



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΠΑΝΩ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΠΟΥ ΒΙΩΝΟΥΝ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ
ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

της μεταπτυχιακής φοιτήτριας
ΜΑΝΤΖΑΡΗ ΜΑΛΑΜΑΤΗΣ του ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
ΓΡΟΥΓΙΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού

διπλώματος ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση

(Δεκέμβριος 2018)

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μία ικανότητα που διαθέτει ο άνθρωπος με σκοπό την αναγνώριση των δικών του συναισθημάτων και των οικείων του όπως επίσης και την διαχείριση τους. Τα άτομα που διαθέτουν συναισθηματική νοημοσύνη καταφέρνουν να αντιμετωπίζουν με πιο αποτελεσματικό τρόπο τις διάφορες καταστάσεις που βιώνουν, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη αρμονία σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει αποδειχτεί ότι βελτιώνει τις διαπροσωπικές σχέσεις των ατόμων, την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας που αναπτύσσουν καθώς επίσης και την παραγωγικότητα τους στον εργασιακό τομέα. Ειδικότερα, φαίνεται μέσα από έρευνες που έχουν διεξαχθεί σε διάφορες χώρες του εξωτερικού ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι καθοριστικής σημασίας στον χώρο της οργανωσιακής συμπεριφοράς, καθώς βοηθά τους εργαζόμενους να αποφεύγουν την εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους.

Στην Ελλάδα, η έρευνα γύρω από την ευεργετική επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επαγγελματική ζωή των ατόμων είναι ιδιαίτερα περιορισμένη με αποτέλεσμα να υπάρχει ερευνητικό κενό. Μέρος του κενού αυτού προσπάθησε να καλύψει η παρούσα ερευνητική εργασία της οποίας ο σκοπός ήταν να εξετάσει την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους. Για την υλοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από 109 εργαζόμενους σε δημόσιες υπηρεσίες και ιδιωτικές επιχειρήσεις της Θεσσαλονίκης. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσα από την έρευνα αυτή παρουσιάζουν πολύ μεγάλο ενδιαφέρον καθώς επιβεβαιώνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται αρνητικά και με στατιστικά σημαντικό τρόπο με την επαγγελματική εξουθένωση και με το άγχος που προέρχεται από διάφορες πηγές του εργασιακού περιβάλλοντος. Ουσιαστικά, μέσα από την παρούσα εργασία προτείνεται στις διοικήσεις των επιχειρήσεων και των οργανισμών να δημιουργήσουν τα κατάλληλα προγράμματα βελτίωσης της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων προκειμένου να αυξηθεί η παραγωγικότητά τους.

ABSTRACT

Emotional intelligence is a person's ability to recognize his or her own emotions, as well as the emotions of people who are close to him or her, in addition to being able to deal with those emotions. Persons with emotional intelligence manage to deal successfully with various situations that they encounter and experience, achieving thus a higher level of harmony both in their personal and professional life. It has been proved that emotional intelligence can improve the interpersonal relationships that are established among people, the degree of effectiveness that characterizes the communication that takes place among them, and also their productivity level in the workplace. More specifically, it has been shown through research that has been conducted in various foreign countries, that emotional intelligence plays a key role in the field of organizational behavior, since it helps employees to avoid the development of job burnout and work-related stress.

In Greece, however, research on the positive impact that emotional intelligence has on the professional life of people, has been extremely limited. As a result, a research gap can be identified in this area. This survey paper has attempted to cover part of this gap, since its objective has been to investigate the effect of emotional intelligence on the occurrence of the job burnout syndrome and work-related stress. For the implementation of the survey, a structured questionnaire was used, which was completed by 109 employees working in public services and private firms in Thessaloniki. The outcomes that resulted from this survey are very interesting, since they confirm the hypothesis that emotional intelligence is negatively and statistically significantly correlated to job burnout and stress that is due to various sources within the workplace environment. Actually, through this paper, it is recommended that the management of companies and organizations should develop the appropriate programs, in order to enhance the emotional intelligence of their employees, and increase their productivity, as a result.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ABSTRACT.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
	9
Εισαγωγή.....	9
1.1 Εννοιολογικό πλαίσιο της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	9
1.2 Μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης.....	11
1.3 Εργαλεία αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	13
1.4 Η Συναισθηματική νοημοσύνη στο εργασιακό περιβάλλον.....	14
1.5 Η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη διαμόρφωση της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.....	18
2.1 Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	18
2.2 Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζόμενων.....	20
2.3 Η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζόμενων στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	21
2.4 Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ.....	25
Εισαγωγή.....	25
3.1 Εννοιολογική προσέγγιση του άγχους.....	25
3.2 Το εργασιακό άγχος.....	26
3.3 Πηγές στρεσογόνων καταστάσεων.....	27
3.4 Σχέση μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.....	29

3.5	Η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζόμενων στην εκδήλωση επαγγελματικού άγχους.....	30
3.6	Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εκδήλωση εργασιακού άγχους.....	32
3.7	Ερευνητικές υποθέσεις.....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ		
4.1	Μεθοδολογία της έρευνας	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ		38
5.1	Δημογραφικά στοιχεία δείγματος	38
5.2	Ανάλυση αξιοπιστίας παραγόντων	40
5.3	Συναισθηματική νοημοσύνη.....	41
5.4	Επαγγελματική εξουθένωση	44
5.5	Εργασιακό άγχος.....	49
5.6	Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση ως προς το φύλο και την ηλικία των εργαζομένων	52
5.7	Συναισθηματική νοημοσύνη και επίδραση της στο εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση.....	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ		58
6.1	Συμπεράσματα	58
6.2	Συζήτηση	61
6.3	Περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες	66
6.4	Προτάσεις πρακτικής εφαρμογής	66
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....		67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....		74

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Όρια τιμών επαγγελματικής εξουθένωσης	37
--	----

Πίνακας 2: Δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία δείγματος	39
Πίνακας 3: Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας για τις κλίμακες της συναισθηματικής νοημοσύνης, επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακού άγχους.....	41
Πίνακας 4: Συγκεντρωτικός πίνακας απαντήσεων με μέση τιμή, πλήθος απαντήσεων, Τυπική απόκλιση, Ελάχιστο και Μέγιστο για κάθε ερώτηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	42
Πίνακας 5: Περιγραφικά αποτελέσματα συναισθηματικής νοημοσύνης.....	44
Πίνακας 6: Συγκεντρωτικός πίνακας απαντήσεων με μέση τιμή, πλήθος απαντήσεων, Τυπική απόκλιση, Ελάχιστο και Μέγιστο για κάθε ερώτηση της Επαγγελματικής εξουθένωσης	45
Πίνακας 7. Περιγραφικά αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης.....	48
Πίνακας 8: Περιγραφικά αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης.....	48
Πίνακας 9: Συγκεντρωτικός πίνακας απαντήσεων με μέση τιμή, πλήθος απαντήσεων, Τυπική απόκλιση Ελάχιστο και Μέγιστο για κάθε ερώτηση του Εργασιακού Άγχους	50
Πίνακας 10: Περιγραφικά αποτελέσματα εργασιακού άγχους.....	52
Πίνακας 11: Αποτελέσματα ελέγχου t-test για την διερεύνηση διαφορών μεταξύ αντρών και γυναικών	54
Πίνακας 12: Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διερεύνηση διαφορών μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων.....	55
Πίνακας 13: Αποτελέσματα συντελεστή συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού άγχους-επαγγελματικής εξουθένωσης.....	58
Πίνακας 14: Επιβεβαίωση ή απόρριψη ερευνητικών υποθέσεων	60

Στη μνήμη του πατέρα μου

Τη στιγμή που κλήθηκα να επιλέξω το θέμα της διπλωματικής μου, έκανα σχεδόν αυτόματα την επιλογή μου, ορμώμενη από την προσωπική μου βιωματική εμπειρία μιας έντονης και μακράς στρεσογόνου κατάστασης που ξεκίνησε λίγους μήνες προτού αρχίσω το ταξίδι του μεταπτυχιακού μου.

