 3.455e-06^{***}$ και βλέπουμε πως καθώς διατρέχουμε ανοδικά τις κοινωνικές τάξεις, ανοδική είναι και η τάση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Όσο πιο υψηλή είναι η κοινωνική θέση των οικονομολόγων τόσο μεγαλύτερη είναι και η ικανοποίηση που αισθάνονται από την εργασία τους.



Εικόνα 17 - Επαγγελματική Ικανοποίηση και Κοινωνικές τάξεις

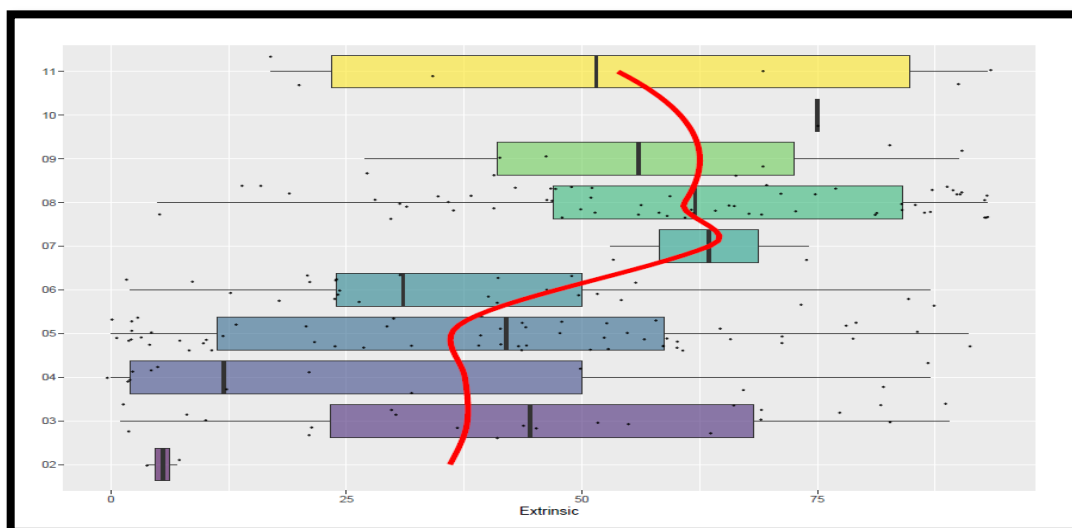
Η σχέση της εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης και των κοινωνικών τάξεων παρουσιάζει στατιστικό ενδιαφέρον με $Pr(>F) 7.533e-05^{***}$ και ακριβώς την ίδια εικόνα που είδαμε και στην προηγούμενη εικόνα. Χαμηλή κοινωνική θέση,

χαμηλό επίπεδο εσωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης και αντίστροφα (εικόνα 18).



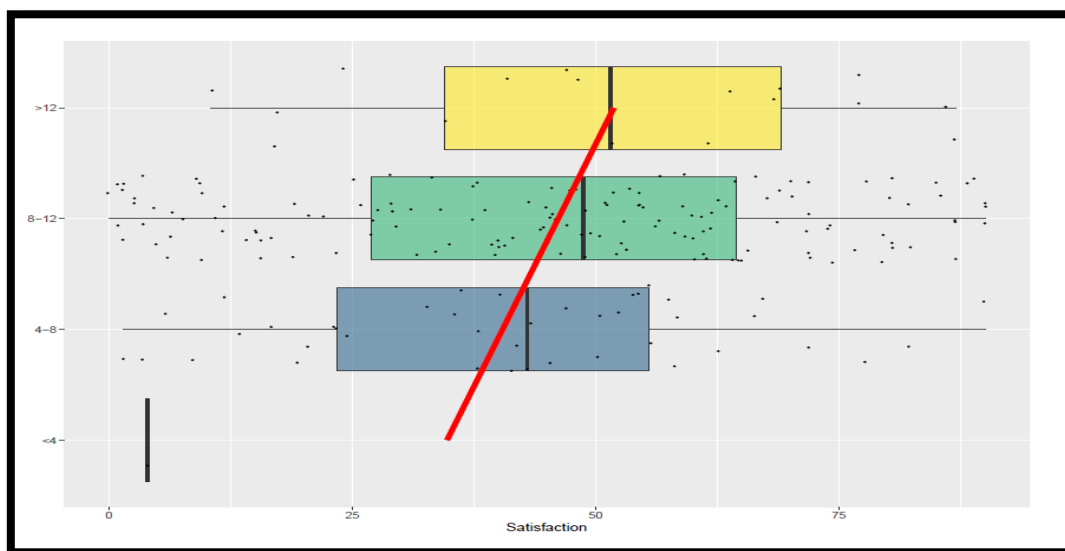
Εικόνα 18 - Εσωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και Κοινωνικές τάξεις

Στατιστικά σημαντική $Pr(>F) 4.176e-06^{***}$ είναι και η σχέση της εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης με τις κοινωνικές τάξεις. Η μόνη διαφοροποίηση που μπορούμε να παρατηρήσουμε στη σχέση της εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης με τις κοινωνικές τάξεις και με όσα είδαμε στις δύο προηγούμενες εικόνες είναι ότι η ανοδική τάση ικανοποίησης περιορίζεται μόνο στο κλιμάκιο των οικονομολόγων/λογιστών οι οποίοι δηλώνουν ότι βρίσκονται στην καπιταλιστική τάξη (εικόνα 19).



Εικόνα 19 - Εξωτερική Επαγγελματική Ικανοποίηση και Κοινωνικές τάξεις

Καμία στατιστική σημαντικότητα δεν παρουσιάζει η σχέση της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και των δομικών της στοιχείων (εσωτερική και εξωτερική) με τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων. Τα στατιστικά δεδομένα μας δείχνουν $Pr(>F)$ 0,1935 (εικόνα 20).

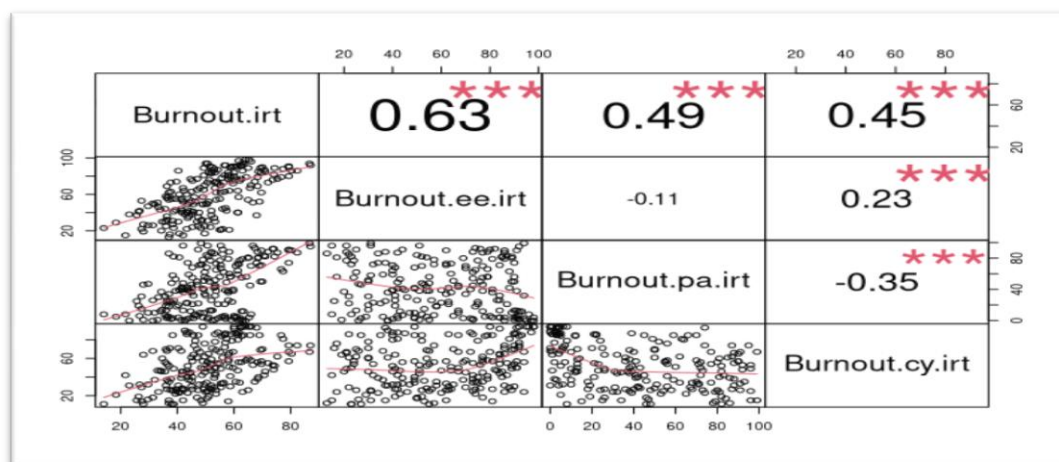


Εικόνα 20 – Επαγγελματική Ικανοποίηση και Ώρες εργασίας

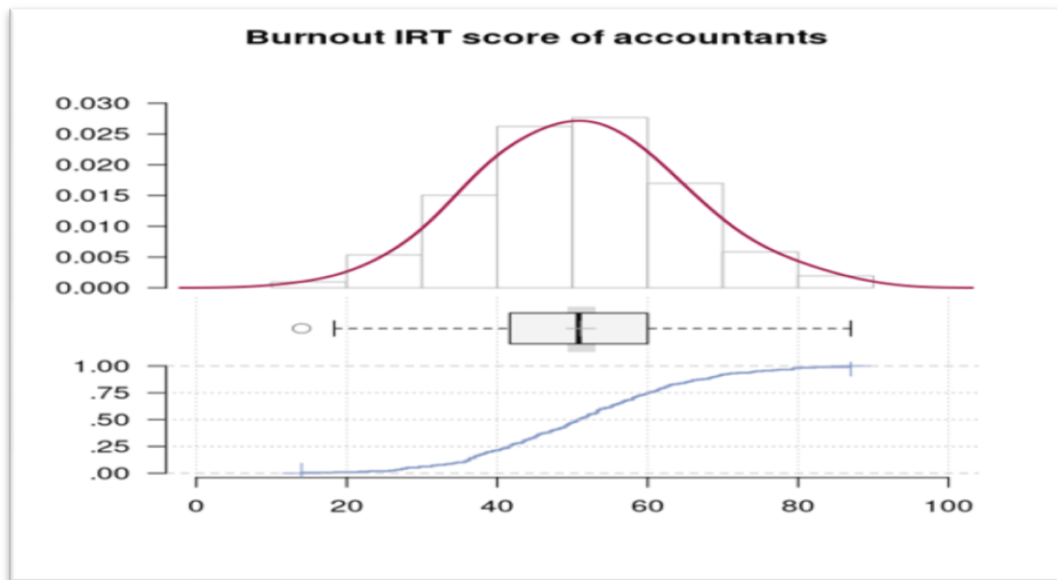
4.2 Αποτελέσματα Επαγγελματικής εξουθένωσης

Τα παρακάτω ευρήματα εξήχθησαν από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, σύμφωνα με το εργαλείο Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). Στον πίνακα 7 παρουσιάζονται οι συσχετίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης με τα επιμέρους δομικά της στοιχεία, στον οποίο παρατηρούμε θετική συσχέτιση με όλα τα δομικά στοιχεία της εξουθένωσης.

Πίνακας 7 - Συσχετίσεις Επαγγελματικής Εξουθένωσης με IRT

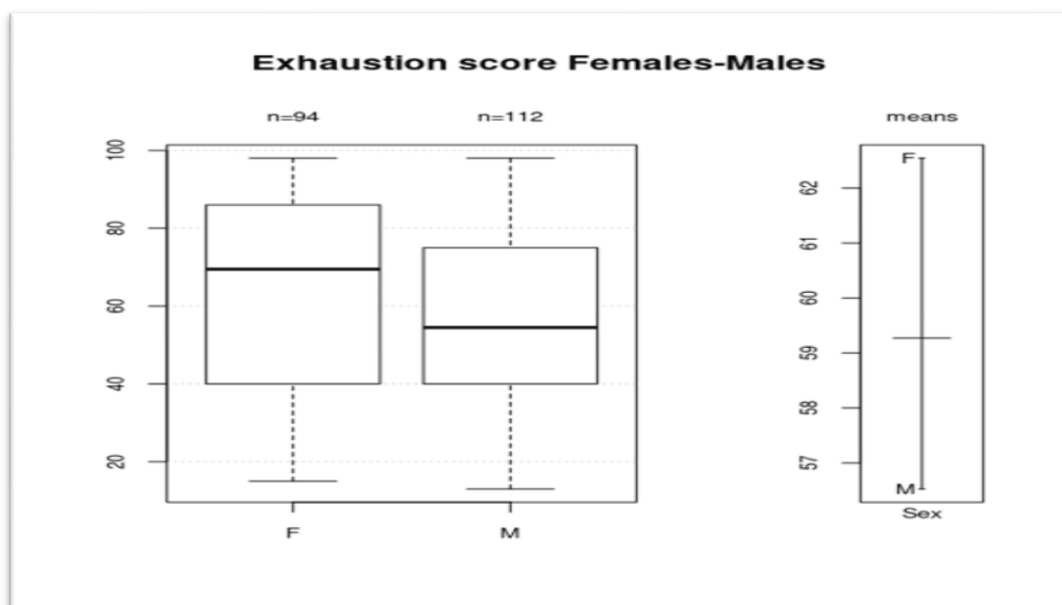


Στον κλάδο των οικονομολόγων/λογιστών, σύμφωνα με το IRT score, (εικόνα 21) δεν παρατηρείται επαγγελματική εξουθένωση, αφού ο μέσος όρος κυμαίνεται στο διάστημα [49,24 – 52,98], δηλαδή γύρω από το 50 που αντιστοιχεί στη μέση εξουθένωση στον πληθυσμό.



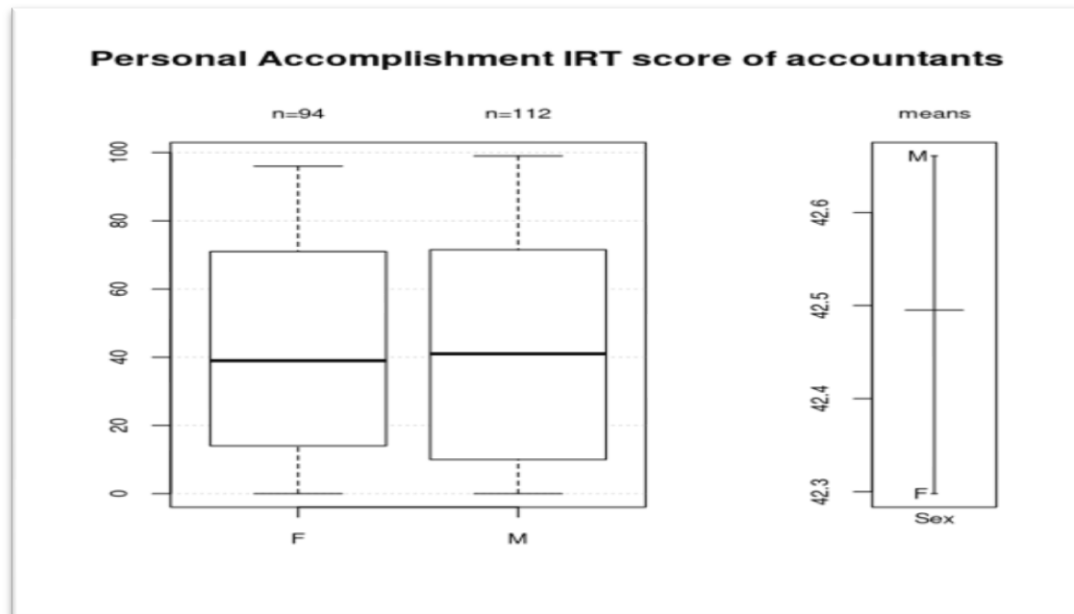
Εικόνα 21 - Επαγγελματική Εξουθένωση με IRT

Στην εικόνα 22 παρατηρούμε ότι η συναισθηματική εξάντληση μεταξύ των δύο φύλων παρουσιάζει σημαντικές διαφορές. Έτσι, βλέπουμε τις γυναίκες να εμφανίζουν σημαντικά μεγαλύτερο σκορ συναισθηματικής εξάντλησης από τους άνδρες συναδέλφους τους με τον μέσο όρο και στα δύο φύλα να φθάνει στο 59%.



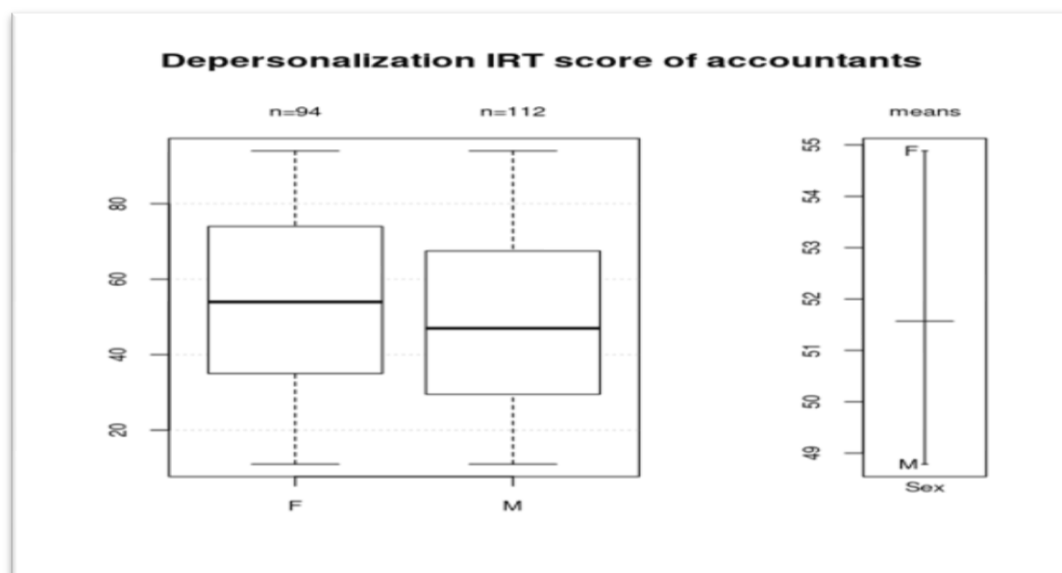
Εικόνα 22 - Συναισθηματική Εξάντληση σε Γυναίκες και Άνδρες

Σε χαμηλά επίπεδα με βάση το IRT score κυμαίνεται και η απώλεια προσωπικού επιτεύγματος των οικονομολόγων και στα δύο φύλα με τον μέσο όρο να βρίσκεται στο 42,5% (εικόνα 23).



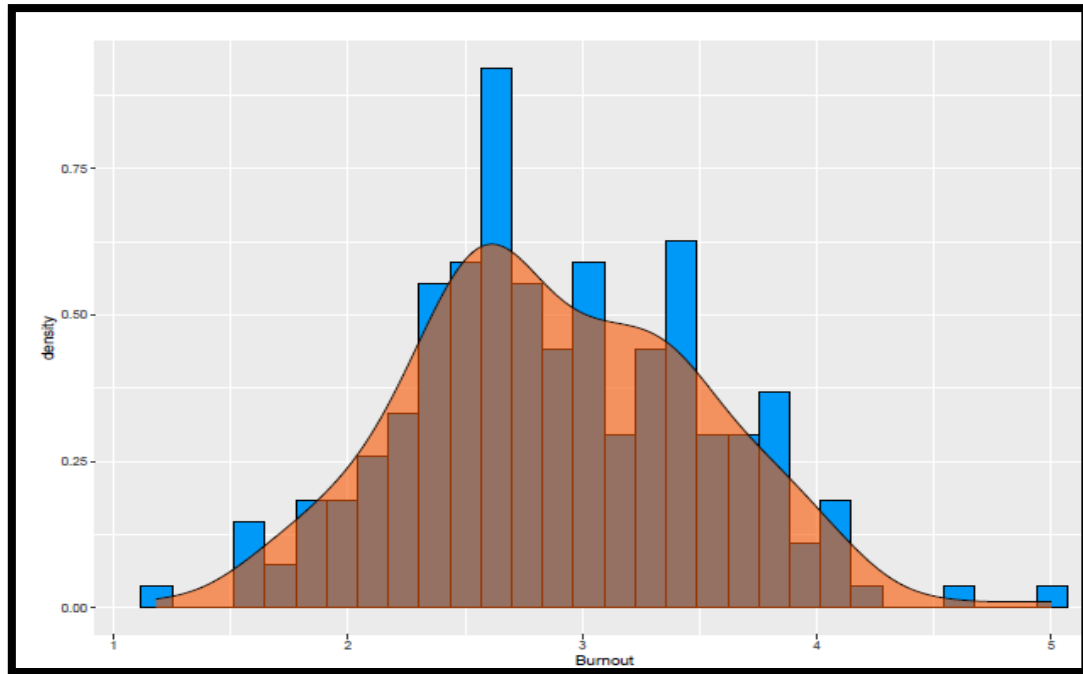
Εικόνα 23 - Απώλεια προσωπικού επιτεύγματος με IRT

Όσον αφορά την αποπροσωποποίηση/κυνισμό των οικονομολόγων/λογιστών, από την εικόνα 24 φαίνεται ότι οι στις γυναίκες είναι περισσότερο κυνικές από τους άνδρες, σύμφωνα με την μέτρηση του IRT score.



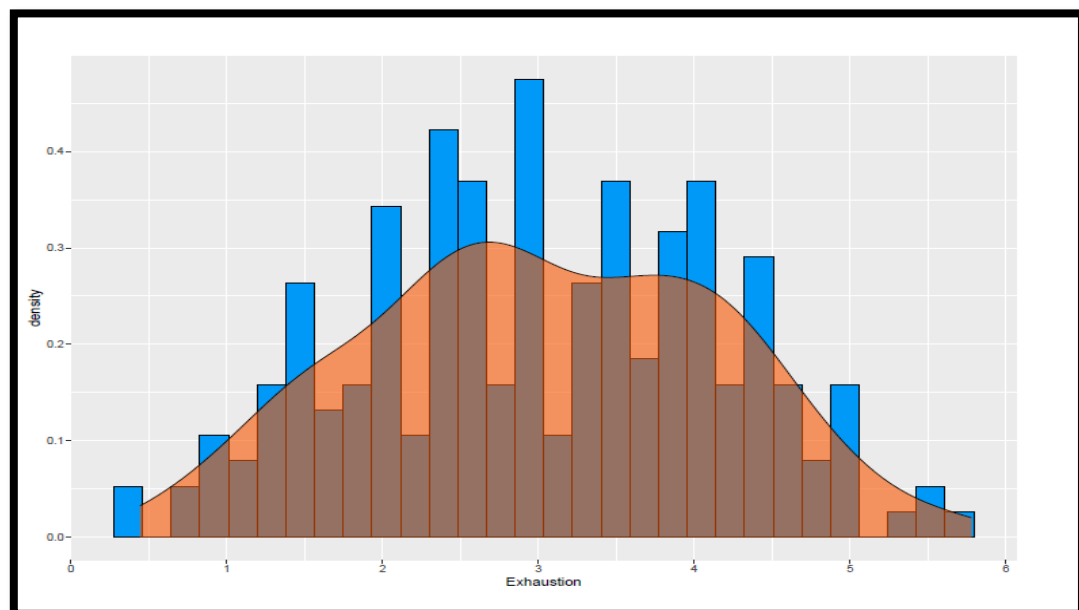
Εικόνα 24 - Κυνισμός/Αποπροσωποποίηση με IRT

Το διάγραμμα 7 παρουσιάζει τον μέσο όρο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που βρίσκεται στο 2,89 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,81.



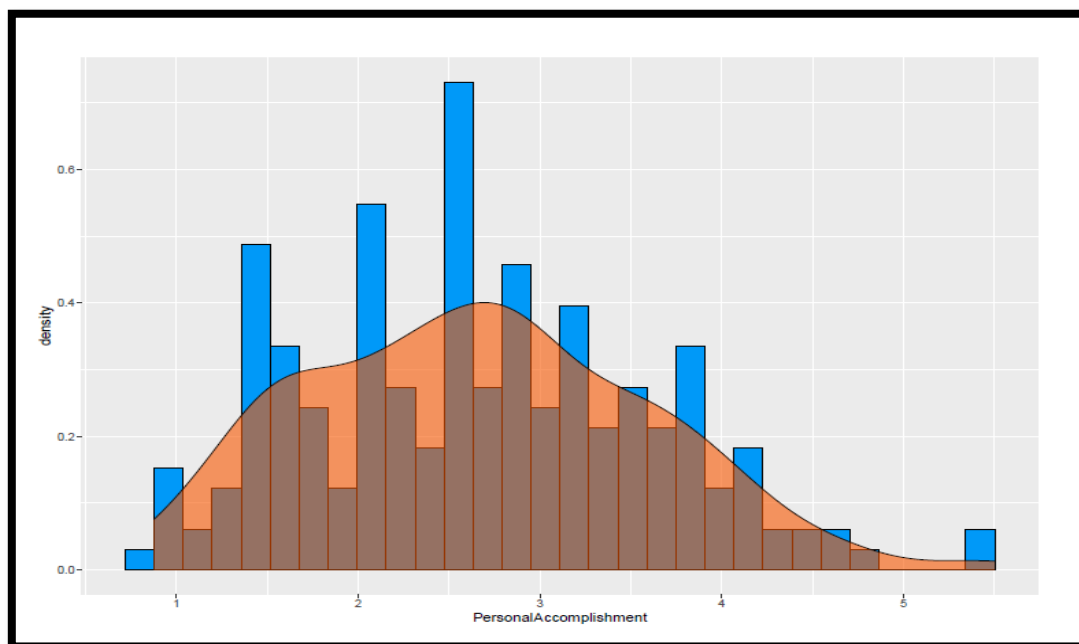
Διάγραμμα 7 - Μέσος Όρος Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Το διάγραμμα 8 εμφανίζει το μέσο όρο της συναισθηματικής εξάντλησης που είναι 3,02 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,78.



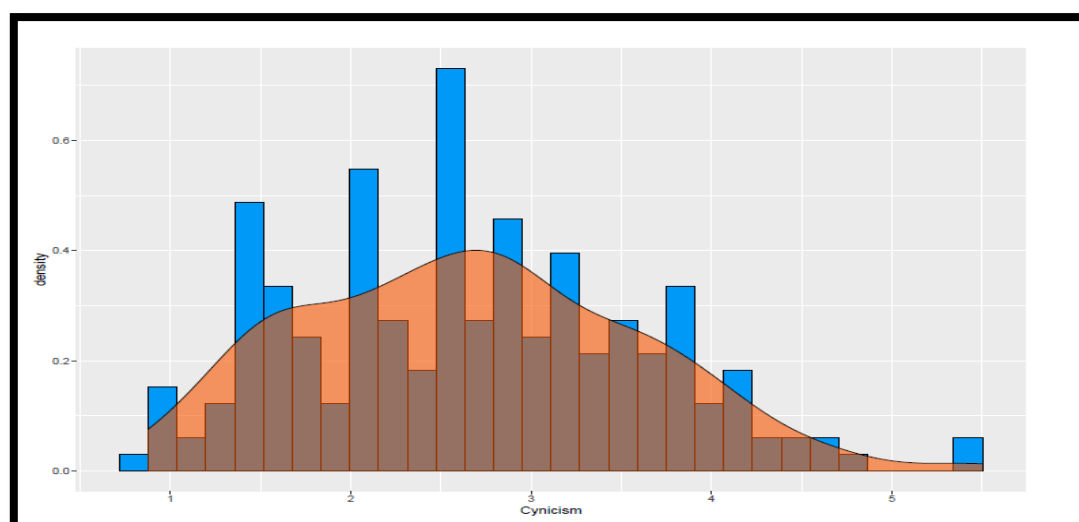
Διάγραμμα 8 - Μέσος Όρος Συναισθηματικής Εξάντλησης

Η απώλεια προσωπικού επιτεύγματος για τους οικονομολόγους/λογιστές καταγράφει μέσο όρο 2,66 (διάγραμμα 9) και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,8.



Διάγραμμα 9 - Μέσος Όρος Απώλειας προσωπικού επιτεύγματος

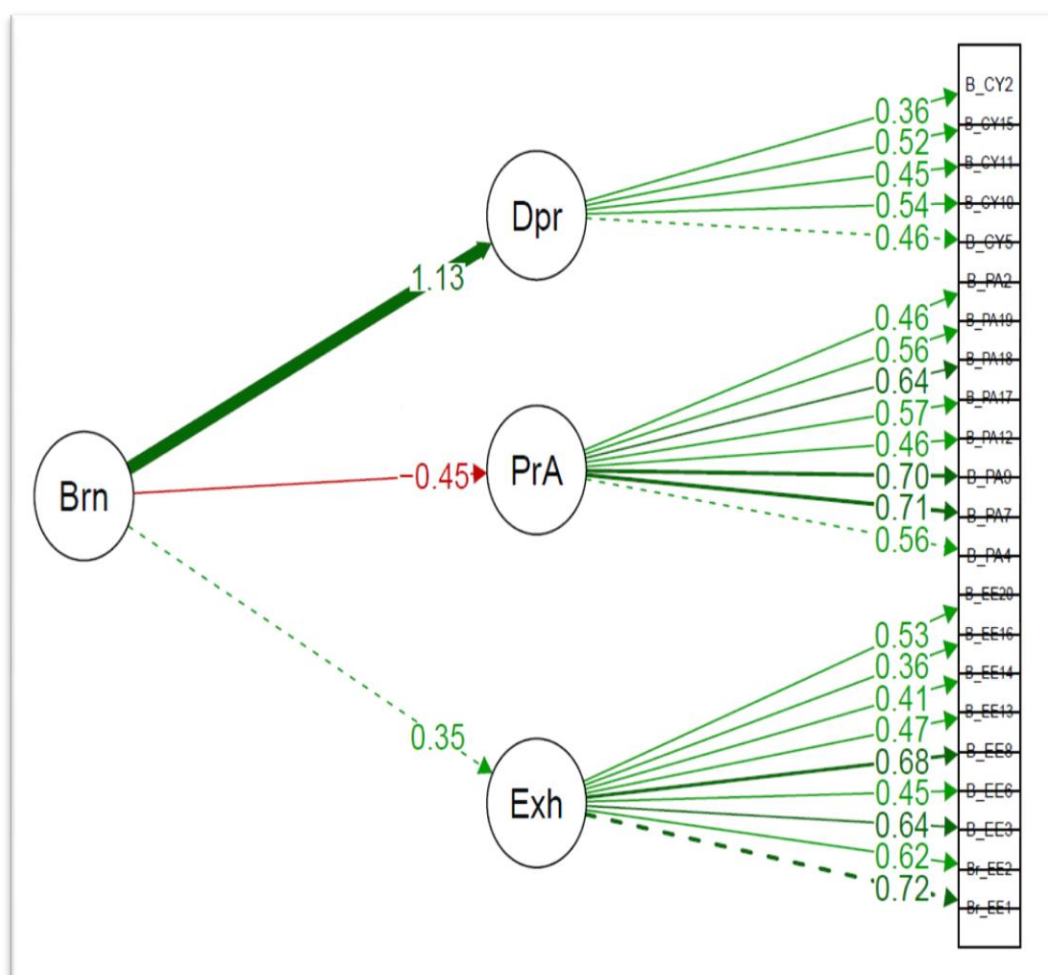
Σύμφωνα με το διάγραμμα 10 ο μέσος όρος για το δομικό στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης κυνισμός/αποπροσωποποίηση είναι 3,02 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,58.



Διάγραμμα 10 - Μέσος Όρος Κυνισμός/Αποπροσωποποίηση

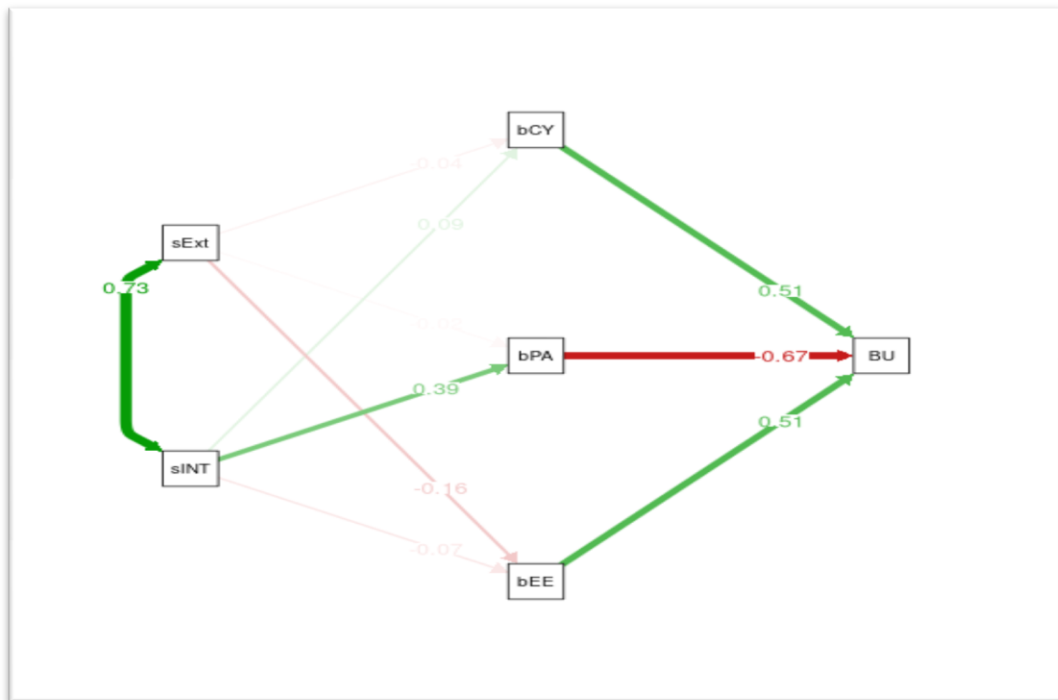
Στην εικόνα 25 εμφανίζονται οι επιδράσεις των δομικών στοιχείων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως βλέπουμε, την σημαντικότερη επίδραση στην

επαγγελματική εξουθένωση των οικονομολόγων/λογιστών την έχει το στοιχείο του Κυνισμού/Αποπροσωποποίησης. Η Συναισθηματική εξάντληση δεν φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά την επαγγελματική εξουθένωση, ενώ η απώλεια προσωπικού επιτεύγματος εμφανίζεται με αρνητικό πρόσημο, που σημαίνει ότι αντισταθμίζει ένα μέρος από την συνολική επαγγελματική εξουθένωση.



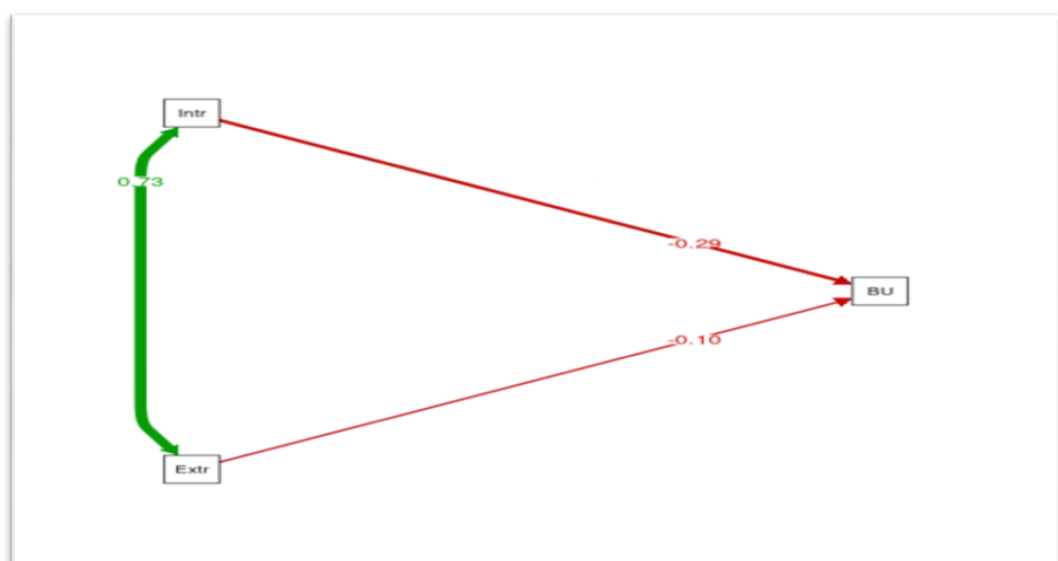
Εικόνα 25 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων των στοιχείων της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η εικόνα 26 μας δείχνει την επίδραση της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στα δομικά στοιχεία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Φαίνεται ότι η εσωτερική ικανοποίηση έχει θετική επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση και ιδιαίτερα δια μέσου του στοιχείου της απώλειας προσωπικού επιτεύγματος, ενώ αντίθετα η εξωτερική ικανοποίηση φαίνεται να έχει αρνητική συσχέτιση με όλα τα δομικά στοιχεία της επαγγελματικής εξουθένωσης και ιδιαίτερα με το στοιχείο της συναισθηματικής εξάντλησης.



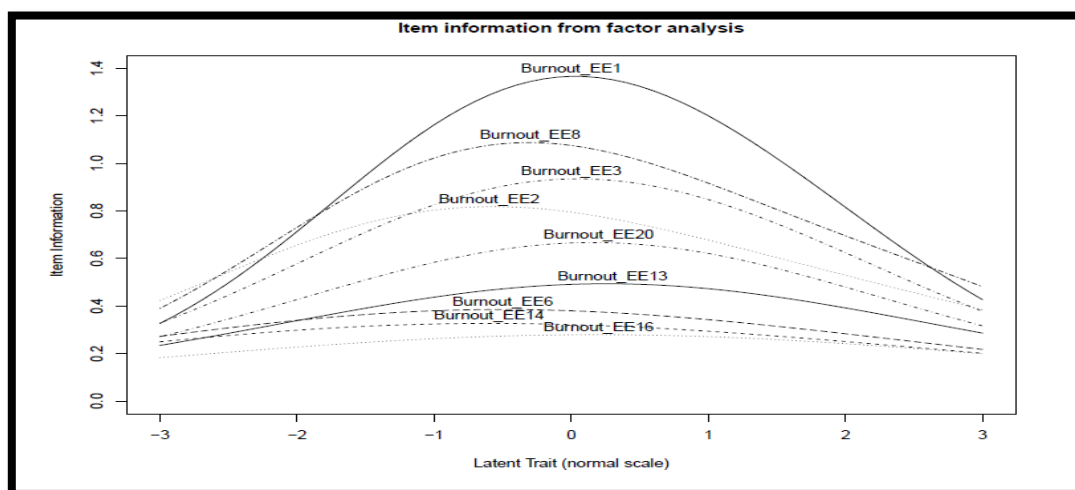
Εικόνα 26 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στα δομικά στοιχεία της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Η εικόνα 27 παρουσιάζει την επίδραση που έχουν τα δομικά στοιχεία της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Εξουθένωση. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται πως και η εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση αλλά και η εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση δρουν αρνητικά, -0,29 και -0,10 αντίστοιχα στην επαγγελματική εξουθένωση των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα.



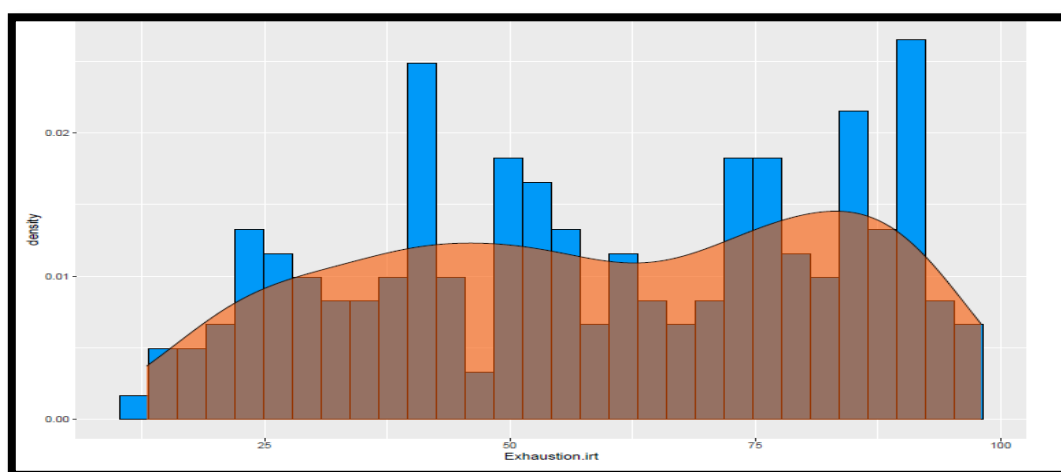
Εικόνα 27 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης της Εσωτερικής και Εξωτερικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Επαγγελματική Εξουθένωση

Από την εφαρμογή της θεωρίας απόκρισης ερωτημάτων (IRT) προέκυψε η παρακάτω εικόνα 28 στην οποία φαίνεται ότι για την συναισθηματική εξάντληση, ο παράγοντας EE1 «Νιώθω συναισθηματικά στραγγισμένος/η από τη δουλειά μου», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά.



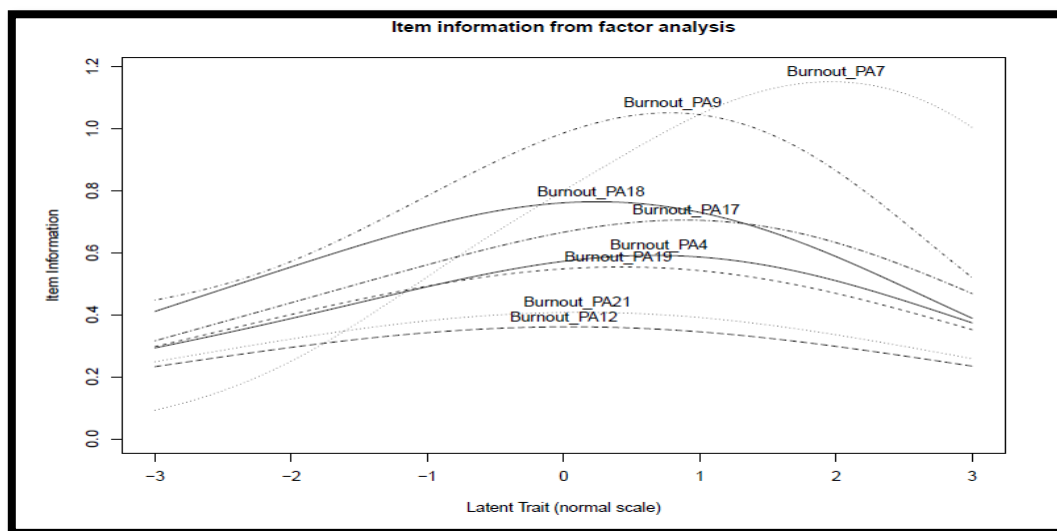
Εικόνα 28 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων συναισθηματικής εξάντλησης

Στο διάγραμμα 11 εμφανίζεται ο υπολογισμός του σκορ σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων - IRT για την συναισθηματική εξάντληση των οικονομολόγων/λογιστών, στο οποίο παρατηρούμε ότι υπάρχει μια ομάδα οικονομολόγων που καταγράφει μέτρια επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και άλλη μια ομάδα, στην οποία το σκορ φαίνεται να παρουσιάζει υψηλά ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης. Ο μέσος όρος για την συναισθηματική εξάντληση είναι 59,27%.



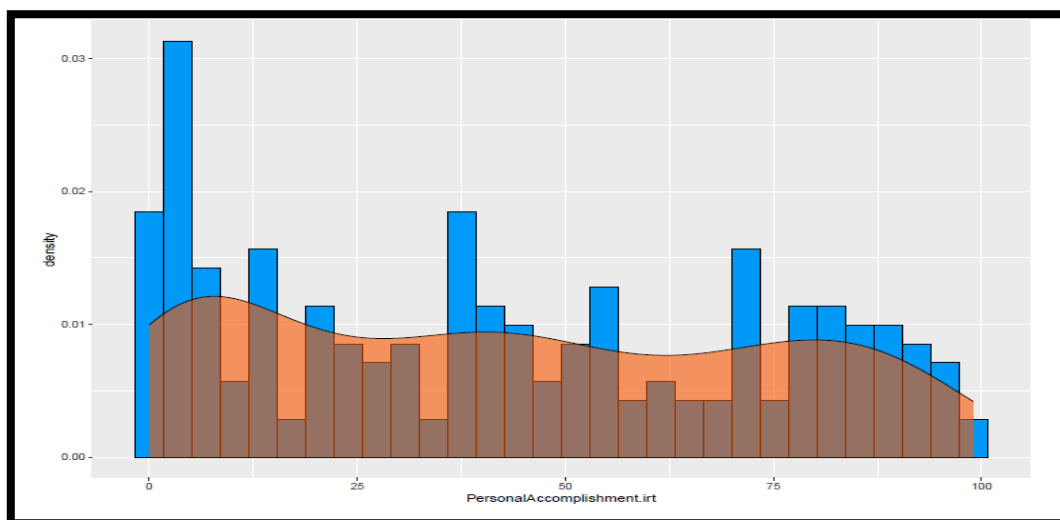
Διάγραμμα 11 - Σκορ IRT Συναισθηματικής Εξάντλησης

Για το δομικό στοιχείο της Απώλειας Προσωπικού Επιτεύγματος και σύμφωνα με την IRT ο παράγοντας PA7 «Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πελατών/συναλλασσομένων μου», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα (εικόνα 29).



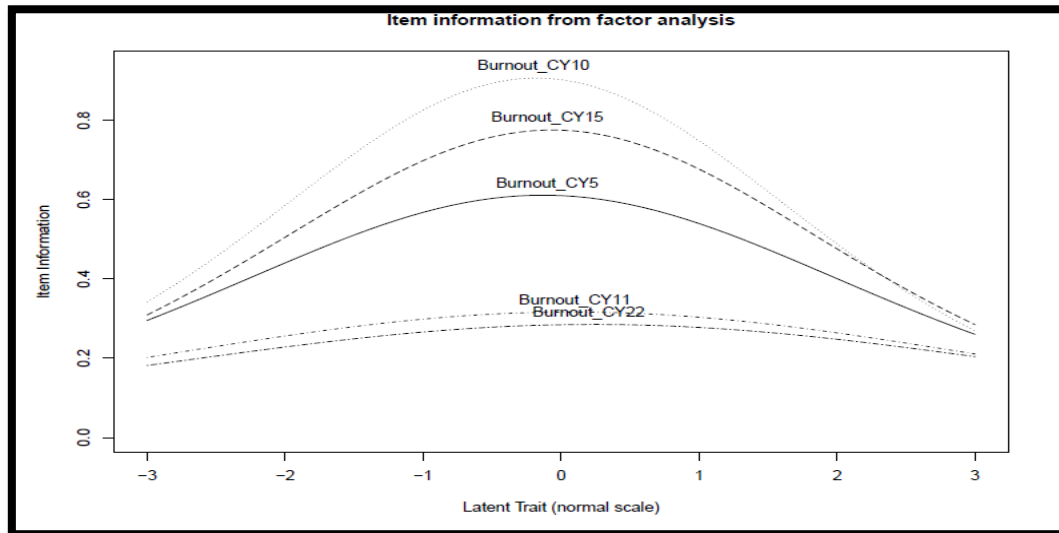
Εικόνα 29 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Απώλειας προσωπικού επιτεύγματος

Στο διάγραμμα 12 εμφανίζεται ο υπολογισμός του σκορ σύμφωνα με την IRT για το δομικό στοιχείο της Απώλειας Προσωπικού Επιτεύγματος, στο οποίο μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα καταγράφουν σχετικά χαμηλά ποσοστά απώλειας προσωπικού επιτεύγματος 42,50%.



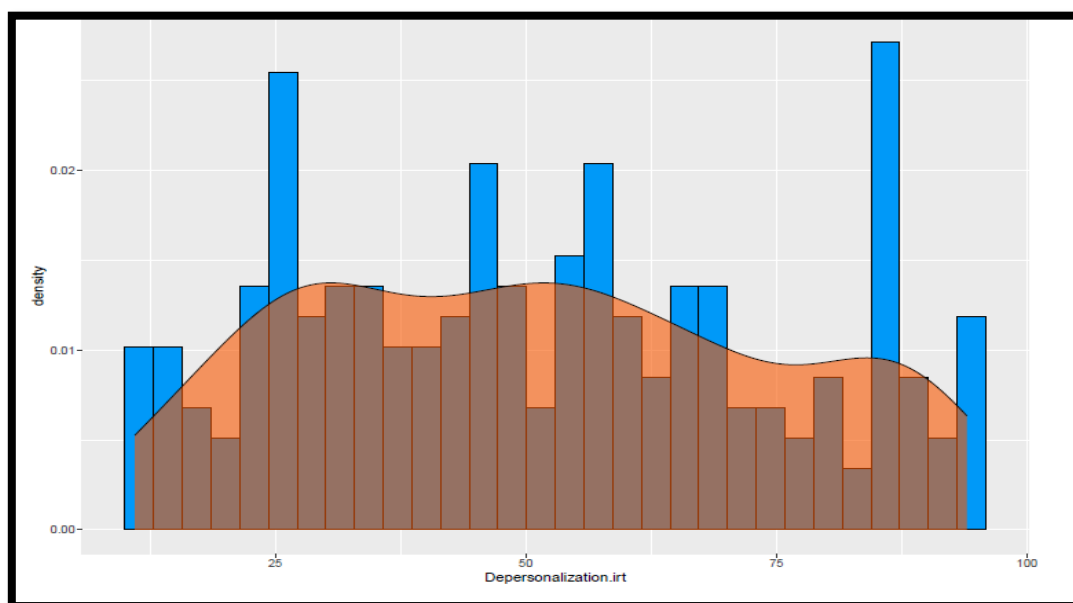
Διάγραμμα 12 - Σκορ IRT Απώλειας προσωπικού επιτεύγματος

Όσον αφορά το δομικό στοιχείο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης, Κυνισμός/Αποπροσωποποίηση σύμφωνα με την IRT ο παράγοντας CY10 «Νιώθω περισσότερο άκαρδος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την δουλειά», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα (εικόνα 30).



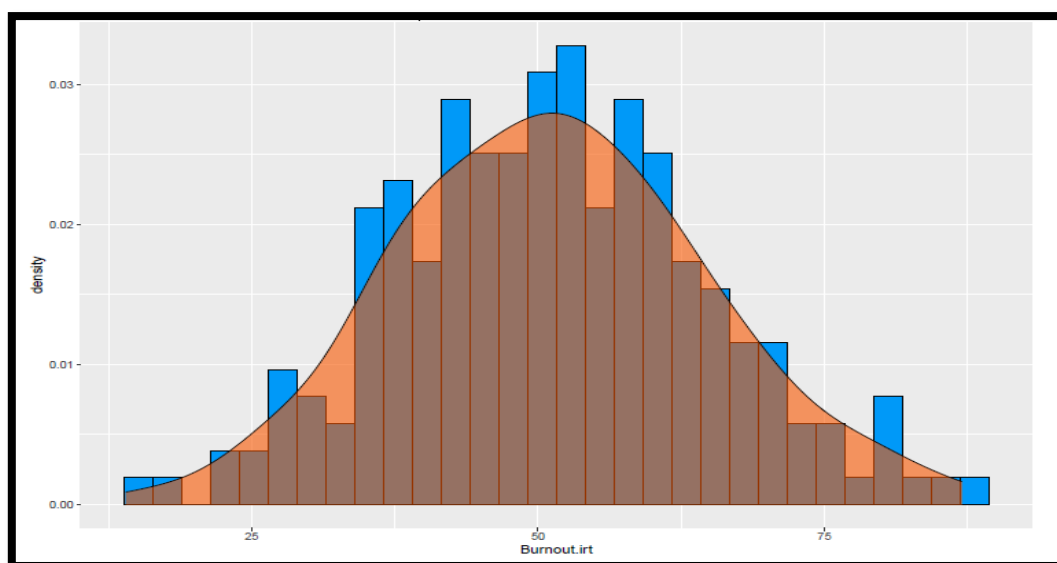
Εικόνα 30 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Κυνισμού/Αποπροσωποποίησης

Στο διάγραμμα 13 καταγράφεται το σκορ σύμφωνα με την IRT για το δομικό στοιχείο του Κυνισμού/Αποπροσωποποίησης 51,57%. Στο διάγραμμα αυτό μπορούμε να παρατηρήσουμε δύο ομάδες από το σύνολο του πληθυσμού, όπου στην πρώτη και μεγαλύτερη ομάδα καταγράφονται μέτρια ποσοστά αποπροσωποποίησης, ενώ στην δεύτερη σημαντικά υψηλότερα ποσοστά πάνω από το 75% του συνόλου.



Διάγραμμα 13 - Σκορ IRT Κυνισμού/Αποπροσωποποίησης

Το διάγραμμα 14 εμφανίζει το συνολικό σκορ για την Επαγγελματική Εξουθένωση σύμφωνα με την IRT, το οποίο όπως βλέπουμε βρίσκεται λίγο πάνω από τον μέσο όρο του πληθυσμού και συγκεκριμένα στο 51,11%.



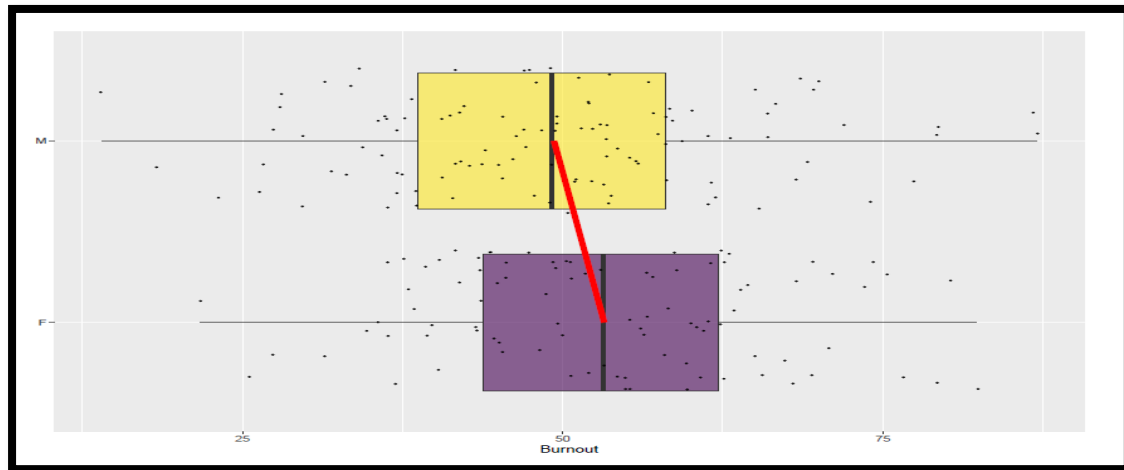
Διάγραμμα 14 - Συνολικό σκορ IRT Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Σημαντικές διαφορές παρατηρούνται όταν συγκρίνουμε τα δεδομένα ως προς το φύλο των οικονομολόγων όπως βλέπουμε στον πίνακα 8. Ο μέσος όρος στις γυναίκες καταγράφεται στο 53,241 ενώ στους άνδρες στο 49,324 δηλαδή κάτω από τον μέσο όρο του πληθυσμού, που σημαίνει ότι οι γυναίκες οικονομολόγοι αισθάνονται περισσότερο εξουθενωμένες από τους άνδρες συναδέλφους τους.

Πίνακας 8 - Επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ των δύο φύλων με χρήση IRT

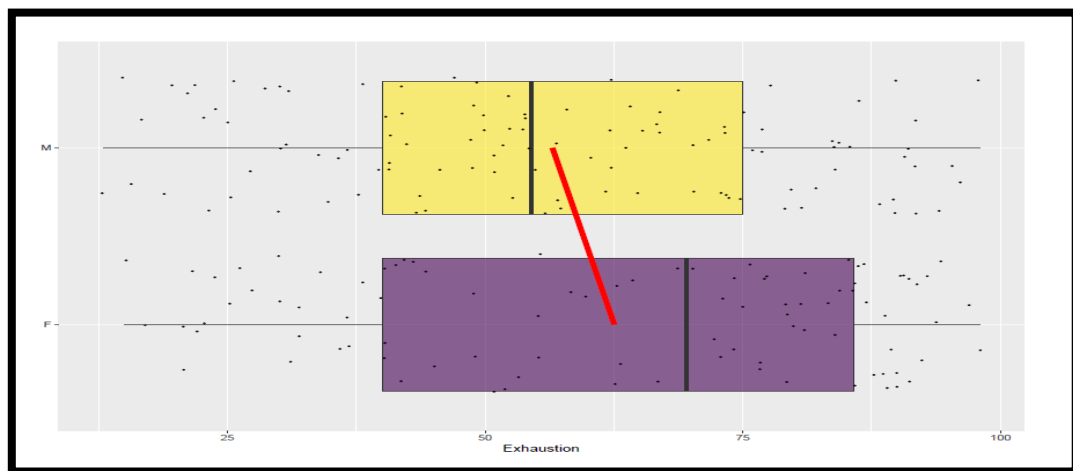
Burnout IRT scores: differences between Females-Males		
Summary: n pairs: 206, valid: 206 (100.0%), missings: 0 (0.0%), groups: 2		
	F	M
mean	53.241	49.324
median	53.167	49.167
sd	12.737	14.135
n	94	112
np	45.631%	54.369%
NAs	0	0
0s	0	0
Kruskal-Wallis rank sum test:		
Kruskal-Wallis chi-squared = 4.5804, df = 1, p-value = 0.03234		

Και στην εικόνα 31 φαίνεται ότι οι γυναίκες οικονομολόγοι βιώνουν την Επαγγελματική Εξουθένωση πιο έντονα σε ποσοστό 53,241% σε σχέση με τους άνδρες που καταγράφουν ποσοστό 49,324%. Τα στατιστικά δεδομένα δείχνουν ότι το p-value είναι ίσο με 0,0378 που σημαίνει ότι είναι στατιστικά σημαντικό.



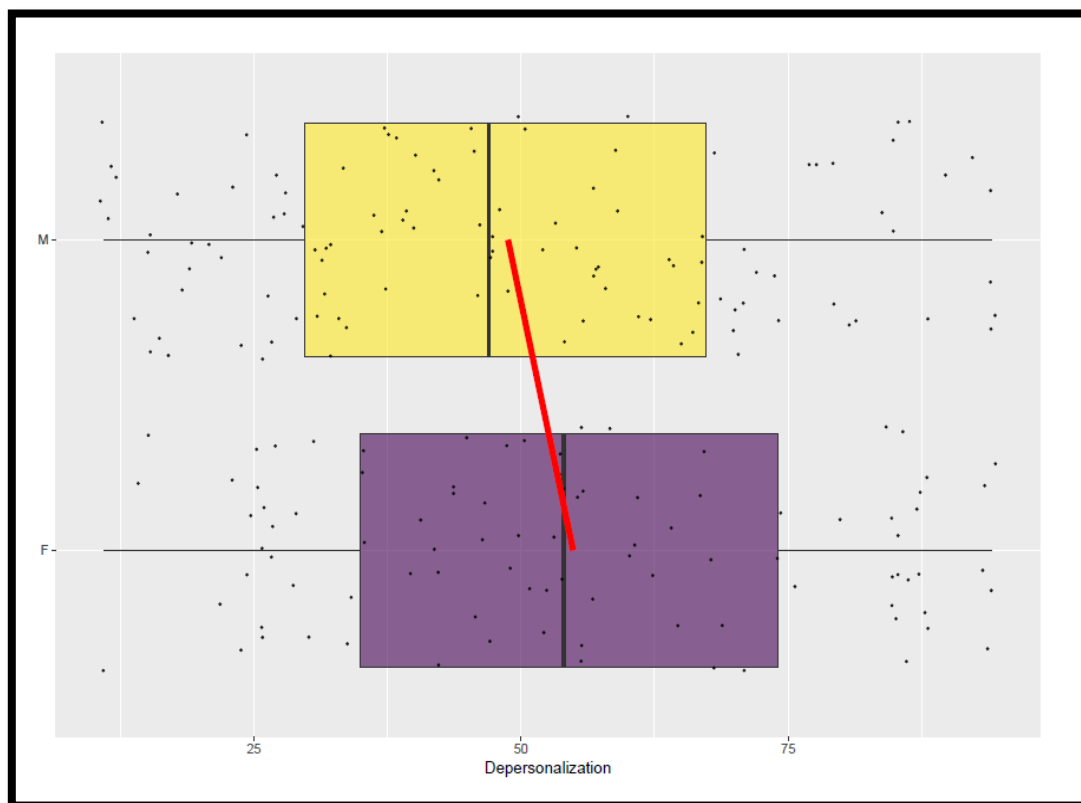
Εικόνα 31 - Επαγγελματική Εξουθένωση και Φύλο

Όταν εστιάσουμε περισσότερο στις διαφορές των δύο φύλων και στα δομικά στοιχεία της επαγγελματικής εξουθένωσης (εικόνα 32), παρατηρούμε ότι οι γυναίκες είναι συναισθηματικά εξαντλημένες σε ποσοστό 62,542% σε σχέση με τους άνδρες που βρίσκονται κοντά αλλά πάνω από τον μέσο όρο 56,526%, διαφορά η οποία οδηγεί τελικά στην διαφοροποίηση για την εξουθένωση συνολικά στα δύο φύλα. Τα στατιστικά στοιχεία της Συναισθηματικής Εξουθένωσης σε σχέση με το φύλο είναι: $t = 1,8072$, $df = 191,89$ και $p\text{-value} = 0,0723$



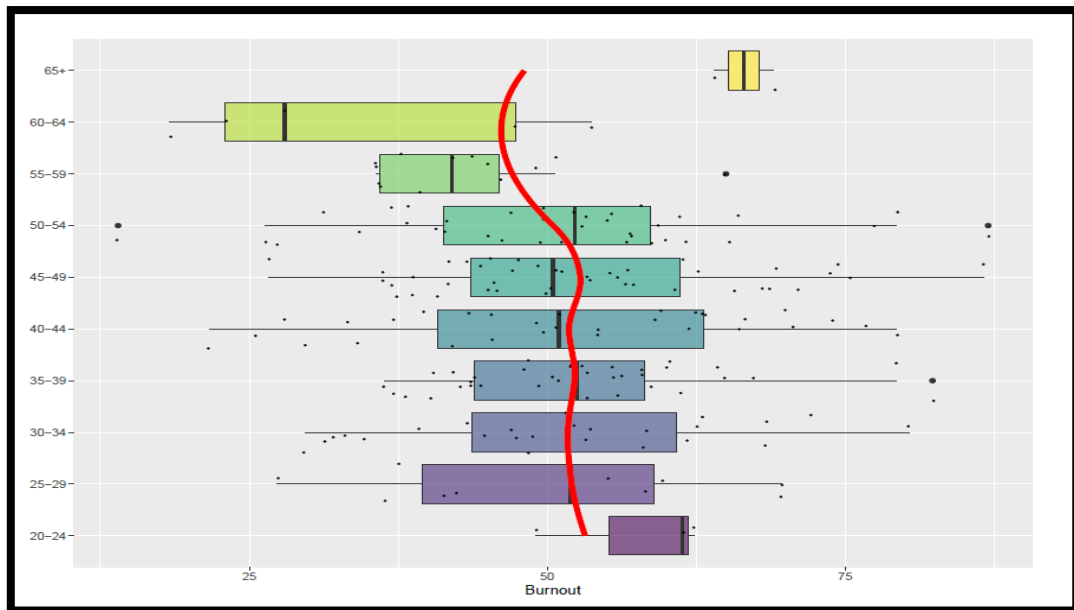
Εικόνα 32 - Συναισθηματική Εξάντληση και Φύλο

Στην εικόνα 33 παρατηρούμε ότι οι γυναίκες οικονομολόγοι δηλώνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό και πάνω από τον μέσο όρο 54,882% αποπροσωποποίηση/κυνισμό ενώ οι άνδρες παρουσιάζουν ποσοστό 48,785%. Τα στατιστικά στοιχεία για την σχέση αποπροσωποποίηση/κυνισμός και φύλο είναι: $t = 1,859$, $df = 199,19$ και $p\text{-value} = 0,0645$



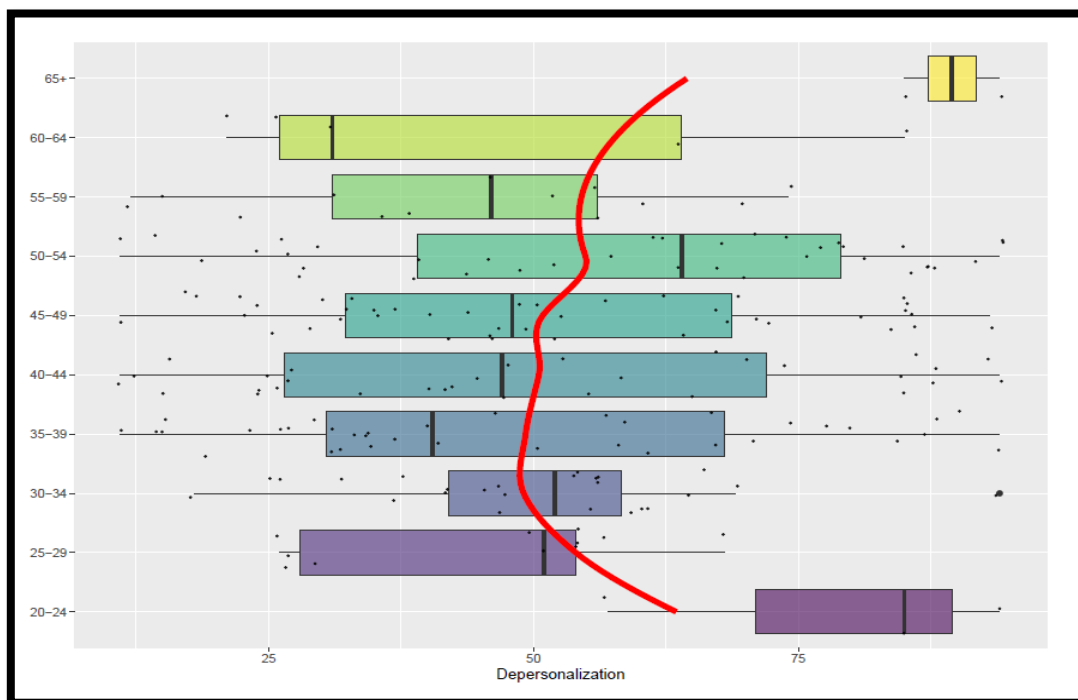
Εικόνα 33 - Αποπροσωποποίηση/Κυνισμός και Φύλο

Στατιστικά σημαντικό είναι το εύρημα για την σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ηλικίας με $p\text{-value} = 0,0477$ όπως φαίνεται και στην εικόνα 34, στην οποία παρατηρούμε ότι όλες οι ηλικιακές ομάδες βρίσκονται κοντά στον μέσο όρο, εκτός από την ομάδα 20 έως 24 ετών που φαίνεται να είναι περισσότερο εξουθενωμένοι και τις ηλικιακές ομάδες από 55 έως 64 ετών που βιώνουν χαμηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης, λόγω της μεγάλης διάρκειας της εμπειρίας και απασχόλησής τους στο συγκεκριμένο εργασιακό χώρο. Επίσης, παρατηρούμε ότι η ομάδα των 65+ παρουσιάζει σημαντική επαγγελματική εξουθένωση σε ποσοστό 65% αν και σε περιορισμένο αριθμό εργαζομένων, ίσως λόγω της αναμονής για την συνταξιοδότησή τους.



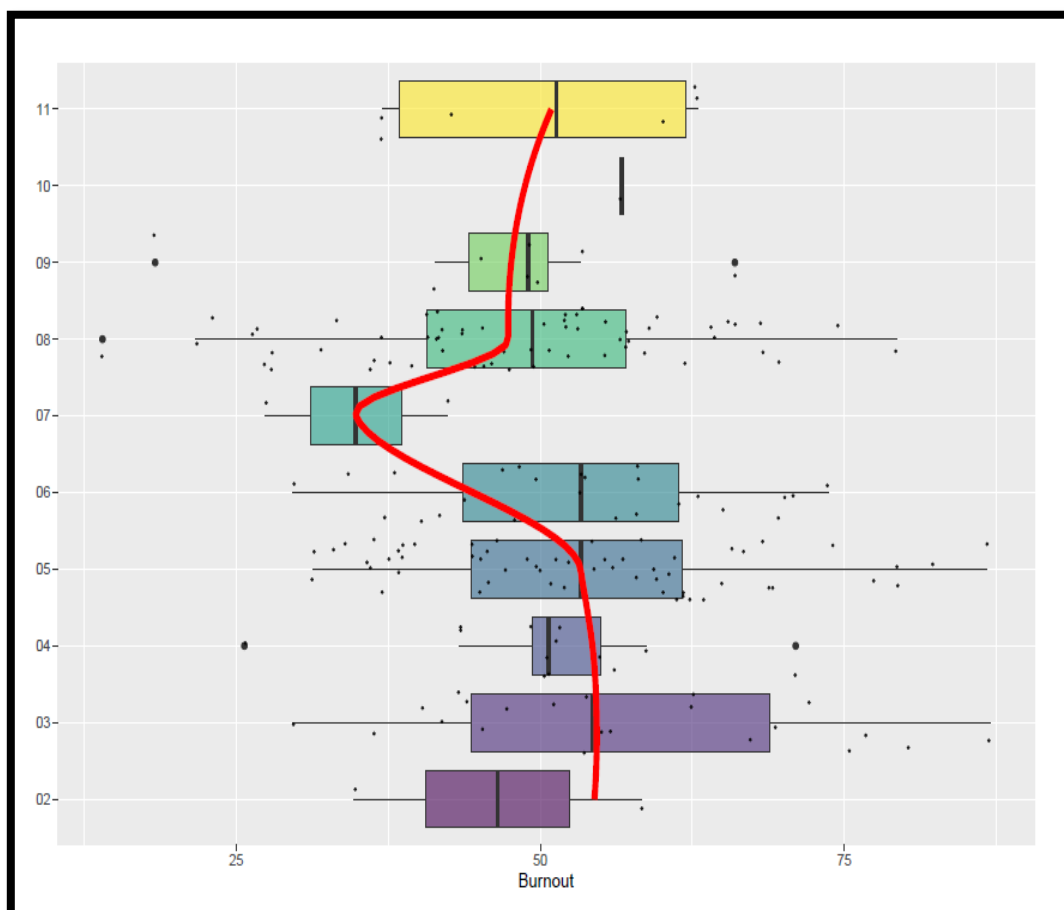
Εικόνα 34 - Επαγγελματική Εξουθένωση και Ηλικία

Η σχέση της αποπροσωποποίησης/κυνισμού με την ηλικία των εργαζόμενων οικονομολόγων, η οποία φαίνεται στην εικόνα 35, παρουσιάζει ένα στατιστικό ενδιαφέρον ($p\text{-value} = 0,0617$). Οι ηλικιακές ομάδες από 20 έως 24 ετών και 65+ δηλώνουν έντονα αποπροσωποποιημένοι/κυνικοί σε ποσοστά πάνω από 80% επί του συνολικού πληθυσμού.



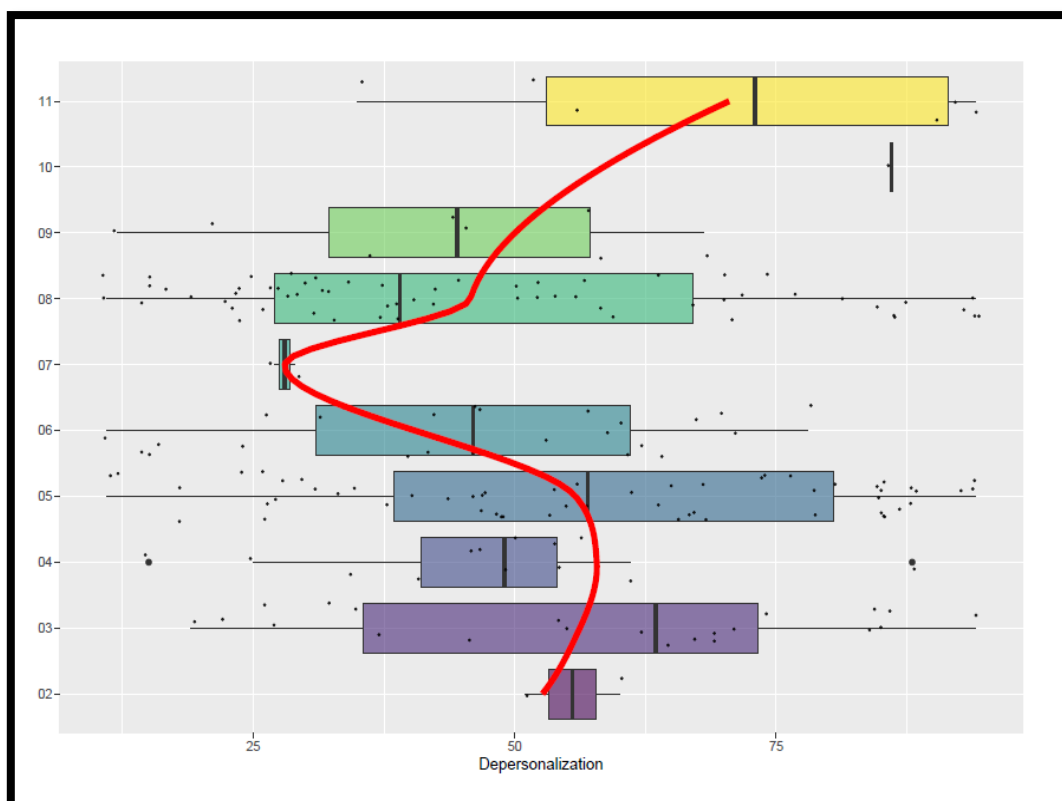
Εικόνα 35 - Αποπροσωποποίηση/Κυνισμός και Ηλικία

Η εικόνα 36 μας δείχνει τη σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των κοινωνικών τάξεων στους οικονομολόγους/λογιστές στην Ελλάδα. Όπως φαίνεται, αν και όχι στατιστικά σημαντικά ($p\text{-value} = 0,1265$), μόνο στην Παραδοσιακή μικροαστική τάξη και Μεσαία αστική τάξη των εργαζομένων φαίνεται μια μικρή διαφοροποίηση και σε ποσοστό 35% οι εργαζόμενοι δηλώνουν χαμηλότερα ποσοστά εξουθένωσης.



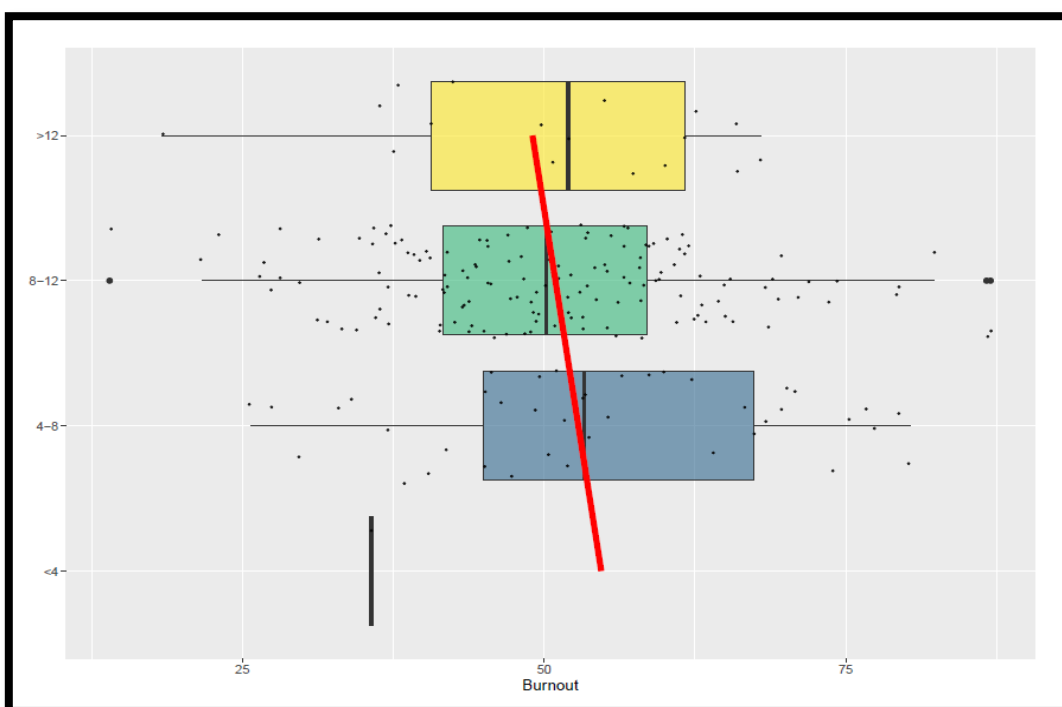
Εικόνα 36 - Επαγγελματική Εξουθένωση και Κοινωνική Τάξη

Αντίθετα, στατιστικά σημαντικό $p\text{-value} = 0,02371$, είναι το εύρημα της σχέσης της αποπροσωποποίησης/κυνισμού με τις κοινωνικές τάξεις των οικονομολόγων. Όλες οι κοινωνικές τάξεις φαίνεται να νοιώθουν αποπροσωποποίηση/κυνισμό σε ποσοστά που κυμαίνονται γύρω από τον μέσο όρο εκτός από τις ομάδες των εργαζομένων που βρίσκονται στην Παραδοσιακή μικροαστική τάξη και μεσαία αστική τάξη οι οποίοι δηλώνουν πολύ χαμηλά ποσοστά αποπροσωποποίησης και τις ομάδες των εργαζομένων που κατατάσσονται στην Ανώτερη κρατική γραφειοκρατία και στην Καπιταλιστική τάξη οι οποίοι δηλώνουν έντονα αποπροσωποποιημένοι (εικόνα 37).



Εικόνα 37 - Αποπροσωποποίηση/Κυνισμός και κοινωνική τάξη

Η εικόνα 38 εμφανίζει την σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των ωρών εργασίας των οικονομολόγων, η οποία όμως δεν παρουσιάζει κάποιο ιδιαίτερο στατιστικό ενδιαφέρον.



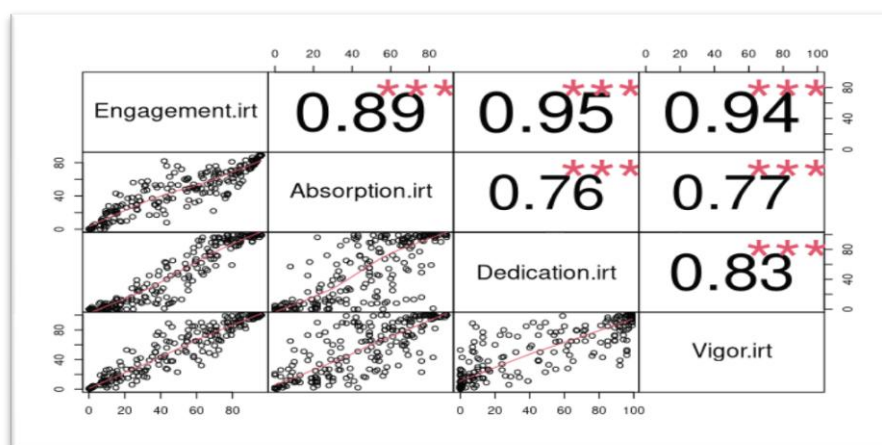
Εικόνα 38 - Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ώρες εργασίας

4.3 Αποτελέσματα Εργασιακής Δέσμευσης

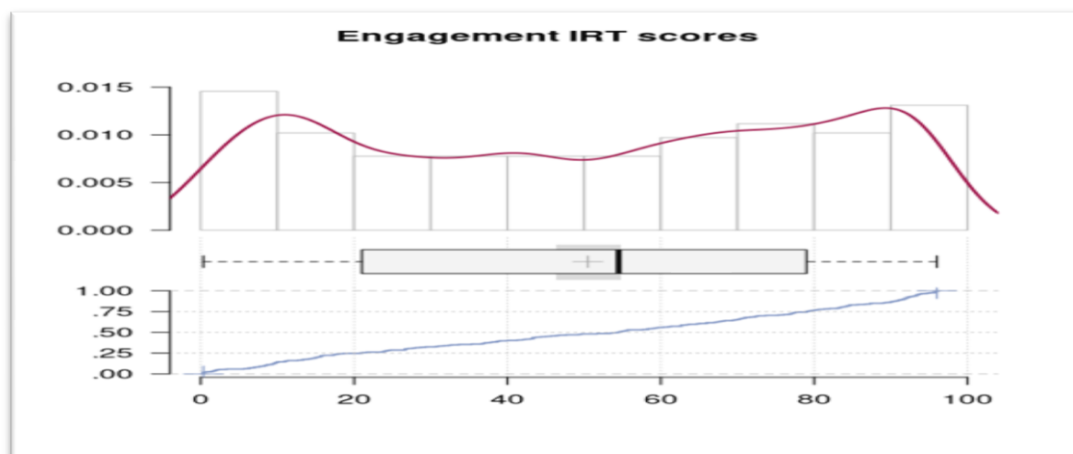
Τα παρακάτω ευρήματα εξήχθησαν από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της Εργασιακής Δέσμευσης σύμφωνα με την Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης της Ουτρέχτης (UWES17) (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004).

Στον πίνακα 9 παρουσιάζονται οι συσχετίσεις της εργασιακής δέσμευσης με τα επιμέρους δομικά της στοιχεία, στον οποίο παρατηρούμε σημαντική θετική συσχέτιση με όλα τα δομικά στοιχεία της δέσμευσης.

Πίνακας 9 - Συσχετίσεις Εργασιακής Δέσμευσης με IRT

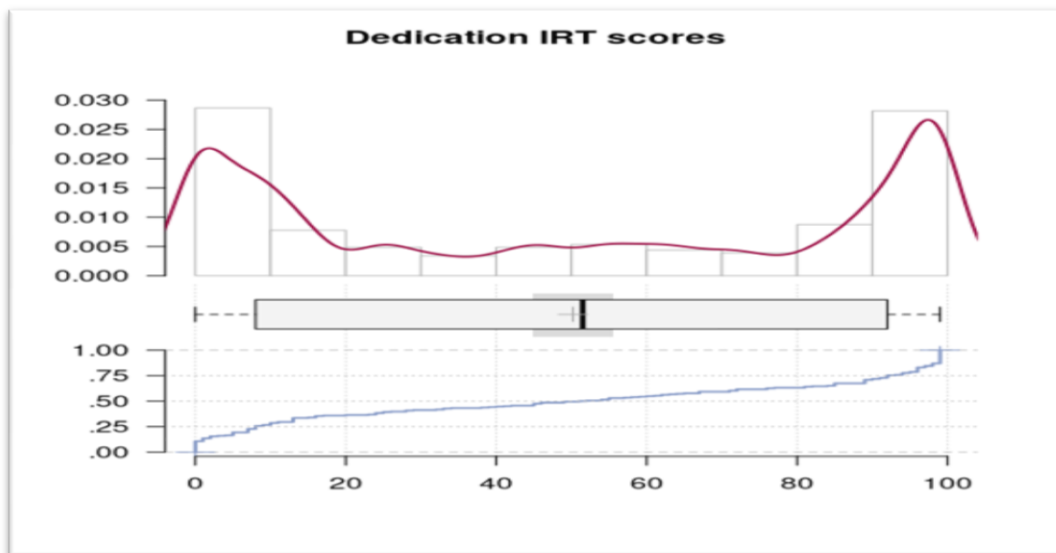


Σύμφωνα με το αποτέλεσμα του IRT score για την εργασιακή δέσμευση των οικονομολόγων/λογιστών, παρά το γεγονός ότι ο μέσος όρος του κλάδου κυμαίνεται γύρω από το μέσο όρο του πληθυσμού 50,49%, παρατηρούμε ότι μία κατηγορία εργαζόμενων παρουσιάζει πολύ υψηλές τιμές δέσμευσης ενώ μία άλλη κατηγορία εμφανίζει πολύ χαμηλές τιμές δέσμευσης (εικόνα 39).



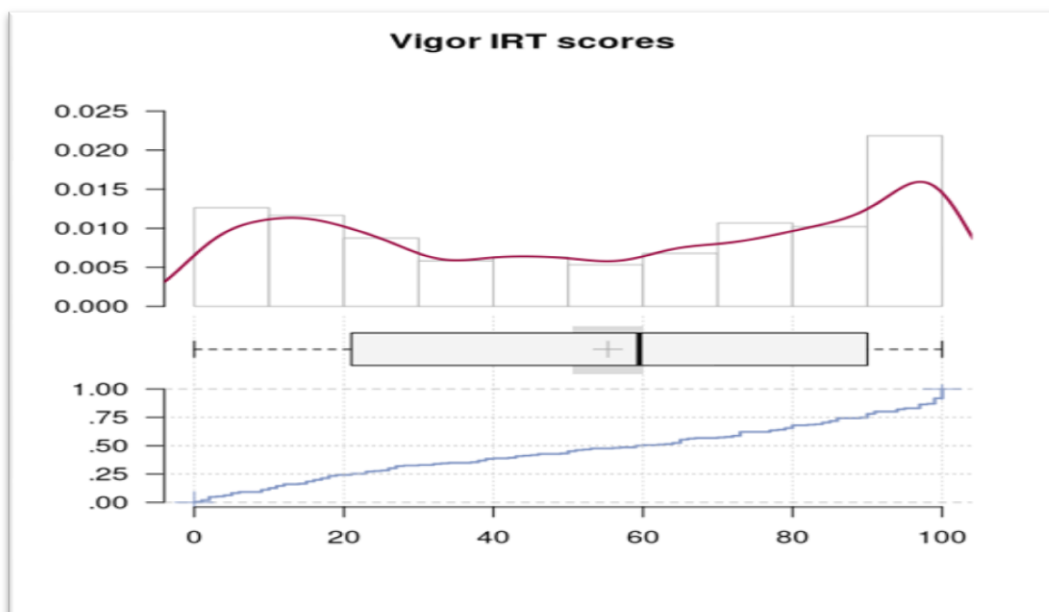
Εικόνα 39 - Εργασιακή Δέσμευση με IRT

Πιο έντονα αναδεικνύεται η δέσμευση των οικονομολόγων/λογιστών στα επιμέρους δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης και ιδιαίτερα στο στοιχείο της Αφοσίωσης (εικόνα 40), όπου αποτυπώνεται ευδιάκριτα η διαφορά των δεσμευμένων ομάδων. Η μια ομάδα που αποτελεί το 30% των οικονομολόγων δηλώνει χαμηλή αφοσίωση στην εργασία, ενώ άλλη μια ομάδα στο 25% του πληθυσμού δηλώνει πολύ υψηλά ποσοστά αφοσίωσης.