Η τελευταία διετία, χαρακτήρηκε μέσα μου ως μία πολύ κοπιαστική και παράλληλα επώδυνη περίοδος, καθώς παράλληλα με τις μεταπτυχιακές μου σπουδές και τις υποχρεώσεις της καθημερινότητας, έπρεπε να διαχειριστώ και την απώλεια τριών αγαπημένων μου ανθρώπων...

Σ' αυτές τις ώρες, συνειδητοποίησα ακόμη περισσότερο, πόσο τυχερή και δυνατή είμαι έχοντας στο πλάι μου τους δικούς μου αξιόλογους, αγαπημένους ανθρώπους, που θέλω τώρα να τους τιμήσω με το μεγάλο «Ευχαριστώ».

Ευγνωμονώ αρχικά τη μητέρα μου, που με την εκπαιδευτική της ιδιότητα και το οξύ της πνεύμα με παρακίνησε και με στήριξε και οικονομικά για τις μεταπτυχιακές μου σπουδές, καθώς και τη στενή μου οικογένεια, το σύζυγο (ειδικότερα για το laptop που μου δώρισε!) και την κόρη μου (για τις αμέτρητες αγκαλιές κατανόησης!), αλλά και για την ατέρμονη υπομονή που επέδειξαν, τη συμπαράσταση και την αγάπη τους, σεβόμενοι το σκοπό μου, όντας πάντα δίπλα μου, ακόμη και στις πολλές ώρες της απομόνωσης και της απουσίας μου!

Ένα «ευχαριστώ» οφείλω επίσης στη φίλη, συνάδελφο και συμφοιτήτρια που συμπορευτήκαμε στις μεταπτυχιακές σπουδές μας, καθώς και στην εκπαιδευτικό αδελφή μου, για τις πολύτιμες συμβουλές της. Αλλά και σε όσους συνέβαλαν στην έρευνά μου με τη συμπλήρωση του σχετικού ερωτηματολογίου.

Φυσικά, ιδιαίτερες ευχαριστίες αξίζουν στην επιβλέπουσα καθηγήτρια κα Γρούγιου Βασιλική, για την καθοδήγησή της, τις εύστοχες παρατηρήσεις της και την αμέριστη υποστήριξή της καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσης μελέτης, καθώς επίσης και για την ανθρώπινη συμπαράστασή της και την κατανόηση των προσωπικών μου δυσκολιών.

Τέλος, οι ευχαριστίες μου εκτείνονται σε όλους τους καθηγητές του κύκλου μεταπτυχιακών σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση, για τις σημαντικές γνώσεις που άοκνα μου μετέδωσαν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, εντοπίζεται η ύπαρξη ενός έντονου ενδιαφέροντος από την πλευρά της επιστημονικής κοινότητας σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη του ατόμου (Φλάμπουρας-Νιέτος, 2017). Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ουσιαστικά μία ψυχολογική έννοια η οποία σχετίζεται με την ικανότητα που έχει ένα άτομο να αναγνωρίζει αλλά και να διαχειρίζεται τόσο τα δικά του συναισθήματα, όσο και τα συναισθήματα των οικείων προσώπων του. (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014). Ειδικότερα, στο εργασιακό περιβάλλον φαίνεται να είναι πολύ σημαντική, καθώς οι εργαζόμενοι που διακρίνονται από αυτή διαχειρίζονται αποτελεσματικότερα τις διάφορες καταστάσεις που συναντούν στον εργασιακό τους χώρο, αποκτούν καλύτερες σχέσεις με τους συναδέλφους τους, καταφέρνουν να απολαμβάνουν την εργασία τους και να επιτυγχάνουν ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής τους ζωής (Danarson, 2014, Kannaiiah & Shanthi, 2015).

Η συναισθηματική νοημοσύνη εκτός της επίδρασης που έχει στην προσωπική και στην επαγγελματική ζωή των εργαζόμενων φαίνεται να επηρεάζει με ιδιαίτερα θετικό τρόπο και την παραγωγικότητα τους μέσα στον οργανισμό που απασχολούνται, γεγονός που επιδρά θετικά και στη συνολική αποτελεσματικότητα του οργανισμού (Ugoani, 2016). Όλα τα παραπάνω, καθιστούν σαφείς τους λόγους για τους οποίους η συναισθηματική νοημοσύνη στο εργασιακό περιβάλλον κεντρίζει σε τόσο μεγάλο βαθμό το ενδιαφέρον των ειδικών του χώρου της οργανωσιακής ψυχολογίας. Ωστόσο, στην Ελλάδα η σχετική έρευνα είναι αρκετά περιορισμένη γύρω από την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω σε διάφορες εκφάνσεις της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων. Μέσα από την παρούσα ερευνητική εργασία επιδιώκεται να διαπιστωθεί η ύπαρξη σχέσης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και του εργασιακού άγχους, καθώς επίσης και η ύπαρξη σχέσης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ειδικότερα, η παρούσα ερευνητική εργασία αποτελείται από δύο μέρη, το γενικό και το ειδικό. Στο γενικό τμήμα της εργασίας λαμβάνει χώρα η βιβλιογραφική ανασκόπηση γύρω από τις έννοιες της συναισθηματικής νοημοσύνης, της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους, καθώς επίσης και παρατίθενται ευρήματα προγενέστερων ερευνών τα οποία εμπλέκουν τις συγκεκριμένες έννοιες μεταξύ τους και διερευνούν την

αλληλοεπίδραση τους. Στο ειδικό μέρος της εργασίας, παρουσιάζεται ο μεθοδολογικός σχεδιασμός της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα της έρευνας. Η εργασία κλείνει εστιάζοντας στα κύρια ευρήματα και αντιπαραβάλλοντάς τα με ευρήματα άλλων, προγενέστερων ερευνών. Τέλος, παρουσιάζονται οι αδυναμίες της έρευνας και παρουσιάζονται προτάσεις σχετικά με τη διενέργεια μελλοντικών ερευνών που θα μπορούσαν να συμβάλουν στη δημιουργία μίας πιο ολοκληρωμένης εικόνας σχετικά με την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζόμενων στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Εισαγωγή

Το πρώτο κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας εστιάζει στη συναισθηματική νοημοσύνη η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη τόσο με τα συναισθήματα όσο και με τις αντιδράσεις των ατόμων, σε εργασιακό και σε προσωπικό επίπεδο. Ειδικότερα, στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται το εννοιολογικό πλαίσιο της συναισθηματικής νοημοσύνης, τα μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης που έχουν αναπτυχθεί, τα εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί για την αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων και τέλος, ο τρόπος με τον οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τη συμπεριφορά του εργαζόμενου σε επαγγελματικό επίπεδο. Πρόκειται, για ένα εισαγωγικό κεφάλαιο το οποίο καθιστά σαφές τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς και την επίδραση που έχει στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζόμενων.