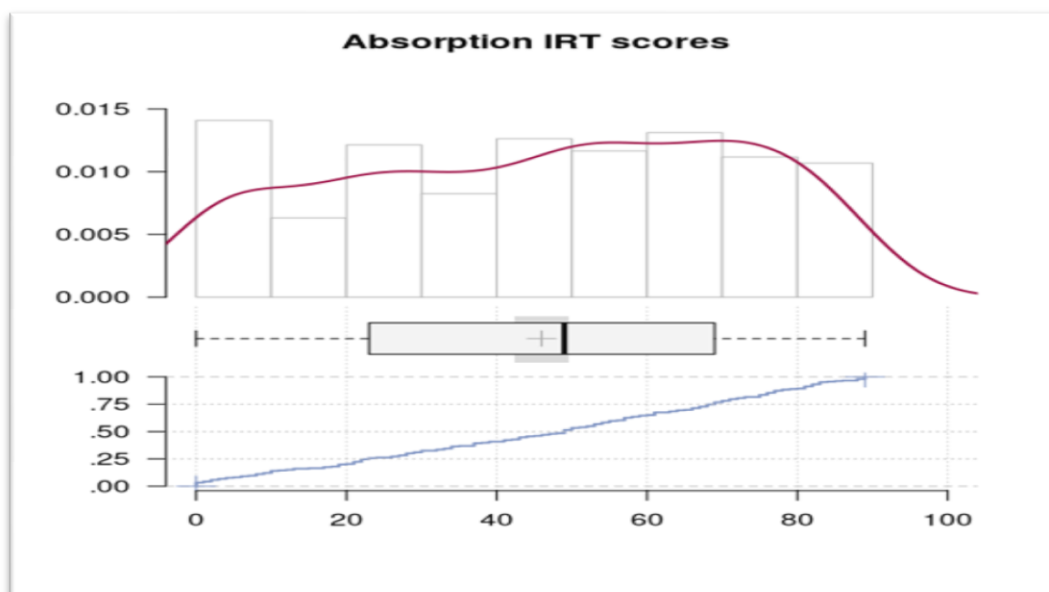
Εικόνα 40 - Αφοσίωση με IRT

Στην εικόνα 41 παρατηρούμε ότι το 20% των οικονομολόγων δηλώνει ότι εργάζεται με σθένος στον εργασιακό του χώρο σε σημαντικό ποσοστό.



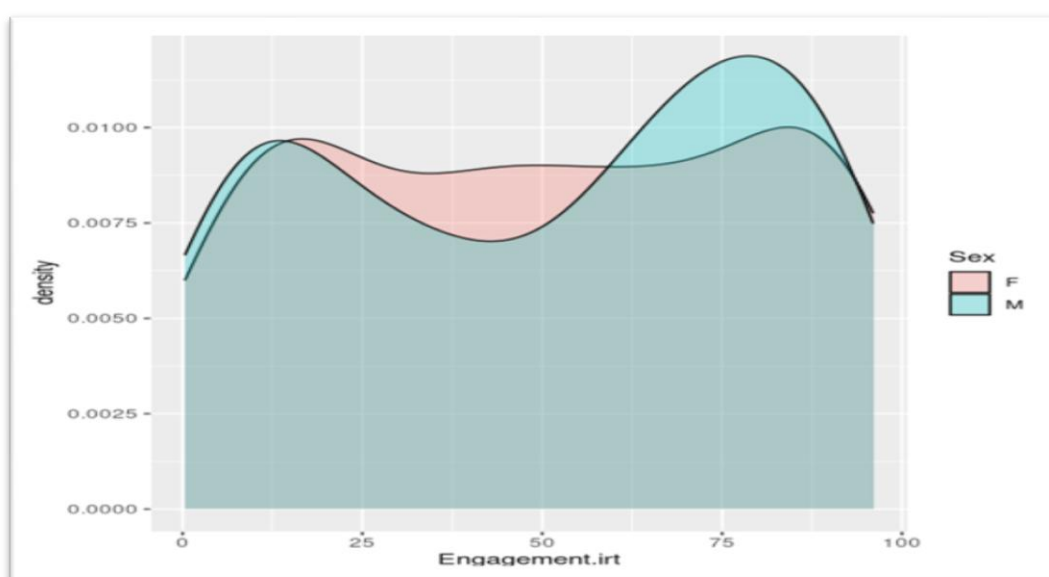
Εικόνα 41 - Σθένος με IRT

Στην εικόνα 42 φαίνεται ότι οι οικονομολόγοι είναι απορροφημένοι από την εργασία σε μεγάλο ποσοστό.



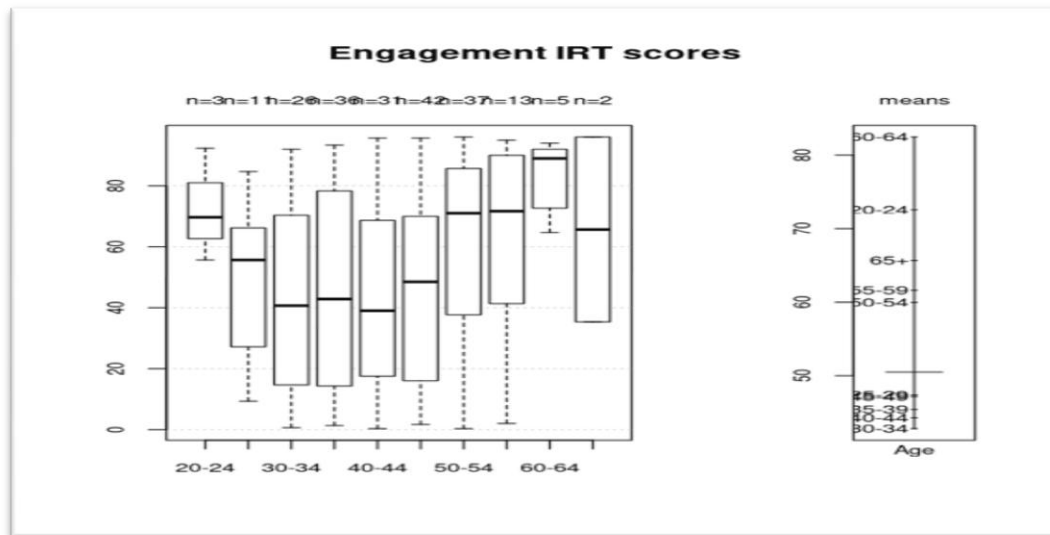
Εικόνα 42 - Απορρόφηση με IRT

Στην εικόνα 43, αποτυπώνεται η σχέση της εργασιακής δέσμευσης και του φύλου των οικονομολόγων/λογιστών, όπου όπως βλέπουμε μια ομάδα ανδρών και γυναικών παρουσιάζει χαμηλή δέσμευση σε ποσοστό 20%, και μια άλλη ομάδα εμφανίζει υψηλά ποσοστά δέσμευσης στην εργασία που κυμαίνεται από 65% έως 90%, ενώ εμφανώς οι άνδρες σε αυτή την ομάδα δηλώνουν περισσότερο δεσμευμένοι.



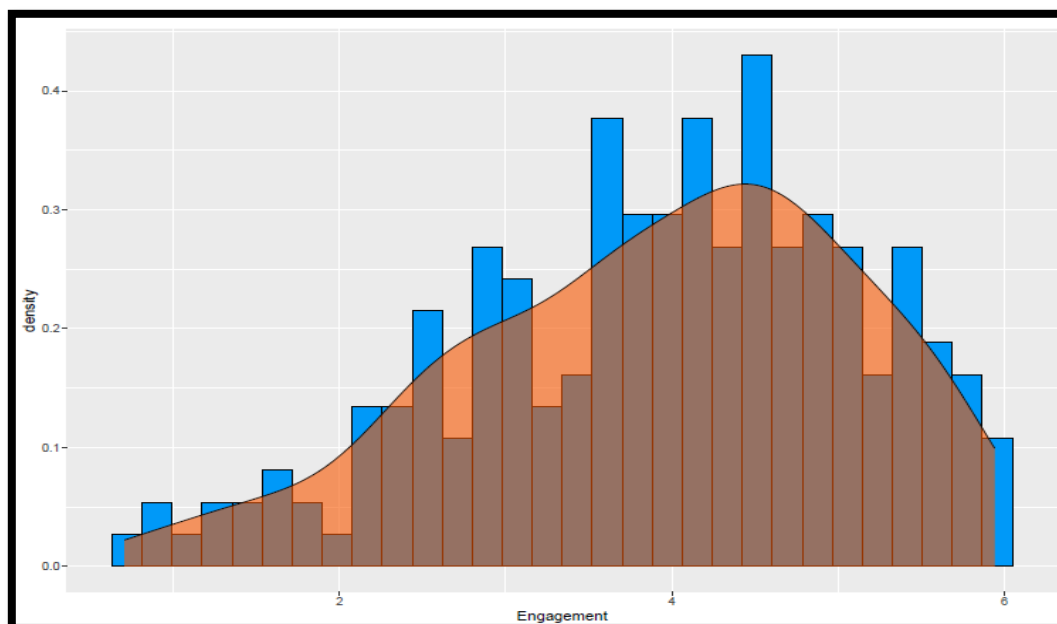
Εικόνα 43 - Εργασιακή Δέσμευση μεταξύ των φύλων με IRT

Η εικόνα 44 μας δείχνει τα ποσοστά εργασιακής δέσμευσης σε σχέση με την ηλικία των εργαζόμενων οικονομολόγων. Έτσι, παρατηρούμε ότι οι ηλικιακές ομάδες με τα μεγαλύτερα ποσοστά εργασιακής δέσμευσης είναι αυτές των 20 έως 24 ετών και 50 έως 65+ ετών. Οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες, δηλαδή από 25 έως 49 ετών βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο.



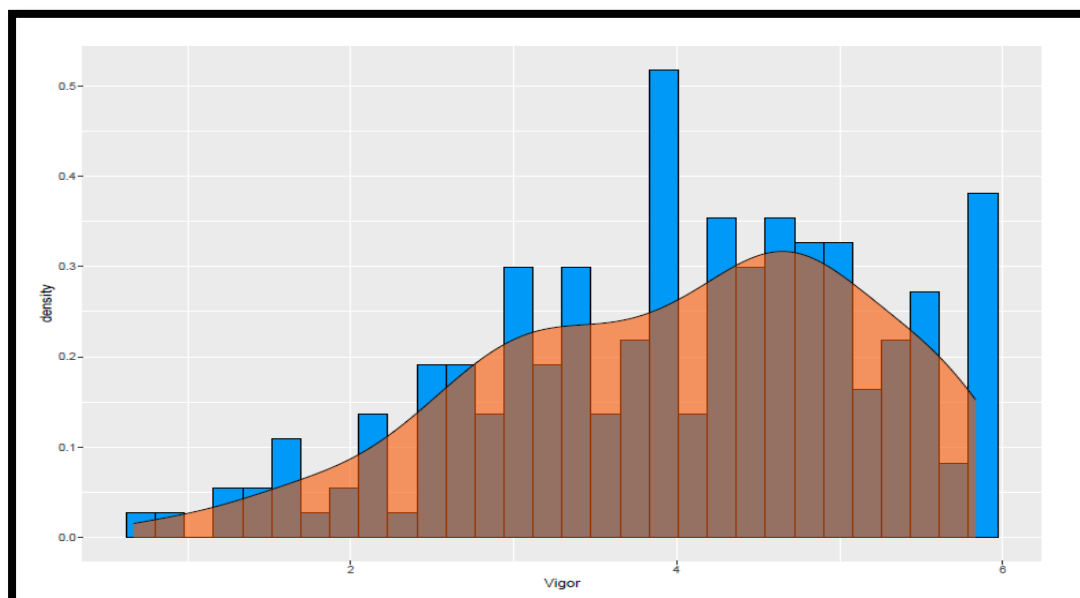
Εικόνα 44 - Εργασιακή Δέσμευση και Ηλικία με IRT

Στο διάγραμμα 15 φαίνεται ο μέσος όρος της εργασιακής δέσμευσης, που βρίσκεται στο 3,93 με διάστημα εμπιστοσύνης 95% και συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,95.



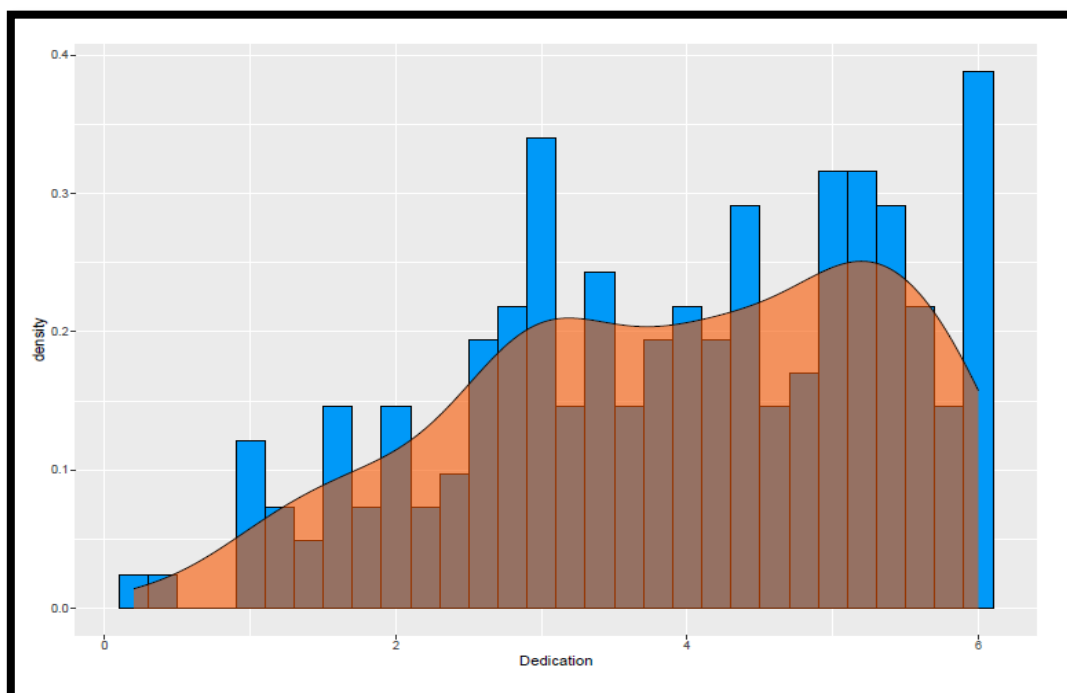
Διάγραμμα 15 - Μέσος όρος Εργασιακής Δέσμευσης

Ο μέσος όρος για το Σφρίγος είναι το 4,02 με διάστημα εμπιστοσύνης 95% και συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach alpha στο 0,89 (διάγραμμα 16).



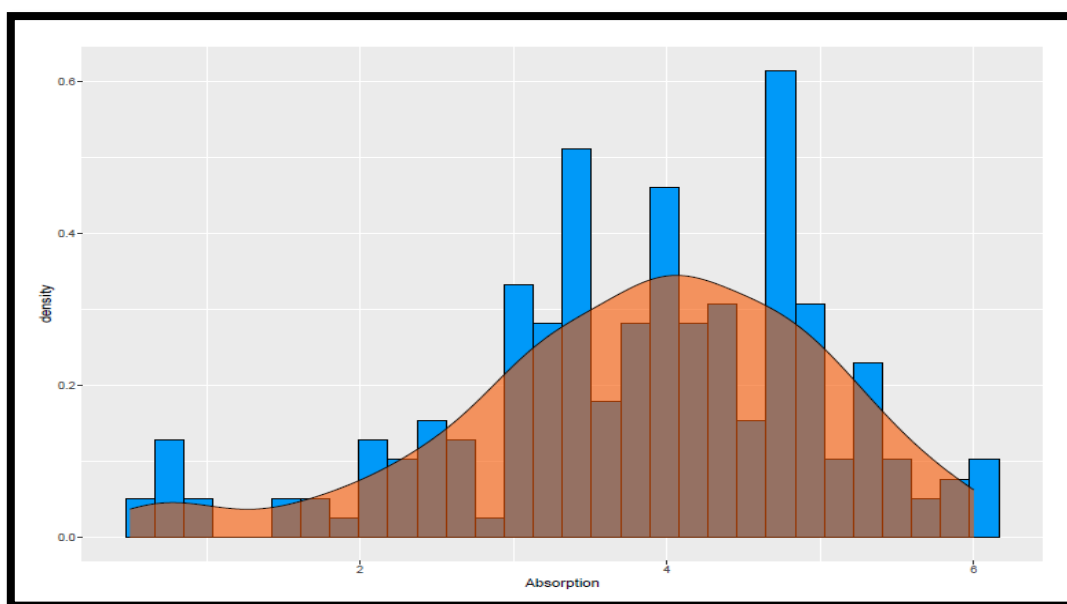
Διάγραμμα 16 - Μέσος όρος Σφρίγος

Το δομικό στοιχείο της εργασιακής δέσμευσης «Αφοσίωση» (διάγραμμα 17) παρουσιάζει μέσο όρο 3,93 σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% και με συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,92.



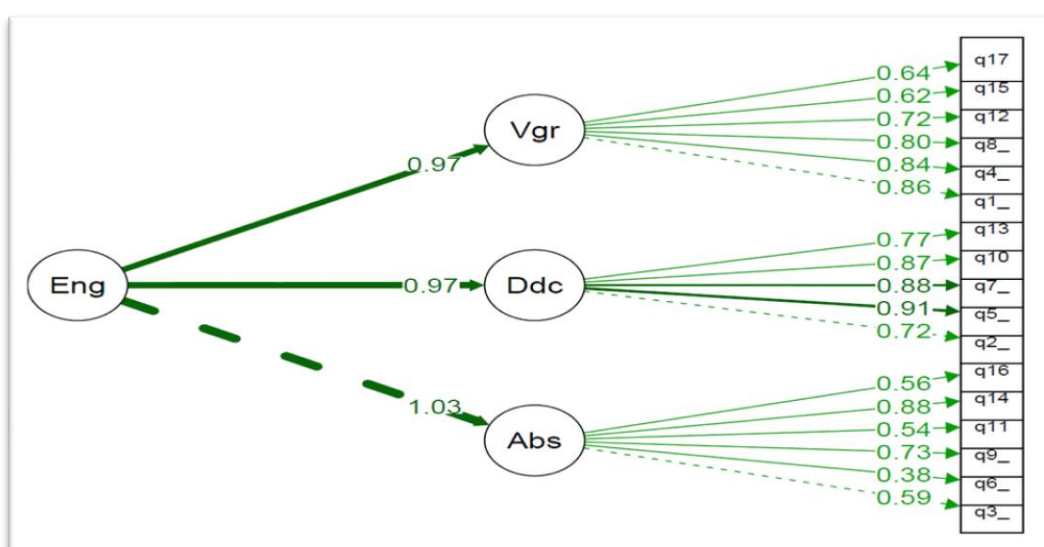
Διάγραμμα 17 - Μέσος όρος Αφοσίωση

Στο διάγραμμα 18 φαίνεται ο μέσος όρος για την Απορρόφηση που είναι 3,83 με διάστημα εμπιστοσύνης 95% και συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,83.



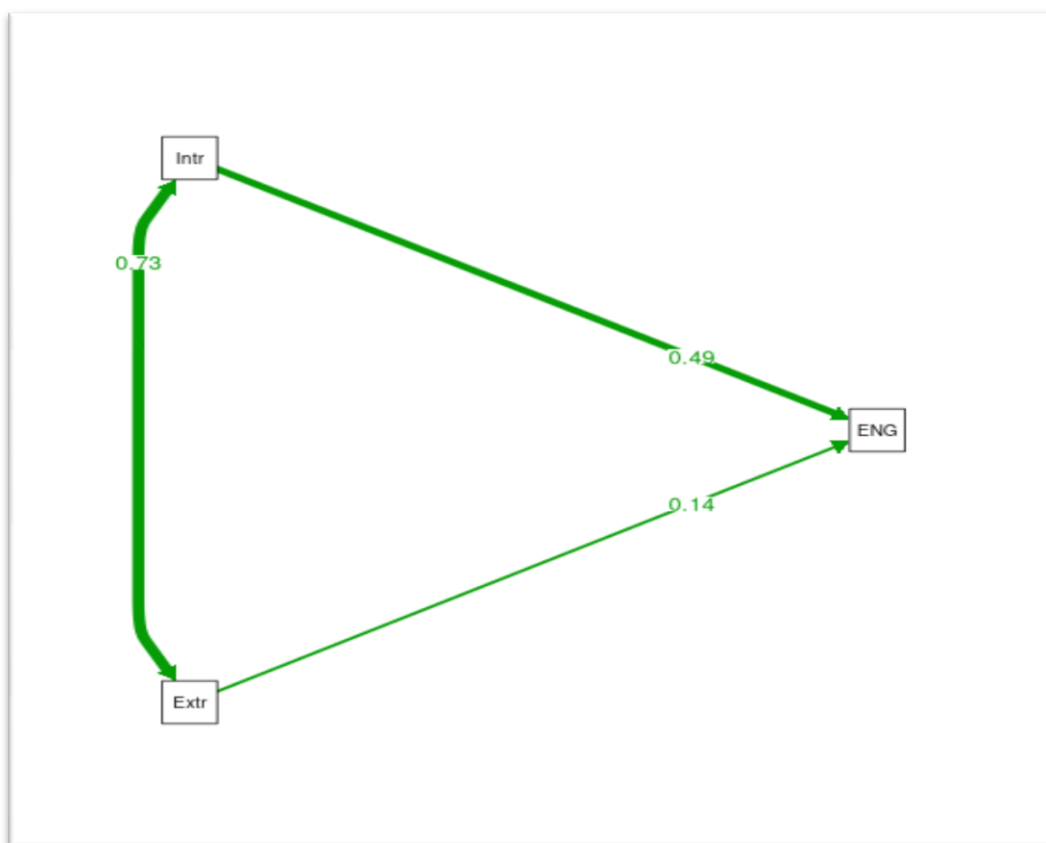
Διάγραμμα 18 - Μέσος όρος Απορρόφηση

Στην εικόνα 45 εμφανίζονται οι επιδράσεις των δομικών στοιχείων της εργασιακής δέσμευσης. Παρατηρούμε πως την σημαντικότερη επίδραση στην εργασιακή δέσμευση για τον κλάδο των οικονομολόγων/λογιστών την έχει το δομικό στοιχείο της Απορρόφησης. Εξίσου όμως σημαντική είναι η επίδραση και των άλλων στοιχείων της εργασιακής δέσμευσης, Σθένος και Αφοσίωση.



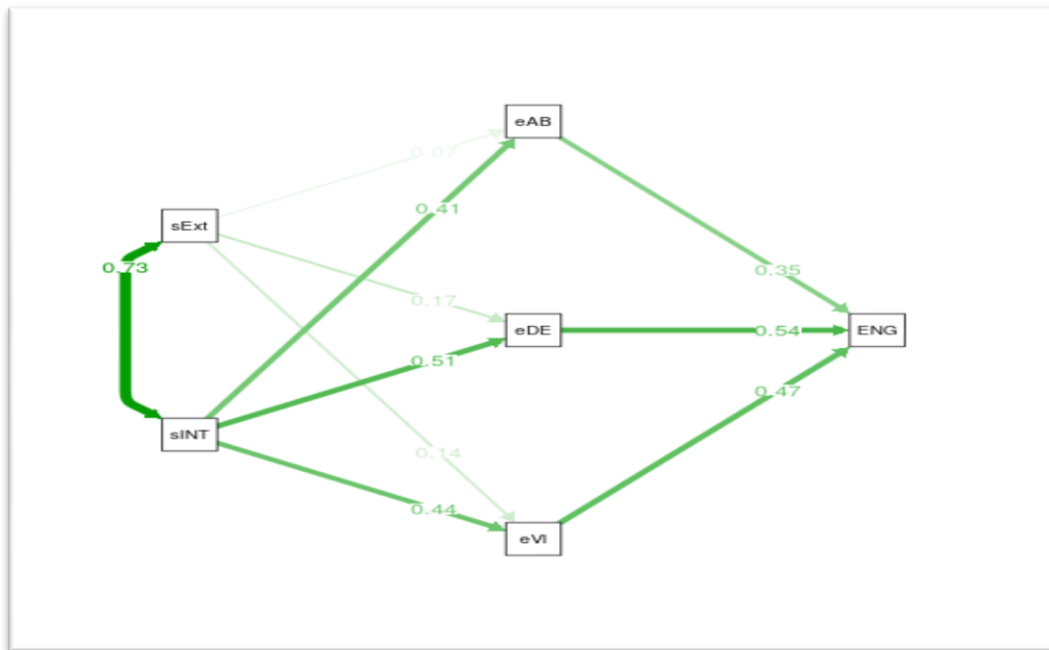
Εικόνα 45 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων των στοιχείων της Εργασιακής Δέσμευσης

Η εικόνα 46 παρουσιάζει την επίδραση των δομικών στοιχείων της επαγγελματικής ικανοποίησης (εσωτερική και εξωτερική ικανοποίηση), πάνω στην εργασιακή δέσμευση. Πιο συγκεκριμένα βλέπουμε ότι η εσωτερική ικανοποίηση επιδρά σε σημαντικό βαθμό (0,49) στην εργασιακή δέσμευση σε αντίθεση με την εξωτερική ικανοποίηση που έχει θετική συσχέτιση σε μικρότερο βαθμό (0,14).



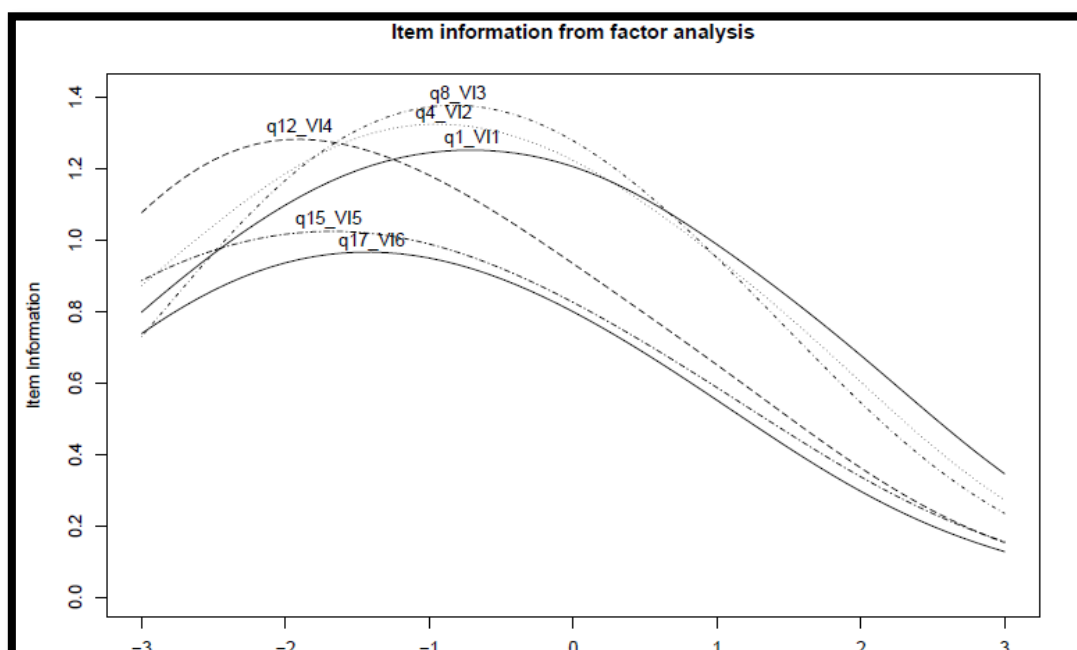
Εικόνα 46 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης των στοιχείων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στην Εργασιακή Δέσμευση

Στην εικόνα 47 φαίνεται η επιρροή της εσωτερικής και εξωτερικής ικανοποίησης, στα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης. Έτσι, σε ότι αφορά τα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης παρατηρούμε ότι την μεγαλύτερη θετική επίδραση την έχει το στοιχείο της αφοσίωσης (0.54), ενώ ακολουθεί το σθένος (0.47) και τέλος η απορρόφηση (0.35). Επιπρόσθετα, παρατηρούμε ότι η εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση επιδρά θετικά στα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης, με την μεγαλύτερη επίδραση να προέρχεται κυρίως μέσω της αφοσίωσης (0,51) και του σθένους (0,44) και τελικά μέσω της απορρόφησης (0,41) σε μικρότερο βαθμό. Ακόμα παρατηρούμε ότι η εξωτερική επαγγελματική ικανοποίηση δεν ασκεί σημαντική επίδραση στα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης.



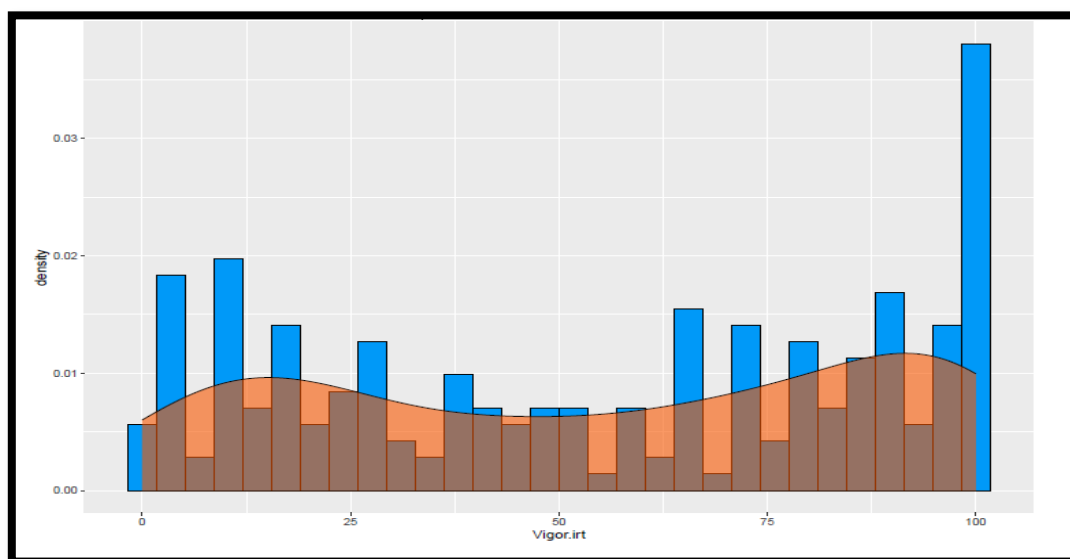
Εικόνα 47 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων της επίδρασης των στοιχείων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης στα δομικά στοιχεία της Εργασιακής Δέσμευσης

Από την παρακάτω εικόνα 48 η οποία εξάγεται από την εφαρμογή της θεωρίας απόκρισης ερωτημάτων (IRT), προκύπτει ότι για το δομικό στοιχείο της εργασιακής δέσμευσης «σφρίγγος», ο παράγοντας q8_VI3 «Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά.



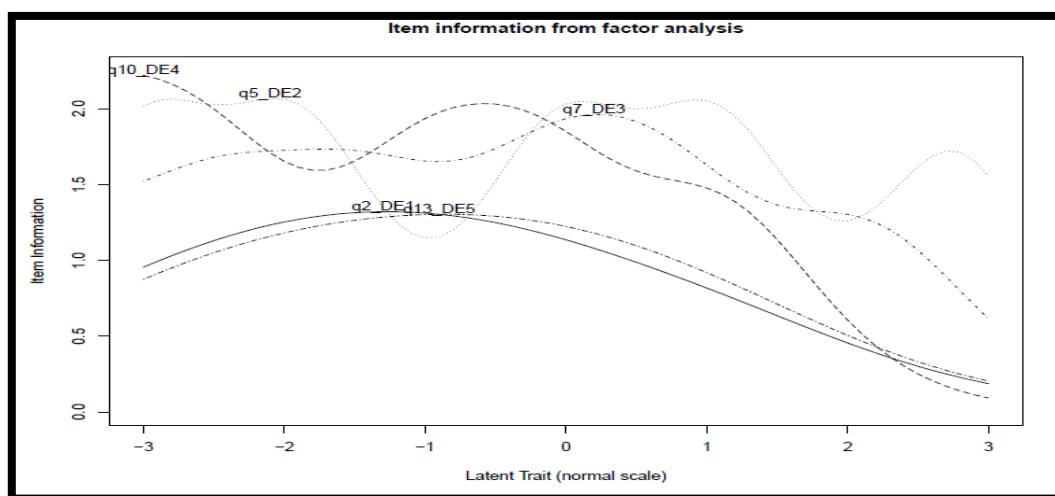
Εικόνα 48 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Σφρίγγους

Στο διάγραμμα 19 εμφανίζεται ο υπολογισμός του σκορ σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων - IRT για το δομικό στοιχείο «Σφρίγγος» το οποίο στους οικονομολόγους/λογιστές βρίσκεται στο 55,30%, ενώ μπορούμε να δούμε ότι σε μια ομάδα οικονομολόγων καταγράφονται με χαμηλά επίπεδα σφρίγγους από 10% έως 20% ενώ μια άλλη ομάδα, φαίνεται να παρουσιάζει υψηλά ποσοστά σφρίγγους από 80 έως 90%.



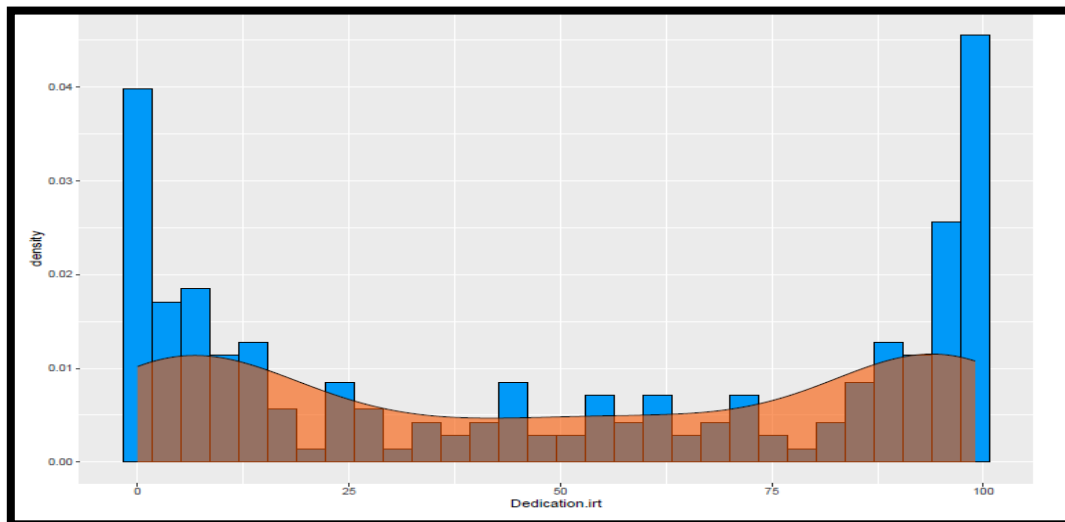
Διάγραμμα 19 - Σκορ IRT Σφρίγγος

Σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων (IRT), για την διάσταση της εργασιακής δέσμευσης «αφοσίωση» προέκυψε η παρακάτω εικόνα 49 στην οποία φαίνεται ότι, το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά είναι ο παράγοντας q10_DE4 «Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω».



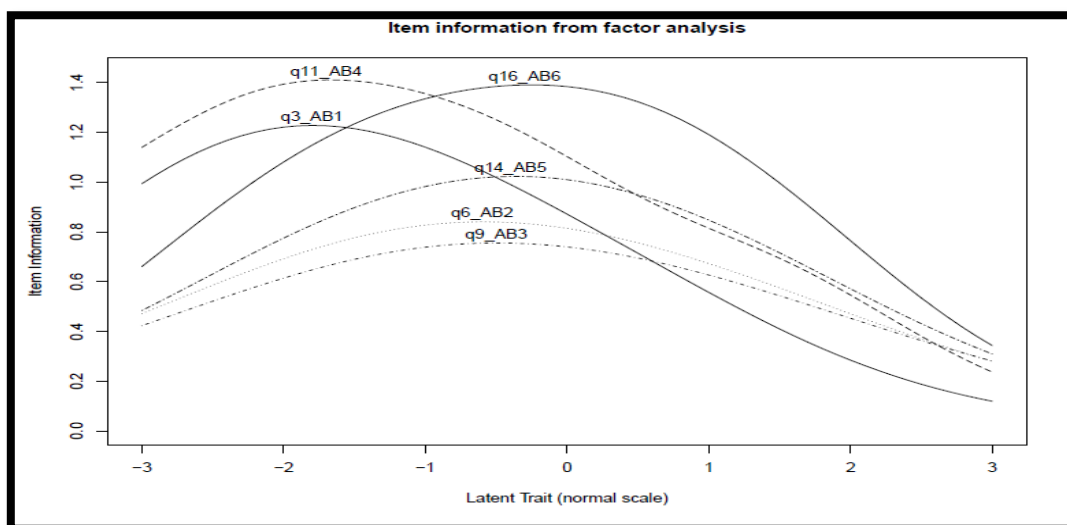
Εικόνα 49 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Αφοσίωση

Για το δομικό στοιχείο της Αφοσίωσης, ο υπολογισμός του σκορ σύμφωνα με την IRT παρουσιάζεται στο διάγραμμα 20, στο οποίο όπως μπορούμε να δούμε, οι Έλληνες οικονομολόγοι φαίνεται να είναι σε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό 50,19%, μέτρια αφοσιωμένοι στην εργασία τους με την διαφοροποίηση να εντοπίζεται σε δύο ομάδες που βρίσκονται στα δύο άκρα του διαγράμματος, με την πρώτη ομάδα να δείχνει πολύ χαμηλό επίπεδο αφοσίωσης και την δεύτερη πολύ υψηλό ποσοστό αφοσίωσης.



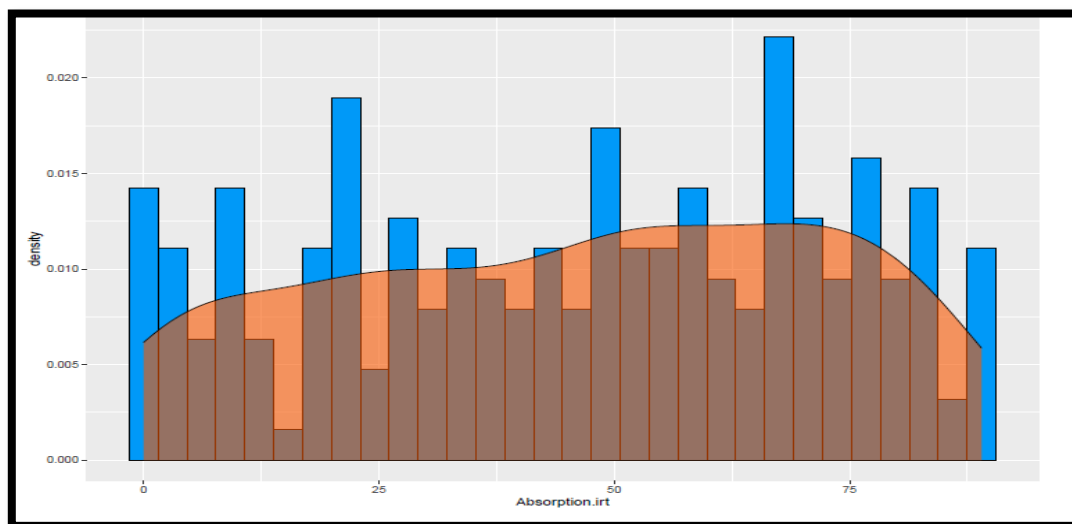
Διάγραμμα 20 - Σκορ IRT Αφοσίωση

Για το δομικό στοιχείο της εργασιακής δέσμευσης «απορρόφηση» η θεωρία απόκρισης ερωτημάτων (IRT) μας δίνει την παρακάτω εικόνα 50, στην οποία φαίνεται ότι, ο παράγοντας q16_AB6 «Μου είναι δύσκολο να αποσπάσω τον εαυτό μου από τη δουλειά μου», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα.



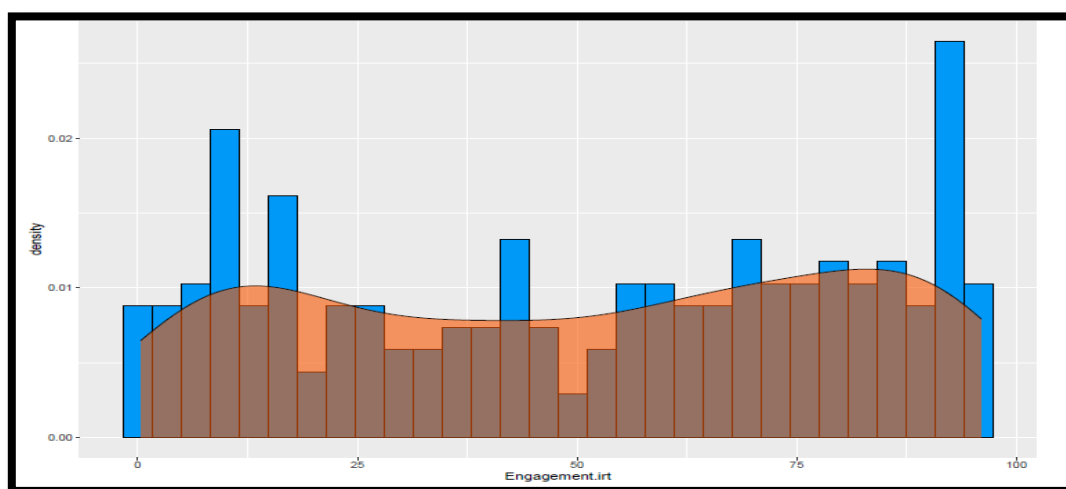
Εικόνα 50 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Απορρόφηση

Στο διάγραμμα 21, καταγράφεται σύμφωνα με την IRT, το σκορ για το δομικό στοιχείο της εργασιακής δέσμευσης «απορρόφηση», από το οποίο μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι για το σύνολο του πληθυσμού των οικονομολόγων /λογιστών, καταγράφονται μέτρια έως χαμηλά ποσοστά απορρόφησης στην εργασία τους σε ποσοστό 45,97%.



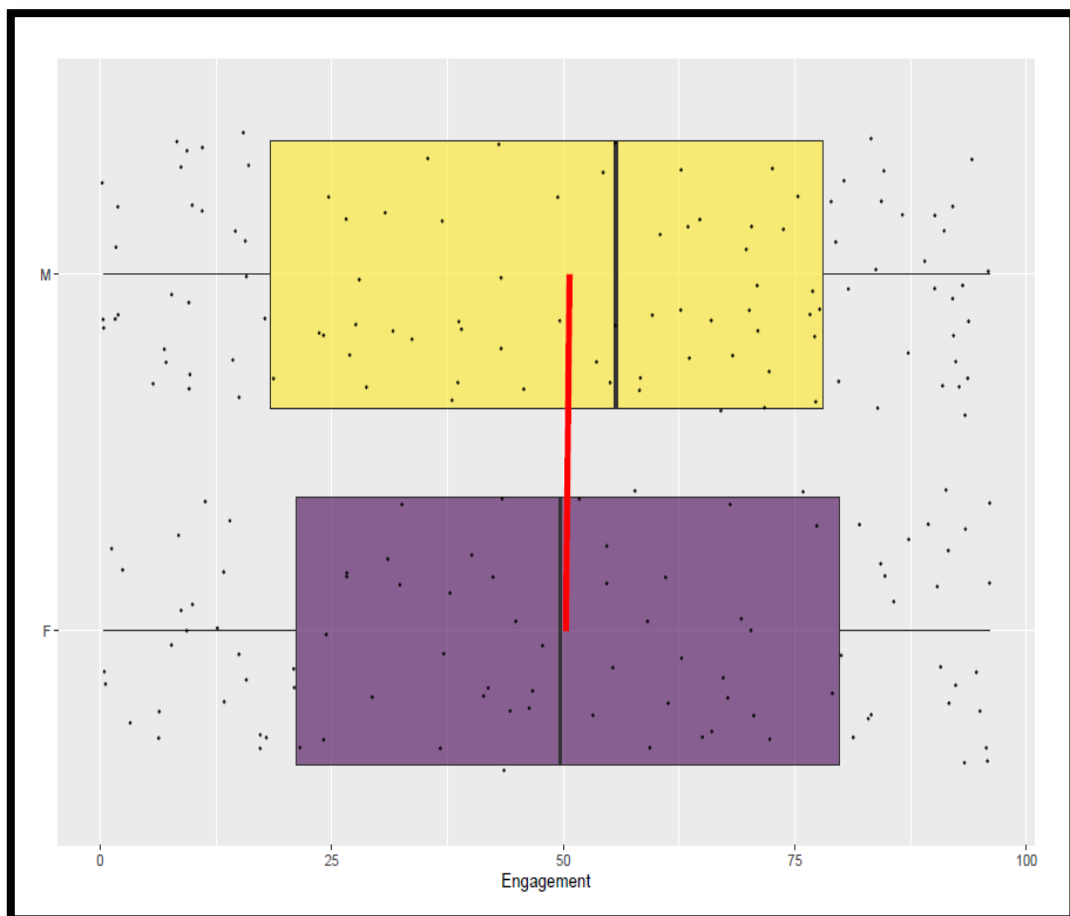
Διάγραμμα 21 - Σκορ IRT Απορρόφηση

Στο διάγραμμα 22 παρουσιάζεται το συνολικό σκορ για την Εργασιακή Δέσμευση, όπου σύμφωνα με την IRT, το μεγαλύτερο ποσοστό των οικονομολόγων/λογιστών βρίσκεται κοντά στον μέσο όρο 50,49, ενώ υπάρχουν δύο ομάδες οι οποίες καταλαμβάνουν τα άκρα του διαγράμματος με την μια ομάδα να εμφανίζει χαμηλά ποσοστά απορρόφησης στην εργασία της, ενώ η άλλη ομάδα παρουσιάζεται με υψηλά επίπεδα απορρόφησης.



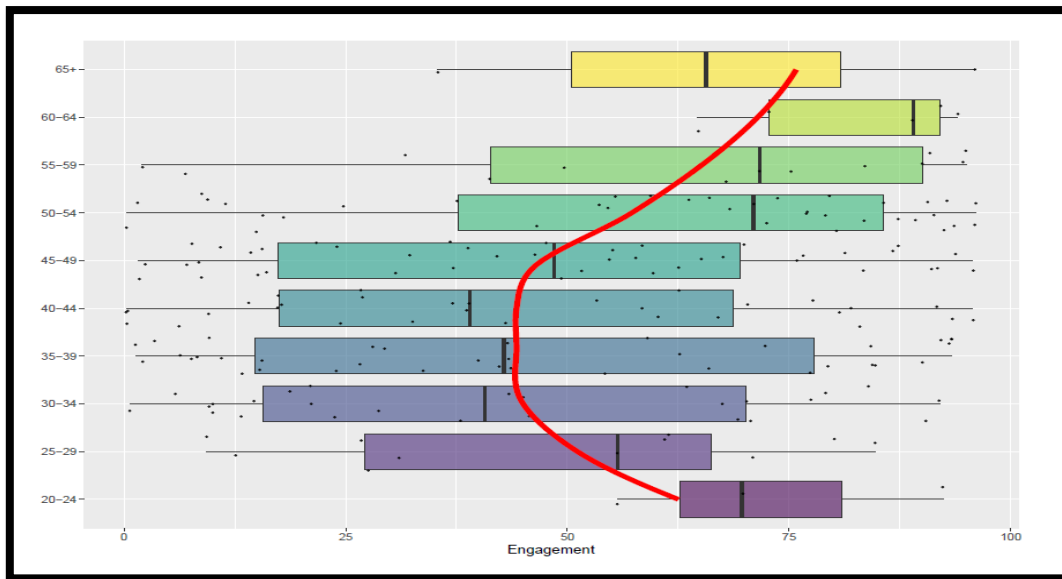
Διάγραμμα 22 - Σκορ IRT Εργασιακή Δέσμευση

Η σχέση του φύλου των οικονομολόγων με την εργασιακή δέσμευση δεν παρουσιάζει κάποιο ιδιαίτερο ενδιαφέρον, αφού όπως φαίνεται και στην εικόνα 51 οι άνδρες με ποσοστό 50,67% και οι γυναίκες με ποσοστό 50,27% βρίσκονται στον μέσο όρο του πληθυσμού. Τα στατιστικά δεδομένα δείχνουν ότι το p-value είναι ίσο με 0,9277 το οποίο σημαίνει ότι δεν είναι στατιστικά σημαντικό. Επίσης, κανένα στατιστικό ενδιαφέρον δεν παρουσιάζει η συσχέτιση των δομικών στοιχείων της εργασιακής δέσμευσης -σφρίγος, αφοσίωση και απορρόφηση- με το φύλο των οικονομολόγων.



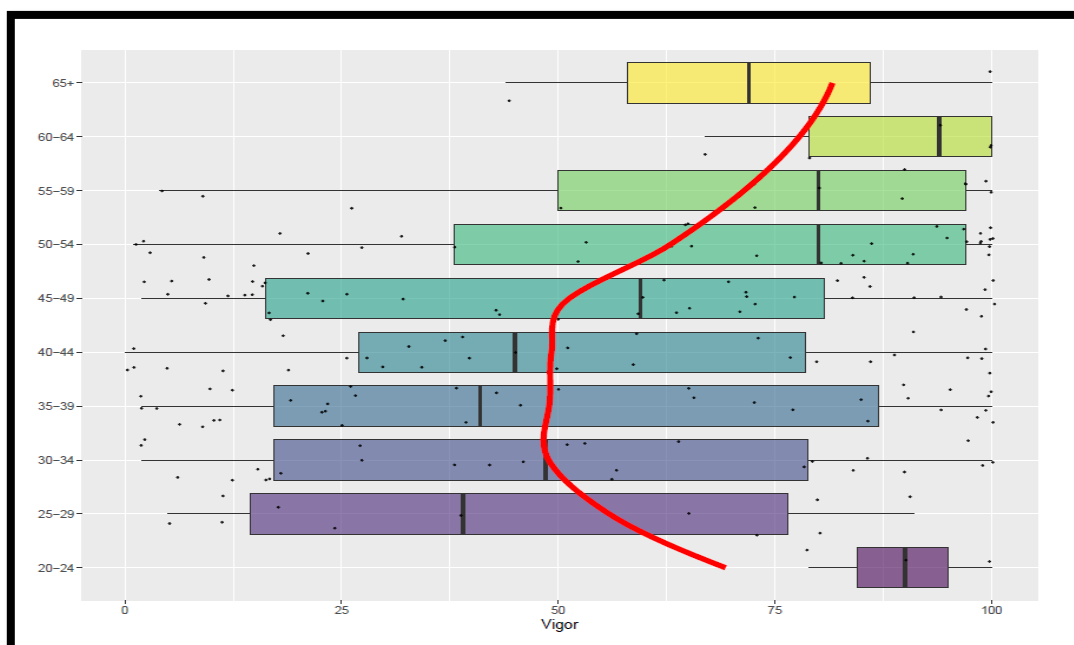
Εικόνα 51 - Εργασιακή Δέσμευση και Φύλο

Τα ευρήματα για τη σχέση εργασιακής δέσμευσης και ηλικίας φανερώνουν στατιστική σημαντικότητα με το p-value = 0,04529 όπως φαίνεται και στην εικόνα 52. Παρατηρούμε ότι όλες οι ηλικιακές ομάδες από 25 ετών έως 49 ετών βρίσκονται πολύ κοντά στον μέσο όρο. Επίσης, οι ηλικιακές ομάδες που φαίνεται να διαφοροποιούνται και να ξεφεύγουν από τον μέσο όρο είναι αυτή των 20 έως 24 ετών που μαζί με τις ομάδες 50 ετών έως 65+ ετών δηλώνουν σημαντικό βαθμό δέσμευσης στην εργασία τους.



Εικόνα 52 - Εργασιακή Δέσμευση και Ηλικία

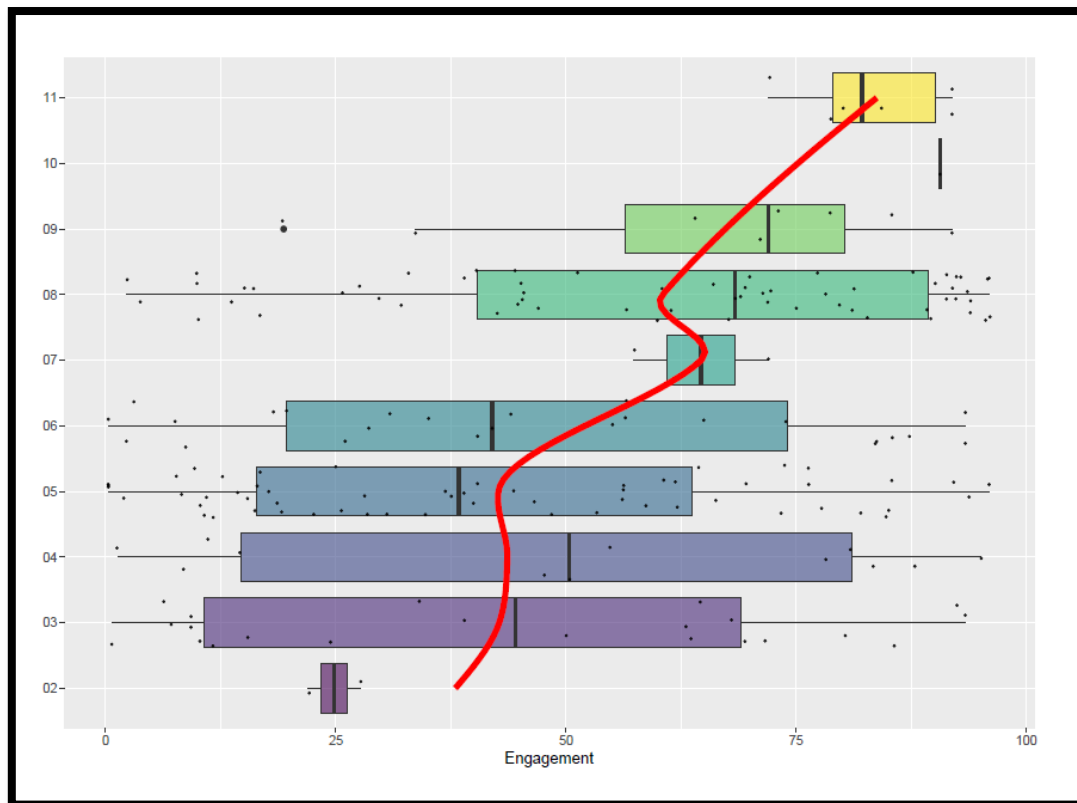
Στατιστικά σημαντική είναι και η σχέση του δομικού στοιχείου της εργασιακής δέσμευσης «Σφρίγος» με την ηλικία των οικονομολόγων με $p\text{-value} = 0,02803$. Και σε αυτή την περίπτωση, οι ηλικιακές ομάδες που φαίνεται να ξεφεύγουν σε σημαντικό βαθμό από τον μέσο όρο είναι οι ομάδες 20 έως 24 ετών και όλες οι ομάδες από 50 ετών έως 65+ ετών, οι οποίες δηλώνουν σωματική και πνευματική ακμή, δύναμη και ζωντάνια, δηλαδή όλα τα χαρακτηριστικά του σφρίγους (εικόνα 53).



Εικόνα 53 - Σφρίγος και Ηλικία

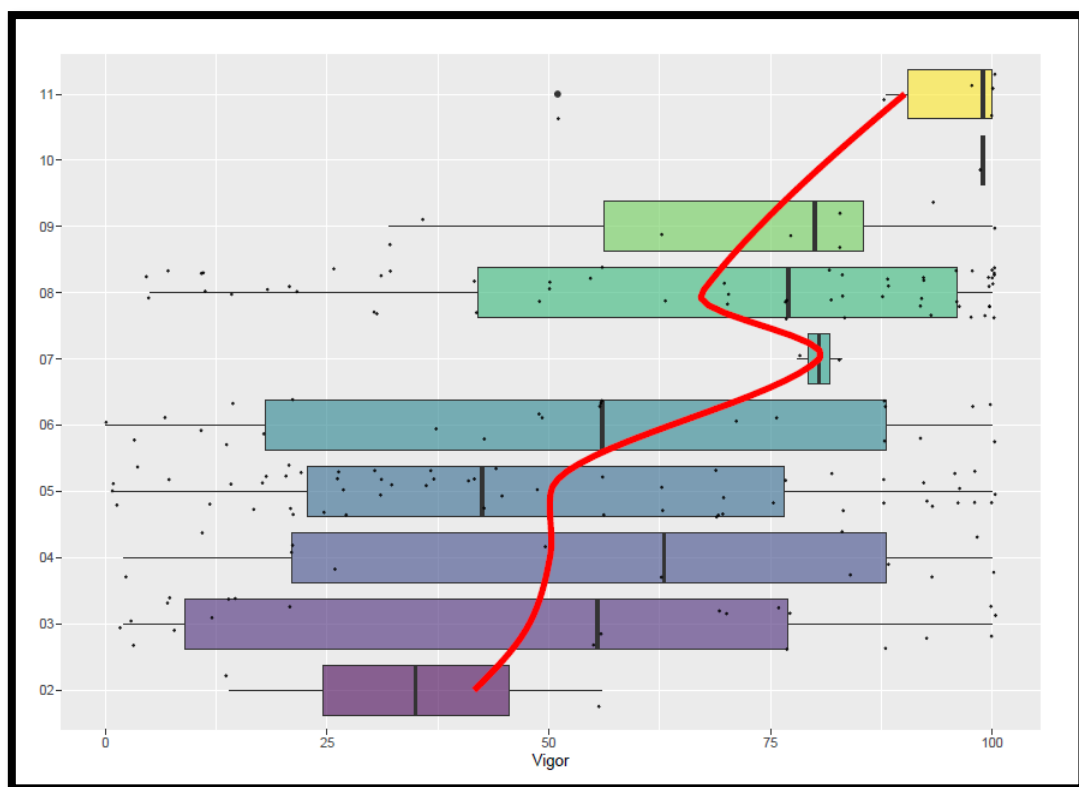
Αδιάφορα στατιστικά είναι τα αποτελέσματα για τα υπόλοιπα δύο χαρακτηριστικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης, «αφοσίωση» με $p\text{-value} = 0,07036$ και «απορρόφηση» με $p\text{-value} = 0,1711$.

Η σχέση της Εργασιακής Δέσμευσης και των κοινωνικών τάξεων των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα παρουσιάζει εξαιρετικό ενδιαφέρον. Όπως βλέπουμε στην εικόνα 54, όσο οι οικονομολόγοι/λογιστές κινούνται ανοδικά στην κοινωνική διαστρωμάτωση τόσο μεγαλύτερος είναι και ο βαθμός δέσμευσης στην εργασία τους και αυτό συμβαίνει διότι ο εργασιακός κλάδος των οικονομολόγων/λογιστών διατρέχει όλες τις κοινωνικές τάξεις, αφού είναι δυνατόν να εργάζονται είτε ως μισθωτοί λογιστές είτε ως οικονομολόγοι ιδιοκτήτες μεγάλων λογιστικών γραφείων με πολλούς υπαλλήλους ή ακόμα ως οικονομολόγοι που είναι υψηλόβαθμα στελέχη του δημοσίου.

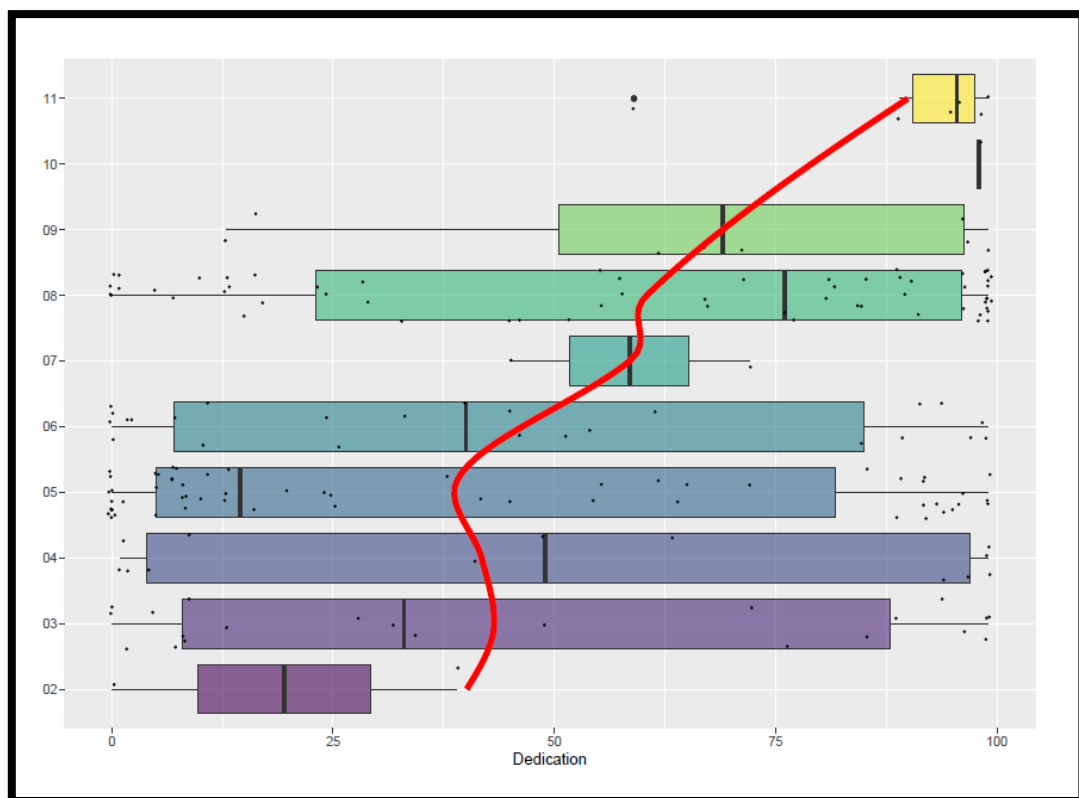


Εικόνα 54 - Εργασιακή Δέσμευση και Κοινωνική Τάξη

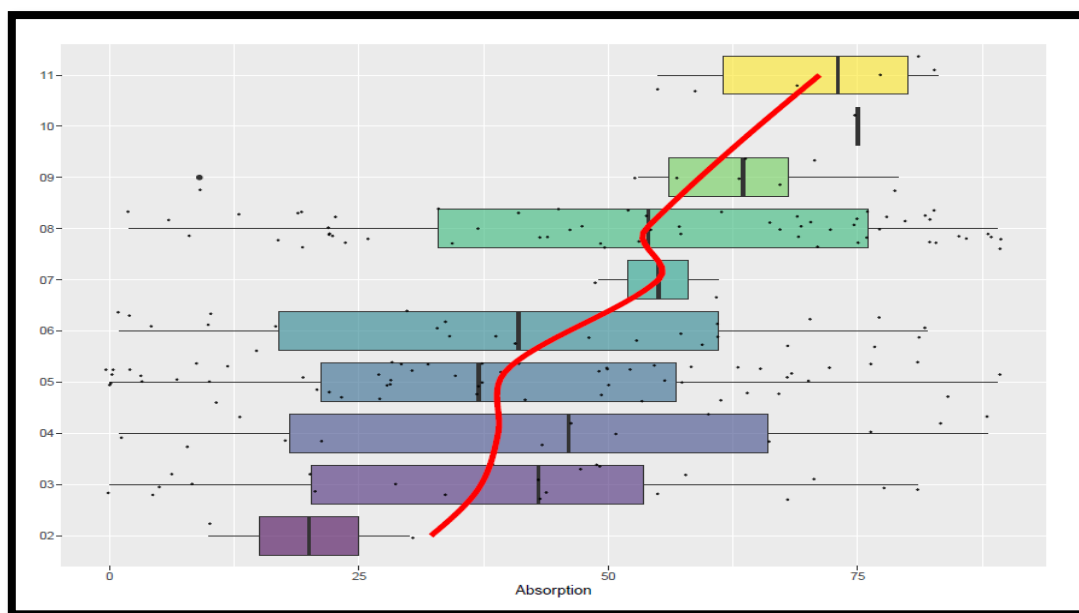
Την ίδια ακριβώς εικόνα μπορούμε να παρατηρήσουμε σε όλα τα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης όπως στην εικόνα 55 όπου αποτυπώνεται η σχέση του σφρίγγους και των κοινωνικών τάξεων (Αφοσίωση εικόνα 56 & Απορρόφηση εικόνα 57).



Εικόνα 55 - Σφρίγος και Κοινωνική Τάξη

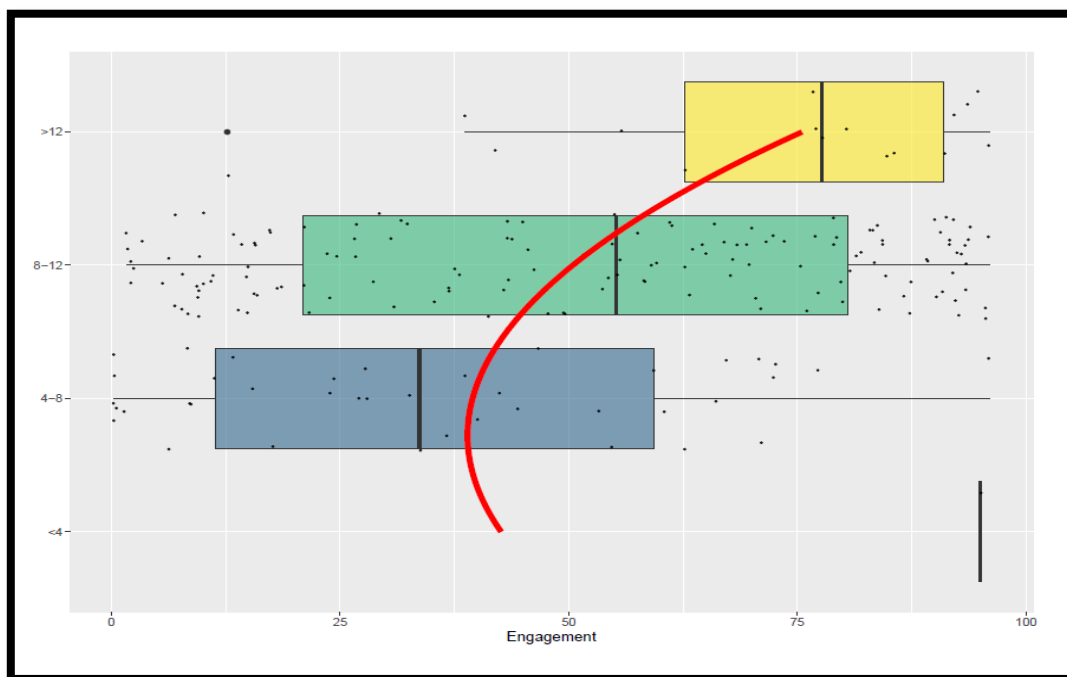


Εικόνα 56 - Αφοσίωση και Κοινωνική Τάξη



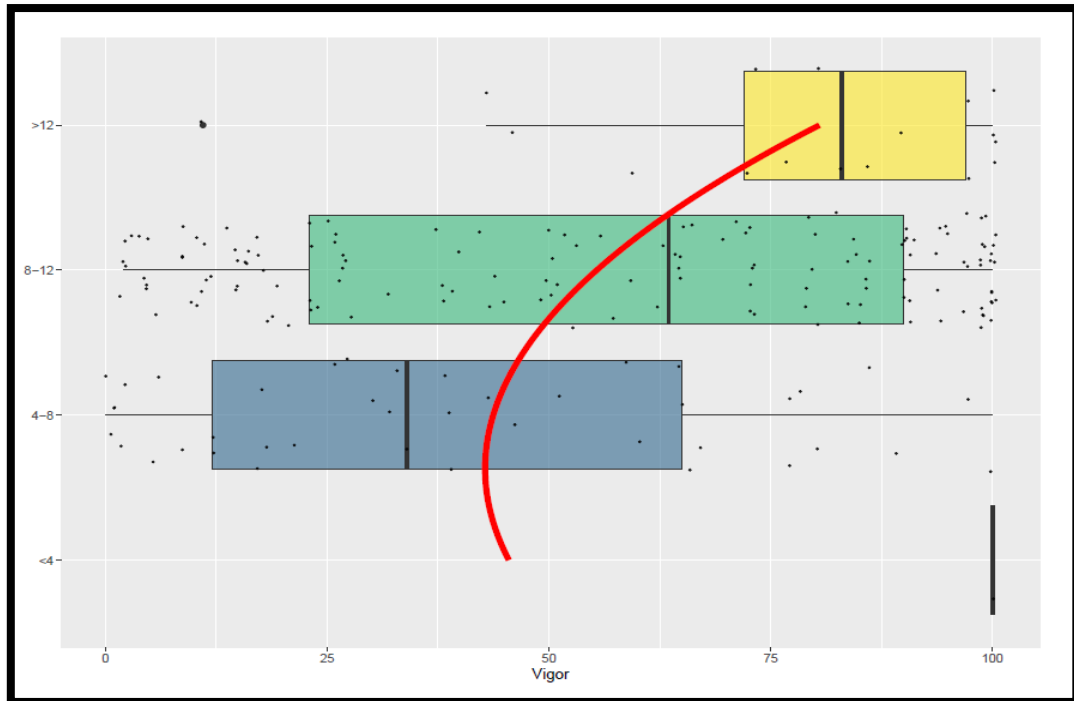
Εικόνα 57 - Απορρόφηση και Κοινωνική Τάξη

Η σχέση της εργασιακής δέσμευσης με τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων παρουσιάζει στατιστική σημαντικότητα $Pr(>F) 9,959e-05^{***}$ και όπως βλέπουμε στην εικόνα 58, όσο λιγότερες είναι οι ώρες απασχόλησης των οικονομολόγων τόσο χαμηλότερη είναι η δέσμευση που αισθάνονται για την εργασία τους. Αντίθετα, όσο περισσότερες είναι οι ώρες που εργάζεται κάποιος, τόσο μεγαλύτερο είναι και το ποσοστό δέσμευσης στην εργασία του.



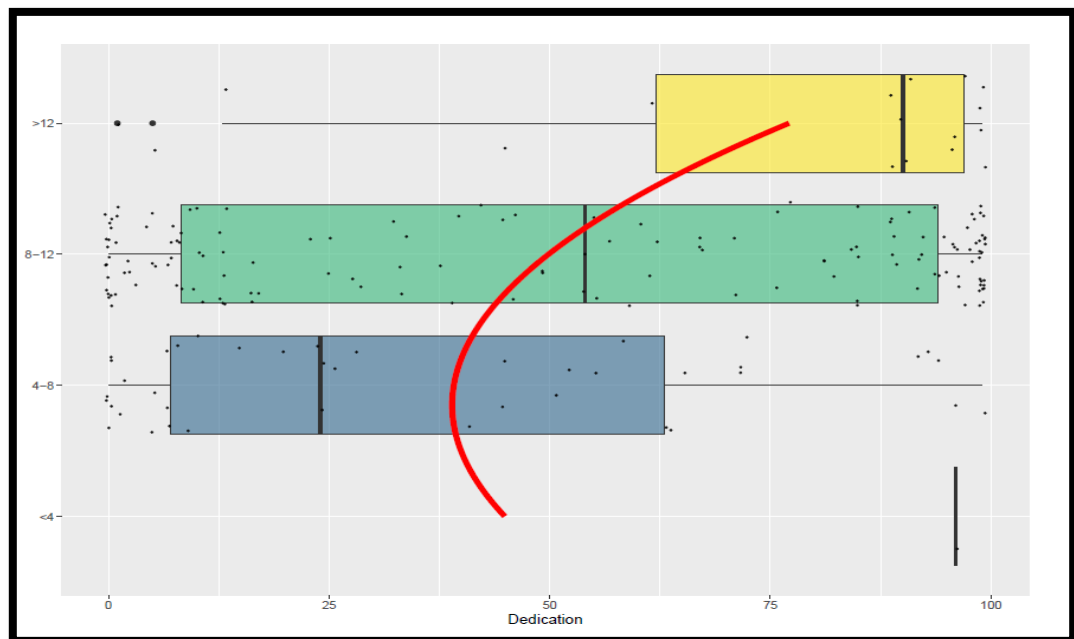
Εικόνα 58 - Εργασιακή Δέσμευση και Ώρες εργασίας

Την ίδια εικόνα η οποία είναι στατιστικά σημαντική παρατηρούμε σε όλα τα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης. Σφρίγος και ώρες εργασίας: $Df = 3$, F value 6.2397, $Pr(>F)$ 0.0004521***, Residuals 201 (εικόνα 59).



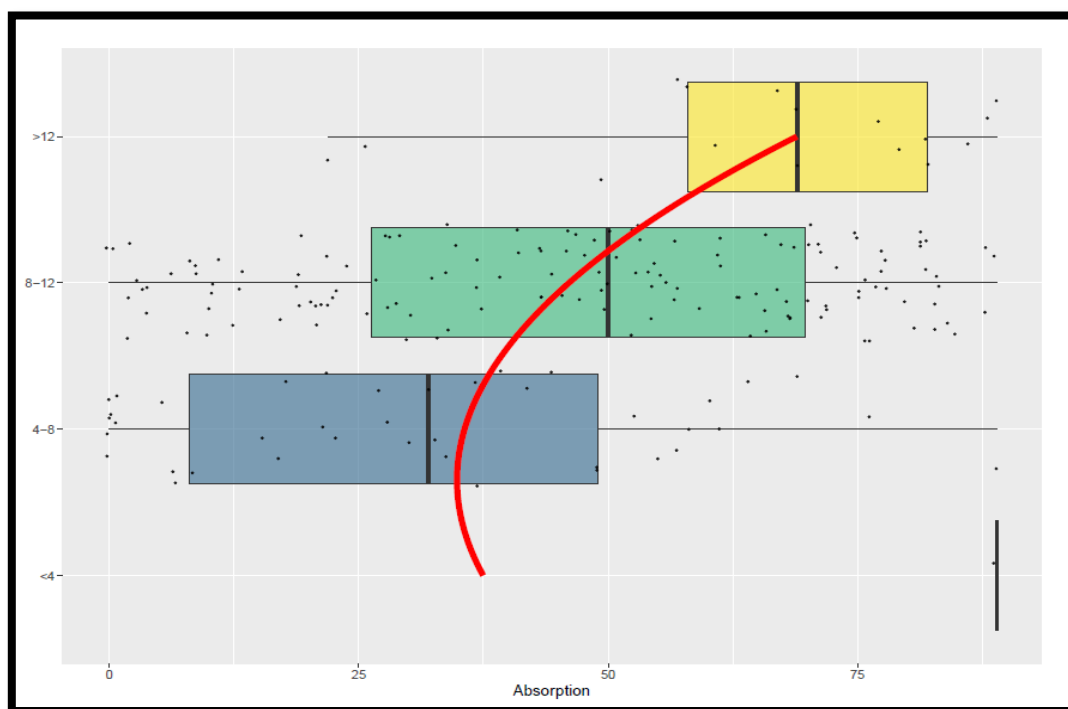
Εικόνα 59 - Σφρίγος και Ώρες εργασίας

Αφοσίωση και ώρες εργασίας: $Df = 3$, F value 4.7876, $Pr(>F)$ 0.003035**, Residuals 201 (εικόνα 60).



Εικόνα 60 - Αφοσίωση και Ώρες εργασίας

Απορρόφηση και ώρες εργασίας: Df=3, F value 9.206, Pr(>F) 9.809e-06***, Residuals 201 (εικόνα 61).

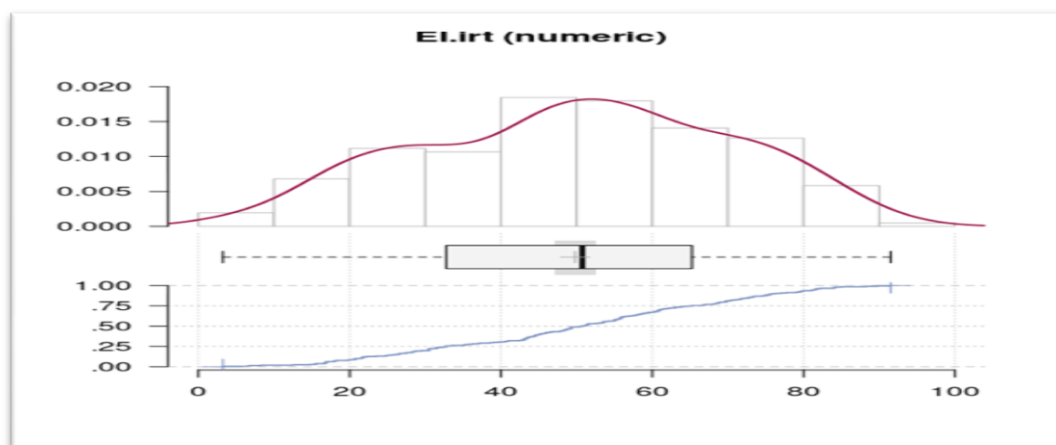


Εικόνα 61 - Απορρόφηση και Ώρες εργασίας

4.4 Αποτελέσματα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

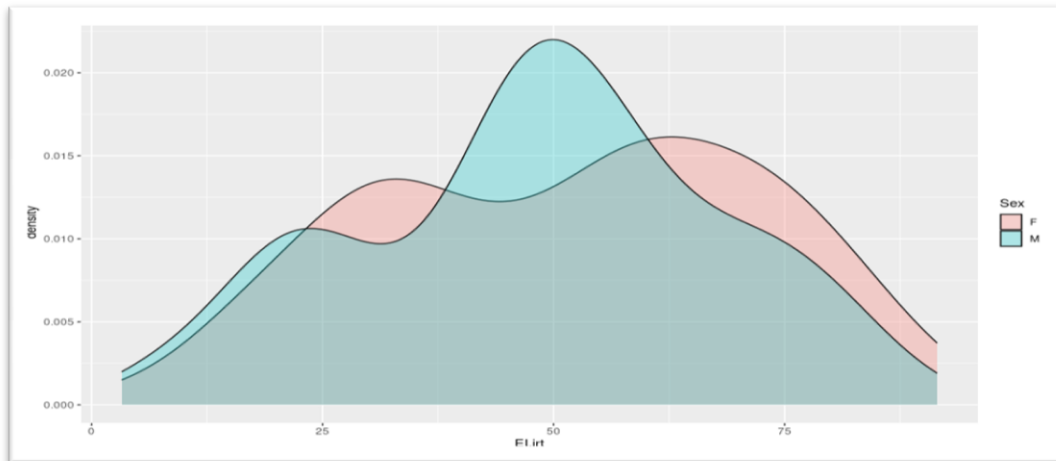
Τα παρακάτω ευρήματα εξήχθησαν από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης σύμφωνα με το εργαλείο Trait Emotional Intelligence Questionnaires-Short Form (TEIQue-SF) (Petrides, 2009).

Η εικόνα 62 μας δείχνει σύμφωνα με την μέτρηση IRT, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο των οικονομολόγων βρίσκεται κοντά στον μέσο όρο του πληθυσμού και συγκεκριμένα στο 49,80%.



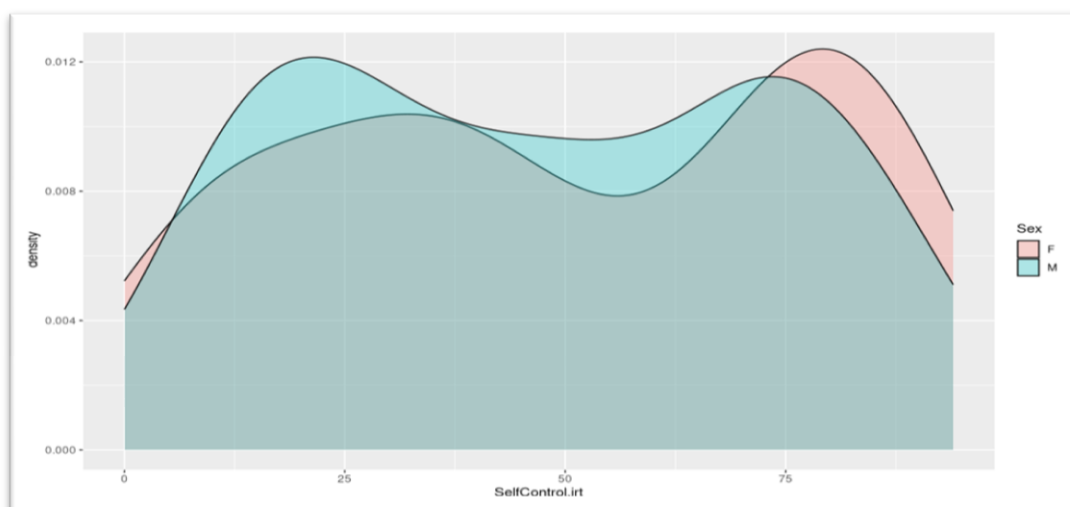
Εικόνα 62 - Συναισθηματική Νοημοσύνη με IRT

Στην εικόνα 63, βλέπουμε να αποτυπώνεται η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και του φύλου των οικονομολόγων. Η μέτρηση για τους άνδρες οικονομολόγους μας δείχνει ότι βρίσκονται ακριβώς στον μέσο όρο του δείγματος, αλλά για τις γυναίκες οικονομολόγους παρατηρούμε δύο κορυφές, γεγονός που σημαίνει ότι μια ομάδα γυναικών καταγράφει χαμηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης και μια άλλη ομάδα υψηλά.



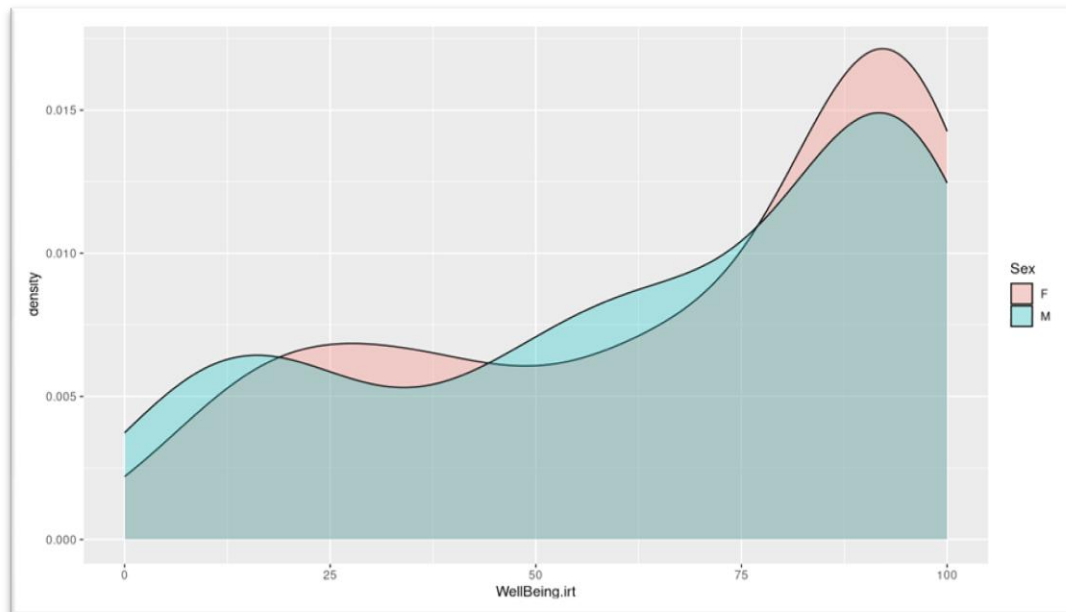
Εικόνα 63 - Συναισθηματική Νοημοσύνη μεταξύ των φύλων με IRT

Όσον αφορά το δομικό στοιχείο της συναισθηματικής νοημοσύνης «αυτοέλεγχος» και τη σχέση του με το φύλο των οικονομολόγων παρατηρούμε ότι και για τους άνδρες και για τις γυναίκες υπάρχουν δύο ομάδες που βρίσκονται εκατέρωθεν του μέσου όρου χωρίς να παρουσιάζουν κάποιο ιδιαίτερο στατιστικό ενδιαφέρον. Η μια ομάδα ανδρών και γυναικών δηλώνει χαμηλά επίπεδα αυτοελέγχου και η άλλη ομάδα υψηλά επίπεδα αυτοελέγχου (εικόνα 64).



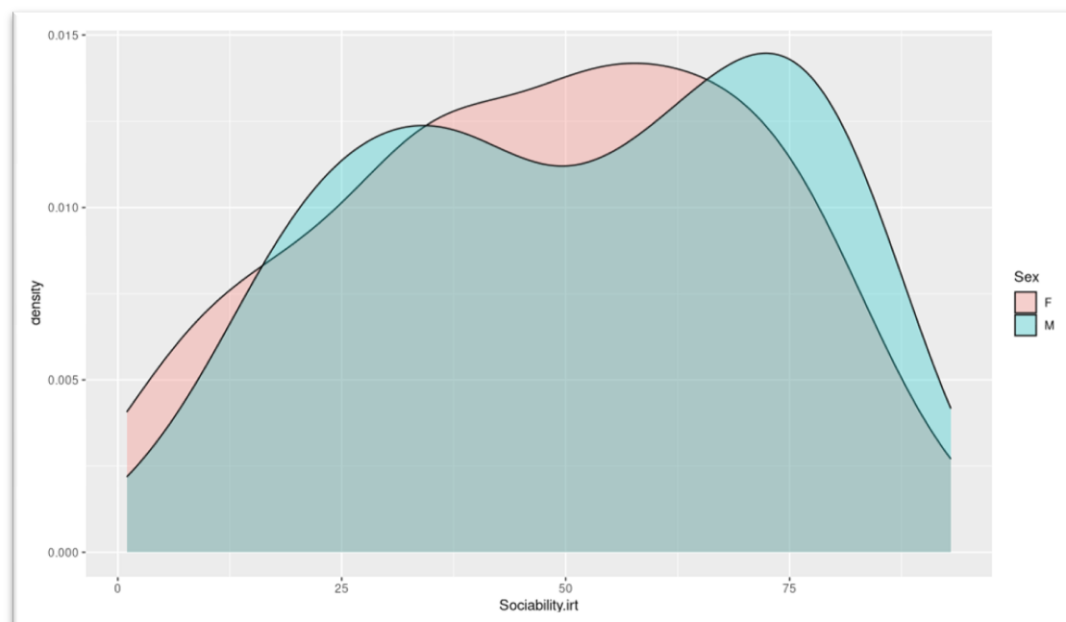
Εικόνα 64 - Αυτοέλεγχος μεταξύ των φύλων με IRT

Επίσης, χωρίς στατιστικό ενδιαφέρον βλέπουμε τη σχέση της «ευεξίας» και του φύλου των οικονομολόγων, αφού και τα δύο φύλα δηλώνουν υψηλά ποσοστά καλής ψυχικής και σωματικής κατάστασης (εικόνα 65).