1.1 Εννοιολογικό πλαίσιο της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μία έννοια η οποία σχετίζεται με τα συναισθήματα και τον τρόπο συμπεριφοράς των ατόμων, χωρίς ωστόσο να υπάρχει μόνο μία εννοιολογική προσέγγιση γύρω από αυτή. Στο πλαίσιο της ερμηνείας της συναισθηματικής νοημοσύνης, πληθώρα διαφορετικών προσεγγίσεων και θεωριών έχουν αναπτυχθεί.

Σύμφωνα με τον *Bar-On* (1997), η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί το σύνολο ικανοτήτων και δεξιοτήτων που κατέχει ένα άτομο και χρησιμοποιεί, στην προσπάθειά του να διαχειριστεί τις πιέσεις που δέχεται και να αντιμετωπίσει επιτυχώς τις συνέπειές τους. Η προσέγγιση αυτή, τοποθετεί στο

επίκεντρο της την έννοια της αυτοεκτίμησης και την έννοια της ενσυναίσθησης, καθώς δίνει πολύ μεγάλη έμφαση στην αξιοποίηση των ικανοτήτων του ατόμου, προκειμένου να διαχειριστεί αποτελεσματικά τις πιέσεις που δέχεται. Προς την ίδια κατεύθυνση κινείται και η προσέγγιση της *Orioli* (1997, όπως σημειώνεται στον Φλάμπουρα Νιέτου, 2017) κατά την οποία η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί και πάλι το σύνολο των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων που αξιοποιεί το άτομο για να διαχειριστεί τις εξελίξεις που σημειώνονται γύρω του, καθώς επίσης και το σύνολο των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιεί με σκοπό να μπορέσει να αναπτύξει δεσμούς εμπιστοσύνης με τα άτομα που συναναστρέφεται.

Η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά στην ικανότητα που έχει ένα άτομο να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να διαχειρίζεται με αποτελεσματικό τρόπο τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και τα συναισθήματα των ατόμων εκείνων που συνεργάζεται και συναναστρέφεται, στο πλαίσιο της ανάπτυξης αποτελεσματικών σχέσεων και δεσμών (*Salovey-Mayer, 1997*). Η προσέγγιση αυτή εστιάζει καθαρά στον τρόπο με τον οποίο το άτομο αναγνωρίζει και αποκωδικοποιεί τα συναισθήματα του ίδιου και των οικείων του, ενώ δεν εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζεται τις πιέσεις που λαμβάνει από το εξωτερικό του περιβάλλον.

Παρόμοια είναι και η προσέγγιση του *Goleman* (1995) κατά την οποία η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά στην ικανότητα του ατόμου αφενός να αναγνωρίζει και αφετέρου να κατανοεί τα συναισθήματα του ίδιου και των ατόμων που συναναστρέφεται, προκειμένου να μπορέσει να κατευθύνει συμπεριφορές και να επιτύχει στόχους. Ουσιαστικά, στην προσέγγιση αυτή γίνεται εμφανής ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με την μεθοδικότητα και την επίτευξη στόχων (*Νεοφύτου & Κουτσελίνη, 2006*)

Ανεξαρτήτως της προσέγγισης, γίνεται εμφανές ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με πληθώρα ικανοτήτων και δεξιοτήτων που χρησιμοποιούν τα άτομα προκειμένου να αναγνωρίσουν και να κατανοήσουν τα συναισθήματα των άλλων, έχοντας ως στόχο τη σύναψη σχέσεων εμπιστοσύνης καθώς επίσης και την επίτευξη των στόχων τους, σε προσωπικό και οργανωσιακό επίπεδο. Η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται τα τελευταία χρόνια να βρίσκεται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος στο χώρο της οργανωσιακής συμπεριφοράς, καθώς αφορά στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και συμπεριφέρονται τα μέλη που στελεχώνουν έναν Οργανισμό.

Πιο συγκεκριμένα, ένα άτομο για να μπορέσει να αναπτυχθεί τόσο σε

προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο δεν αρκεί να διαθέτει μόνο ευφυΐα ώστε να αντιλαμβάνεται τις εξελίξεις που σημειώνονται γύρω του, αλλά και συναισθηματική νοημοσύνη η οποία να του επιτρέπει να αντιλαμβάνεται και να ερμηνεύει τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και τα συναισθήματα των οικείων του (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014).

1.2 Μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης

Οι Νεοφύτου και Κουτσελίνη (2006) υποστηρίζουν ότι τρία είναι τα κυρίαρχα μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης που έχουν αναπτυχθεί μέχρι και σήμερα: Το πρώτο μοντέλο αφορά στο μοντέλο που ανέπτυξαν οι Salovey, Mayer και Karuso (1997) το οποίο υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά στο σύνολο των ικανοτήτων που διαθέτει ένα άτομο ώστε να κατανοεί και να διαχειρίζεται τα συναισθήματα του και των άλλων με ιδεατό τρόπο. Το συγκεκριμένο μοντέλο αναφέρει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη του ατόμου αποτελείται από τέσσερις επιμέρους διαστάσεις εκ των οποίων η πρώτη αφορά στην ικανότητα που έχει το άτομο να αναγνωρίζει και να αποκωδικοποιεί τα συναισθήματα του, αλλά και των άλλων, μέσα από τις αντιδράσεις τους σε διάφορα ερεθίσματα. Η δεύτερη διάσταση αφορά στην ικανότητα που έχει ένα άτομο από τη στιγμή που θα αναγνωρίσει τα συναισθήματα, να τα αφομοιώσει. Αυτό σημαίνει ότι το άτομο μπορεί να αναπτύξει ολοκληρωμένες σκέψεις γύρω από τα συναισθήματα αυτά. Η τρίτη διάσταση σχετίζεται με την ικανότητα που έχει το άτομο να κατανοήσει τα συναισθήματα των άλλων που σημαίνει ότι θα πρέπει να μπορέσει να αντιληφθεί την πολυπλοκότητα τους, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο αυτά αλληλοεπιδρούν, προκειμένου να διαμορφώσουν τη συμπεριφορά τους. Τέλος, η τέταρτη διάσταση του υπό μελέτη μοντέλου σχετίζεται με την ικανότητα που έχει το άτομο να διαχειριστεί τα συναισθήματα αυτά, που σημαίνει ότι το άτομο θα πρέπει να είναι ικανό να αξιοποιήσει τα θετικά συναισθήματα προς όφελός του και να περιορίσει ή ακόμη και να κάμψει ολοκληρωτικά τα αρνητικά συναισθήματα που μπορεί να εμποδίσουν την επίτευξη των στόχων του (Πλατσίδου, 2004).