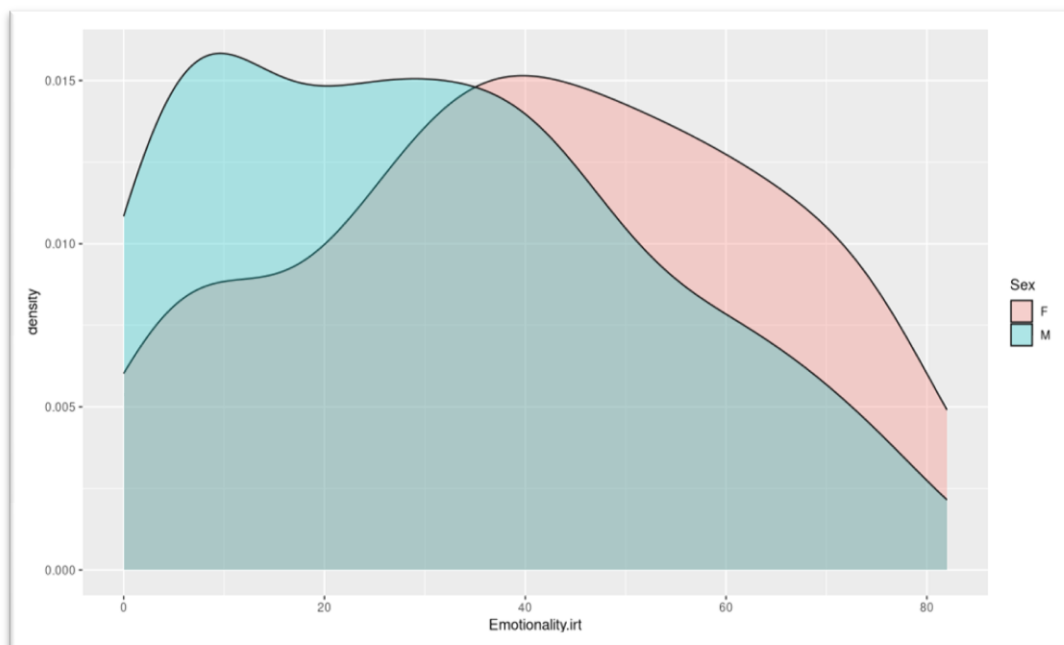
Εικόνα 65 – Ευεξία μεταξύ των φύλων με IRT

Στη σχέση της κοινωνικότητας και του φύλου δεν παρατηρούμε κάποιες ιδιαίτερες ακραίες καταστάσεις, παρά μόνο μια ελαφρώς πιο έντονη κοινωνικότητα από την μεριά των ανδρών (εικόνα 66).



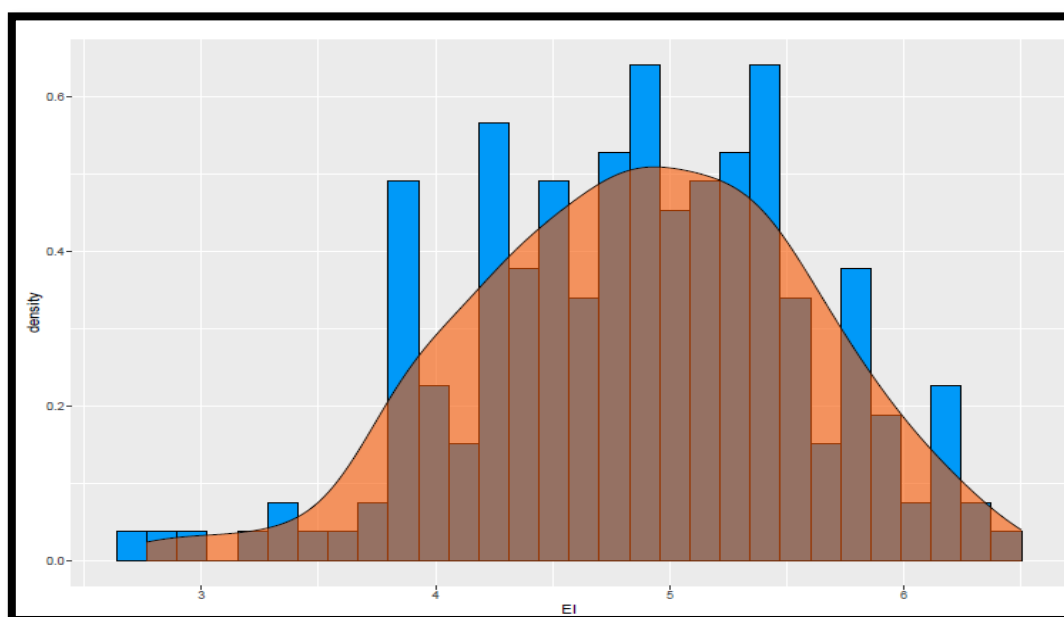
Εικόνα 66 - Κοινωνικότητα μεταξύ των φύλων με IRT

Οι διαφορές μεταξύ των δύο φύλων είναι πιο έντονες στην διάσταση της συναισθηματικότητας όπου εμφανίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς τη μέση τιμή ανάμεσα στα δύο φύλα και κυρίως για τις γυναίκες εργαζόμενες οι οποίες δηλώνουν έντονη συναισθηματικότητα (εικόνα 67).



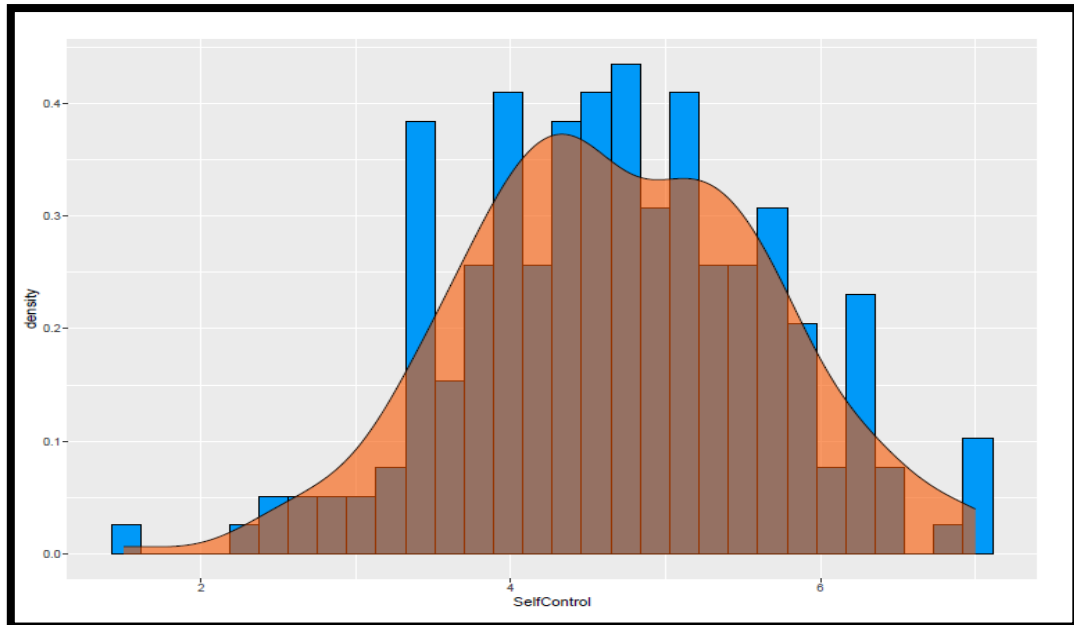
Εικόνα 67 - Συναισθηματικότητα μεταξύ των φύλων με IRT

Στο διάγραμμα 23 καταγράφεται ο μέσος όρος της συναισθηματικής νοημοσύνης, που βρίσκεται στο 4,87 με διάστημα εμπιστοσύνης 95% και συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,88.



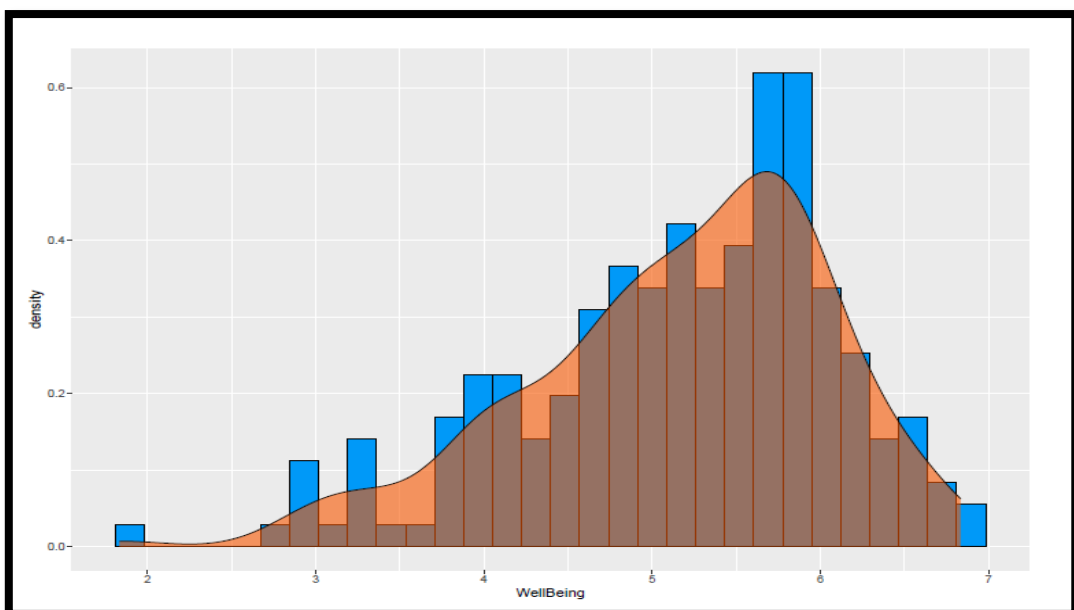
Διάγραμμα 23 - Μέσος Όρος Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Ο μέσος όρος για την διάσταση του αυτοελέγχου είναι 4,68 με διάστημα εμπιστοσύνης 95% και συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,72 (διάγραμμα 24).



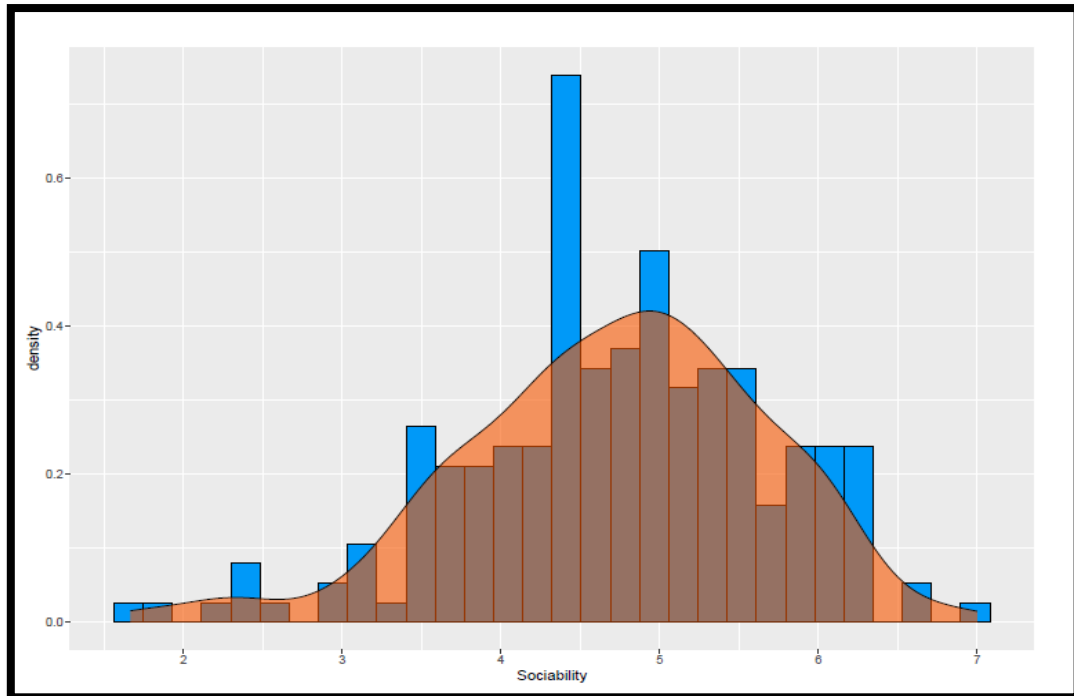
Διάγραμμα 24 - Μέσος Όρος Αυτοελέγχου

Στο διάγραμμα 25 φαίνεται ο μέσος όρος της ευεξίας, που διαμορφώνεται στο 5,16 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,72.



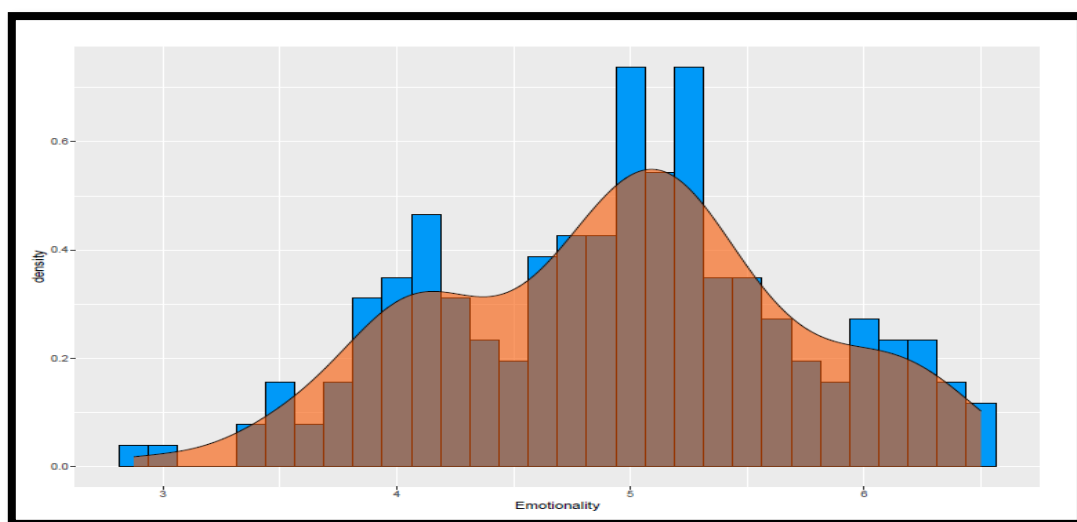
Διάγραμμα 25 - Μέσος Όρος Ευεξίας

Ο μέσος όρος για την διάσταση της κοινωνικότητας καταγράφεται στο διάγραμμα 26 με μέσο όρο στο 4,72 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,72.



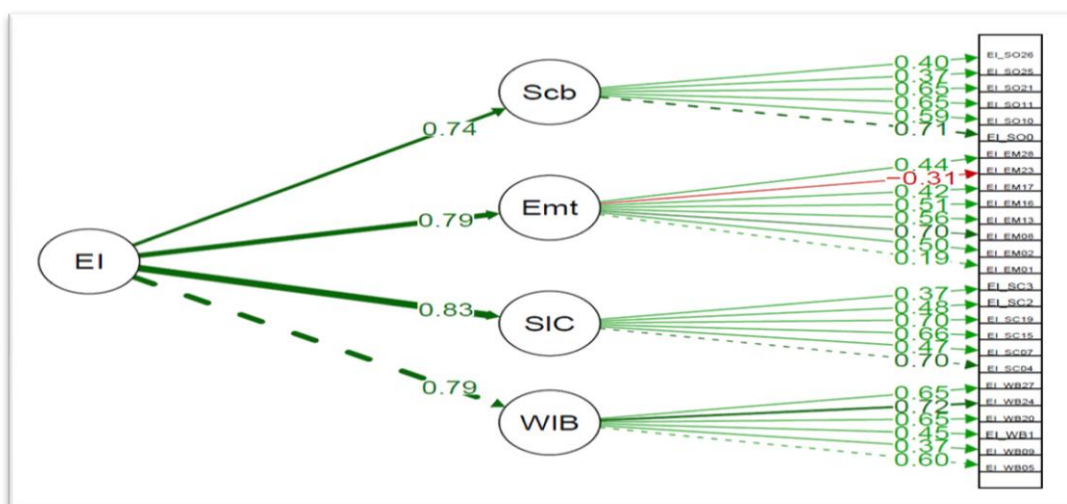
Διάγραμμα 26 - Μέσος Όρος Κοινωνικότητας

Στο διάγραμμα 27 καταγράφεται ο μέσος όρος της συναισθηματικότητας που διαμορφώνεται στο 4,94 και σε διάστημα εμπιστοσύνης 95% ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha είναι 0,57.



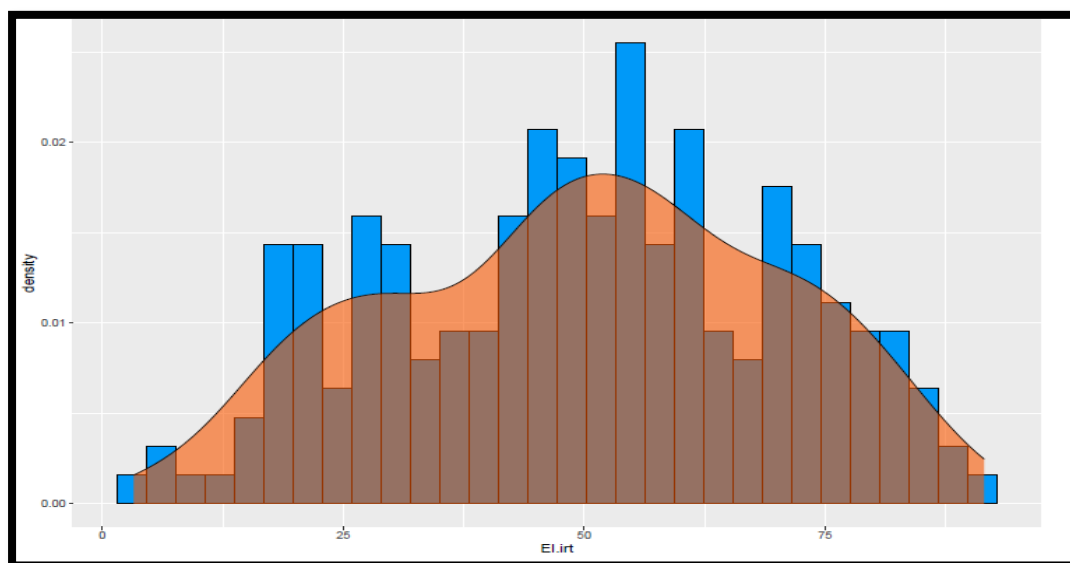
Διάγραμμα 27 - Μέσος Όρος Συναισθηματικότητας

Στην εικόνα 68 εμφανίζονται οι επιδράσεις των δομικών στοιχείων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Μπορούμε να δούμε ότι όλα τα δομικά στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης την επηρεάζουν σημαντικά. Την μεγαλύτερη όμως επίδραση για τον κλάδο των οικονομολόγων την έχει το δομικό στοιχείο του Αυτοελέγχου. Ακολουθούν με το ίδιο σκορ η Συναισθηματικότητα και η Ευεξία ενώ πιο χαμηλή αλλά εξίσου σημαντική είναι η επίδραση της Κοινωνικότητας.



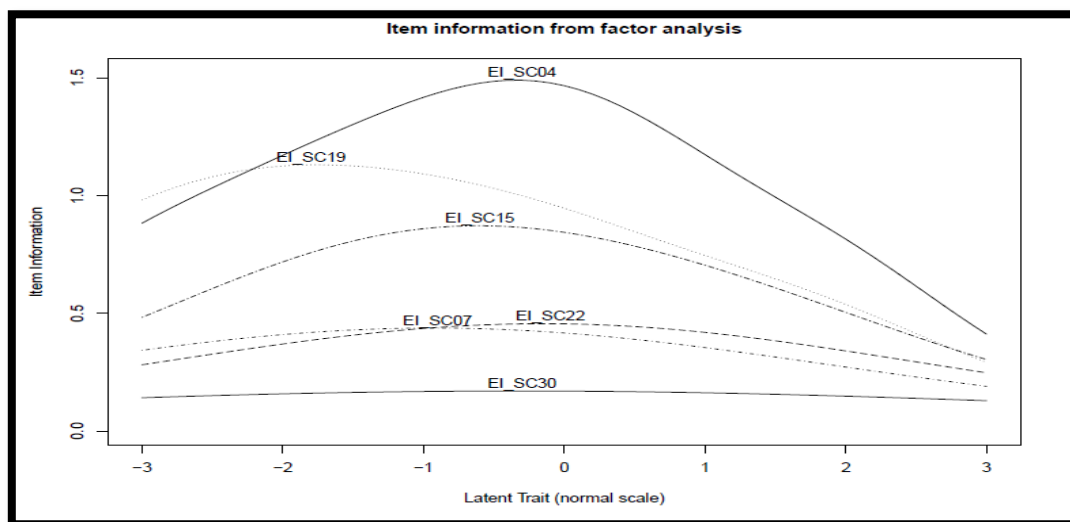
Εικόνα 68 - Υπόδειγμα δομικών εξισώσεων των στοιχείων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Στο διάγραμμα 28 βλέπουμε το σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης 49,80% σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων – IRT, ενώ μπορούμε ακόμα να δούμε ότι σε μια ομάδα οικονομολόγων καταγράφονται λίγο πιο χαμηλά επίπεδα που κυμαίνονται από 15% έως 25%.



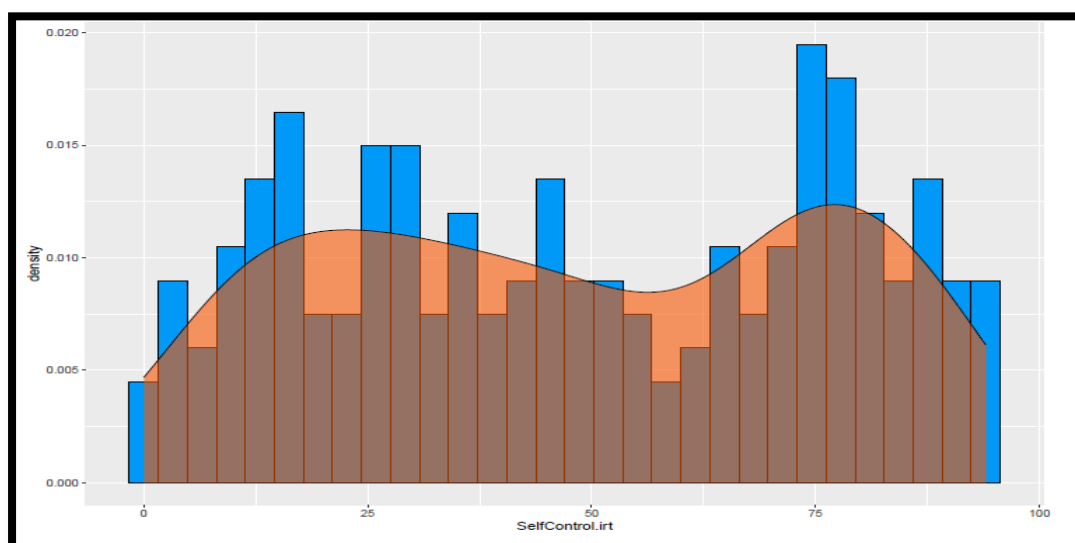
Διάγραμμα 28 - Σκορ IRT Συναισθηματική Νοημοσύνη

Στην εικόνα 69 με βάση τη θεωρία απόκρισης ερωτημάτων (IRT), προκύπτει ότι για το δομικό στοιχείο του αυτοελέγχου, ο παράγοντας EI_SC04 «Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά.



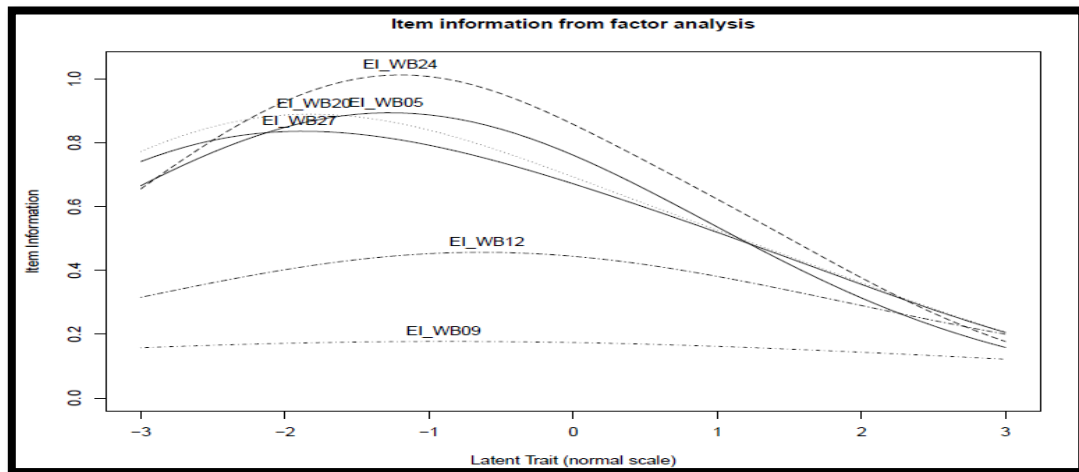
Εικόνα 69 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Αυτοελέγχου

Στο διάγραμμα 29 παρουσιάζεται ο υπολογισμός του σκορ σύμφωνα με την IRT, για το δομικό στοιχείο του Αυτοελέγχου, στο οποίο όπως μπορούμε να δούμε, οι οικονομολόγοι/λογιστές φαίνεται να είναι ελαφρώς κάτω από τον μέσο όρο σε ποσοστό 48,57%, και εμφανώς παρατηρούμε, ότι δύο ομάδες βρίσκονται στα δύο άκρα του διαγράμματος. Η πρώτη ομάδα εμφανίζει πολύ χαμηλό επίπεδο αυτοελέγχου και η δεύτερη αντίθετα πολύ υψηλό ποσοστό αυτοελέγχου.



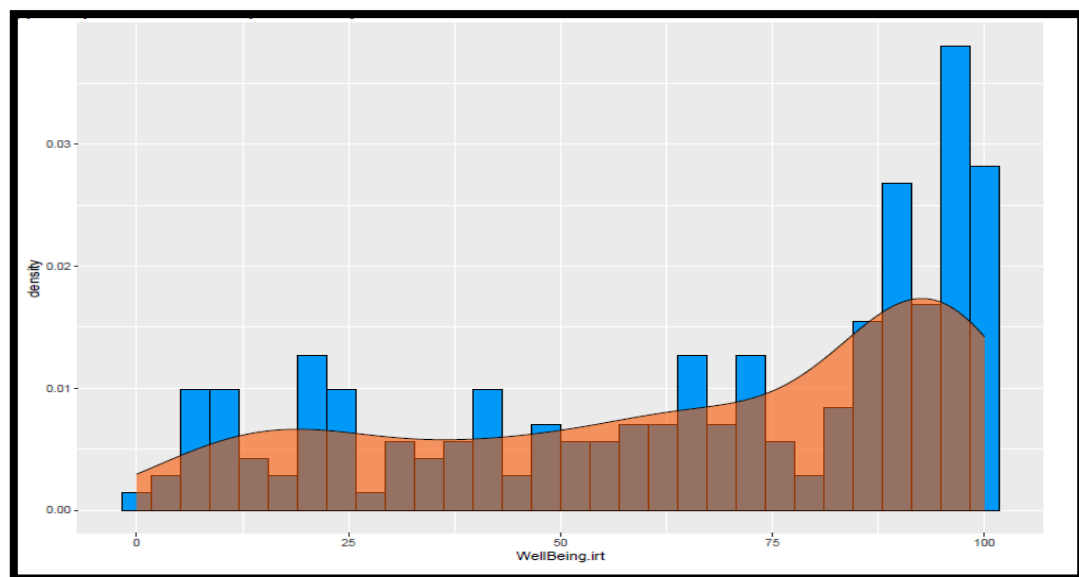
Διάγραμμα 29 - Σκορ IRT Αυτοέλεγχος

Σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων (IRT), για την διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης «ευεξία» προέκυψε η παρακάτω εικόνα 70 στην οποία φαίνεται ότι, το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα και τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά είναι ο παράγοντας EI_WB24 «Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου».



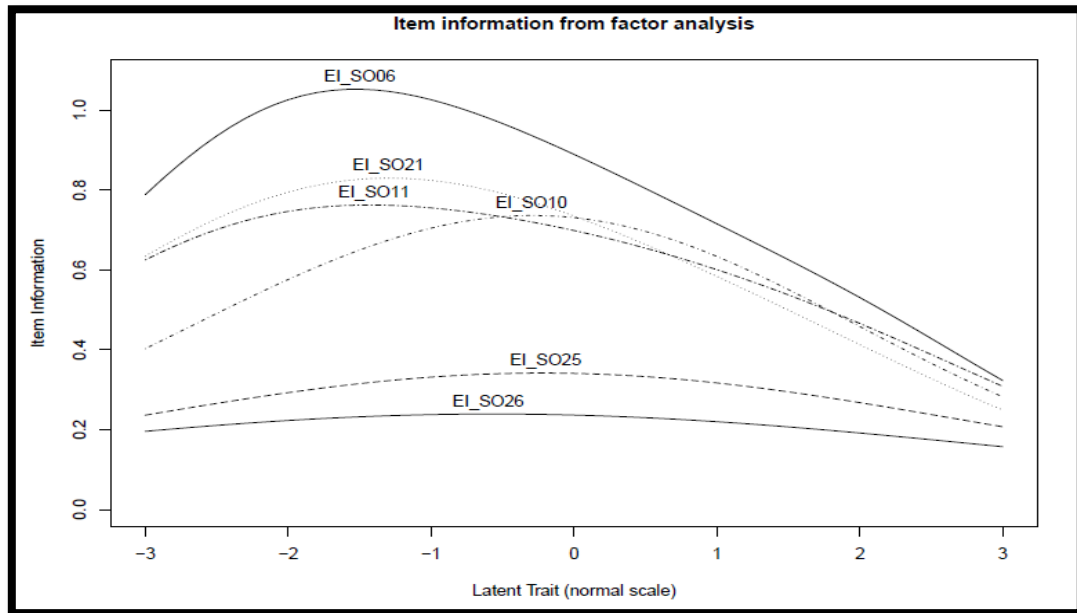
Εικόνα 70 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Ευεξίας

Το δομικό στοιχείο της συναισθηματικής νοημοσύνης «ευεξία» σταθμισμένο με την IRT βγάζει μέσο όρο 65,66% γεγονός που δηλώνει ότι οι οικονομολόγοι στην Ελλάδα είναι πολύ πάνω από τον μέσο όρο ψυχικά και σωματικά σε πολύ καλή κατάσταση (διάγραμμα 30).



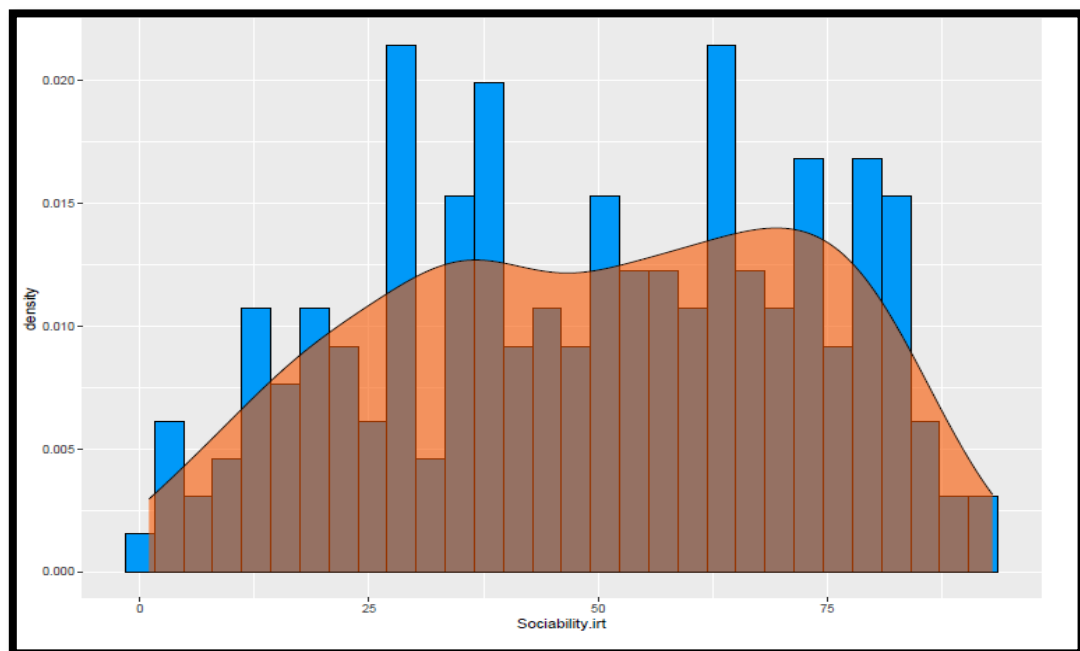
Διάγραμμα 30 - Σκορ IRT Ευεξία

Για το δομικό στοιχείο της συναισθηματικής νοημοσύνης «κοινωνικότητα» και σύμφωνα με την θεωρία απόκρισης ερωτημάτων (IRT), φαίνεται ότι ο παράγοντας EI_SO06 «Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα (εικόνα 71).



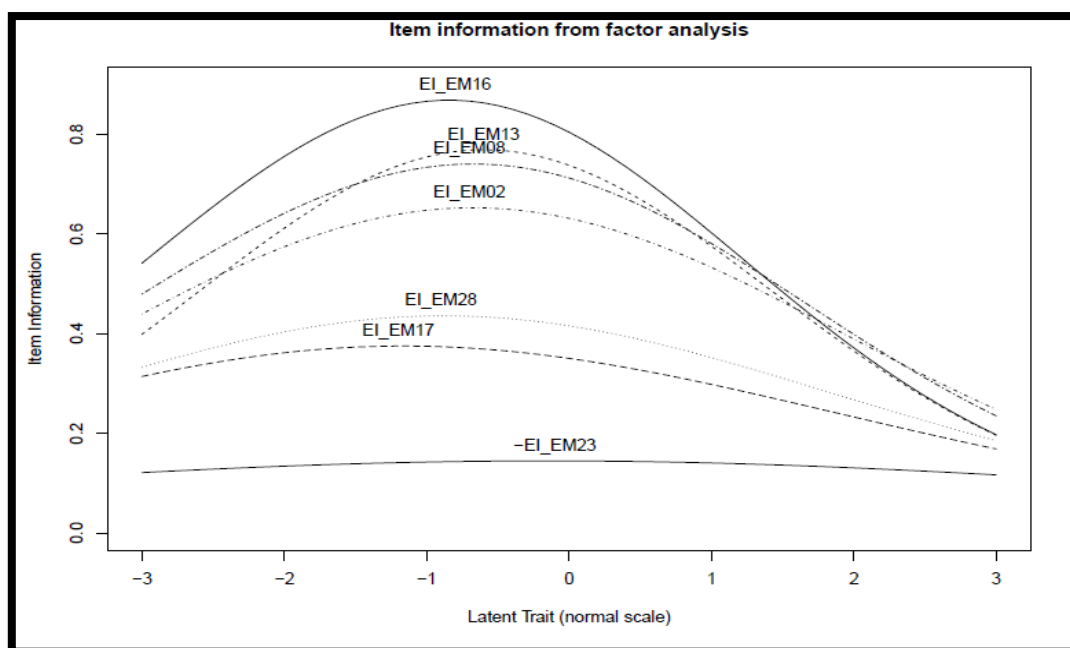
Εικόνα 71 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Κοινωνικότητας

Όσον αφορά την διάσταση της κοινωνικότητας στους οικονομολόγους/λογιστές, φαίνεται να βρίσκεται στο μέσο όρο του δείγματος με ποσοστό 49,37% σύμφωνα με την IRT (διάγραμμα 31).



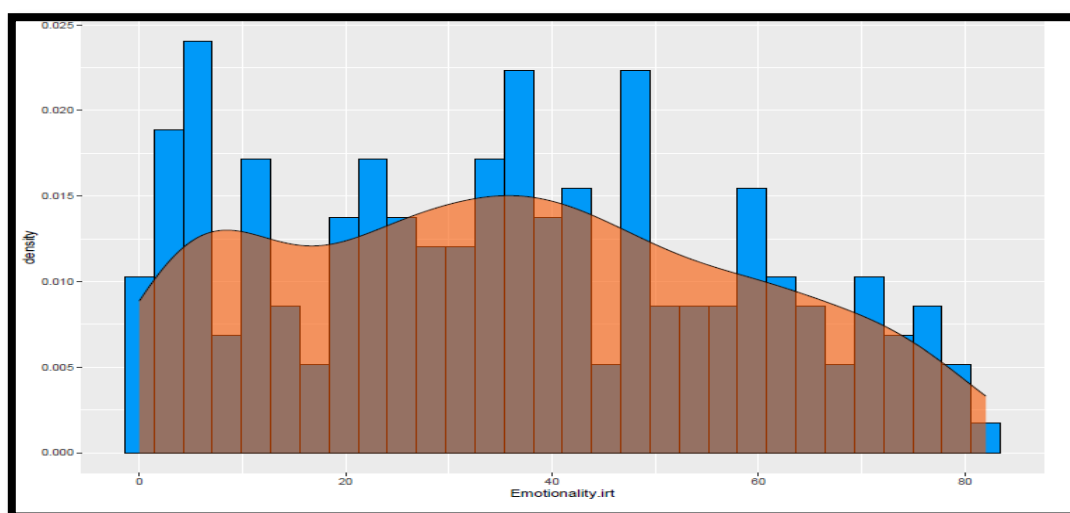
Διάγραμμα 31 - Σκορ IRT Κοινωνικότητα

Για το δομικό στοιχείο της συναισθηματικότητας και σύμφωνα με την IRT ο παράγοντας EI_EM16 «Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους», είναι το ερώτημα με την μεγαλύτερη διακριτική ικανότητα (εικόνα 72).



Εικόνα 72 - Διακριτική ικανότητα ερωτημάτων Συναισθηματικότητας

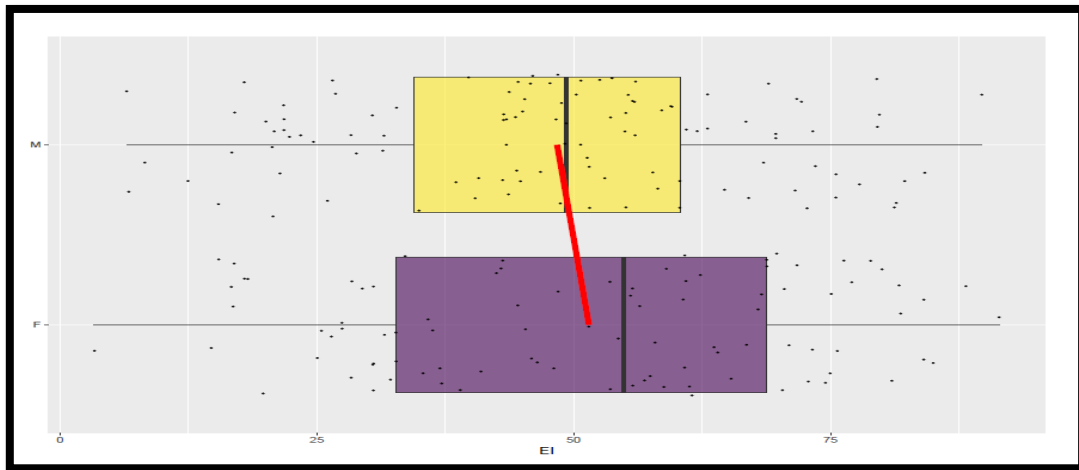
Η τέταρτη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι η συναισθηματικότητα και όπως βλέπουμε στο διάγραμμα 32 οι οικονομολόγοι δηλώνουν πολύ χαμηλά επίπεδα συναισθηματικότητας σε ποσοστό 35,62%.



Διάγραμμα 32 - Σκορ IRT Συναισθηματικότητα

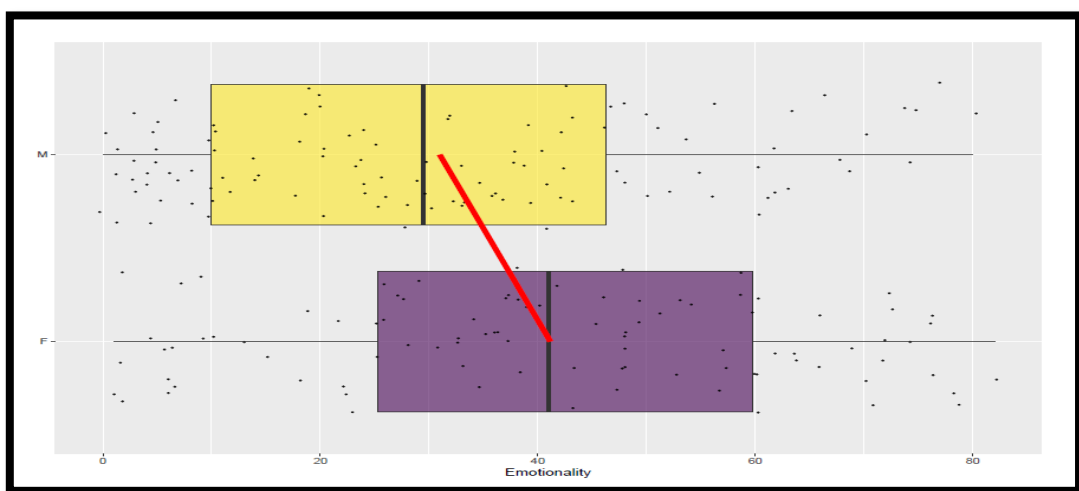
Η σχέση του φύλου των οικονομολόγων με την συναισθηματική νοημοσύνη δεν έχει στατιστική σημαντικότητα, αφού όπως φαίνεται και στην εικόνα 73 οι άνδρες

βρίσκονται πολύ κοντά στον μέσο όρο του πληθυσμού και καταγράφουν ποσοστό 48,38% ενώ οι γυναίκες με ποσοστό 51,49% βρίσκονται ελαφρώς πάνω από τον μέσο όρο του πληθυσμού. Τα στατιστικά δεδομένα δείχνουν ότι το $p\text{-value} = 0,2779$ που σημαίνει ότι δεν είναι στατιστικά σημαντικό. Ακόμα, κανένα στατιστικό ενδιαφέρον δεν παρουσιάζει η συσχέτιση των δομικών στοιχείων της συναισθηματικής νοημοσύνης -αυτοέλεγχος $p\text{-value} = 0.5076$ ευεξία $p\text{-value} = 0.4421$ και κοινωνικότητα $p\text{-value} = 0.2579$ - με το φύλο των οικονομολόγων.



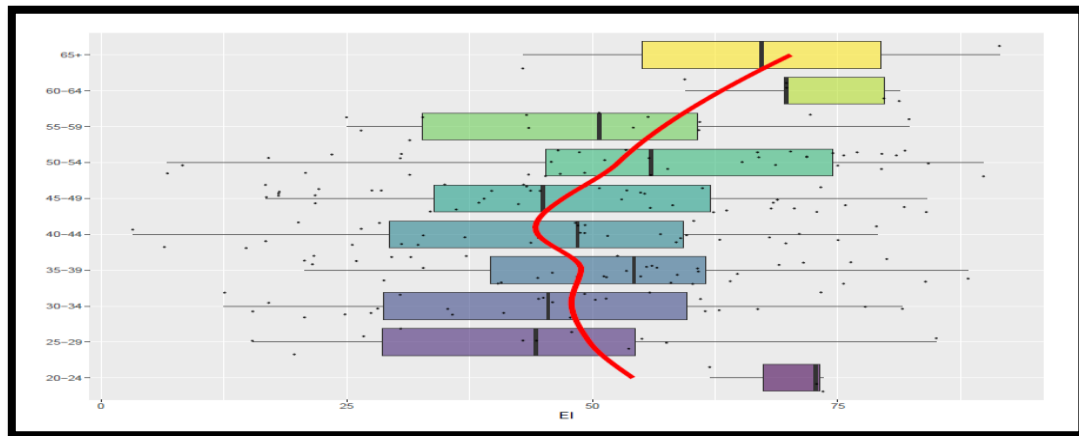
Εικόνα 73 – Συναισθηματική Νοημοσύνη και Φύλο

Αντίθετα η διάσταση της συναισθηματικότητας και η σχέση της με το φύλο έχει κάποιο στατιστικό ενδιαφέρον ($p\text{-value} = 0,001111$) όπως βλέπουμε και στην εικόνα 74. Τόσο οι γυναίκες όσο και οι άνδρες οικονομολόγοι βρίσκονται πολύ κάτω από τον μέσο όρο του πληθυσμού. Οι γυναίκες δηλώνουν 41,15% συναισθηματικότητα και οι άνδρες συνάδελφοί τους 30,97%.



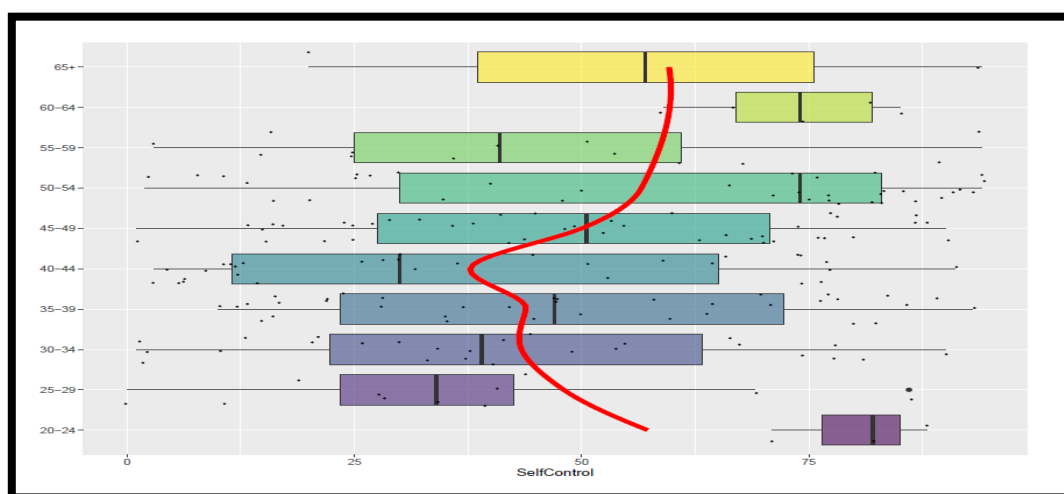
Εικόνα 74 - Συναισθηματικότητα και Φύλο

Η σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και ηλικίας φαίνονται στην εικόνα 75 και φανερώουν στατιστική σημαντικότητα με το $p\text{-value} = 0,02088$. Μπορούμε να δούμε ότι οι ηλικιακές ομάδες που διαφοροποιούνται εμφανώς από τον μέσο όρο του πληθυσμού των οικονομολόγων καταγράφοντας σημαντικά ποσοστά είναι οι ηλικιακές ομάδες των 20 έως 24 ετών και οι ομάδες 60 έως 65+ ετών, οι οποίες βιώνουν σε σημαντικό βαθμό συναισθηματική νοημοσύνη.



Εικόνα 75 - Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ηλικία

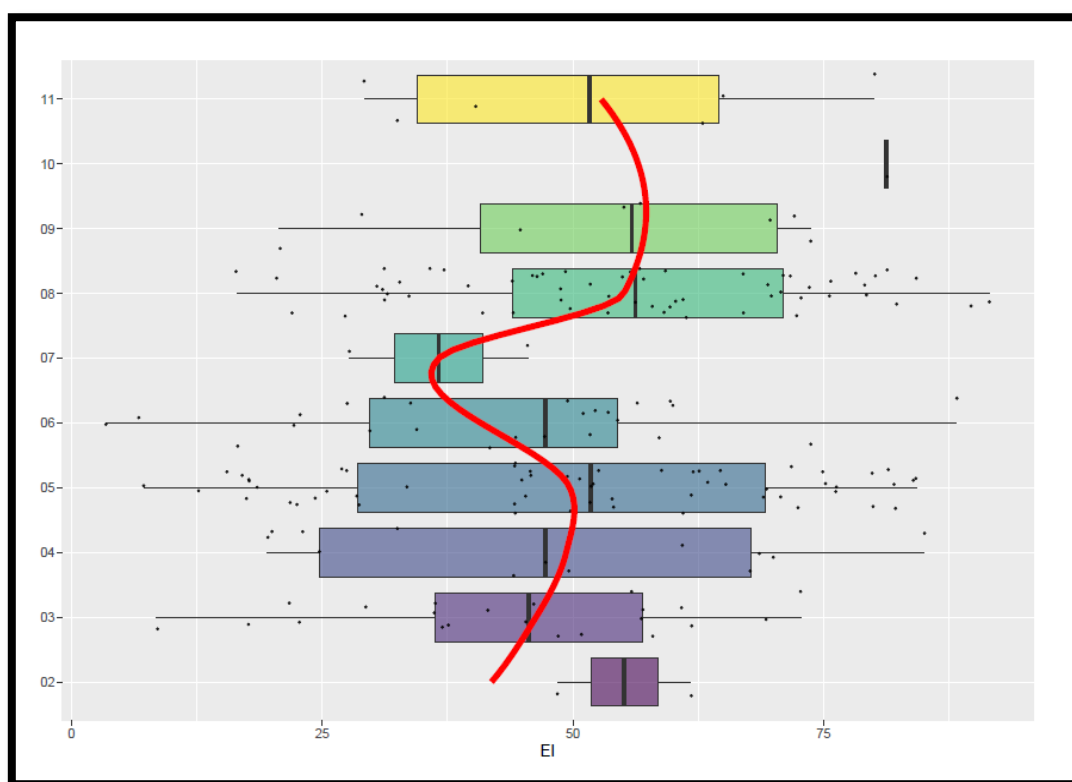
Η σχέση του δομικού στοιχείου «αυτοέλεγχος» με την ηλικία των οικονομολόγων αποτυπώνεται στην εικόνα 76 και όπως βλέπουμε οι ηλικιακές ομάδες που δηλώνουν χαμηλό βαθμό αυτοελέγχου είναι οι ομάδες 25 έως 34 ετών και 40 έως 44 ετών. Στην αντίθετη πλευρά βρίσκονται οι ηλικιακές ομάδες 20 έως 24 ετών, 50 έως 54 ετών και 60 έως 65+ ετών οι οποίες δηλώνουν υψηλά ποσοστά αυτοελέγχου. Η στατιστική σημαντικότητα στο στοιχείο του αυτοελέγχου είναι $p\text{-value} = 0,005249$.



Εικόνα 76 - Αυτοέλεγχος και Ηλικία

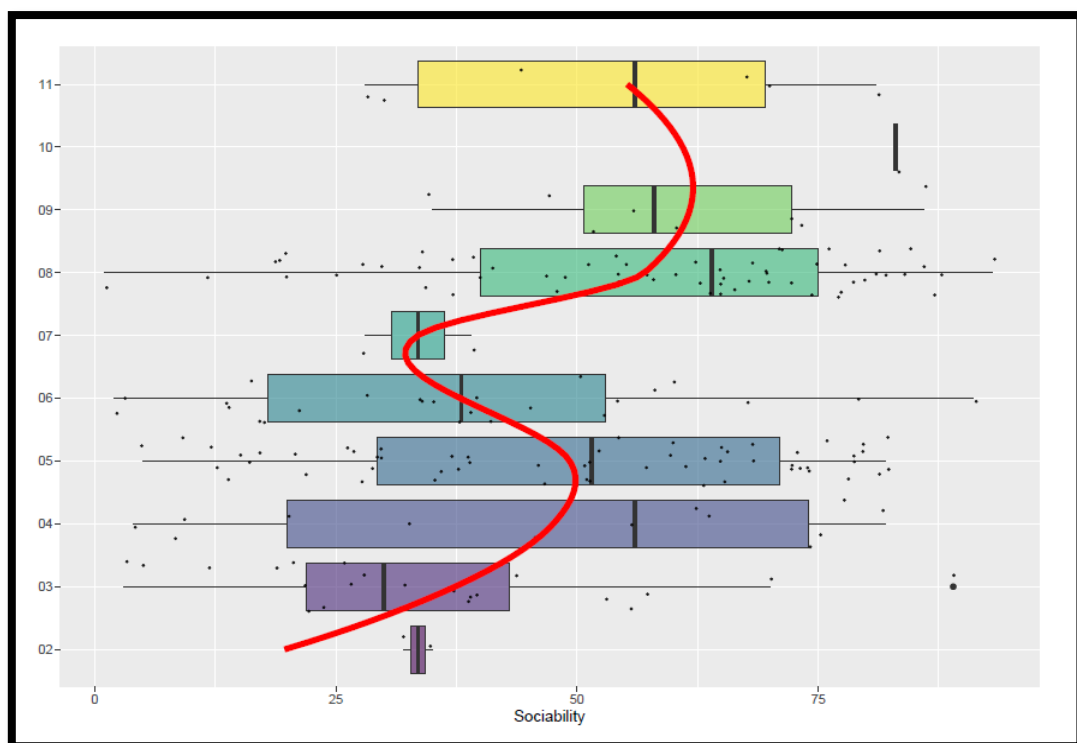
Τα υπόλοιπα δομικά στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν παρουσιάζουν κάποιο ιδιαίτερο ενδιαφέρον στη σχέση τους με την ηλικία των οικονομολόγων και η στατιστική σημαντικότητα που καταγράφεται είναι για την ευεξία $p\text{-value} = 0,1917$ για την κοινωνικότητα $p\text{-value} = 0,4252$ και για την συναισθηματικότητα $p\text{-value} = 0,08576$.

Η συναισθηματική νοημοσύνη και η σχέση της με τις κοινωνικές τάξεις των οικονομολόγων στην Ελλάδα δεν παρουσιάζει κάποιο εξαιρετικό ενδιαφέρον και όπως παρατηρούμε στην εικόνα 77, οι κοινωνικές τάξεις που διαφοροποιούνται κάπως καταγράφοντας μειωμένα ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με τον μέσο όρο, είναι η παραδοσιακή μικροαστική τάξη/μεσαία αστική τάξη.



Εικόνα 77 - Συναισθηματική Νοημοσύνη και Κοινωνικές Τάξεις

Από όλα τα δομικά στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης αυτό το οποίο έχει κάποια στατιστική σημαντικότητα σε σχέση με τις κοινωνικές τάξεις είναι αυτό της κοινωνικότητας $p\text{-value} = 0,0008492***$. Όπως μπορούμε να δούμε στην εικόνα 78, χαμηλά ποσοστά κοινωνικότητας αναφέρουν οι οικονομολόγοι/λογιστές που ανήκουν στην Νόθα εργατική τάξη ή Εργατική τάξη (γκρίζα ζώνη), στην Νόθα εργατική τάξη, στην Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη και στην Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη/Μεσαία Αστική Τάξη.



Εικόνα 78 - Κοινωνικότητα και Κοινωνικές Τάξεις

Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των δομικών της στοιχείων με τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων δεν παρουσιάζει κανένα στατιστικό ενδιαφέρον.

Κεφάλαιο 5^ο Συζήτηση Αποτελεσμάτων της έρευνας

Στη συζήτηση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας θα προσπαθήσουμε να ερμηνεύσουμε τα ευρήματά της και να τα συσχετίσουμε τόσο με το θεωρητικό όσο και με το εμπειρικό υπόβαθρο της διεθνούς και εγχώριας βιβλιογραφίας.

Ο σκοπός αυτής της εργασίας ήταν να εξετάσει την σχέση που έχει η επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών και τις τάσεις που αναδεικνύονται για εργασιακή δέσμευση και επαγγελματική εξουθένωση καθώς επίσης και της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία τους. Επιπλέον, η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στην επίδραση του φύλου, της ηλικίας, των κοινωνικών τάξεων και των ωρών εργασίας στα δομικά στοιχεία των πιο πάνω κατασκευών.

Από την παρούσα έρευνα προέκυψε ότι οι οικονομολόγοι/λογιστές αναφέρουν: α) δυσaréσκεια από την εργασία τους, με το περιβάλλον της εργασίας τους να επηρεάζει σημαντικά σε αυτό το αποτέλεσμα, τους άνδρες να αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες, ενώ ηλικία και κοινωνικές τάξεις έχουν σημαντική επίδραση στην επαγγελματική τους ικανοποίηση. Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό, τόσο την δέσμευση όσο και την εξουθένωση των εργαζομένων, β) μια μέτρια αίσθηση επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ οι γυναίκες δείχνουν περισσότερο κυνικές και συναισθηματικές εξαντλημένες από τους άνδρες συναδέλφους τους. Επίσης, η ηλικία και οι κοινωνικές τάξεις επηρεάζουν την συνολική επαγγελματική εξουθένωση, ενώ φαίνεται ότι η επαγγελματική δέσμευση μετριάζει την αίσθηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, γ) μέτρια δέσμευση στην εργασία τους που φαίνεται να επηρεάζεται από την ηλικία, τις κοινωνικές τάξεις και τις ώρες εργασίας, αλλά όχι από το φύλο και δ) συναισθηματική νοημοσύνη στο μέσο όρο του κλάδου. Το φύλο φαίνεται να επηρεάζει την συναισθηματικότητα τους, ενώ η ηλικία σε νεαρούς και πιο ηλικιωμένους είναι παράγοντας που επιδρά τόσο στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη όσο και στον αυτοέλεγχο. Οι εργαζόμενοι που ανήκουν στις χαμηλές κοινωνικές τάξεις είναι αυτοί που καταγράφουν χαμηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης και κοινωνικότητας, ενώ οι ώρες εργασίας δεν επηρεάζουν καθόλου τον βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης των οικονομολόγων/λογιστών.

Πιο αναλυτικά και όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών και το πρώτο ερευνητικό ερώτημα «πόσο ικανοποιημένοι

αισθάνονται από την εργασία τους οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα», φάνηκε ότι, η συνολική ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά και σε μεγάλο βαθμό και με τα δύο δομικά στοιχεία της, δηλαδή την εξωτερική και την εσωτερική ικανοποίηση. Το γεγονός αυτό για τους οικονομολόγους/λογιστές στην Ελλάδα σημαίνει ότι τόσο οι εξωγενείς παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με το περιβάλλον της εργασίας όπως είναι οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η παρεχόμενη ασφάλιση, οι επιπρόσθετες παροχές, η εργασιακή σταθερότητα και η πολιτική διοίκησης του οργανισμού όσο και οι εσωτερικοί παράγοντες οι οποίοι έχουν σχέση με τη φύση της εργασίας όπως είναι τα επιτεύγματα, η αναγνώριση των προσπαθειών, το αντικείμενο της εργασίας, οι δυνατότητες ανάπτυξης του ανθρώπου, η ελευθερία πρωτοβουλιών, οι προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και προαγωγών και η ανάληψη ευθυνών, επηρεάζουν σημαντικά την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται για την εργασία τους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας για τους οικονομολόγους/λογιστές τόσο για την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση, όσο και για τα δομικά της στοιχεία (εσωτερική και εξωτερική ικανοποίηση), βρίσκονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα, κάτω από τον μέσο όρο του πληθυσμού, για την πλειοψηφία του δείγματος, ενώ υπάρχουν και άτομα που δηλώνουν ελάχιστα ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Αυτό το γεγονός, σημαίνει ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι οικονομολόγοι/λογιστές είναι δυσαρεστημένοι από την εργασία τους και οι παράγοντες που δείχνουν να ευθύνονται για τη συγκεκριμένη κατάσταση, είναι τόσο αυτοί που αφορούν το περιβάλλον της εργασίας τους όσο και αυτοί που αφορούν την φύση της εργασίας τους, έτσι όπως αυτοί αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο, με την διάσταση της εσωτερικής ικανοποίησης να έχει ισχυρότερη επίδραση στη συνολική ικανοποίηση. Καθοριστικοί παράγοντες οι οποίοι φαίνεται να επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών, είναι η συμπεριφορά των προϊσταμένων τους και οι ευκαιρίες εφαρμογής των δικών τους μεθόδων και ιδεών.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας επιβεβαιώνονται εν μέρει από την μελέτη των Moyes, Williams & Koch (2006), που διενεργήθηκε σε 245 επαγγελματίες λογιστές στις Η.Π.Α. και βρέθηκε ότι ενδογενείς παράγοντες όπως η επίτευξη της ανατεθείσας εργασίας και εξωγενείς όπως η αντιμετώπιση από τους προϊστάμενους, οι ευκαιρίες προαγωγής και ανέλιξης και οι σχέσεις με τους συναδέλφους, σε σχέση με το φύλο και την ηλικία των εργαζομένων, συμβάλλουν σημαντικά στην ικανοποίηση από την εργασία. Αντίθετα, χαρακτηριστικά που

ανήκουν στους εξωτερικούς παράγοντες ικανοποίησης, όπως το ύψος της αποζημίωσης, οι επιπρόσθετες παροχές και ο φόρτος εργασίας δεν ήταν σημαντικοί και δεν συνέβαλλαν στην συνολική επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων λογιστών.

Με τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης, συμβαδίζουν και τα αποτελέσματα έρευνας που διενεργήθηκε σε 60 δημόσια λογιστικά γραφεία στην Μελάκα της Μαλαισίας και η οποία ανέδειξε ότι παράγοντες όπως ο μισθός (εξωγενής παράγοντας ικανοποίησης) και το αντικείμενο της εργασίας (ενδογενής παράγοντας ικανοποίησης), έχουν επίδραση στην ικανοποίηση από την εργασία (Hasin & Omar, 2007).

Οι Moyes, Owusu-Ansah & Ganguli (2006), σε μελέτη τους σε 149 πτυχιούχους λογιστές στο Νότιο Τέξας των Η.Π.Α., που αφορούσε τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση από την εργασία τους, διαπιστώνουν ότι το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία, συσχετίζεται σημαντικά από εσωτερικούς παράγοντες ικανοποίησης όπως η υποστήριξη των προϊσταμένων, η αναγνώριση της εργασίας και οι ευκαιρίες προαγωγής και από εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης, όπως το περιβάλλον εργασίας, οι αμοιβές και παροχές αλλά και οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους σε μέτρια όμως επίπεδα.

Επίσης, έρευνα που διενεργήθηκε σε 679 τραπεζικούς υπάλληλους στη Βόρεια Κύπρο, έτσι ώστε να διαπιστωθεί η επαγγελματική ικανοποίηση από την εργασία τους, ανέδειξε μέτριο βαθμό ικανοποίησης (Saner & Eyuroglu, 2015). Αντίθετα, η έρευνα της Mpeka (2012), σε 242 ορκωτούς λογιστές στην Τανζανία, ανέδειξε γενική ικανοποίηση από την εργασία τους, αλλά δυσαρέσκεια σε παράγοντες που ανήκουν στο δομικό στοιχείο της εξωτερικής ικανοποίησης όπως οι αμοιβές, και οι προοπτικές προαγωγής.

Το δεύτερο και τρίτο από τα ερευνητικά ερωτήματα αναφέρονται στον βαθμό που η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή δέσμευση των οικονομολόγων/λογιστών και όπως διαπιστώθηκε, η Επαγγελματική Ικανοποίηση φαίνεται να επιδρά θετικά στην διάσταση της εργασιακής δέσμευσης, ενώ μπορούμε να ισχυριστούμε και το αντίθετο, δηλαδή ότι η εργασιακή δέσμευση επιδρά θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση και αρνητικά στην διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, που σημαίνει, ότι αν κάποιος εργαζόμενος βιώνει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, από τη μια μεριά αυξάνεται η

δέσμευση στην εργασία του και από την άλλη μειώνεται η εξουθένωση που αισθάνεται από αυτή.

Θετική είναι η συσχέτιση της εργασιακής δέσμευσης με την εργασιακή ικανοποίηση, σε έρευνα που διενεργήθηκε ανάμεσα σε 161 ορκωτούς λογιστές στην Τουρκία, γεγονός που ταυτίζεται με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας (Yakin & Erdil, 2012). Επίσης, ταύτιση με τα δικά μας αποτελέσματα, υπάρχει και με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 1982 και αφορούσε την σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την εργασιακή δέσμευση σε 2626 Καναδούς ορκωτούς λογιστές, η οποία έδειξε πως η εργασιακή δέσμευση συμβάλλει σημαντικά στην επαγγελματική ικανοποίηση των ορκωτών λογιστών (Aranya, Lachman & Amernic, 1982). Ακόμα, παρόμοια είναι τα αποτελέσματα πρόσφατης έρευνας των Sejjaaka & Kaawaase, (2014), σε 277 ορκωτούς λογιστές στην Ουγκάντα, όπου η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να είναι ο καλύτερος προγνωστικός παράγοντας της εργασιακής δέσμευσης. Τέλος, μερική συσχέτιση με τα αποτελέσματα της έρευνάς μας είχε πρόσφατη μελέτη των Egenius, Triatmanto & Natsir (2020), σε 68 τραπεζικούς υπαλλήλους στην Ινδονησία, η οποία έδειξε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση έχει σημαντική επίδραση στο δομικό στοιχείο της εργασιακής δέσμευσης «αφοσίωση», ενώ η έρευνα των Aranya & Ferris (1984), έδειξε ότι η οργανωτική σύγκρουση είχε αρνητική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Η επίδραση του φύλου, της ηλικίας, της κοινωνικής τάξης και των ωρών εργασίας στην επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών, έχει σχέση με το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα και τα αποτελέσματα ήταν τα παρακάτω.

Οι διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα είναι εμφανείς και τα αποτελέσματα της έρευνας μας, δείχνουν ότι παρά τα πολύ χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης και των δύο φύλων, οι άνδρες οικονομολόγοι/λογιστές είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες συναδέλφους τους, ενώ υπάρχει και μια ομάδα γυναικών που δηλώνει ακόμα πιο χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης, το οποίο φαίνεται να είναι αποτέλεσμα του εργασιακού τους περιβάλλοντος.

Με τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης, συμβαδίζουν και τα αποτελέσματα έρευνας που διενεργήθηκε σε 206 λογιστές/οικονομολόγους το 2022 στην Ελλάδα και αφορούσε την επαγγελματική ικανοποίησή τους. Στην έρευνα διαπιστώθηκε ότι η εσωτερική ικανοποίηση ήταν υπεύθυνη για τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης σε μια μικρή μερίδα του γενικού πληθυσμού και η εξωτερική ικανοποίηση για τη

χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση των γυναικών (Saligkos, Nikolopoulou & Androulakis, 2024).

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας επιβεβαιώνονται από τα ευρήματα των Moyes, Shao & Newsome (2008), σε μελέτη τους η οποία διενεργήθηκε σε 421 επαγγελματίες λογιστές, απόφοιτους πανεπιστημίων στις Η.Π.Α., η οποία έδειξε πως η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από παράγοντες που έχουν σχέση με το εργασιακό τους περιβάλλον. Για τις γυναίκες λογίστριες, παρόλο που οι συνάδελφοι και οι προϊστάμενοί τους δεν τους συμπεριφέρονταν διαφορετικά λόγω του φύλου τους, φάνηκε να μην έχουν την ίδια αντιμετώπιση στην ανάθεση από τους προϊσταμένους τους σημαντικών εργασιών, δεν είχαν την ανάλογη ανατροφοδότηση, υποστήριξη και καθοδήγηση ενώ είχαν λιγότερες ευκαιρίες ανέλιξης και προαγωγής από τους άνδρες συναδέλφους τους. Σε αντίθεση, τα αποτελέσματα άλλων ερευνών δεν βρίσκουν να υπάρχει συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης και του φύλου των οικονομολόγων/λογιστών (Goh, Koh & Low, 1991; Ang, Goh & Koh, 1993; Dole & Schroeder, 2001; Moyes, Owusu-Ansah & Ganguli, 2006; Mpeka 2012), ή πως οι γυναίκες βίωσαν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση από τους άνδρες (Ay & Avsaroglu, 2010).

Η ηλικία φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά την επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών κυρίως στις ομάδες των νεαρών εργαζομένων από 20 έως 24 ετών και στις ομάδες από 60 και πάνω. Μια πιθανή εξήγηση για την ικανοποίηση που αισθάνονται οι νεαροί σε ηλικία εργαζόμενοι, είναι ο ενθουσιασμός για την εργασία που έχουν αναλάβει, αφού όλα όσα κάνουν είναι καινούργια και υπάρχει θέληση για μάθηση και εξέλιξη. Αντίθετα, οι πιο ηλικιωμένοι εργαζόμενοι νοιώθουν σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι, λόγω της σωρευμένης εμπειρίας τους, αλλά και του γεγονότος ότι βρίσκονται κοντά στην συνταξιοδότησή τους.

Τα ευρήματα της έρευνάς μας συμφωνούν μερικώς με την μελέτη των Moyes, Shao & Newsome (2008), η οποία διενεργήθηκε σε 421 επαγγελματίες λογιστές στις Η.Π.Α., και στην οποία βρέθηκε πως οι ηλικιωμένοι επαγγελματίες λογιστές απολαμβάνουν την εργασία τους και παραμένουν στο λογιστικό επάγγελμα περισσότερο από τους νεότερους συνάδελφους τους, με αποτέλεσμα οι μεγαλύτεροι σε ηλικία λογιστές να βιώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση από τους νεότερους. Επίσης, τα αποτελέσματα ερευνών σε λογιστές στη Σιγκαπούρη, έδειξαν ότι υπάρχει συσχέτιση της ηλικίας με την επαγγελματική ικανοποίηση (Ang, Goh & Koh, 1993), καθώς και ότι οι ηλικιωμένοι άνδρες λογιστές ήταν περισσότερο

ικανοποιημένοι από ηλικιωμένες γυναίκες λογίστριες ενώ οι νεότερες γυναίκες λογίστριες περισσότερο ικανοποιημένες από τους νεότερους άντρες (Goh, Koh & Low, 1991).

Πολύ ενδιαφέρουσα είναι η επίδραση που έχουν οι κοινωνικές τάξεις στην Επαγγελματική Ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών αφού φαίνεται από τα αποτελέσματα ότι καθώς διατρέχουμε ανοδικά τις κοινωνικές τάξεις, ανοδική είναι και η τάση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Όσο πιο υψηλή είναι η κοινωνική θέση των οικονομολόγων/λογιστών, τόσο μεγαλύτερη είναι και η ικανοποίηση που αισθάνονται από την εργασία τους.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, έρχονται σε αντίθεση με αυτά που προέκυψαν στην μελέτη του Wall (1972), όπου βρέθηκε πως η κοινωνική τάξη δεν είχε συσχέτιση με τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση.

Στο πέμπτο ερευνητικό ερώτημα «Πόσο εξουθενωμένοι αισθάνονται από την εργασία τους οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα», βρέθηκε πως υπάρχει θετική συσχέτιση της επαγγελματικής εξουθένωσης των οικονομολόγων/λογιστών με τα υπόλοιπα δομικά της στοιχεία. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρήσαμε σε μεγάλο βαθμό θετική συσχέτιση της συναισθηματικής εξάντλησης αλλά με χαμηλό βαθμό επίδρασης με την συνολική εξουθένωση και σε μέτριο βαθμό την συσχέτιση με τον κυνισμό/αποπροσωποποίηση, αλλά με σημαντικότερη επίδραση στην συνολική εξουθένωση. Το συμπέρασμα που εξάγεται από αυτές τις δύο σχέσεις είναι ότι όσο περισσότερο εξαντλημένοι συναισθηματικά και πιο κυνικοί είναι οι οικονομολόγοι/λογιστές, τόσο περισσότερο εξουθενωμένοι αισθάνονται. Αντίθετα, η σχέση της επίτευξης προσωπικού επιτεύγματος και της επαγγελματικής εξουθένωσης που και αυτή είναι σε σημαντικό βαθμό θετική καταγράφοντας όμως αρνητικό πρόσημο, φαίνεται να εξισορροπεί και να αντισταθμίζει τον βαθμό της συνολικής επαγγελματικής εξουθένωσης. Το αποτέλεσμα αυτής της εξισορρόπησης, είναι ο κλάδος των οικονομολόγων/λογιστών να καταγράφει μια μέτρια επαγγελματική εξουθένωση.

Οι οικονομολόγοι/λογιστές είναι συναισθηματικά εξαντλημένοι, αφού αισθάνονται «στραγγισμένοι» από την εργασία τους, ενώ παράλληλα η ίδια η εργασία, τους έχει κάνει να λειτουργούν μηχανικά και να φέρονται άκαρδα και κυνικά απέναντι στους άλλους. Οι συνέπειες της συναισθηματικής εξάντλησης και του κυνισμού των οικονομολόγων/λογιστών περιορίζονται από την αποτελεσματικότητα αντιμετώπισης των προβλημάτων στην εργασία τους.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, συμφωνούν με την έρευνα των Fogarty et al., (2000), η οποία διενεργήθηκε σε 953 λογιστές μέλη του Αμερικανικού Ινστιτούτου Ορκωτών Λογιστών (AICPA), στην οποία βρέθηκε ότι η επαγγελματική εξουθένωση συσχετίζεται άμεσα με την σύγκρουση και την ασάφεια ρόλων, την υπερφόρτωση ρόλων και την απόδοση από την εργασία, παράγοντες που περιλαμβάνονται στις αιτίες εξουθένωσης των λογιστών/οικονομολόγων όπως έχουν ήδη περιγραφεί. Σε παρόμοια συμπεράσματα καταλήγει και η μελέτη των Chong & Monroe (2015), η οποία διενεργήθηκε σε 368 λογιστές και η οποία έδειξε ότι η ασάφεια ρόλων, η σύγκρουση ρόλων και η ένταση που σχετίζεται με την εργασία είναι σημαντικοί παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση.

Ένα σημαντικό συμπέρασμα που φαίνεται να βγαίνει από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, είναι η αρνητική επίδραση που έχει η εργασιακή δέσμευση πάνω στην επαγγελματική εξουθένωση και απάντα στο έκτο ερευνητικό ερώτημα «πόσο επηρεάζει η επαγγελματική εξουθένωση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές το βαθμό της εργασιακής δέσμευσης». Φαίνεται από τα αποτελέσματα της μελέτης μας, ότι όσο μεγαλύτερη είναι η εργασιακή δέσμευση για έναν εργαζόμενο οικονομολόγο/λογιστή, τόσο χαμηλότερος είναι ο βαθμός που αυτός αισθάνεται εξουθενωμένος.

Σε παρόμοιο συμπέρασμα καταλήγει μελέτη που έγινε σε 177 λογιστές στην Τουρκία για τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει η οργανωτική δέσμευση στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και η οποία ανέδειξε ότι η συναισθηματική δέσμευση, συσχετίζεται αρνητικά με την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση (Dinc et al., 2019).

Όσον αφορά το έβδομο ερευνητικό ερώτημα, δηλαδή «πώς επηρεάζεται η επαγγελματική εξουθένωση στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών», τα αποτελέσματα της έρευνάς μας αναδεικνύουν τα παρακάτω. Πρώτον, στη σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με τα δύο φύλα φαίνεται ότι οι γυναίκες οικονομολόγοι αισθάνονται περισσότερο εξουθενωμένες από τους άνδρες συναδέλφους τους και αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι οι γυναίκες είναι σε αρκετά μεγάλο βαθμό συναισθηματικά εξαντλημένες αλλά και σε μεγαλύτερο βαθμό κυνικές. Οι διαφορές αυτές, σε συνδυασμό με τον χαμηλό μέσο όρο του τρίτου δομικού στοιχείου, δηλαδή

της απώλειας προσωπικού επιτεύγματος οδηγεί τελικά και στην διαφοροποίηση για την εξουθένωση συνολικά στα δύο φύλα.

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας συμφωνούν απόλυτα με τα αποτελέσματα μελέτης, που διενεργήθηκε σε 206 λογιστές/οικονομολόγους το 2022 στην Ελλάδα και διαπιστώθηκε ότι οι γυναίκες τείνουν να αισθάνονται πιο εξουθενωμένες σε σύγκριση με τους άνδρες συναδέλφους τους (Saligkos, Nikolopoulou & Androulakis, 2024).

Μερική συνάφεια με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, είχε και η έρευνα των Guthrie & Jones III (2012), η οποία διενεργήθηκε για να διερευνηθεί η σημασία του φύλου στην επαγγελματική εξουθένωση των λογιστών. Τα δεδομένα προήλθαν από το προσωπικό και τους συνεργάτες μεγάλης λογιστικής εταιρεία με γραφεία σε όλες τις Η.Π.Α, η οποία απασχολούσε 5.380 επαγγελματίες σε ελεγκτικό, φορολογικό και συμβουλευτικό κλάδο. Στην έρευνα συμμετείχαν 1.681 επαγγελματίες και τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται σε μεγάλο βαθμό τόσο με την πρόθεση αλλαγής εργασίας, όσο και με την απόδοση της εργασίας. Ωστόσο, η συναισθηματική εξάντληση στις γυναίκες συσχετίζεται περισσότερο με την πρόθεση αλλαγής εργασίας και η συναισθηματική εξάντληση στους άνδρες συσχετίζεται περισσότερο με την ικανοποίηση από την εργασία.

Αντίθετα αποτελέσματα από την παρούσα μελέτη, ανέδειξε η έρευνα των Ay & Ansaroglu (2010), που έγινε σε 1494 Τούρκους λογιστές, στην οποία βρέθηκε ότι οι άνδρες λογιστές παρουσίασαν μεγαλύτερη συναισθηματική εξάντληση και οι γυναίκες λογίστριες βίωσαν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία, γεγονός που όπως έχουμε προαναφέρει μειώνει τον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων.

Η ηλικία επηρεάζει τον βαθμό εξουθένωσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι οικονομολόγοι/λογιστές και κυρίως οι νεαροί εργαζόμενοι έως 24 ετών αλλά και οι εργαζόμενοι άνω των 65 ετών. Ο μεγάλος βαθμός εξουθένωσης των νέων εργαζομένων πιθανόν να είναι αποτέλεσμα του μεγάλου φόρτου εργασίας σε συνδυασμό με την προσπάθεια εδραίωσής τους στον κλάδο αυτό. Αντίθετα, στους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζομένους, θα λέγαμε ότι ο μεγάλος βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης που αισθάνονται, ίσως είναι λόγω της πολυετούς ενασχόλησής τους στον κλάδο, σε συνδυασμό με την αναμονή για την συνταξιοδότησή τους. Ακόμα, τα άτομα στις συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες

φαίνεται να είναι σε σημαντικό βαθμό κυνικά σε σχέση με όλες τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες.

Εν μέρει συμφωνία με την μελέτη μας υπάρχει από τα αποτελέσματα έρευνας που διενεργήθηκε σε δημόσιες λογιστικές εταιρείες στις Ηνωμένες Πολιτείες, στην οποία βρέθηκε ότι οι νέες γυναίκες επαγγελματίες λογίστριες είναι πιθανό να βιώσουν συναισθηματική εξάντληση στην εργασία τους, που όπως έχουμε περιγράψει είναι ένα από τα δομικά στοιχεία της επαγγελματικής εξουθένωσης (Stowe et al., 2022).

Αντίθετα αποτελέσματα με την παρούσα διατριβή, ανέδειξε έρευνα που έγινε σε ορκωτούς λογιστές στις νοτιοανατολικές Ηνωμένες Πολιτείες, στην οποία βρέθηκε ότι η ηλικία σχετίζεται αρνητικά με την επαγγελματική εξουθένωση, δηλαδή όσο αυξάνεται η ηλικία η επαγγελματική εξουθένωση μειώνεται (Connors, 2023).

Οι εργαζόμενοι οικονομολόγοι/λογιστές που ανήκουν στην Παραδοσιακή μικροαστική τάξη/Μεσαία αστική τάξη φαίνεται να παρουσιάζουν χαμηλότερα ποσοστά εξουθένωσης σε σχέση με όλες τις άλλες κοινωνικές τάξεις. Ένα ακόμα αποτέλεσμα που αναδεικνύεται από την έρευνα, είναι ο μεγάλος βαθμός κυνικότητας στους εργαζόμενους που ανήκουν στην Ανώτερη κρατική γραφειοκρατία και στην Καπιταλιστική τάξη, σε αντίθεση με τους εργαζόμενους που ανήκουν στην Παραδοσιακή μικροαστική τάξη και στην μεσαία αστική τάξη οι οποίοι φαίνεται να καταγράφουν πολύ χαμηλά ποσοστά κυνισμού.

Η παρούσα έρευνα, δεν ανέδειξε καμία στατιστική σημαντικότητα για τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα σε αντίθεση με μελέτη που διενεργήθηκε σε λογιστικές εταιρείες στις Η.Π.Α., η οποία έδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση των λογιστών πριν από την πολυάσχολη περίοδο δεν είχε άμεση επίδραση από τις ώρες εργασίας, γεγονός που έρχεται σε συμφωνία με την παρούσα έρευνα. Ωστόσο, κατά τη διάρκεια της πολυάσχολης περιόδου, ο εβδομαδιαίος φόρτος εργασίας των λογιστών αυξήθηκε και αυτή η επιβάρυνση προκάλεσε την επαγγελματική εξουθένωση των λογιστών (Sweeney & Summers, 2002).

Το όγδοο ερευνητικό ερώτημα αναφέρεται στον βαθμό δέσμευσης των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα με την εργασία τους και τα δεδομένα της έρευνας έδειξαν ότι όλα τα δομικά στοιχεία της εργασιακής δέσμευσης συσχετίζονται θετικά, σε μεγάλο βαθμό, με την εργασιακή δέσμευση, που σημαίνει ότι οι οικονομολόγοι/λογιστές είναι δεσμευμένοι στην εργασία τους, αφού δηλώνουν απορροφημένοι και αφοσιωμένοι στην εργασία τους ενώ συνάμα εργάζονται με

σθένος. Ωστόσο, η συγκεκριμένη εργασιακή ομάδα, βρίσκεται στον μέσο όρο του πληθυσμού όσον αφορά την εργασιακή δέσμευση που αισθάνονται, διότι τα χαμηλά ποσοστά της απορρόφησης αντισταθμίζονται με τα υψηλά ποσοστά του σφρίγγους. Συμπερασματικά, οι οικονομολόγοι/λογιστές δηλώνουν σε μέτριο βαθμό δεσμευμένοι στην εργασία τους, διάθεση για εργασία, υπερηφάνεια για τη δουλειά που κάνουν και δυσκολία απόσπασης απ' αυτήν.

Ακόμα ένα σημαντικό συμπέρασμα που εξάγεται από την παρούσα έρευνα, είναι ότι τόσο οι εσωτερικοί παράγοντες ικανοποίησης -η φύση της εργασίας- σε μεγάλο βαθμό, όσο και οι εξωτερικοί παράγοντες -το περιβάλλον της εργασίας- σε μικρότερο βαθμό, επιδρούν θετικά στην εργασιακή δέσμευση των οικονομολόγων λογιστών.

Η έρευνα των Yakin & Erdil (2012), σε 161 ορκωτούς λογιστές στην Τουρκία, βρήκε θετική συσχέτιση της εργασιακής δέσμευσης με την εργασιακή ικανοποίηση, αποτέλεσμα που συνάδει με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Επίσης, συμφωνία με την παρούσα μελέτη υπάρχει και με έρευνα που έγινε σε Καναδούς ορκωτούς λογιστές και ανέδειξε την θετική συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της εργασιακής δέσμευσης (Aranya, Lachman & Amernic, 1982).

Για το ένατο ερευνητικό ερώτημα. «πως επηρεάζεται η εργασιακή δέσμευση στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών», η έρευνα έδειξε πως το φύλο των οικονομολόγων/λογιστών δεν παρουσιάζει κάποιο ιδιαίτερο ενδιαφέρον και δεν επηρεάζει την εργασιακή δέσμευση.

Αντίθετα, τα ευρήματα της έρευνας για τη σχέση της εργασιακής δέσμευσης και της ηλικίας είναι σημαντικά, και φαίνεται πως οι νεαροί εργαζόμενοι έως 24 ετών και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία, από 50 ετών και πάνω, δηλώνουν σε σημαντικό βαθμό δέσμευση στην εργασία τους. Οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες παρουσιάζουν μέση εργασιακή δέσμευση.

Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζει η σχέση της εργασιακής δέσμευσης με τις κοινωνικές τάξεις των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα, καθώς τα αποτελέσματα έδειξαν πως όσο οι οικονομολόγοι/λογιστές κινούνται ανοδικά στην κοινωνική διαστρωμάτωση, τόσο μεγαλύτερος είναι και ο βαθμός δέσμευσης στην εργασία τους και αυτό συμβαίνει διότι ο εργασιακός κλάδος των οικονομολόγων/λογιστών διατρέχει όλες τις κοινωνικές τάξεις, αφού είναι δυνατόν να εργάζονται είτε ως μισθωτοί λογιστές είτε ως οικονομολόγοι ιδιοκτήτες μεγάλων

λογιστικών γραφείων με πολλούς υπαλλήλους ή ακόμα ως οικονομολόγοι που είναι υψηλόβαθμα στελέχη του δημοσίου.