Το δεύτερο μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το μοντέλο του Goleman (1998), σύμφωνα με το οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη είναι το σύνολο των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων που έχει ένα άτομο και το βοηθούν να αποκτά μία συμπεριφορά συνετή προς τους στόχους του και η οποία το βοηθά να επιτυγχάνει αυξημένη αποτελεσματικότητα. Πιο απλά, το μοντέλο

αυτό καθιστά σαφές ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι εκείνες οι δεξιότητες και οι ικανότητες που χρησιμοποιεί ένα άτομο που θα το βοηθήσουν να επιτύχει τους στόχους του. Ωστόσο, πρέπει να αναφερθεί ότι το μοντέλο αυτό δεν παρακάμπτει τη σημασία των συναισθημάτων καθώς υποστηρίζει ότι η ρύθμιση των συναισθημάτων του ατόμου αποτελεί μία πολύ σημαντική διαδικασία που του επιτρέπει να επιτύχει τους στόχους του (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014). Το συγκεκριμένο μοντέλο υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη του ατόμου ολοκληρώνεται από εικοσιπέντε συναισθηματικές δεξιότητες οι οποίες μπορούν να ενταχθούν σε πέντε επιμέρους διαστάσεις. Οι πέντε αυτές διαστάσεις είναι: α) η γνώση, β) η διαχείριση των συναισθημάτων, γ) η κινητοποίηση του εαυτού, δ) η αναγνώριση συναισθημάτων στους άλλους και ε) η διαχείριση των σχέσεων (Πλατσίδου, 2004).

Το τρίτο μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης που παρουσιάζεται για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας είναι το μοντέλο του Bar-On (1997) το οποίο υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι όλες οι συναισθηματικές αλλά και οι κοινωνικές δεξιότητες που πρέπει να επιστρατεύσει ένα άτομο, προκειμένου να καταφέρει να αναπτύξει μία έξυπνη συμπεριφορά (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014). Κατά την Πλατσίδου (2004), όπως και στα παραπάνω μοντέλα, έτσι και στο μοντέλο του Bar-On, οι συναισθηματικές και κοινωνικές δεξιότητες και ικανότητες επιμερίζονται σε πέντε διακριτές κατηγορίες:

α) Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει τις ενδοπροσωπικές ικανότητες που σχετίζονται με τον σεβασμό που αισθάνεται το άτομο για τον ίδιο του τον εαυτό, την ανεξαρτησία του και την ελευθερία του καθώς επίσης και τη θετική διεκδίκηση.

β) Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τις διαπροσωπικές ικανότητες που σχετίζονται με όλες εκείνες τις ικανότητες που αναπτύσσει το άτομο προκειμένου να διαχειριστεί αποτελεσματικά τις σχέσεις του με τους άλλους. Τέτοιες ικανότητες είναι η ενσυναίσθηση, καθώς επίσης και το αίσθημα της κοινωνικής υπευθυνότητας.

γ) Η τρίτη κατηγορία περιλαμβάνει όλες τις δεξιότητες και ικανότητες που εντάσσονται στην ικανότητα προσαρμογής του ατόμου, όπως είναι η ανοχή του άγχους, καθώς επίσης και η διαχείριση του αυθορμητισμού και των συμπεριφορών που εντάσσονται σε αυτόν.

δ) Η τέταρτη κατηγορία εντάσσει τις δεξιότητες του ατόμου αναφορικά με τη διαχείριση των προβληματικών καταστάσεων αλλά και του άγχους που μπορεί να βιώσει λόγω διαφόρων προβληματικών καταστάσεων. Και τέλος,

ε) Η πέμπτη διάσταση, σχετίζεται με την αισιοδοξία που έχει το ίδιο το άτομο και αντιμετωπίζει τα πιθανά προβλήματα που βιώνει.

1.3 Εργαλεία αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης οδήγησε και στην ανάγκη αξιολόγησης και μέτρησης της, με αποτέλεσμα να αναπτυχθούν διάφορα εργαλεία για τον σκοπό αυτό (Καλλιπαιή & Shanthi, 2015). Τα εργαλεία που έχουν σχεδιαστεί μέχρι σήμερα μπορούν να τοποθετηθούν σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες ανάλογα τον τρόπο συμπλήρωσης τους καθώς επίσης και ανάλογα το άτομο που πραγματοποιεί την αξιολόγηση. Ειδικότερα, στην πρώτη κατηγορία εντάσσονται τα εργαλεία αντικειμενικής μέτρησης των ικανοτήτων ενός ατόμου, με χαρακτηριστικό παράδειγμα το εργαλείο MSCEIT (Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test). Το εργαλείο αυτό έχει σχεδιαστεί από τους Salovey, Mayer και Caruso (2002) και όπως είναι αναμενόμενο, αξιολογεί τη συναισθηματική νοημοσύνη των ατόμων ως προς τις τέσσερις διαστάσεις της, που ορίζονται πάντα στη βάση του μοντέλου που οι ίδιοι έχουν αναπτύξει (Καφέτσιος, 2003).

Στην επόμενη κατηγορία εργαλείων αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης εντάσσονται τα εργαλεία που στηρίζονται στην αξιολόγηση μέσω αναφορών τρίτων ατόμων. Ένα από τα πιο γνωστά εργαλεία που τοποθετούνται στην κατηγορία αυτή είναι το ECI 360 (Emotional Competence Inventory) των Boyatzis, Goleman και Rhee (2000), το οποίο εξετάζει την αυτογνωσία του ατόμου, την αυτοδιαχείριση του, στην κοινωνική του ενημερότητα όπως επίσης και στις κοινωνικές του δεξιότητες. Στην περίπτωση χρήσης του εργαλείου αυτού, ζητείται από κάποιο άτομο να κρίνει κάποιο άλλο οικείο του πρόσωπο, ως προς αυτές τις τέσσερις διαστάσεις (Πλατσίδου, 2004). Πιο απλά, το εργαλείο αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί μέσα σε έναν Οργανισμό, μέσω της προσέγγισης ενός εργαζομένου και της παρότρυνσης του να αξιολογήσει κάποιον ή κάποιους συναδέλφους του ως προς την αυτογνωσία τους, την αυτοδιαχείριση τους, την κοινωνική τους ενημερότητα και τις κοινωνικές τους δεξιότητες.

Στην τρίτη και τελευταία κατηγορία εργαλείων αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, περιλαμβάνονται όλα αυτά τα εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί και στηρίζονται στο πλαίσιο της αυτοαναφοράς. Πιο απλά, το ίδιο το άτομο συμπληρώνει ένα ερωτηματολόγιο στο οποίο συμφωνεί ή διαφωνεί ως προς διάφορες δηλώσεις σε διαφορετικό βαθμό, ώστε να διαμορφώνεται ένα σκορ το οποίο καταδεικνύει τον βαθμό της συναισθηματικής του νοημοσύνης (Καφέτσιος, 2003). Ένα από τα πιο δημοφιλή εργαλεία που εντάσσονται στην κατηγορία αυτή και χρησιμοποιούνται ευρέως σε πολλές χώρες είναι το EQ-i, το οποίο στηρίζεται στο μοντέλο του Bar-on. Όπως είναι αναμενόμενο, οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο εργαλείο αυτό αντιστοιχούν στις τέσσερις διαστάσεις του υπό μελέτη μοντέλου και συγκεκριμένα, των ενδοπροσωπικών ικανοτήτων, των διαπροσωπικών ικανοτήτων, της ικανότητας προσαρμογής και της ικανότητας διαχείρισης του άγχους (Πλατσίδου, 2004).

Στην ίδια κατηγορία εντάσσεται και το εργαλείο TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire) το οποίο χρησιμοποιείται είτε στην πλήρη, είτε στη σύντομη έκδοση του. Πρόκειται, για ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται ευρέως από πληθώρα ερευνητών που αποσκοπούν στην αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης συγκεκριμένων ατόμων ή συγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων (π.χ. διερεύνηση της επίδρασης της ΣΝ στη σχολική επίδοση εφήβων 13-18 ετών)(Πλύττα,2011). Ανεξαρτήτως της έκδοσης που επιλέγεται, το εργαλείο περιλαμβάνει ερωτήσεις οι οποίες αντιστοιχούν στην αξιολόγηση της ευημερίας του ατόμου, της ικανότητας αυτοελέγχου του, της συναισθηματικότητας του καθώς επίσης και της κοινωνικότητας του. Το συγκεκριμένο εργαλείο αναπτύχθηκε από τους Petrides, Pérez και Furnham (2003), το οποίο αρχικά δοκιμάστηκε σε πληθυσμό της Γαλλίας και στην πορεία μεταφράστηκε και σταθμίστηκε για πληθυσμούς άλλων 15 χωρών (Zampetakis, 2011).