Τέλος και όσον αφορά την σχέση της εργασιακής δέσμευσης με τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών, φαίνεται ότι όσο λιγότερες ώρες εργάζεται κάποιος τόσο χαμηλότερη είναι και η δέσμευση που αισθάνονται για την εργασία του, και αντίθετα, όσο περισσότερες ώρες εργάζεται κάποιος, τόσο μεγαλύτερο είναι και το ποσοστό δέσμευσης στην εργασία του.

Η έρευνα των Saligkos, Nikolopoulou & Androulakis (2024), που έγινε σε 206 λογιστές/οικονομολόγους το 2022 στην Ελλάδα, ανέδειξε πως ένα μέρος των εργαζομένων εμφανίζει υψηλά επίπεδα δέσμευσης ενώ ένα άλλο τμήμα παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα. Αυτό επηρεάζεται κυρίως από τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών, γεγονός που συνάδει με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας (Saligkos, Nikolopoulou & Androulakis, 2024).

Το δέκατο ερευνητικό ερώτημα είναι «ποιος είναι ο βαθμός συναισθηματικής νοημοσύνης που βιώνουν οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα» και τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ανέδειξαν πως η συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο των οικονομολόγων/λογιστών βρίσκεται στον μέσο όρο του πληθυσμού και φαίνεται πως όλα τα δομικά της στοιχεία -αυτοέλεγχος, κοινωνικότητα, ευεξία και συναισθηματικότητα- την επηρεάζουν θετικά. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν επίσης, ότι οι οικονομολόγοι/λογιστές δυσκολεύονται να ελέγξουν τα συναισθήματά τους και να δείχνουν την στοργή τους σε άλλους ανθρώπους, παρουσιάζουν δηλαδή χαμηλά επίπεδα αυτοελέγχου, συναισθηματικότητας και κοινωνικότητας. Σε αντίθεση, μπορούν να χειριστούν με αποτελεσματικότητα άλλους ανθρώπους και αισθάνονται καλά με τον εαυτό τους, γεγονός που φαίνεται στα πολύ υψηλά ποσοστά που καταγράφονται στο στοιχείο της ευεξίας.

Σε έρευνα που διενεργήθηκε για την εκπαίδευση στις επιχειρήσεις, επισημαίνεται η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο και ιδιαίτερος για τους λογιστές (Abraham, 2006). Ακόμα, σε μελέτη για τη συναισθηματική νοημοσύνη σε 430 φοιτητές λογιστικής σε πανεπιστήμια στον Καναδά, στις Η.Π.Α. και στη Νότιο Αφρική, βρέθηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επιτρέψει στους λογιστές να είναι καλύτεροι στην ηγεσία, στη δημιουργία ομάδων, στις σχέσεις πελατών και στη λήψη αποφάσεων (Cook et al., 2011). Επίσης, σε παρόμοια συμπεράσματα καταλήγει η έρευνα των Daff, De Lange & Jackling (2012), που θεωρεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στους

λογιστές να διαπρέπουν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, στην ομαδική εργασία, στην ηγεσία και στις σχέσεις με τους πελάτες.

Η παρούσα έρευνα και τα αποτελέσματα για το ενδέκατο ερευνητικό ερώτημα, «πώς επηρεάζεται η συναισθηματική νοημοσύνη στο επίπεδο των δομικών της στοιχείων από το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη και τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών» ανέδειξαν πως στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και του φύλου των οικονομολόγων/λογιστών, τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες συνάδελφοί τους καταγράφουν πολύ χαμηλά ποσοστά συναισθηματικότητας.

Απόλυτη συμφωνία της παρούσας έρευνας υπάρχει με την μελέτη των Saligkos, Nikolopoulou & Androulakis (2024), που έγινε σε 206 λογιστές/οικονομολόγους το 2022 στην Ελλάδα και διαπιστώθηκε ότι και τα δύο φύλα αναφέρουν πολύ χαμηλά ποσοστά συναισθηματικότητας, με τις γυναίκες οικονομολόγους να επηρεάζονται σημαντικά περισσότερο συναισθηματικά από τους άνδρες συναδέλφους τους.

Η ηλικία φαίνεται να επηρεάζει την συναισθηματική νοημοσύνη των οικονομολόγων/λογιστών και καταγράφονται υψηλά ποσοστά, ιδιαιτέρως στις νεαρές ηλικίες μέχρι 24 ετών και στους μεγαλύτερους σε ηλικία πάνω από τα 60 έτη, ενώ φαίνεται να εστιάζεται στο στοιχείο του αυτοελέγχου.

Οι κοινωνικές τάξεις δεν φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά την συναισθηματική νοημοσύνη των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα, παρά μόνο για όσους βρίσκονται στην Νόθα εργατική τάξη ή Εργατική τάξη (γκρίζα ζώνη), στην Νόθα εργατική τάξη, στην Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη και στην Παραδοσιακή Μικροαστική Τάξη/Μεσαία Αστική Τάξη όπου καταγράφονται χαμηλά ποσοστά κοινωνικότητας.

Όσον αφορά τις ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών δεν φαίνεται να επηρεάζουν την συναισθηματική τους νοημοσύνη.

Κεφάλαιο 6^ο Συμπεράσματα και Επιπτώσεις για την Διοίκηση

6.1 Συμπεράσματα

Τα κύρια συμπεράσματα που προέκυψαν από αυτή τη μελέτη μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

Όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα, η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση συσχετίζεται σημαντικά τόσο με εξωγενείς παράγοντες οι οποίοι αφορούν την διάσταση της εξωτερικής επαγγελματικής ικανοποίησης όσο και με ενδογενείς παράγοντες οι οποίοι έχουν σχέση με την εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση.

Οι περισσότεροι έλληνες οικονομολόγοι/λογιστές είναι δυσαρεστημένοι από την εργασία τους και οι παράγοντες που ευθύνονται για αυτό είναι τόσο οι εξωγενείς παράγοντες, σε μικρότερο βαθμό, όσο και οι ενδογενείς παράγοντες οι οποίοι σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό ευθύνονται για την εξαιρετικά χαμηλή επαγγελματική τους ικανοποίηση. Η Επαγγελματική Ικανοποίηση, φαίνεται πως επιδρά θετικά στην διάσταση της εργασιακής δέσμευσης, με τους οικονομολόγους/λογιστές που βιώνουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης να είναι περισσότερο δεσμευμένοι με την εργασία τους. Επιπλέον, η επαγγελματική ικανοποίηση που αισθάνονται, είναι ικανή να μειώσει τον βαθμό της επαγγελματικής τους εξουθένωσης.

Άνδρες και γυναίκες οικονομολόγοι/λογιστές βιώνουν πολύ χαμηλά ποσοστά επαγγελματικής ικανοποίησης, όμως στην μεταξύ τους σύγκριση οι άνδρες οικονομολόγοι/λογιστές είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες συναδέλφους τους. Η ηλικία των οικονομολόγων/λογιστών επηρεάζει σημαντικά την επαγγελματική τους ικανοποίηση και κυρίως οι πολύ νεαρές ηλικίες και οι πιο ηλικιωμένοι από αυτούς αισθάνονται σε σημαντικό βαθμό ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Η επίδραση των κοινωνικών τάξεων στην Επαγγελματική Ικανοποίηση των οικονομολόγων/λογιστών είναι σημαντική και όσο πιο υψηλή είναι η κοινωνική τους θέση τόσο μεγαλύτερη είναι και η ικανοποίηση που αισθάνονται από την εργασία τους. Τέλος, οι ώρες εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών δεν επηρεάζει τον βαθμό της επαγγελματικής τους ικανοποίησης.

Στην Ελλάδα οι οικονομολόγοι/λογιστές είναι σε σημαντικό βαθμό συναισθηματικά εξαντλημένοι και σε μικρότερο βαθμό κυνικοί/αποπροσωποποιημένοι, επηρεάζοντας έτσι τον βαθμό της συνολικής επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν. Η εξισορρόπηση επιτυγχάνεται από την

θετική αίσθηση της επίτευξης των προσωπικών τους επιτευγμάτων, η οποία μετριάζει τον βαθμό της συνολικής τους επαγγελματικής εξουθένωσης, έχοντας ως αποτέλεσμα ο κλάδος των οικονομολόγων/λογιστών να καταγράφει μέτρια επαγγελματική εξουθένωση.

Σημαντική είναι η επίδραση που έχει η εργασιακή δέσμευση πάνω στην επαγγελματική εξουθένωση των οικονομολόγων/λογιστών, και έτσι, όσο μεγαλύτερη είναι η εργασιακή τους δέσμευση, τόσο χαμηλότερος είναι ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης που αισθάνονται.

Το φύλο των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα επηρεάζει τον βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης που αισθάνονται και κυρίως οι γυναίκες είναι περισσότερο εξουθενωμένες από τους άνδρες, βιώνοντας σε μεγάλο βαθμό συναισθηματική εξάντληση και νοιώθοντας κυνικές σε ακόμα μεγαλύτερο βαθμό. Η ηλικία επηρεάζει την επαγγελματική εξουθένωση που αισθάνονται οι οικονομολόγοι/λογιστές και κυρίως στις νεαρές ηλικίες και στους πολύ ηλικιωμένους εργαζόμενους. Οι κοινωνικές τάξεις επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση των οικονομολόγων/λογιστών, και έτσι οι εργαζόμενοι που κατατάσσονται στην Ανώτερη κρατική γραφειοκρατία και την Καπιταλιστική τάξη είναι σε μεγάλο βαθμό κυνικοί, σε αντίθεση με αυτούς που ανήκουν στην Παραδοσιακή μικροαστική τάξη και στην μεσαία αστική τάξη. Η σχέση των ωρών εργασίας των οικονομολόγων/λογιστών με την επαγγελματική εξουθένωση δεν αναδείχθηκε από την μελέτη μας.

Ο βαθμός εργασιακής δέσμευσης για τους οικονομολόγους/λογιστές στην Ελλάδα είναι μέτριος, γεγονός που σημαίνει ότι οι οικονομολόγοι/λογιστές να μην είναι δεσμευμένοι με την εργασία τους, ωστόσο, ο χαμηλός μέσος όρος που καταγράφεται οφείλεται κατά κύριο λόγο στην αντιστάθμιση των δομικών στοιχείων της εργασιακής δέσμευσης «απορρόφηση» και «σφρίγος».

Σημαντική είναι η επίδραση τόσο των ενδογενών όσο και των εξωγενών παραγόντων ικανοποίησης, οι οποίοι αυξάνουν τον βαθμό της εργασιακής δέσμευσης των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα.

Το φύλο των οικονομολόγων/λογιστών δεν επηρεάζει την εργασιακή τους δέσμευση σε αντίθεση με τα ευρήματα της σχέσης της ηλικίας με την εργασιακή δέσμευση, τα οποία έδειξαν πως τόσο οι νεαροί εργαζόμενοι όσο και οι μεσήλικες και πιο ηλικιωμένοι είναι σε μεγάλο βαθμό δεσμευμένοι με την εργασία τους. Οι κοινωνικές τάξεις στον κλάδο των οικονομολόγων/λογιστών μας δείχνουν πως όσο οι οικονομολόγοι/λογιστές κινούνται ανοδικά στην κοινωνική διαστρωμάτωση τόσο

μεγαλύτερος είναι και ο βαθμός δέσμευσης στην εργασία του. Τέλος, οι ώρες εργασίας επηρεάζουν τον βαθμό εργασιακής δέσμευσης των οικονομολόγων/λογιστών και έτσι, όσο λιγότερες είναι οι ώρες που εργάζεται κάποιος τόσο χαμηλότερη είναι η εργασιακή του δέσμευση, και το αντίθετο.

Η συναισθηματική νοημοσύνη που βιώνουν οι οικονομολόγοι/λογιστές στην Ελλάδα, βρίσκεται στον μέσο όρο του πληθυσμού, ενώ ακόμα αναδείχθηκε πως οι οικονομολόγοι/λογιστές παρουσιάζουν χαμηλά επίπεδα αυτοελέγχου, συναισθηματικότητας και κοινωνικότητας σε αντίθεση με το βαθμό ευεξίας που αισθάνονται.

Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζεται από το φύλο των οικονομολόγων/λογιστών και τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες συνάδελφοί τους καταγράφουν πολύ χαμηλά ποσοστά συναισθηματικότητας. Η ηλικία φαίνεται να επηρεάζει την συναισθηματική νοημοσύνη των οικονομολόγων/λογιστών, ιδιαιτέρως στις νεαρές ηλικίες και στους πιο ηλικιωμένους. Οι κοινωνικές τάξεις δεν φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά την συναισθηματική νοημοσύνη των οικονομολόγων/λογιστών στην Ελλάδα, όπως επίσης και οι ώρες εργασίας τους.

6.2 Επιπτώσεις για την Διοίκηση

Αμφότερες οι έννοιες της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης, εκτός από τις θετικές ή αρνητικές επιπτώσεις που έχουν για κάποιον εργαζόμενο, έχουν επιπτώσεις και στην διοίκηση των επιχειρήσεων. Πιο κάτω θα περιγράψουμε συνοπτικά τις σημαντικότερες από αυτές.

Στο χώρο εργασίας ενός ατόμου, η επαγγελματική ικανοποίηση επιδρά καθοριστικά στην αποδοτικότητα, στη παραγωγικότητα, στις απουσίες και την πρόθεση του για αλλαγή εργασιακού περιβάλλοντος (Κάντας, 1998). Επίσης, επιδρά στην αφοσίωση και στην αποχή των εργαζομένων από την εργασία τους (Aziri, 2011). Η αφοσίωση των εργαζομένων είναι πολύ σημαντικός παράγοντας και οι διοικήσεις των επιχειρήσεων πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους τις αρνητικές συνέπειες που μπορεί να έχει για την επιχείρηση τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων.

Ακόμα, επιβεβαιώνεται ότι όσο πιο υψηλός είναι ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων τόσο μειώνεται η πιθανότητα να παραιτηθούν από την εργασία τους, ενώ παράλληλα το ενδιαφέρον τους για τον οργανισμό φανερώνει την δέσμευση και την ταύτιση με τους στόχους του οργανισμού (Kreitner & Kinicki, 1995). Οι

αποχωρήσεις έμπειρων εργαζομένων από μια επιχείρηση, σημαίνουν επιπλέον κόστος εκπαίδευσης νέων εργαζομένων. Επίσης, η αποχή των εργαζομένων από την εργασία τους, δημιουργεί σημαντικές οικονομικές επιβαρύνσεις για τις εταιρείες, με τις διοικήσεις των εταιρειών να αναζητούν τρόπους μείωσης της αποχής μέσω της αύξησης του επιπέδου ικανοποίησης των εργαζομένων.

Όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων οι συνέπειες για την διοίκηση των επιχειρήσεων είναι εξίσου σημαντικές. Τα υψηλά επίπεδα εξουθένωσης των εργαζομένων έχουν επίδραση στην σωματική τους υγεία και κατ' επέκταση μειωμένη απόδοση στην εργασία.

Οι Schaufeli & Enzmann (1998), αναφέρουν οργανωσιακές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης όπως τα χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, η έλλειψη εμπιστοσύνης, η μειωμένη απόδοση, η αναποτελεσματικότητα, οι συχνές απουσίες και η έλλειψη κινήτρων. Επίσης, οι εργαζόμενοι με μεγάλα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν τις αυξημένες απαιτήσεις της εργασίας τους, έχοντας ως συνέπεια χαμηλή παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητά (Taris, 2006).

Η επαγγελματική εξουθένωση συμβάλει σημαντικά στις απουσίες από την εργασία, στην τάση παραίτησης των εργαζομένων, στη χαμηλή απόδοση, στην μείωση της παραγωγικότητας, σε αρνητικές εργασιακές συμπεριφορές και η πρόωρη συνταξιοδότηση (Doyle & Hind, 2002; Fisher & Ashkanasy, 2000; Maslach & Goldberg, 1998).

Τέλος, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να είναι η αιτία για κακές σχέσεις με συναδέλφους, (Brouskeli, Giakonis & Loumakou, 2017) όπως επίσης και με την κακή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Maslach & Leiter, 1997).

Κεφάλαιο 7^ο Περιορισμοί της έρευνας και Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Δύο είναι οι βασικοί περιορισμοί που εντοπίζονται στην παρούσα έρευνα. Ο πρώτος περιορισμός αφορά τον μεθοδολογικό σχεδιασμό και τον τρόπο με τον οποίο συλλέχθηκαν τα δεδομένα και πιο συγκεκριμένα η χρήση της ποσοτικής προσέγγισης, η οποία εφαρμόζεται κυρίως στις δειγματοληπτικές επισκοπικές εμπειρικές έρευνες και ο οποίος περιλαμβάνει τη χρήση ερωτηματολογίου. Τα πλεονεκτήματα της χρήσης ερωτηματολογίου ως μέθοδος συλλογής ερευνητικών δεδομένων, είναι η εξασφάλιση της ανωνυμίας των ερωτώμενων, η ομοιομορφία των ερωτήσεων και ο σύντομος χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωσή του. Από την άλλη μεριά όμως, οι ερωτήσεις/δηλώσεις των ερωτηματολογίων στις οποίες οι συμμετέχοντες απαντούν με την χρήση κλίμακας τύπου Likert, ενέχει τον κίνδυνο οι συμμετέχοντες να απαντήσουν μεροληπτικά αφού δεν μπορεί να διασφαλισθεί ότι οι ερωτήσεις/δηλώσεις έχουν γίνει πλήρως κατανοητές ενώ ακόμα οι απαντήσεις δίνονται σύμφωνα με την γενική και ψυχική διάθεση των συμμετεχόντων σε μια ορισμένη χρονική στιγμή, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την απάντηση που θα δώσουν και πιθανότατα την ποιότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας. Σε μια μελλοντική έρευνα είναι δυνατόν να αλλάξει ο μεθοδολογικός σχεδιασμός και να γίνει χρήση ποιοτικών τεχνικών με λήψη συνεντεύξεων έτσι ώστε τα αποτελέσματα που θα εξαχθούν να είναι πιο αξιόπιστα. Ο δεύτερος περιορισμός αφορά το μικρό μέγεθος του δείγματος της έρευνας, το οποίο σε μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να είναι μεγαλύτερο και έτσι πιο αξιόπιστο και με καλύτερα ερευνητικά συμπεράσματα.

Οι περιορισμοί αυτοί αμβλύνονται αφού στην συγκεκριμένη έρευνα έχει γίνει χρήση της θεωρίας απόκρισης ερωτήματος (Item Response Theory - IRT), όπου ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της είναι η **αμεταβλητότητα**, δηλαδή τα επίπεδα του λανθάνοντος χαρακτηριστικού για τον εξεταζόμενο είναι ανεξάρτητα από τις ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει και αντίστοιχα, οι παράμετροι των ερωτήσεων είναι ανεξάρτητες από ένα συγκεκριμένο δείγμα.

Βιβλιογραφία

- Abraham, A. (2006). The need for the integration of emotional intelligence skills in business education. *The Business Renaissance Quarterly*, 1(3), 65-80. <https://ro.uow.edu.au/commpapers/238/>
- Ackerley, G.D., Burnell, J., Holder, D.C., & Kurdek, L.A. (1988). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19(6), 624-631. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.19.6.624>
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Adera, B.A., & Bullock, L.M. (2010). Job stressors and teacher job satisfaction in programs serving students with emotional and behavioral disorders. *Emotional and Behavioral Difficulties*, 15(1), 5-14. <https://doi.org/10.1080/13632750903512365>
- Agho, A.O., Mueller, C.W., & Price, J.L. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46(8), 1007-1027. <https://doi.org/10.1177/001872679304600806>
- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppänen, J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burnout Research* 4, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.02.001>
- Aiken, L.H., Clarke, S.P., Sloane, D.M., Sochalski, J.A., Busse, R., Clarke, H., Giovannetti, P., Hunt, J., Rafferty, A.M., & Shamian, J. (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20(3), 43-53. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.20.3.43>
- Aiken, L.H., Clarke, S.P., Sloane, D.M., Sochalski, J., & Silber, J.H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *Journal of the American Medical Association*, 288(16), 1987-1993. <https://doi:10.1001/jama.288.16.1987>
- Alderfer, C.P. (1972). *Human need in organizational settings*. New York: The Free Press of Glendoc.
- Alhussami, M. (2008). A Study of nurses' job satisfaction: The relationship to organizational commitment, perceived organizational support, transactional

- leadership, transformational leadership, and level of education. *European journal of scientific research*, 22(2), 286-295.
- Ali, F., Amorim, I.S., & Chamorro-Premuzic, T. (2009). Empathy deficits and trait emotional intelligence in psychopathy and Machiavellianism. *Personality and Individual Differences*, 47(7), 758-762. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.06.016>
- Allen, D.G., Shore, L.M., & Griffeth, R.W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(02\)00222-2](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(02)00222-2)
- Andrei, F., & Petrides, K.V. (2013). Trait emotional intelligence and somatic complaints with reference to positive and negative mood. *Psihologija*, 46(1), 5-15. <https://doi.org/10.2298/PSI1301005A>
- Ang, B.K., Goh, T.C., & Koh, C.H. (1993). Research notes, the impact of age on the job satisfaction of accountants. *Personnel Review*, 22(1), 31-39. <https://doi.org/10.1108/00483489310025184>
- Antoniou, A.S., & Koronaiou, P. (2018). Investigating burnout/occupational stress in relation to emotional intelligence and coping strategies in Greek nurses. *Dialogues in Clinical Neuroscience & Mental Health*, 1(1), 38-51. <https://doi.org/10.26386/obrela.v1i1.7>
- Antoniou, A.S., Polychroni, F., & Walters, B. (2000). *Sources of stress and professional burnout of teachers of special educational needs in Greece*. Proceedings of the International Conference of Special Education, ISEC 2000, Manchester, 24-28 July, UK [https://www.researchgate.net/publication/253324227 Sources of stress and professional burnout of teachers of special educational needs in Greece](https://www.researchgate.net/publication/253324227_Sources_of_stress_and_professional_burnout_of_teachers_of_special_educational_needs_in_Greece)
- Aranya, N., & Ferris, K.R. (1984). A reexamination of accountants' organizational-professional conflict. *The Accounting Review*, 59(1), 1-15. <http://www.jstor.org/stable/247113>
- Aranya, N., Lachman, R., & Amernic, J. (1982). Accountants job satisfaction: A path analysis. *Accounting, Organization and Society*, 7(3), 201-215 [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(82\)90001-0](https://doi.org/10.1016/0361-3682(82)90001-0)
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice*. London: Kogan Page Publishing.

- Austin, E.J., Saklofske, D.H., & Egan, V. (2005). Personality, well-being, and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38(3), 547-558. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2004.05.009>
- Ay, M., & Avsaroglu, S. (2010). Research on accountants' professional burnout, job and life satisfaction: 2-Burnout and job satisfaction. *African Journal of Business Management*, 4(8), 1576-1585.
- Aydin, A., Sarier, Y., & Uysal, Ş. (2013). The Effect of School Principals' Leadership Styles on Teachers' Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Educational Sciences: Theory and Practice* 13(2), 806-811. <https://eric.ed.gov/?id=ej1017309>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39-53. <https://doi.org/10.1002/job.4030120104>
- Bakker, A.B. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Bakker, A.B., & Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A.B., Albrecht, S.L., & Leiter, M.P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An Internet study. *Anxiety, Stress, and Coping*, 15(3), 245-260. <http://dx.doi.org/10.1080/1061580021000020716>

- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2005). The crossover of burnout and work engagement among working couples. *Human relations*, 58(5), 661-689. <https://doi.org/10.1177/0018726705055967>
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104. <http://dx.doi.org/10.1002/hrm.20004>
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Taris, T.W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Bakker, A.B., Van Der Zee, K.I., Lewig, K.A., & Dollard, M.F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50. <https://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.31-50>
- Banks, S.R., & Necco, E.G. (1990). The effects of special education category and type of training on job burnout in special education teachers. *Teacher Education and Special Education*, 13, 187-191. <https://doi.org/10.1177/088840649001300309>
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (1998). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. In N.S. Schutte, J.M. Malouff, L.E. Hall, D.J. Haggerty, J.T. Cooper, C.J. Golden & L. Dornheim (Eds.), *Development and validation of a measure of emotional intelligence*. Personality and Individual Differences, 25(2), 167-177.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory. In R. Bar-On & J.D.A Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory. Development Assessment and Application at home, school, and in the workplace*. San Francisco: Jossey Bass.
- Bartholomew, D.J., Steele, F., Moustaki, I., & Galbraith, J. (2011). *Ανάλυση Πολυμεταβλητών Τεχνικών στις Κοινωνικές Επιστήμες*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Ben-Ari, R., Krole, R., & Har-Even, D. (2003). Differential effects of simple frontal versus complex teaching strategy on teachers' stress, burnout, and satisfaction. *International Journal of Stress Management*, 10(2), 173-195. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.2.173>

- Bentler, P.M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238>
- Bibou-Nakou, I., Stogiannidou, A., & Kiosseoglou, G. (1999). The relation between teacher burnout and teachers' attributions and practices regarding school behaviour problems. *School Psychology International*, 20(2), 209-217. <https://doi.org/10.1177/0143034399020002004>
- Billingsley, B.S., & Cross L.H. (1992). Predictors of commitment, job satisfaction, and intent to stay in teaching: A comparison of general and special educators. *The Journal of Special Education*, 25(4), 453-471. <https://doi.org/10.1177/002246699202500404>
- Blegen, M.A. (1993). Nurses' job satisfaction: A meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42(1), 36-41. https://journals.lww.com/nursingresearchonline/abstract/1993/01000/nurses_job_satisfaction_a_meta_analysis_of.7.aspx
- Bortolotti, S.L.V., Tezza, R., De Andrade, D.F., Bornia, A.C., & De Sousa Júnior, A.F (2013). Relevance and advantages of using the item response theory. *Quality & Quantity International Journal of Methodology* 47, 2341-2360. <https://doi.org/10.1007/s11135-012-9684-5>
- Bowlby, J. (1980). *Attachment and loss*. New York: Basic Books.
- Bowling, A. (2000). *Research methods in health*. Buckingham: Open University Press.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Rhee, K.S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence. Insights from the Emotional Competence Inventory. In R. Bar-On, & J.D.A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, and assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 343-362). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Brewer, E.W., & Clippard, L.F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186. <https://doi.org/10.1002/hrdq.1022>
- Brierley, J.A. (1999). Accountant's job satisfaction: A meta-analysis. *British Accounting Review*, 31(1), 63-84. <https://doi.org/10.1006/bare.1998.0080>

- Britt, T.W. (1999). Engaging the self in the field: Testing the triangle model of responsibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(6), 698-708.
<https://doi.org/10.1177/0146167299025006005>
- Britt, T.W. (2003). Aspects of identity predict engagement in work under adverse conditions. *Self and Identity*, 2(1), 31-45.
<https://doi.org/10.1080/15298860309022>
- Brouskeli, V., Giakovis, E., & Loumakou, M. (2017). Burnout and depressive symptomatology of the employees in institutions of chronic diseases. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(6), 17-28.
<https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/10104>
- Brouwers, A., & Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher Education*, 16(2), 239-253. [https://doi.org/10.1016/S0742-051X\(99\)00057-8](https://doi.org/10.1016/S0742-051X(99)00057-8)
- Brown, T.A., & Moore, M.T. (2012). Confirmatory factor analysis. In R.H. Hoyle (Ed.), *Handbook of structural equation modeling* (pp. 361-379). The Guilford Press.
- Browne, M.W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K.A. Bollen & J.S. Long (Eds), *Testing structural equation models* (pp. 136-162) Newbury Park, CA: Sage.
- Brush, D.H., Moch, M.K., & Pooyan, A. (1987). Individual demographic differences and job satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour*, 8(2), 139-155.
<https://doi.org/10.1002/job.4030080205>
- Bryson, A., Cappellari, L., & Lucifora, C. (2004). Does union membership really reduce job satisfaction? *British Journal of Industrial Relations*, 42(3), 439-459.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.2004.00324.x>
- Buchanan, D., & Huczynski, A. (2004). *Organizational Behaviour: An introductory text (5th ed.)*. Harlow, FT/Prentice Hall.
- Burke, R.J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-202.
<https://doi.org/10.1177/001872679504800205>
- Burke, R.J., & Richardsen, A.M. (1996). Stress, burnout, and health. In C.L. Cooper (Ed.), *Handbook of Stress, Medicine, and Health* (pp. 101-117). Boca Raton, Florida: CRC Press.

- Butler, J.K. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17(3), 643-663. <https://doi.org/10.1177/014920639101700307>
- Buunk, B.P., & Schaufeli, W.B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-66). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Byrne, B.M. (1989). A primer of LISREL: *Basic applications and programming for confirmatory factor analysis models*. New York: Springer-Verlag.
- Byrne, B.M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, New Jersey: Erlbaum.
- Byrne, M., Chughtai, A., Flood, B., Murphy, E., & Willis, P. (2013). Burnout among Accounting and Finance Academics in Ireland. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 127-142. <https://doi.org/10.1108/09513541311297513>
- Caprara, G.V., Barbaranelli, C., Steca, P., & Malone, P.S. (2006). Teachers' self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students' academic achievement: A study at the school level. *Journal of School Psychology*, 44(6), 473-490. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2006.09.001>
- Carlson, B.C., & Thompson, J.A. (1995). Job burnout and job leaving in public school teachers: Implications for stress management. *International Journal of Stress Management*, 2, 15-29. <https://doi.org/10.1007/BF01701948>
- Caruso, D.R., Mayer, J.D., & Salovey, P. (2002). Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. *Journal of Personality Assessment*, 79(2), 306-320. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA7902_12
- Castillo J.X., & Cano, J. (2004). Factors explaining job satisfaction among faculty. *Journal of Agricultural Education*, 45(3), 65-74. <https://doi.org/10.5032/jae.2004.03065>
- Cejudo, J., Rodrigo-Ruiz, D., Lopez-Delgado, M.L., & Losada, L. (2018). Emotional Intelligence and Its Relationship with Levels of Social Anxiety and Stress in Adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(6), 1073. <https://doi.org/10.3390/ijerph15061073>

- Chen, M., & Miller, G. (1997). Teacher stress: A review of the international literature. 1980-1996. [ERIC document ED410187](#)
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Cho, J., Laschinger, H.K., & Wong, C. (2006). Workplace empowerment, work engagement, and organizational commitment of new graduate nurses. *Nursing Leadership*, 19(3), 43-60. DOI:[10.12927/cjnl.2006.18368](#)
- Chong, V.K., & Monroe, G.S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: A structural equation modelling approach. *Accounting & Finance*, 55(1), 105-132. <https://doi.org/10.1111/acfi.12049>
- Christian, M.S., Garza, A.S., & Slaughter, J.E. (2011). Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>
- Clark, A.E. (1996). Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189-217. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.1996.tb00648.x>
- Clark, A.E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341-372. [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)
- Clark, A.E. (2001). What really matters in a job? Hedonic measurement of using quit data. *Labour Economics*, 8(2), 223-242. [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(01\)00031-8](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(01)00031-8)
- Clark, A.E., & Oswald, A.J. (1996). Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics*, 61(3), 359-381. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(95\)01564-7](https://doi.org/10.1016/0047-2727(95)01564-7)
- Clark, A.E., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 57-81. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1996.tb00600.x>
- Clinebell, S., & Shadwick, G. (2005). The importance of organizational context on employee's attitudes: An examination of working in main offices versus branch offices. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(2), 89-100. <https://doi.org/10.1177/107179190501100209>

- Collins, K., Jones, M.L., McDonnell, A., Read, S., Jones, R., & Cameron, A. (2000). Do new roles contribute to job satisfaction and retention of staff in nursing and professions allied to medicine? *Journal of Nursing Management* 8(1), 3-12. https://doi.org/10.1046/j.1365-2834.2000.00149_8_1.x
- Connors, J. (2023). A study of burnout in certified public accountants in the southeast region of the United States. *Masters Theses and Doctoral Dissertations*. <https://scholar.utc.edu/theses/800>
- Constantino, P., De Souza, E.R., De Assis, S.G., & Correia, B.S.C. (2013). Burnout aspects of physical and mental health conditions. In S. Bährer-Kohler (Ed), *Burnout for Experts* (pp. 89–98). Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4391-9_6
- Conte, J.M. (2005). A review and critique of emotional intelligence measures. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 433-440. <https://doi.org/10.1002/job.319>
- Cook, L.G., Bay, D., Visser, B., Myburgh, J.E., & Njoroge, J. (2011). Emotional intelligence: The role of accounting education and work experience. *Issues in Accounting Education*, 26(2), 267-286. <https://doi.org/10.2308/iace-10001>
- Cooper, A., & Petrides, K.V. (2010). A psychometric analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form (TEIQue-SF) using Item Response Theory. *Journal of Personality Assessment*, 92(5), 449-457. <https://doi.org/10.1080/00223891.2010.497426>
- Cooper, C.L., Rout, U., & Faragher, B. (1989). Mental health, job satisfaction and job stress among general practitioners. *British Medicine Journal*, 298(6670), 366-370. <https://doi.org/10.1136/bmj.298.6670.366>
- Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Cropanzano, R., James, K., & Konovsky, M.A. (1993). Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14(6), 595-606. <https://doi.org/10.1002/job.4030140609>
- Cottrell, S. (2001). Occupational stress and job satisfaction in mental health nursing: Focused interventions through evidence-based assessment. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 8(2), 157-164. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2850.2001.00373.x>

- Crane, S.J., & Iwanicki, E.F. (1986). Perceived role conflict, role ambiguity, and burnout among special education teachers. *Remedial and Special Education*, 7(2), 24-31. <https://doi.org/10.1177/074193258600700206>
- Crohan, S.E., Antonucci, T.C., Adelman, P.K., & Coleman, L.M. (1989). Job characteristics and well-being at midlife: Ethnic and gender comparisons. *Psychology of Women Quarterly*, 13(2), 223-235. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.1989.tb00998.x>
- Daff, L., De Lange, P., & Jackling, B. (2012). A comparison of generic skills and emotional intelligence in accounting education. *Issues in Accounting Education*, 27(3), 627-645. <https://doi.org/10.2308/iace-50145>
- Daley, M.R. (1979). 'Burnout': Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24(5), 375-379. <https://doi.org/10.1093/sw/24.5.375>
- Davis, K., & Nestrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. (7th ed.), (p.109), New York: McGraw Hill.
- Dawis, R.V., & Lofquist, L.H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press. https://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.umn.edu/files/2022-05/Dawis_Lofquist%201984%20A%20Psychological%20TWA.pdf
- Day D.V., & Bedeian A.G. (1995). Personality similarity and work-related outcomes among African-American nursing personnel: a test of the supplementary model of person-environment congruence. *Journal of Vocational Behavior*, 46(1), 55-70. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1995.1004>
- De Ayala, R.J. (2009). *The theory and Practice of item response theory*. New York: The Guilford Press.
- Demerouti, E., & Bakker, A.B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. In J. Halbesleben (Ed), *Handbook of stress and burnout in health care* (pp. 65–78). Hauppauge, N.Y.: Nova Science.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F (1996) Reliabilität und Validität des Maslach Burnout Inventory (MBI). eine kritische Betrachtung (Reliability and validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical approach). *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 50(1), 32-38. <http://pascal-francis.inist.fr/vibad/index.php?action=getRecordDetail&idt=3060165>

- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A.B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209-222. <https://doi.org/10.1037/a0019408>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1027/1015-5759.19.1.12>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., De Jonge, J., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27(4), 279-286. <https://www.jstor.org/stable/40967145>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32(2), 454-464. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01496.x>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001b). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., De Jonge, J., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001a). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4), 279-286. <https://doi.org/10.5271/sjweh.615>
- De Meuse, K.P. (1985). A compendium of frequently used measures in industrial/organisational psychology. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 23, 53-59.
- Devereux, J.M., Hastings, R.P., Noone, S.J., Firth, A., & Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities*, 30(2), 367-377. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2008.07.002>
- Devos, G., Bouckenoghe, D., Engels, N., Hotton, G., & Aelterman, A. (2006). An assessment of well-being of principals in Flemish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 45(1), 33-61. <https://doi.org/10.1108/09578230710722449>

- Dewaele, J.M., Petrides, K.V., & Furnham, A. (2008). Effects of trait emotional intelligence and sociobiographical variables on communicative anxiety and foreign language anxiety among adult multilinguals: A review and empirical investigation. *Language Learning*, 58(4), 911-960. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9922.2008.00482.x>
- Dinc, M.S., Kuzey, C., Gungormus, A.H., & Atalay, B. (2019). Burnout among accountants: The role of organisational commitment components. *European Journal of International Management*, 14(3), 443-460. <https://doi.org/10.1504/EJIM.2020.107039>
- Dole, C., & Schroeder, R.G. (2001). The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 234-245. <https://doi.org/10.1108/02686900110389188>
- Dormann, C., & Zapf, D. (2010). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 33-58. <https://doi.org/10.1348/096317902167630>
- Doyle, C., & Hind, P. (2002). Occupational stress, burnout and job status in female academics. *Gender, Work and Organization*, 5(2), 67-82. <https://doi.org/10.1111/1468-0432.00047>
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372. <https://doi.org/10.1108/02683940010330993>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Sciences Press. <https://archive.org/details/burnoutstagesofd00edel/page/n1/mode/2up>
- Egenius, S., Triatmanto, B., & Natsir, M. (2020). The effect of job satisfaction on employee performance through loyalty at credit union (CU) corporation of East Kutai District, East Kalimantan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 480-489. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i10.1891>
- Embretson, S.E., & Reise, S.P. (2013). *Item Response Theory for Psychologists*. New York: Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781410605269>

- Enzmann, D., & Kleiber, D. (1989). *Helfer-Leiden: Stress und Burnout in psychosozialen Berufen*. (korr. Fassung, 2004). Heidelberg: Asanger. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-48022-3>
- Eskildsen, J.K., Kristensen, K., & Westlund, A.H. (2002). Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries. *Employee Relations*, 26(2), 122-136. <https://doi.org/10.1108/01425450410511043>
- Etzion, D. (1987). *Burnout: The Hidden Agenda of Human Distress*. (Working Paper Israel Institute of business research No. 930/87). Tel Aviv: Tel Aviv University, Faculty of Management.
- Etzion, D. (2003). Annual vacation: Duration of relief from job stressors and burnout. *Anxiety, Stress & Coping*, 16(2), 213-226. <https://doi.org/10.1080/10615806.2003.10382974>
- Everard, K., & Morris, G. (1999). *Αποτελεσματική Εκπαιδευτική Διοίκηση*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Falkum, E. (2000). What is burnout? *Tidsskr Nor Laegeforen*, 120(10), 1122-1128.
- Faragher, E.B., Cass, M., & Cooper, C.L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 105-112. <https://doi.org/10.1136/oem.2002.006734>
- Farnham, A. (1996). Are you smart enough to keep your job? *Fortune*, 133(1), 34-36.
- Farrell, D., & Rusbult, C.E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28(1), 78-95. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(81\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(81)90016-7)
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Evanston, IL: Row, Peterson & Company.
- Fernandez, R., Salamonson, Y., & Griffiths, R. (2012). Emotional intelligence as a predictor of academic performance in first-year accelerated graduate entry nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 21(23-24), 3485-3492. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04199.x>
- Feyerherm, A.E., & Rice, C.L. (2002). Emotional intelligence and team performance: The good, the bad, and the ugly. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 343-362. <https://doi.org/10.1108/eb028957>

- Fimian, M.J., & Blanton, L.P. (1987). Stress, burnout, and role problems among teacher trainees and first-year teachers. *Journal of Occupational Behaviour*, 8(2), 157-165. <https://www.jstor.org/stable/3000368>
- Firth, H., & Britton, P. (1989). 'Burnout', absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 62(1), 55-59. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1989.tb00477.x>
- Firth-Cozens, J., & Payne, R.L. (1999). *Stress in health professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions*. U.K.: John Wiley & Sons Ltd.
- Fisher, C.D., & Ashkanasy, N.M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<123::AID-JOB33>3.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<123::AID-JOB33>3.0.CO;2-8)
- Fisher, C.D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320-333. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.2.320>
- Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K., & Moore, R.K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12(1), 31-67. https://www.researchgate.net/publication/228307795_Antecedents_and_Consequences_of_Burnout_in_Accounting_Beyond_the_Role_Stress_Model
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Freudenberger, H.J. (1977). Burn-out: The organizational menace. *Training & Development Journal*, 31(7), 26-27.
- Freudenberger, H.J., & Richelson, G. (1980). *Burn-out: The high cost of achievement*. Garden City, NY: Anchor Press.
- Friedman, I.A. (2000). Burnout in teachers: Shattered dreams of impeccable professional performance. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 595-606. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4679\(200005\)56:5<595::AID-JCLP2>3.0.CO;2-Q](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4679(200005)56:5<595::AID-JCLP2>3.0.CO;2-Q)
- Gellert, F.J., & Kuipers, B.S. (2008). Short- and long-term consequences of age in work teams: An empirical exploration of ageing teams. *Career Development International*, 13(2), 132-149. <https://doi.org/10.1108/13620430810860549>

- George, J.M., & Jones, G.R. (1996). The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 318-325. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.318>
- George, J.M., & Jones, G.R. (2008). *Understanding and managing organizational behavior* (6th ed). New Yersey: Prentice Hall. <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/086-Understanding-and-Managing-Organizational-Behavior-Jennifer-M.-George-Gareth-Jones-Edisi-6-2011.pdf>
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organization. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61-81. <https://doi.org/10.2307/2392855>
- Goddard, R., O'Brien, P., & Goddard, M. (2006). Work environment predictors of beginning teacher burnout. *British Educational Research Journal*, 32(6), 857-874. <https://doi.org/10.1080/01411920600989511>
- Goh, C.T., Koh, H.C., & Low, C.K. (1991). Gender effects on the job satisfaction of accountants in Singapore. *Work and Stress*, 5(4), 341-348. <https://doi.org/10.1080/02678379108257032>
- Goleman, D.P. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books. <https://asantelim.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/daniel-goleman-emotional-intelligence.pdf>
- Goleman, D.P. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *Ο νέος ηγέτης. Η δύναμη της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διοίκηση οργανισμών*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Gordon, J.R., Mondy, W.R., Sharplin, A., & Premeux, S.R. (1990). *Management and Organizational Behavior*. New York: Allyn and Bacon.
- Gorji, M., & Vaziri, S. (2011). The survey job burnout status and its relation with the performance of the employees (Case study: Bank). *International Conference on Innovation, Management and Service*. 14(2011), 219-224. https://www.researchgate.net/profile/Mohammadbagher-Gorji/publication/323934967_The_survey_job_burnout_status_and_its_relation_with_the_performance_of_the_employees_Case_study_Bank/links/5f4b62592

[99bf13c5057ed4c/The-survey-job-burnout-status-and-its-relation-with-the-performance-of-the-employees-Case-study-Bank.pdf](https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.12.022)

- Granny, C.J., Smith, P.C., & Stone, E.F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs*. Lexington: Lexington Books.
- Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P.R., García-Juesas, J.A., & Figueiredo-Ferraz, H. (2010). Incidence of burnout in Spanish nursing professionals: A longitudinal study. *International Journal of Nursing Studies*, 47(8), 1013-1020. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.12.022>
- Green, A.E., Albanese, B.J., Shapiro, N.M., & Aarons, G.A. (2014). The roles of individual and organizational factors in burnout among community-based mental health service providers. *Psychological Services*, 11(1), 41-49. <https://doi.org/10.1037/a0035299>
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (1986). *Behavior in Organizations*. Newton, MA: Allyn and Bacon.
- Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. (2010). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 69(4), 517-531. <https://doi.org/10.1348/000709999157879>
- Grice, J.W. (2001). Computing and evaluating factor scores. *Psychological Methods*, 6(4), 430-450. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.6.4.430>
- Grunenberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London: McMillan Press.
- Grunfeld E, Whelan T.J, Zitzelsberger L., Willan, A.R., Montesanto, B., & Evans, W.K. (2000). Cancer care workers in Ontario: Prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. *Canadian Medical Association Journal*, 163(2), 166-169. <https://www.cmaj.ca/content/cmaj/163/2/166.full.pdf>
- Guthrie, C.P., & Jones III, A. (2012). Job burnout in public accounting: Understanding gender differences. *Journal of Managerial Issues* 24(4), 390-411. <https://www.jstor.org/stable/43488148>
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Halbesleben, J.R.B., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress, 19*(3), 208-220. <https://doi.org/10.1080/02678370500340728>
- Halberstadt, A.G., Denham, S.A., & Dunsmore, J.C. (2002). Affective Social Competence. *Social development, 10*(1), 79-119. <https://doi.org/10.1111/1467-9507.00150>
- Hallsten, L. (1993). Burning out: a framework. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.95-113). New York: Taylor & Francis.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L., & Hayes, T.L. (2002). Business–unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hasin, H.H., & Omar, H.N. (2007). An empirical study on job satisfaction, job-related stress and intention to leave among adult staff in public accounting firms in Melaka. *Journal of Financial Reporting and Accounting, 5*(1), 21-39. <https://doi.org/10.1108/19852510780001575>
- Hauber, F.A., & Bruininks, R.H. (1986). Intrinsic and extrinsic job satisfaction among direct-care staff in residential facilities for mentally retarded people. *Educational and Psychological Measurement, 46*(1), 95-105. <https://doi.org/10.1177/0013164486461009>
- Healy, C.M., & McKay, M.F. (2000). Nursing stress: The effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing, 31*(3), 681-688. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01323.x>
- Heinemann, L.V., & Heinemann, T. (2017). Burnout: From work-related stress to a cover-up diagnosis. In S. Neckel, A.K. Schaffner, & G. Wagner (Eds.), *Burnout, fatigue, exhaustion: An interdisciplinary perspective on a modern affliction* (pp. 105-127). New York: Palgrave Macmillan.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4551684/mod_resource/content/1/1.%20Herzberg_One%20More%20Time%20How%20to%20Motivate%20Employees%20%281%29.pdf
- Hirschfeld, R.R. (2000). Does Revising the Intrinsic and Extrinsic Subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form Make a Difference? *Educational and Psychological Measurement*, 60(2), 255-270.
<https://doi.org/10.1177/00131640021970493>
- Ho, C.-L., & Au, W.-T. (2006). Teaching Satisfaction Scale: Measuring Job Satisfaction of Teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 66(1), 172-185. <https://doi.org/10.1177/0013164405278573>
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307>
- Hobfoll, S.E., & Shirom, A. (1993). Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. In R.T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 41-60). New York: M. Dekker.
- Hobfoll, S.E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R.T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organization behavior* (2nd Revised ed., pp. 57-81). New York: M. Dekker.
- Hobfoll, S.E., Johnson, R.J., Ennis, N., & Jackson, A.P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632-643.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632>
- Holland, J.L. (1984). *The vocational preference Inventory*. Florida: Consulting Psychologist Press.
- Hopfl, H., & Linstead, S. (1997). Introduction: Learning to feel and feeling to learn: Emotion and learning in organisations. *Management Learning*, 28(1), 5-12.
<https://doi.org/10.1177/1350507697281001>
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.