1.4 Η Συναισθηματική νοημοσύνη στο εργασιακό περιβάλλον

Οι Kannaiah και Shanthi (2015) υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ένα πολύ βασικό χαρακτηριστικό το οποίο οφείλουν να διαθέτουν οι εργαζόμενοι προκειμένου να επιτυγχάνουν ισορροπία μεταξύ της προσωπικής τους ζωής και της επαγγελματικής τους ζωής, να αναπτύξουν ποιοτικές σχέσεις και σχέσεις συνεργασίας με τους συναδέλφους τους, καθώς επίσης και να σημειώνουν αυξημένη επίδοση και κατά συνέπεια αυξημένη

αποτελεσματικότητα. Πιο απλά, υποστηρίζουν ότι όταν ο εργαζόμενος χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης καταφέρνει να εκφράσει με πιο ορθό τρόπο τα συναισθήματά του, όπως και να αναγνωρίσει τα συναισθήματα των συναδέλφων του, γεγονός που συμβάλει τελικά σε επίτευξη καλύτερων και ποιοτικότερων συνεργασιών, καθώς και στην αυξημένη αποτελεσματικότητα των ιδίων και των Οργανισμών στους οποίους απασχολούνται. Με τους Kannaiah και Shanthi (2015) συμφωνεί και ο Ugoani (2016) ο οποίος μέσα από την έρευνα του κατέληξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά τους εργαζόμενους να γίνονται αποτελεσματικότεροι και τελικά ο Οργανισμός στον οποίο απασχολούνται να απολαμβάνει μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα. Η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων στη δημιουργία ενός θετικού κλίματος μέσα στο εργασιακό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από αυξημένα επίπεδα συνεργασίας και εμπιστοσύνης διαπιστώνεται και μέσα από έρευνα των Arfara και Samanta (2016).

Επίσης, η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στους εργαζόμενους να βελτιώνουν τα επίπεδα της αυτογνωσίας, να εκφράζουν τα συναισθήματα και τις ανησυχίες τους, να βελτιώνουν τη δημιουργικότητα τους, να αναπτύσσουν σχέσεις εμπιστοσύνης και ακεραιότητας με τους συναδέλφους τους, να δημιουργούν θετικό και ανοιχτό κλίμα συνεργασίας μέσα στο περιβάλλον τους και τέλος να αποκτούν καλύτερη επίδοση (Kannaiah & Shanthi, 2015). Οι Dulewicz και Higgs (2000, όπως αναφέρονται στους Sunil & Roorai, 2009) υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη προκειμένου ένας εργαζόμενος να μπορέσει να αναπτυχθεί σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο και να γνωρίσει επαγγελματική επιτυχία.

Συνεπώς, διαπιστώνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αναγκαία για όλους τους εργαζόμενους προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους που έχουν θέσει και να διακριθούν σε επαγγελματικό επίπεδο.

Η Ognska Bulik (2005) μέσα από έρευνα της, διαπίστωσε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά και με τη διασφάλιση ενός καλού επιπέδου υγείας των εργαζομένων. Πιο απλά, έγινε εμφανές ότι οι εργαζόμενοι που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης καταφέρνουν να απολαμβάνουν μία καλύτερη ποιότητα ζωής, που χαρακτηρίζεται από καλή υγεία, τόσο σε ψυχικό όσο και σε σωματικό επίπεδο. Ακόμη, είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στους εργαζόμενους να διαχειριστούν αποτελεσματικότερα το

εργασιακό στρες που βιώνουν και το άγχος που προκύπτει από τις πιέσεις που δέχονται στο πλαίσιο της άσκησης των εργασιακών του καθηκόντων (Sunil & Rooprai, 2009). Πρόκειται, για ένα πολύ σημαντικό στοιχείο καθώς το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι έχει ιδιαίτερα αρνητικές συνέπειες που επιβαρύνουν τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο τους εργαζόμενους (Repetti & Wang, 2017).

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης καταφέρνουν να αφομοιώνουν ευκολότερα τις οργανωσιακές αλλαγές που σημειώνονται μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον, χωρίς να προβάλουν αντίσταση καθώς επίσης και χωρίς να επηρεάζονται αρνητικά από αυτές. Ακόμη, οι εργαζόμενοι που διακατέχονται από συναισθηματική νοημοσύνη καταφέρνουν να διαχειρίζονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο τις οργανωσιακές συγκρούσεις και να εκμεταλλεύονται τα θετικά στοιχεία αυτών, γεγονός που απομονώνει τα αρνητικά περιστατικά και συμβάλει στη δημιουργία ενός καλύτερου εργασιακού κλίματος (Deshwal, 2015).

Πολύ μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζουν και οι θέσεις του Danarson (2014) σύμφωνα με τις οποίες, η συναισθηματική νοημοσύνη μέσα στο εργασιακό περιβάλλον μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία ενός ιδιαίτερα θετικού κλίματος και παράλληλα να αντιμετωπίσει διάφορες εκδηλώσεις βίας από την πλευρά ορισμένων εργαζόμενων. Ειδικότερα, ο Danarson (2014) υποστηρίζει ότι μέσα από την αξιοποίηση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων που εντάσσονται στη συναισθηματική νοημοσύνη ενός εργαζόμενου είναι εφικτή η καλύτερη συνεργασία και η ποιοτικότερη επικοινωνία με αποτέλεσμα να μειώνονται αισθητά τα προβλήματα και η εκδήλωση βίαιων συμπεριφορών από την πλευρά ορισμένων εργαζομένων. Από όλα τα παραπάνω, εύκολα διαπιστώνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα χαρακτηριστικό που πρέπει να διακρίνει τους εργαζόμενους, προκειμένου να βιώνουν και αυτοί αλλά και ο Οργανισμός στον οποίο απασχολούνται μεγαλύτερη επαγγελματική επιτυχία.

1.5 Η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη διαμόρφωση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Σε αρκετές έρευνες που έχουν λάβει χώρα με σκοπό τη διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της επίδρασης της πάνω στην προσωπική και οργανωσιακή τους συμπεριφορά, έχει εξεταστεί και η

επιρροή των δημογραφικών χαρακτηριστικών πάνω σε αυτή. Το φύλο φαίνεται να είναι ένα από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά που επιδρούν στη διαμόρφωση του ύψους της συναισθηματικής νοημοσύνης. Χαρακτηριστικά, μέσα από την έρευνα των Vlachou, Damigos, Lyrakos, Chanopoulos, Kosmidis και Karanis (2016) γίνεται εμφανές ότι οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα εκδηλώνουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης σε όλες τις διαστάσεις καθώς είναι περισσότερο αισιόδοξες, παρουσιάζουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση και δηλώνουν σημαντικά υψηλότερη ευημερία από ότι οι άντρες συνάδελφοι τους.