- Houser, J. (2008). Precision, reliability, and validity: Essential elements of measurement in nursing research. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*, 13(4), 297-299. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6155.2008.00171.x>
- Howard, J.L., & Frink, D.D. (1996). The effects of organizational restructure on employee satisfaction. *Group & Organization Management*, 21(3), 278-303. <https://doi.org/10.1177/1059601196213003>
- Howell, J.M., & Frost, P.J. (1989). A laboratory study of charismatic leadership. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43(2), 243-269. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(89\)90052-6](https://doi.org/10.1016/0749-5978(89)90052-6)
- Hu, L.-t., & Bentler, P.M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods* 3(4), 424-453. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.3.4.424>
- Hu, L.-t., & Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: *Conventional criteria versus new alternatives*. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Iaffaldano, M.T., & Muchinsky, P.M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.97.2.251>
- Irvine, D.M., & Evans, M.G. (1995). Job satisfaction and turnover among nurses: Integrating research findings across studies. *Nursing Research*, 44(4), 246-253. <https://doi.org/10.1097/00006199-199507000-00010>
- Isen, A.M. (2000). Positive affect and decision making. In M. Lewis, & J.M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 417-435) (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Ito, M. (2000). Burnout among teachers: Teaching experience and type of teacher. *Japanese Journal of Educational Psychology*, 48(1), 12-20.
- Iverson, R.D., Olekalns, M., & Erwin, P.J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52(1), 1-23. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1556>.
- Jeung, D.Y., Lee, H.O., Chung, W.G., Yoon, J.H., Koh, S.B., Back, C.Y., Hyun, D.S., & Chang, S.J. (2017). Association of emotional labor, self-efficacy, and type A personality with burnout in Korean dental hygienists. *Journal of Korean*

- Medical Science*, 32(9), 1423-1430.
<https://doi.org/10.3346/jkms.2017.32.9.1423>
- Johnson, J.V., & Hall, E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Johnson, S.J., Batey, M., & Holdsworth, L. (2009). Personality and health: The mediating role of trait emotional intelligence and work locus of control. *Personality and Individual Differences*, 47(5), 470-475. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.04.025>
- Jones, F., & Bright, J. (2001). *Stress: Myth, theory, and research*. London: Prentice Hall.
- Jöreskog, K.G. (1969). A general approach to confirmatory maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 34(2), 183-202. <https://doi.org/10.1007/BF02289343>
- Jöreskog, K.G. (1971). Statistical analysis of sets of congeneric tests. *Psychometrika*, 36(2), 109-133. <https://doi.org/10.1007/BF02291393>
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C., & Kluger, A.N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34. <https://doi:10.1037/0021-9010.83.1.17>
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., & Patton, G.K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407. <https://doi:10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Judge, T.A., Parker, S.K., Colbert, A.E., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology*, 2, 25-52. London: Sage Publications.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297. <https://doi.org/10.1037/h0079772>
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <http://doi.org/10.2307/256287>

- Kaliski, B.S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance*. Detroit: Thompson Gale.
[https://mis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20Books/Finance/Encyclopedia%20of%20Business%20and%20Finance%20\(%20PDFDrive%20\).pdf](https://mis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20Books/Finance/Encyclopedia%20of%20Business%20and%20Finance%20(%20PDFDrive%20).pdf)
- Kamata, A., & Bauer, D.J. (2008). A note on the relation between factor analytic and item response theory models. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 15(1), 136-153.
<https://doi.org/10.1080/10705510701758406>
- Kantas, A., & Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory. *Work and Stress*, 11, 94-100.
<https://doi.org/10.1080/02678379708256826>
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kim, H.J., Shin, K.H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 96-104.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.06.001>
- Kinman, G., & Jones, F. (2008). Effort-reward imbalance, over-commitment and work-life conflict: Testing an expanded model. *Journal of Managerial Psychology*, 23(3), 236-251. <https://doi.org/10.1108/02683940810861365>
- Klassen, R.M., & Chiu, M.M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741-756. <https://doi.org/10.1037/a0019237>
- Kline, R.B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Kohler, L.S. (1988). Job satisfaction and corporate fitness managers: An organizational behaviour approach to sport management. *Journal of Sport Management*, 2(2), 100-105. <https://doi.org/10.1123/jsm.2.2.100>
- Kokkinos, C.M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
<https://doi.org/10.1348/000709905X90344>

- Kong, Y. (2009). A study on the job engagement of company employees. *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 65-68. <https://doi.org/10.5539/ijps.v1n2p65>
- Kossek, E.E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.139>
- Kotsou, I., Nelis, D., Grégoire, J., & Mikolajczak, M. (2011). Emotional plasticity: Conditions and effects of improving emotional competence in adulthood. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 827-839. <https://doi.org/10.1037/a0023047>
- Koustelios, A.D. (1991). *The Relationships between Organizational Cultures and Job Satisfaction in Three Selected Industries in Greece*. PhD Dissertation. United Kingdom: University of Manchester, Faculty of Education.
- Koustelios, A.D. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *International Journal of Educational Management*, 15(7), 354-358. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000005931>
- Koustelios, A.D., & Bagiatis, K. (1997). The Employee Satisfaction Inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and Psychological Measurement*, 57(3), 469-476. <https://doi.org/10.1177/0013164497057003008>
- Koustelios, A.D., & Kousteliou, I. (2001). Job satisfaction and job burnout in the education. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 8(1), 30-39. https://doi.org/10.12681/psy_hps.24093
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1995). *Organizational Behavior*. Richard D. Irwin, Inc.
- Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Lackritz, J.R. (2004). Exploring burnout among university faculty: Incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20(7), 713-729. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2004.07.002>
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., & Barton, S.M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national

- sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
[https://doi.org/10.1016/S0362-3319\(01\)00110-0](https://doi.org/10.1016/S0362-3319(01)00110-0)
- Landsbergis, P.A. (1988). Occupational stress among health care workers: A test of the job demands-control model: *Journal of Organizational Behavior*, 9(3), 217-239. <https://doi.org/10.1002/job.4030090303>
- Langelaan, S., Bakker, A.B., Van Doornen, L.J.P., & Schaufeli, W.B. (2006a). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences*, 40(3), 521-532.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2005.07.009>
- Lawler III, E.E., & Porter, L.W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relations*, 7(1), 20-28. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>
- Lee, R., & Wilbur, E.R. (1985). Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: A multivariate analysis. *Human Relations*, 38(8), 781-791.
<https://doi.org/10.1177/001872678503800806>
- Lei, P.W., & Wu, Q. (2007). Introduction to structural equation modeling: Issues and practical considerations. *Educational Measurement: Issues and Practice*, 26(3), 33-43. <https://doi.org/10.1111/j.1745-3992.2007.00099.x>
- Leiter, M.P. (2008). A two process model of burnout and work engagement: Distinct implications of demands and values. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 30(1), A52-A58.
https://www.researchgate.net/publication/23168234_A_Two_Process_Model_of_Burnout_and_Work_Engagement_Distinct_Implications_of_Demands_and_Values
- Leiter, M.P., Jackson, N.J., & Shaughnessy, K. (2008). Contrasting burnout, turnover intention, control, value congruence, and knowledge sharing between Baby Boomers and Generation X. *Journal of Nursing Management*, 17(1), 100-109.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00884.x>
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 7(3), 331-339. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x>
- Li, L. (1996). Predictors of expatriate hotel manager satisfaction in Asian Pacific countries. *International Journal of Hospitality Management*, 15(4), 363-372.
[https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(96\)00038-2](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(96)00038-2)

- Ligtvoet, R., Van der Ark, L.A., Te Marvelde, J.M., & Sijtsma, K. (2010). Investigating an Invariant Item Ordering for Polytomously Scored Items. *Educational and Psychological Measurement*, 70(4), 578-595. <https://doi.org/10.1177/0013164409355697>
- Litwin, M.S. (1995). *How to Measure Survey Reliability and Validity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Locke, E.A. (1969). What is a job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette, (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Lok, P., & Crawford, J. (2004). The effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison. *Journal of Management Development*, 23(4), 321-338. <https://doi.org/10.1108/02621710410529785>
- Loke, J.C.F. (2001). Leadership behaviors: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 9(4), 191-204. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2834.2001.00231.x>
- Lourel, M., Abdellaoui S., Chevaleyre S., Paltrier M., & Gana K. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and burnout among Firefighters. *North American Journal of Psychology*, 10(3), 489-496. <file:///C:/Users/user/Downloads/LourelNAJP2008.pdf>
- Louw, G.J. (2014). Burnout, vigour, big five personality traits and social support in a sample of police officers: Original research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1-13. <https://doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1119>
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*, (12th Ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin. <https://bdpad.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill-irwin-2010.pdf>
- Macey, W.H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>

- Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K.M., & Young, S.A. (2009). *Employee engagement: Tools for analysis, practice, and competitive advantage*. Chichester, West Sussex: Wiley-Blackwell Publication.
- March, J.G., & Simon, H.A. (1958). *Organizations*. New York: John Wiley & Sons.
- Martinez, M.N. (1997). The smarts that count. *HR Magazine*, 42(11), 72-78.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: Research, Theory and Intervention Perspectives* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 68-85). Oxford university press.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(98\)80022-X](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X)
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout inventory manual*. Palo Alto , CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Maslach, C., & Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). Taylor & Francis, Washington, DC.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. (2nd ed.). New York: Harper & Row. <https://www.holybooks.com/wp-content/uploads/Motivation-and-Personality-Maslow.pdf>
- Maslow, A.H. (1998). *Maslow on management*. New York: John Wiley.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R.D. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press. https://cdn.cms.f-static.com/uploads/1259807/normal_5c7f2232d1f04.pdf
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70(1), 149-171. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.09.002>
- May, D.R., Gilson, R.L., & Harter, L.M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 11-37. <https://doi.org/10.1348/096317904322915892>
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.) *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer J.D., Caruso D.R., & Salovey P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. <http://dx.doi.org/10.1016/S0160-2896%2899%2900016-1>
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. In R. Bar-On & J.D. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 320-342). New York: Jossey-Bass Wiley.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2000). Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge UK: Cambridge University Press. <http://www2.stat-athens.aueb.gr/~jpan/Mayer-2000.pdf>
- McClelland, D.C. (1971). *Assessing human motivation*. New York: General Learning Press.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.

- McHugh, M.L. (2013). The chi-square test of independence. *Biochemia medica*, 23(2), 143-149. <https://doi.org/10.11613/BM.2013.018>
- Meesala, A. (2011). Identification of engaged employee groups: who all are the full-throttles, the wet-behind-the-ears, and the past-the-primers in India? *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 157-181.
- Menguc, B., Auh, S., Fisher, M., & Haddad, A. (2013). To be engaged or not to be engaged: The antecedents and consequences of service employee engagement. *Journal of Business Research*, 66(11), 2163-2170. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.01.007>
- Miller, P.W. (1990). Trade unions and job satisfaction. *Australian Economic Papers*, 29(55), 226-248. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8454.1990.tb00519.x>
- Nelis, D., Kotsou, I., Quoidbach, J., Hansenne, M., Weytens, F., Dupuis, P., & Mikolajczak, M. (2011). Increasing emotional competence improves psychological and physical well-being, social relationships, and employability. *Emotion*, 11(2), 354-366. <https://doi.org/10.1037/a0021554>
- Mottaz, C. (1986). Gender differences in work satisfaction, work-related rewards and values and the determinants of work satisfaction. *Human Relations*, 39(4), 359-377. <https://doi.org/10.1177/001872678603900405>
- Moyes G.D., Owusu-Ansah S., & Ganguli G. (2006). Factors influencing the level of job satisfactions of Hispanic accounting professionals: A perceptual survey. *Journal of Business Economic Studies*, 12(1) 12-26. <file:///C:/Users/user/Downloads/Moyesetal.JBESVol.12No.12006-1.pdf>
- Moyes, G.D., Shao, L.P., & Newsome, M. (2008). Comparative analysis of employee job satisfaction in the accounting profession. *Journal of Business & Economics Research*, 6(2), 65-81. <https://doi.org/10.19030/jber.v6i2.2392>
- Moyes, G.D., Williams, P.A., & Koch, B. (2006). The effects of age and gender upon the perceptions of accounting professionals concerning their job satisfaction and work-related attributes. *Managerial Auditing Journal*, 21(5), 536-561. <https://doi.org/10.1108/02686900610667292>
- Mpeka, R.L. (2012). A study to examine the determinants of job satisfaction for professional accountants in Tanzania. *Afro-Asian Journal of Finance and Accounting*, 3(1), 15-33. <https://doi.org/10.1504/AJFA.2012.046346>

- Mullins, L.J. (2005). *Management and organizational behavior*. (11th ed.). Harlow: Pearson Education Limited. <https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Management%20&%20Organisational%20Behaviour.pdf>
- Norris, M., & Lecavalier, L. (2010). Evaluating the use of exploratory factor analysis in developmental disability psychological research. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 40(1), 8-20. <https://doi.org/10.1007/s10803-009-0816-2>
- Nuallaong, W. (2013). Burnout symptoms and cycles of burnout: The comparison with psychiatric disorders and aspects of approaches. In S. Bährer-Kohler (Ed.), *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (pp. 47-72). Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4391-9_4
- O'Reilly III, C.A., Chatman, J., & Caldwell, D.F. (1991). People and organisational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516. https://faculty.haas.berkeley.edu/chatman/papers/36_peopleorgculture.pdf
- Orioli, E.M., Jones, T., & Trocki, K.H. (1999). *EQ Map technical manual*. San Francisco, CA: Q-Metrics.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.6.963>
- Otto, S.J., & Arnold, M. (2005). A study of experienced special education teachers' perceptions of administrative support. *College Student Journal*, 39(2), 253-259. link.gale.com/apps/doc/A133606095/AONE?u=anon~6037ba31&sid=googleScholar&xid=778c2b08
- Papadatou, D., Anagnostopoulos, F., & Monos, D. (1994). Factors contributing to the development of burnout in oncology nursing. *British Journal of Medical Psychology*, 67(2), 187-199. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8341.1994.tb01785.x>
- Pelfrene, E., Vlerick, P., Mak, R.P., De Smet, P., Kornitzer, M., & De Backer, G. (2001). Scale reliability and validity of the Karasek 'Job Demand-Control-Support' model in the Belstress study. *Work & Stress*, 15(4), 297-313. <https://doi.org/10.1080/02678370110086399>

- Penfold, D.M. *Factor Analysis as a Statistical Method*. By D.N. Lawley & A.E. Maxwell (pp. 117) 1963 Butterworth, London: The Mathematical Gazette.
<https://doi.org/10.2307/3613971>
- Petitta, L., & Vecchione, M. (2011). Job burnout, absenteeism, and extra role behaviors. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 26(2), 97-121.
<https://doi.org/10.1080/15555240.2011.573752>
- Petrides, K.V. (2009). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric Laboratory.
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2000a). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*. 42(5), 449-461.
<https://doi.org/10.1023/A:1007006523133>
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2000b). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. 29(2), 313-320.
[https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(99\)00195-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(99)00195-6)
- 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. <https://doi.org/10.1002/per.416>
- Petrides, K.V., & Furham, A. (2003). Trait Emotional Intelligence: Behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17(1), 39-57.
<https://doi.org/10.1002/per.466>
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 552-569. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00019.x>
- Petrides K.V., & Mavroveli, S. (2018). Theory and applications of trait emotional intelligence. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 23(1), 24-36. https://doi.org/10.12681/psy_hps.23016
- Petrides, K.V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and Individual Differences*, 36(2), 277-293.
[https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00084-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00084-9)
- Petrides, K.V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98(2), 273-289. <http://dx.doi.org/10.1348/000712606X120618>

- Petrides, K.V., Vernon, P.A., Schermer, J.A., Ligthart, L., Boomsma, D.I., & Veselka, L. (2010). Relationships between trait emotional intelligence and the Big Five in the Netherlands. *Personality and Individual Differences*, 48(8), 906-910. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.02.019>
- Pines, A.M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 8(2), 121-140. <https://doi.org/10.1080/13540600220127331>
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor & Francis
- Pines, A.M., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York, NY: Free Press.
- Pines, A.M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 625-635. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.009>
- Pines, A.M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Polit, D.F., & Hungler, B.P. (1999). *Nursing research: Principles and methods*. (6th ed.) Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Popescu, C., Bondac, G-T., & Hrestic, M-L. (2017). Burnout syndrome - Theoretical aspects. *The Journal Contemporary Economy*, 2(2), 119-124. <http://www.revec.ro/papers/170210.pdf>
- Porter, L.W., & Steers, R.M. (1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychology Bulletin*, 80(2), 151-176. <https://doi.org/10.1037/h0034829>
- Prins, J.T., Gazendam-Donofrio, S.M., Dillingh, G.S., Van De Wiel, H.B.M., Van Der Heijden, F.M.M.A., & Hoekstra-Weebers, J.E.H.M. (2008). The relationship between reciprocity and burnout in Dutch medical residents. *Medical Education*, 42(7), 721-728. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2923.2008.03041.x>
- Purvanova, R.K., & Muros, J.P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>

- Quarstein, V.A., McAfee, R.B., & Glassmam, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873. <https://doi.org/10.1177/001872679204500806>
- R Core Team. (2023). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing. Vienna, Austria. <https://www.R-project.org/>
- Rahim, M.A., & Bonoma, T.V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44,(3) 1323-1344. <https://doi.org/10.2466/pr0.1979.44.3c.1323>
- Rahim, M.A., Psenicka, C., Polychroniou, P., Zhao, J.H., Yu, C.S., Chan, K.A., Yee K.W.S., Alves, M.G., Lee, C.W., Rahman, S., Ferdausy, S., & Van Wyk, R. (2002), A model of emotional intelligence and conflict management strategies: A study in seven countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10 (4), 302-326. <https://doi.org/10.1108/eb028955>
- Rahim, M.A., Psenicka, C., Oh, S.Y., Polychroniou, P., Dias, J.F., Rahman, M.S., & Ferdausy, S. (2006). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership: A cross-cultural study. In M.A. Rahim (Ed.), *Current Topics in Management*, 11, 223-236. New Brunswick & London: Transaction Publishers.
- Reilly, E., Dhingra, K., & Boduszek, D. (2014). Teachers' self-efficacy beliefs, self-esteem, and job stress as determinants of job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 28(4), 365-378. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2013-0053>
- Reise, S.P., & Revicki, D.A. (2014). *Handbook of item response theory modeling: Applications to typical performance assessment*. London: Routledge.
- Reio, T.G., & Shuck, B. (2014). Exploratory factor analysis: Implications for theory, research, and practice. *Advances in Developing Human Resources*, 17(1), 12-25. <https://doi.org/10.1177/1523422314559804>
- Revelle, W.R. (2018). *Psych: Procedures for psychological, psychometric, and personality research (R Package)*. Evanston, IL: Northwestern University.
- Rice, R.W., McFarlin, D.B., & Bennett, D.E. (1989). Standards of comparison and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 591-598. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.4.591>

- Riulli, L.T., & Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relation between work resources and burnout in information service workers. *International Journal of Stress Management*, 10(3), 235-252. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.3.235>
- Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Rusbult, C.E. (1983). A longitudinal test on the investment model: The development (and deterioration) of satisfaction and commitment in heterosexual involvements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(1), 101-117. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.1.101>
- Saif, S.K., Nawaz, A., Jan, F.A., & Khan, M.I. (2012) Synthesizing the theories of job-satisfaction across the cultural/attitudinal dimensions. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1382-1396. <file:///C:/Users/user/Downloads/2012SynthesisingtheTheoriesofJSIJCRB.pdf>
- Saklofske, D.H., Austin, E.J., Rohr, B.A., & Andrews, J.J.W. (2007). Personality, emotional intelligence and exercise. *Journal of Health Psychology*, 12(6), 937-948. <https://doi.org/10.1177/1359105307082458>
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro, J.M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Saligkos, A. G., Nikolopoulou, E. I., & Androulakis, G. S. (2024). Job satisfaction of economists: Trends in engagement and burnout. *International Conference on Business and Economics - Hellenic Open University*, 3(1). Retrieved from <https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/ICBE-HOU/article/view/7119>
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1994). Some final thoughts about personality and intelligence. In R.J. Sternberg, & P. Ruzgis (Eds.), *Personality and Intelligence*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Caruso, D., & Lopes, P.N. (2003). Measuring emotional intelligence as a set of abilities with the Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test. In S.J. Lopez & C.R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (pp. 251-265). Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10612-016>
- Sánchez-Álvarez, N., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 11(3), 276-285. <https://doi.org/10.1080/17439760.2015.1058968>
- Saner, T., & Eyupoglu, S.Z. (2015). The job satisfaction of bank employees in North Cyprus. *Procedia Economics and Finance*, 23, 1457-1460. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00594-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00594-8)
- Schaufeli, W.B. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2003). *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test manual*. Utrecht. The Netherlands: Department of Social & Organizational Psychology.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A.B. Bakker & M.P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10-24). New York: Psychology Press. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/326.pdf>
- Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M.J. Winnubst & C.L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 383-425). Chichester, England: Wiley. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/181.pdf>

- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and research: A critical analysis*. London: CRC Press.
<https://doi.org/10.1201/9781003062745>
- Schaufeli, W.B., & Salanova, M. (2006). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. In S.W. Gilliland, D.D. Steine, & D.P. Skarlicki (Eds.), *Research in social issues in management: Vol. 5: Managing social and ethical issues in organizations* (pp. 135-177). Greenwich, CT: Information Age Publishers.
- Schaufeli, W.B., & Taris, T.W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19(3), 256-262.
<https://doi.org/10.1080/02678370500385913>
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a brief questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Maslach, C. (2009.) Burnout: 35 five years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
<https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Routledge.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C., & Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson, & M.P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventor: Test Manual*, (pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W.B., Martinez, I.M., Pinto, A.M., Salanova, M., & Bakker, A.B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481.
<https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schneider, B., & Reichers, A.E. (1983). On etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19-39. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>

- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Thorsteinsson, E.B., Bhullar, N., & Rooke, S.E. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 921-933. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.003>
- Schwepker, C.H. (2001). Ethical climate, relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00125-9](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00125-9)
- Sejjaaka, S.K., & Kaawaase, T.K. (2014). Profesionalism, rewards, job satisfaction, and organizational commitment amongst accounting professionals in Uganda. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 4(2), 134-157. <https://doi.org/10.1108/jaee-01-2012-0003>
- Shanafelt, T.D., Balch, C.M., Dyrbye, L., Bechamps, G., Russell, T., Satele, D., Rummans, T., Swartz, K., Novotny, P.J., Sloan, J., & Oreskovich, M.R. (2011). Special report: Suicidal ideation among American surgeons. *Archives of Surgery*, 146(1), 54-62. <https://doi.org/10.1001/archsurg.2010.292>
- Shann, M.H. (1998). Professional commitment and satisfaction among teachers in urban middle schools. *Journal of Educational Research*, 92(2), 67-73. <https://doi.org/10.1080/00220679809597578>
- Shaw, J.D., Duffy, M.K., Abdulla, M.H.A., & Singh, R. (2000). The moderating role of positive affectivity: Empirical evidence from bank employees in the United Arab Emirates. *Journal of Management*, 26(1), 139-154. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)00039-2](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)00039-2)
- Shields, M.A., & Ward, M. (2001) Improving nurse retention in the national health service in England: The impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of Health Economics*, 20(5), 677-701. [https://doi.org/10.1016/S0167-6296\(01\)00092-3](https://doi.org/10.1016/S0167-6296(01)00092-3)
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. In J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-264). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 263-270. <https://doi.org/10.1080/02678370500376649>
- Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003). On the discriminant validity of burnout, depression, and anxiety: A re-examination of the burnout measure. *Anxiety, Stress, and*

- Coping: An International Journal*, 16(1), 83-97.
<https://doi.org/10.1080/1061580021000057059>
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.2.176>
- Shouksmith, G., Pajo, K., & Jespen, A. (1990). Construction of a Multidimensional Scale of Job Satisfaction. *Psychological Reports*, 67(2), 355-364. <https://doi.org/10.2466/pr0.1990.67.2.355>
- Shuck, B., & Wollard, K. (2010). Employee Engagement and HRD: A seminal review of the foundations. *Human Resource Development Review*, 9(1), 89-110. <https://doi.org/10.1177/1534484309353560>
- Slocum, J.W. (1971). Motivation in managerial levels: Relationship of need satisfaction and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 55(4), 312-316. <https://doi.org/10.1037/h0031537>
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally & Company.
- Sowmya, K.R., & Panchanatham, N. (2011). Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai, India. *Journal of Law and Conflict Resolution*, 3(5), 76-79. https://academicjournals.org/article/article1379861460_Sowmya%20and%20Panchanatham.pdf
- Spector, P.E. (1985). Higher order need strength as a moderator of job scope-employee outcome relationship: A meta-analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 58(25), 119-127. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1985.tb00187.x>
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Spence-Laschinger, H.K., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2001) Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings: Explaining Kanter's model. *The Journal of Nursing Administration*, 31(5), 260-272.

- Stanton, J.M., Sinar, E.F., Balzer, W.K., Julian, A.L., Thoresen, P., Aziz, S., Fisher, G.G., & Smith, P.C. (2002). Development of a compact measure of job satisfaction: The abridged Job Descriptive Index. *Educational and Psychological Measurement*, 62(1), 173-191. <https://doi.org/10.1177/001316440206200112>
- Statt, D. (2004). The Routledge Dictionary of Business Management, (3rd ed.), London: Routledge Publishing. <http://dspace.vnbrims.org:13000/xmlui/bitstream/handle/123456789/4607/The%20Routledge%20Dictionary%20of%20Business%20Management.pdf?sequence=1>
- Steiger, J.H. (1989). *EzPATH: A supplementary module for SYSTAT and SYGRAPH*. Evanston, IL: SYSTAT. <https://www.statpower.net/Steiger%20Biblio/EzPath%20Manual.pdf>
- Steiger, J.H. (2000). Point estimation, hypothesis testing, and interval estimation using the RMSEA: Some comments and a reply to Hayduk and Glaser. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 7(2), 149-162. https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0702_1
- Steiner, C., & Perry, P. (1999). *Achieving Emotional Literacy*. London: Bloomsbury Publishing.
- Stevens, J. (1996). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Stowe, J.E., Sullivan, G., Self, S.W., McCullough, T., & Byers, R. (2022). Quantitative examination of age, gender, and emotional exhaustion in public accounting. *Journal of Organizational Psychology*, 22(2), 47-72. <https://doi.org/10.33423/jop.v22i2.5171>
- Sullivan, S.E. (1999). The changing nature of careers: A review and research agenda. *Journal of Management*, 25(3), 457-484. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)00009-4](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)00009-4)
- Sweeney, J.T., & Summers, S.L. (2002) The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioural Research in Accounting*, 14(1), 223-245. <https://doi.org/10.2308/bria.2002.14.1.223>
- Swider, B.W., & Zimmerman, R.D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>

- Swogger, G. Jr. (1986). The type A personality, overwork, and career burnout. *Dental Clinics of North America*, 30(4), 37-44. PMID: 3465639
- Taris, T.W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316-334. <https://doi.org/10.1080/02678370601065893>
- Taris, T.W., Schreurs, P.J.G., & Schaufeli, W.B. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work & Stress*, 13(3), 223-237. <https://doi.org/10.1080/026783799296039>
- Tarcan, G.Y., Tarcan, M., & Top, M. (2017). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(11-12), 1339-1356. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1141659>
- Tett, R.P., Fox, K.E., & Wang, A. (2005). Development and validation of a self-report measure of emotional intelligence as a multidimensional trait domain. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(7), 859-888. <https://doi.org/10.1177/0146167204272860>
- Timms, C., Graham, D., & Caltabiano, M. (2006). Gender implication of perceptions of trustworthiness of school administration and teacher burnout/job stress. *Australian Journal of Social Issues*, 41(3), 343-358. <https://doi.org/10.1002/j.1839-4655.2006.tb00020.x>
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory factor analysis. Understanding concepts and applications*. Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10694-000>
- Tsigilis, N., Koustelios, A., & Togia, A. (2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7), 666-675. <https://doi.org/10.1108/02683940410559365>
- Tsounis, A., Sarafis, A., & Bamidis, P.D. (2014). Motivation among physicians in Greek public health-care sector. *Journal of Advances in Medicine and Medical Research*, 4(5), 1094-1105. <https://doi.org/10.9734/BJMMR/2014/6821>

- Tucker, L.R.; & Lewis, C.A (1973). A reliability coefficient for maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 38(1), 1-10.
<https://doi.org/10.1007/BF02291170>
- Unger, D.E. (1980). *Superintendent burn-out: myth or reality* / [Doctoral dissertation, Ohio State University]. OhioLINK Electronic Theses and Dissertations Center.
http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=osu1487153664634534
- Vandenberg, R.J., & Lance, C.E. (1992). Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management*, 18(1), 153-167. <https://doi.org/10.1177/014920639201800110>
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114. <https://doi.org/10.1080/026783799296084>
- Van Dyne, L., Graham, J.W., & Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement and validation. *The Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802. <https://www.jstor.org/stable/256600>
- Van Kleef, G.A., De Dreu C.K.W., & Manstead A.S.R., (2010). Chapter 2 - An interpersonal approach to emotion in social decision making: The emotions as social information model. *Advances in Experimental Social Psychology*, 42, 45-96. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(10\)42002-X](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(10)42002-X)
- Van Rooy, D.L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: a meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71-95. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00076-9](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00076-9)
- Vaske, J.J., & Grantham, C.E. (1990). *Socializing the human-computer environment*. Bristol: Intellect Ltd.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wade, C., & Tavis, C. (1998). *Psychology*. New York: Longman.
- Wall, T.D. (1972). Overall job satisfaction in relation to 'social desirability', age, length of employment and social class. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 11(1), 79-81. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1972.tb00782.x>
- Walther, J.B. (1988). Communication satisfaction in the bank: An audit evaluation. *The Journal of Business Communication*, 25(3), 79-86.
<https://doi.org/10.1177/002194368802500306>

- Wanous, J.P. (1976). Organisational entry: From naive expectations to realistic beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 22-29.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.61.1.22>
- Warr, P. (1987). Job characteristics and mental health. Στο P. Warr (Ed.), *Psychology at work*. Harmondsworth: Penguin.
- Warr, P. (1992). Age and occupational well-being. *Psychology and Ageing*, 7(1), 37-45. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.7.1.37>
- Watts, J., & Robertson, N. (2011). Burnout in university teaching staff: a systematic literature review. *Educational Research*, 53(1), 33-50.
<https://doi.org/10.1080/00131881.2011.552235>
- Weber, D.B., & Toffler, J.D. (1989). Burnout among teachers of students with moderate, severe, or profound mental retardation. *Teacher Education and Special Education*, 12(3), 117-125.
<https://doi.org/10.1177/088840648901200306>
- Weiss, E.M. (1999). Perceived workplace conditions and first-year teachers' morale, career choice commitment, and planned retention: A secondary analysis. *Teaching and Teacher Education*, 15(8), 861-879.
[https://doi.org/10.1016/S0742-051X\(99\)00040-2](https://doi.org/10.1016/S0742-051X(99)00040-2)
- Weiss, H.M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B.M. Staw & L.L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, (Vol. 18, pp. 1-74). Elsevier Science/JAI Press.
https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Affect/AffectiveEventsTheory_WeissCropanzano.pdf
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: Industrial Relations Center, University of Minnesota, Work Adjustment Project.
- Widaman, K.F. (2012). Exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis. In H. Cooper (Ed.) *APA handbook of research methods in psychology, Vol 3: Data analysis and research publication* (pp. 361-389). Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/13621-018>
- Williams, L.J., & Hazer, J.T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable

- structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 219-231.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.2.219>
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology*, 142(1), 33-44. <https://doi.org/10.1080/00224540209603883>
- Winzelberg, A.J., & Luskin, F.M. (1999). The effect of a meditation training in stress levels in secondary school teachers. *Stress Medicine*, 15(2), 69-77.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1700\(199904\)15:2<69::AID-SMI787>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1700(199904)15:2<69::AID-SMI787>3.0.CO;2-W)
- Wolff, B. (2005). *Emotional Competence Inventory (ECI): Technical manual*. Philadelphia, PA: McClelland Center For Research, Hay Group.
https://www.eiconsortium.org/pdf/ECI_2_0_Technical_Manual_v2.pdf
- Wood, J., Wallace, J.P., Zeffane, R., Schermerhorn, J., Hunt, J.B., & Osborn, H. (1998). *Organisational behaviour: An Asia-Pacific perspective*. Jacaranda: Milton: John Wiley & Sons.
- World Health Organization, (2019). *11th Revision of the International Classification of Diseases (#ICD11)*. WHO.
- Wright, T.A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486>
- Yakın, M., & Erdil, O. (2012). Relationships between self-efficacy and work engagement and the effects on job satisfaction: A survey on certified public accountants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 370-378.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1013>
- Ybema, J.F., Smulders, P.G.W., & Bongers, P.M. (2010). Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(1), 102-124. <https://doi.org/10.1080/13594320902793691>
- Zabel, R.H., & Zabel, M.K. (2001). Revisiting burnout among special education teachers: Do age, experience, and preparation still matter? *Teacher Education and Special Education: The Journal of the Teacher Education Division of the Council for Exceptional Children*, 24(2), 128-139.
<https://doi.org/10.1177/088840640102400207>

- Zanon, C., Hutz, C.S., Yoo, H., & Hambleton, R.K. (2016). An application of item response theory to psychological test development. *Psychology: Research and Review*, 29(18), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s41155-016-0040-x>
- Zedeck, S. (1987). *Satisfaction in union members and their spouses, paper presented at the Job Satisfaction: Advances in Research and Practice Conference*. Ohio: Bowling Green.
- Βαξεβανίδου, Μ., & Ρεκλείτης, Π. (2006). *Αρχές οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων*. Αθήνα: Παιδαγωγικό Ινστιτούτο. http://ebooks.edu.gr/ebooks/v/pdf/8547/4260/24-0208-02_Arches-Organosis-kai-Dioikisis-Epicheiriseon_G-Lykeiou_Vivlio-Mathiti/
- Γεωργόπουλος, Α., Μαρούδας, Λ., & Πολυχρονίου, Π. (2019). *Σύγχρονο Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Δαφέρμος Β., (2011). *Κοινωνική στατιστική και μεθοδολογία έρευνας με το SPSS*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ζήτη.
- Εθνικό Τυπογραφείο (2010). Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας από τα κράτη-μέλη της Ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο. https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20100100065.
- Εθνικό Τυπογραφείο (2012). Έγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας. https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20120100028
- Εθνικό Τυπογραφείο (2015). Συνταξιοδοτικές διατάξεις - Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης. https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20150100094
- Ζαβλανός, Μ. (2002). *Οργανωτική συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

- Κάντας, Α. (1993). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία (Μέρος 3^ο) Διεργασίες ομάδας - Σύγκρουση ανάπτυξη και αλλαγή - Κουλτούρα - Επαγγελματικό Άγχος*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1996). Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 3(3), 71-85. https://doi.org/10.12681/psy_hps.24204
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα - Επαγγελματική Ικανοποίηση - Ηγεσία (Μέρος 1^ο)*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κόκκινος, Κ.Μ. (2005). *Επαγγελματική εξουθένωση στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση: μια συγκριτική μελέτη ανάμεσα σε εκπαιδευτικούς από την Ελλάδα και την Κύπρο*. *Μέντορας*, 14, 79-89.
- Κουστέλιος, Α., & Κουστέλιου, Ι. (2001). Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία*, 8(1), 30-39.
- Μακρή-Μπότσαρη, Ε., & Ματσαγγούρας, Η. (2003). *Δομή της επαγγελματικής αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης*. Πρακτικά 3 Πανελλήνιου Συνεδρίου της Παιδαγωγικής Εταιρείας Ελλάδος.
- Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Μπουραντάς, Δ., Βάθης, Α., Παπακωνσταντίνου, Χ., & Ρεκλείτης, Π. (1999). *Αρχές οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων και υπηρεσιών*. Αθήνα: Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.
- Νακάκης, Κ., & Ουζούνη Χ. (2008) Νοσηλευτική βασισμένη σε ενδείξεις. Μια νέα προοπτική για την ελληνική Νοσηλευτική. *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 7, 208-220.
- Ξηροτύρη-Κουφίδου, Σ. (2001). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Ανικούλα.
- Οικονομάκης, Γ., & Ζησιμόπουλος, Γ. «Ταξική διάρθρωση στην Ελλάδα του 21^{ου} αιώνα». Δημοσίευση στο συλλογικό τόμο *Επανάσταση, Κρίση, Επανάσταση, Η Ελλάδα από το 1821 ως το 2021* (επιμέλεια Δημήτρης Καλτσώνης), Όμιλος Μαρξιστικών Ερευνών (ΟΜΕ), εκδ. Τόπος, Αθήνα 2021, σελ. 319-346.
- Οικονομάκης, Γ., Ζησιμόπουλος, Γ., Κατσορίδας, Γ., Κολλιάς, Γ., & Κρητικίδης, Γ. *Η ταξική διάρθρωση και η θέση της εργατικής τάξης στην ελληνική κοινωνία. Μελέτες (Studies) / 41*, εκδ. ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Παρατηρητήριο Οικονομικών και

Κοινωνικών Εξελίξεων, Αθήνα, Νοέμβριος 2015, <https://ineobservatory.gr/wp-content/uploads/2016/06/MELETH-41.pdf>.

Παπαγεωργίου, Ι. (2015). *Θεωρία δειγματοληψίας*. Αποθετήριο Κάλλιπος.

Παπάνης, Ε., & Ρόντος, Κ. (2005). *Ψυχολογία - Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Θεωρία και εμπειρική έρευνα*. Αθήνα: Εκδόσεις Σιδέρης.

Παπαστυλιανού, Α., & Πολυχρονόπουλος, Μ. (2007). Burnout, depression, role conflict and ambiguity in teachers of primary education. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 14(4), 367-391. https://doi.org/10.12681/psy_hps.23876

Πασιαρδής, Π. (2004). *Εκπαιδευτική ηγεσία - Από την περίοδο της ευμενούς αδιαφορίας στη σύγχρονη εποχή*. Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.

Πλατσίδου, Μ. (2014). *Η συναισθηματική νοημοσύνη. Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και στην εργασία*. Αθήνα: Gutenberg Editions.

Στεφανίδου, Α., Βάρβογλη, Λ., Λειβαδίτης, Μ., & Αργυροπούλου-Πατάκα, Π. (2010). Η βιοψυχοκοινωνική προσέγγιση του εργασιακού stress στους επαγγελματίες υγείας. *Νοσηλευτική*, 49(4), 364-376.

Τσιώλης, Γ. (2011). Η σχέση ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες: Από την πολεμική των «παραδειγμάτων» στις συνθετικές προσεγγίσεις. Στο Μ. Δαφέρμος, Μ. Σαματάς, Μ. Κουκουριτάκης, & Σ. Χιωτάκης (Επιμ.), *Οι Κοινωνικές επιστήμες στο 21^ο αιώνα. Επίμαχα θέματα και προκλήσεις* (σσ. 56-84). Αθήνα: Πεδίο.