Ακόμη μία έρευνα που διαπιστώνει ότι οι γυναίκες εργαζόμενες εμφανίζουν πιο ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη από τους άντρες συναδέλφους τους, είναι η έρευνα των Pooja και Kumar (2016). Η έρευνα διεξήχθη σε 424 εργαζόμενους στον χώρο παροχής υπηρεσιών δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και εντοπίστηκε ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικά πιο ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη από ότι οι άντρες εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι Pooja και Kumar (2016) εκτός του φύλου ως προσδιοριστικό παράγοντα της συναισθηματικής νοημοσύνης εξέτασαν και την ηλικία των εργαζόμενων. Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν έγινε αντιληπτό ότι η ηλικία διαφοροποιεί τον βαθμό της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζόμενων καταλήγοντας ότι όσο αυξάνεται η ηλικία τόσο αυξάνεται και η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων. Παρομοίως, ο Jyoti (2016), μέσα από την έρευνα που διενήργησε σε 160 εργαζόμενους του ιδιωτικού τραπεζικού τομέα, κατέληξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων σχετίζεται θετικά με την ηλικία τους. Πιο απλά, διαπίστωσε ότι όσο αυξάνεται η ηλικία των εργαζόμενων στον τραπεζικό τομέα, τόσο περισσότερο αυξάνεται και η συναισθηματική τους νοημοσύνη. Το εύρημα αυτό εντοπίζεται και στην έρευνα των Kumar και Athar (2015) κατά την οποία υπάρχει θετική σχέση μεταξύ ηλικίας και συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ωστόσο, υπάρχουν και έρευνες οι οποίες έχουν οδηγηθεί στο συμπέρασμα ότι το φύλο των εργαζομένων δεν σχετίζεται με τον βαθμό της συναισθηματικής νοημοσύνης τους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, αποτελεί η έρευνα των Sharma, Mishra και Sharma (2014) η οποία πραγματοποιήθηκε σε 117 εργαζόμενους τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Τα ευρήματα της έρευνας υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχουν εμφανείς διαφορές μεταξύ των δύο φύλων των εργαζομένων ως προς τις επιμέρους διαστάσεις

της συναισθηματικής νοημοσύνης. Πιο απλά, προέκυψε ότι τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες εργαζόμενοι δεν παρουσιάζουν διαφορές ως προς τη συναισθηματική νοημοσύνη που διαθέτουν, στοιχείο το οποίο εντοπίζεται και στην έρευνα του Jyoti (2016). Εύκολα γίνεται αντιληπτό, ότι τα ευρήματα σχετικά με την επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων ποικίλουν, με αποτέλεσμα να κρίνεται αναγκαία η περαιτέρω διερεύνηση της υπό συζήτηση σχέσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

2.1 Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένας όρος που χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον Freudenberger στην προσπάθεια του να περιγράψει τον τρόπο συμπεριφοράς και λειτουργίας που αποκτούν οι εργαζόμενοι του κλάδου της κοινωνικής υγείας έπειτα από κάποιο χρονικό διάστημα. Πιο συγκεκριμένα, ο Freudenberger (1974) χρησιμοποίησε τον όρο της επαγγελματικής εξουθένωσης προκειμένου να περιγράψει μία αρνητική συμπεριφορά συγκεκριμένης κατηγορίας εργαζομένων που σχετίζεται με την απροθυμία καταβολής προσπάθειας και έργου, καθώς επίσης και με την εκδήλωση κόπωσης και εξάντλησης τόσο σε σωματικό όσο και σε ψυχικό επίπεδο (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Στη συνέχεια, η Maslach (1982, όπως παρατίθεται στην Θεοφίλου, 2010) συνδύασε τον όρο της επαγγελματικής εξουθένωσης με την συμπεριφορά των εργαζομένων που χαρακτηρίζεται με την αδιαφορία τους για τους συναδέλφους τους και τα άτομα στα οποία παρέχουν υπηρεσίες, με την σωματική κούραση και εξάντληση, όπως ακόμη και με την εκδήλωση αρνητικών συναισθημάτων μέσα από την ενασχόληση τους με το επάγγελμα που έχουν επιλέξει.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει τρεις συγκεκριμένες διαστάσεις: τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα (Αναλυτής και συν., 2012). Η συναισθηματική εξάντληση αφορά στην περιορισμένη ικανότητα του ατόμου να υποστηρίξει συναισθηματικά με έμπρακτο και ενεργό τρόπο τα άτομα με τα οποία συναναστρέφεται στο εργασιακό του περιβάλλον, είτε αυτοί είναι συνάδελφοί του, είτε αυτοί είναι πολίτες που εξυπηρετεί. Η αποπροσωποποίηση σχετίζεται με τη συμπεριφορά του εργαζομένου, η οποία χαρακτηρίζεται από τον απόμακρο και αδιάφορο χαρακτήρα της. Τα

προσωπικά επιτεύγματα του εργαζόμενου σχετίζονται με την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητά του. Γενικά, ένας εργαζόμενος που έχει καταβληθεί από το υπό μελέτη σύνδρομο μπορεί να εκδηλώσει αυξημένα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, αυξημένα επίπεδα αποπροσωποποίησης και χαμηλά προσωπικά επιτεύγματα. Από την άλλη πλευρά ένας εργαζόμενος που δεν έρχεται αντιμέτωπος με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν αισθάνεται συναισθηματική εξάντληση, δεν αποκτά απόμακρη και αδιάφορη στάση και τέλος, σημειώνει αυξημένη και ποιοτική παραγωγικότητα (Αναλυτής και συν., 2012).

Η επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζεται σε όλους τους εργαζόμενους, αλλά σε εκείνους που λαμβάνουν και έντονες πιέσεις από το εργασιακό τους περιβάλλον (χωρίς να μπορούν να τις διαχειριστούν), καθώς επίσης και χαμηλή ικανοποίηση από τη φύση του αντικείμενου της εργασίας τους. Συνεπώς, οι εργαζόμενοι που δέχονται πιέσεις από το εργασιακό τους περιβάλλον και δεν αισθάνονται ικανοποίηση από αυτή, είναι πολύ πιθανόν να εκδηλώσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, είτε σε μικρότερο είτε σε μεγαλύτερο βαθμό, σε όλες ή σε κάποιες από τις διαστάσεις της (Chirico, 2016). Ωστόσο, δεν πρόκειται για ένα σύνδρομο το οποίο εκδηλώνεται από τη μία στιγμή στην άλλη. Αντιθέτως, είναι ένα σύνδρομο το οποίο εκδηλώνεται σταδιακά και απαιτεί σημαντικό χρόνο μέχρι να εμφανιστεί και τελικά να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί ο εργαζόμενος. Χαρακτηριστικά, οι Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλος (1995) υποστηρίζουν ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης λαμβάνει χώρα σε τέσσερα διαφορετικά στάδια, τα οποία έχουν άμεση συνοχή μεταξύ τους:

Το πρώτο στάδιο είναι το στάδιο του ενθουσιασμού κατά το οποίο ο εργαζόμενος βιώνει στα πρώτα βήματα της καριέρας του. Ειδικότερα, ο εργαζόμενος στο στάδιο αυτό έχει αυξημένες φιλοδοξίες και θέτει υψηλούς στόχους, τους οποίους και προσπαθεί μέσα από την καταβολή υπέρμετρης προσπάθειας, να επιτύχει. Πιο απλά, ο εργαζόμενος στο ξεκίνημα της καριέρας του διαμορφώνει υψηλές προσδοκίες και προσπαθεί με κάθε τρόπο να τις ικανοποιήσει, αυξάνοντας σε πολύ μεγάλο βαθμό την παραγωγικότητα του και κατά συνέπεια την αποτελεσματικότητά του.

Με το πέρασμα του σταδίου αυτού, ο εργαζόμενος εισέρχεται στο δεύτερο στάδιο, αυτό της αμφιβολίας και της αδράνειας. Στο στάδιο αυτό, ο εργαζόμενος συνειδητοποιεί ότι οι στόχοι και οι προσδοκίες του δεν είναι πλέον ρεαλιστικές, καθώς το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται δεν

επιτρέπουν την υλοποίησή τους. Ακόμη, ο εργαζόμενος αρχίζει να νιώθει προβληματισμένος αναφορικά με το αν τελικά πρέπει να συνεχίσει την υπερπροσπάθεια ή αν θα πρέπει να περιορίσει τις δράσεις του και τις ενέργειες τους καθώς δεν αναγνωρίζονται από το περιβάλλον του. Συνεπώς, στο στάδιο αυτό φαίνεται ότι ο εργαζόμενος αρχίζει να αναθεωρεί και να απομακρύνεται από τους αρχικούς στόχους που είχε θέσει, καθώς τα αισθήματα ικανοποίησης από την εργασία του αρχίζουν να αντικαθίστανται από αισθήματα δυσαρέσκειας και απογοήτευσης (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Το τρίτο στάδιο εκδήλωσης της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το στάδιο της απογοήτευσης στο οποίο παγιώνονται τα συναισθήματα δυσαρέσκειας που βιώνει ο εργαζόμενος. Πιο απλά, ο εργαζόμενος μεταβαίνει από το στάδιο της αμφιβολίας στο στάδιο της απογοήτευσης και ουσιαστικά στην αναγνώριση ότι η εργασία του δεν μπορεί να του προσφέρει την ικανοποίηση που ανέμενε, καθώς επίσης και ότι δεν μπορεί να του δημιουργήσει συναισθήματα ολοκλήρωσης. Ακόμη, ο εργαζόμενος αρχίζει να αναγνωρίζει την ανάγκη αναζήτησης μίας νέας εργασίας που θα μπορούσε να έχει καλύτερες προϋποθέσεις ώστε να τον βοηθήσει να νιώσει πιο ολοκληρωμένος.

Το τέταρτο και τελευταίο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το στάδιο της απάθειας κατά το οποίο ο εργαζόμενος χάνει κάθε ενδιαφέρον και εκδηλώνει αδιαφορία τόσο για τους συναδέλφους του όσο και για τα άτομα στα οποία παρέχει τις υπηρεσίες του. Επιπρόσθετα, αξίζει να αναφερθεί ότι ο εργαζόμενος δεν έχει κανένα κίνητρο προκειμένου να καταβάλει προσπάθεια, με αποτέλεσμα να παράγει έργο χαμηλής ποιότητας με ιδιαίτερα μηχανικό τρόπο (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995).

2.2 Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζόμενων

Η εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζει με ιδιαίτερα αρνητικό τρόπο τη ζωή και τη συμπεριφορά των εργαζομένων αφενός σε προσωπικό επίπεδο και αφετέρου σε οργανωσιακό (Bianchi & Mayor, 2016; Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Οι εργαζόμενοι που βιώνουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αντιμετωπίζουν προβλήματα τόσο ψυχολογικής όσο και σωματικής φύσης (Hartinen, 2008). Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι που έχουν έρθει αντιμέτωποι με το υπό μελέτη σύνδρομο, εκδηλώνουν μία σειρά σωματικών προβλημάτων που

σχετίζονται με αυπνίες, με πονοκεφάλους και ημικρανίες, καθώς και με προβλήματα στο γαστρεντερικό τους σύστημα (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Εκτός όμως των παραπάνω σωματικών συμπτωμάτων, οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν πολλά ακόμη προβλήματα ψυχολογικής φύσης που σχετίζονται με την αδιαφορία για τα οικεία τους πρόσωπα και για τις διαπροσωπικές τους σχέσεις, με την απροθυμία συνεύρεσης με τον/την σύντροφο τους σε σεξουαλικό επίπεδο, καθώς και με την εκδήλωση καταθλιπτικών συμπτωμάτων (Bianchi & Mayor, 2016; Hatinen, 2008). Όπως είναι φυσικό, οι εργαζόμενοι που αντιμετωπίζουν τα παραπάνω σωματικά και ψυχολογικά προβλήματα αδυνατούν να έχουν μία φυσιολογική ζωή και μία καλή ποιότητα ζωής, αντίστοιχα.

Όμως, όπως ήδη αναφέρθηκε, η επαγγελματική εξουθένωση επιδρά στους εργαζόμενους και στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και συμπεριφέρονται μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον (Brummelhuis, 2011). Οι εργαζόμενοι που χαρακτηρίζονται ως επαγγελματικά εξουθενωμένοι εκδηλώνουν αδιαφορία τόσο για τις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους όσο και για τις σχέσεις που αναπτύσσουν με τα άτομα στα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους, ενώ μέσα από τη συμπεριφορά αυτή, δεν είναι εφικτή η ανάπτυξη ενός ανοιχτού κλίματος μέσα στον Οργανισμό ή στην επιχείρηση ώστε να ενισχύεται η ομαδικότητα και η συνεργατικότητα των μελών (Malinauskas, Malinauskiene & Dumciene, 2010). Ακόμη, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι εργαζόμενοι που θεωρούνται εξουθενωμένοι επαγγελματικά ενδέχεται να αναπτύξουν επιθετική συμπεριφορά επηρεάζοντας με ιδιαίτερα αρνητικό τρόπο το περιβάλλον που υπάρχει μέσα στον Οργανισμό (Brummelhuis, 2011).

2.3 Η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζόμενων στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι Antonίου, Roumpri και Ntalla (2013) μέσα από έρευνά τους εντόπισαν ότι το γυναικείο φύλο είναι πιο ευάλωτο στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα, διαπίστωσαν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί εκδηλώνουν σημαντικά υψηλότερη συναισθηματική εξάντληση από ότι εκδηλώνουν οι άντρες συνάδελφοί τους. Ακόμη μία έρευνα που οδηγείται στο συμπέρασμα πως οι γυναίκες εργαζόμενες μπορούν να βιώσουν εντονότερα και με μεγαλύτερη συχνότητα το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η έρευνα του Kord (2012). Πιο

συγκεκριμένα, σε έρευνα που διενήργησε σε 182 εργαζόμενους που εργάζονται σε βιομηχανίες, διαπίστωσε ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν πολύ μεγαλύτερη συναισθηματική εξάντληση από ότι οι άντρες. Στις δύο άλλες κλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα. Στην έρευνα των Vlachou et al. (2016), φαίνεται ότι η ηλικία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα εκδήλωσης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ειδικότερα, οι νεότεροι για παράδειγμα εργαζόμενοι στον χώρο της υγείας, φαίνεται να παρουσιάζουν υψηλότερα προσωπικά επιτεύγματα, συγκριτικά με τους μεγαλύτερους σε ηλικία συναδέλφους της. Το στοιχείο αυτό καταδεικνύει ότι οι νεότεροι εργαζόμενοι στον χώρο της υγείας καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους τους και να παρέχουν υπηρεσίες ανώτερης ποιότητας. Η ηλικία των εργαζόμενων φάνηκε να σχετίζεται με την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην έρευνα των Shafaghat, Rahimi-Zarchi και Kanosi (2016) και συγκεκριμένα με τη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Χαρακτηριστικά, στην έρευνα των Shafaghat, Rahimi-Zarchi και Kanosi (2016), οι εργαζόμενοι μέσης ηλικίας τείνουν να εκδηλώνουν υψηλότερο βαθμό αποπροσωποποίησης συγκριτικά με τους νεότερους και μεγαλύτερους συναδέλφους τους.

Ωστόσο, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι υπάρχουν και οι έρευνες εκείνες που δεν εντοπίζουν την ύπαρξη σχέσης ανάμεσα στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων και της εκδήλωσης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από την έρευνα των Haque και Aslam (2011) η οποία διενεργήθηκε σε 406 τραπεζικούς υπαλλήλους ιδιωτικού και δημοσίου τομέα διαπιστώνεται ότι το φύλο των εργαζομένων και η ηλικία τους δεν σχετίζεται με την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Παρομοίως, οι Merecz και Andysz (2014) διαπίστωσαν ότι το φύλο των εργαζομένων δεν μπορεί να καθορίσει την εκδήλωση ή όχι της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συνεπώς, οι παραπάνω έρευνες οδηγούνται στο συμπέρασμα ότι οι παράγοντες που καθορίζουν την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους είναι διαφορετικής φύσης και δεν σχετίζονται με το φύλο και την ηλικία τους.

2.4 Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Το τελευταίο χρονικό διάστημα διάφορες έρευνες έχουν αρχίσει να πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της διερεύνησης της σχέσης που υπάρχει μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Μία από τις έρευνες αυτές διεξήχθη από τους Bararí και Jamshidi (2015) και αφορά σε δείγμα 225 εκπαιδευτικών που υπηρετούν σε σχολικές μονάδες του Ιράν. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας επιβεβαίωσαν την ύπαρξη αρνητικής και στατιστικά σημαντικής σχέσης μεταξύ των δύο παραπάνω μεταβλητών. Πιο απλά, μέσα από την έρευνα αυτή διαπιστώθηκε ότι οι εκπαιδευτικοί που παρουσιάζουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη δεν εκδηλώνουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ακόμη μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε στον χώρο της εκπαίδευσης με σκοπό τον εντοπισμό της ύπαρξης σχέσης μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών, διενεργήθηκε από την Colomeischi (2015). Το δείγμα της υπό μελέτης έρευνας ανήλθε στους 575 εκπαιδευτικούς που απασχολούνται σε διαφορετικές σχολικές μονάδες όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης σε μικρά και μεγάλα αστικά κέντρα της Ρουμανίας. Τα ευρήματα της έρευνας της Colomeischi (2015) συνάδουν με τα ευρήματα των Bararí και Jamshidi (2015), γεγονός που επιβεβαιώνει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά αρνητικά στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ανάλογα είναι και τα ευρήματα της Platsidou (2010) η οποία και αυτή αφορά σε εκπαιδευτικούς και κατέληξε ότι οι εκπαιδευτικοί που χαρακτηρίζονται για την υψηλή τους συναισθηματική τους νοημοσύνη δεν καταβάλλονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς δεν παρουσιάζουν συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και χαμηλά προσωπικά επιτεύγματα.

Ευρήματα σχετικά με την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχουν και για τον χώρο της υγείας. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από την έρευνα των Vlachou et al. (2016) που πραγματοποιήθηκε σε 148 εργαζόμενους στον χώρο της υγείας, έγινε αντιληπτό ότι η συναισθηματική νοημοσύνη προστατεύει τους εργαζόμενους από την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς και περιορίζει την έκταση των συμπτωμάτων της και την εξέλιξη της, στην περίπτωση εκείνη που εκδηλωθεί. Συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της

επαγγελματικής εξουθένωσης φαίνεται να εντοπίζεται και στην έρευνα των Nastasa και Farcas (2015) στην οποία συμμετείχαν 120 επαγγελματίες υγείας, γιατροί και νοσηλευτές. Τα αποτελέσματα της δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι που έχουν αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη καταφέρνουν να σημειώνουν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, καθώς έχουν εμφανώς υψηλότερες βαθμολογίες στα προσωπικά επιτεύγματα. Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαιώνουν ότι η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων μπορεί να λειτουργήσει ως εφόδιο για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν και τα ευρήματα του Lee (2017) τα οποία προκύπτουν μέσα από έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε μεγάλο αστικό κέντρο των ΗΠΑ. Στην υπό μελέτη έρευνα συμμετείχαν 167 εργαζόμενοι διαφόρων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα των ΗΠΑ. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν επιβεβαιώνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτρέπει την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς διαπιστώθηκε ότι η ρύθμιση των συναισθημάτων των εργαζομένων συμβάλλει στη διατήρηση της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα, καθώς και στη διαμόρφωση υψηλών επιπέδων για τα προσωπικά επιτεύγματα. Ανάλογα είναι και τα αποτελέσματα της έρευνας των Tulika και Tulsyan (2017) η οποία πραγματοποιήθηκε σε 100 εργαζόμενους στον τραπεζικό τομέα. Ειδικότερα, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης, σχέση η οποία επιβεβαιώνεται από όλες τις έρευνες που έχουν παρουσιαστεί παραπάνω.

Ουσιαστικά, τα αποτελέσματα των ερευνών που παρατέθηκαν στην ενότητα αυτή, καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων μπορεί να αποτελέσει καθοριστικό παράγοντα στη διατήρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε χαμηλά επίπεδα. Αυτό σημαίνει ότι οι διοικήσεις των επιχειρήσεων και των Οργανισμών οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες, προκειμένου να αυξήσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων τους και κατά συνέπεια να αποτρέψουν την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, η οποία επιδρά αρνητικά τόσο στην προσωπική όσο και στην επαγγελματική τους συμπεριφορά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας, γίνεται προσπάθεια να αποσαφηνιστεί η έννοια του άγχους και του εργασιακού άγχους ειδικότερα. Χαρακτηριστικά, λαμβάνει χώρα η εννοιολογική προσέγγιση του άγχους, η εννοιολογική προσέγγιση του εργασιακού άγχους και οι πηγές που το προκαλούν. Επίσης, παρουσιάζει πολύ μεγάλο ενδιαφέρον καθώς παρουσιάζει ευρήματα προγενέστερων ερευνών σχετικά με τη σχέση που υπάρχει μεταξύ του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς επίσης και μεταξύ του εργασιακού άγχους και της συναισθηματικής νοημοσύνης.

3.1 Εννοιολογική προσέγγιση του άγχους

Το άγχος σχετίζεται με μία ολότητα δυσάρεστων συναισθημάτων ως αποτέλεσμα της αντίδρασης που εκδηλώνει ένα άτομο στην προσπάθεια του να διαχειριστεί μία άγνωστη ή αβέβαιη κατάσταση (Μάνος, 1997, όπως αναφέρεται στους Μητρούση, Τραυλό, Κούκια & Ζύγα, 2013). Ουσιαστικά, το άγχος αφορά σε μία αντίδραση που αναπτύσσει το άτομο όταν βρίσκεται εκτεθειμένο σε καταστάσεις που του ασκούν έντονες πιέσεις, κατά κύριο λόγο σε συναισθηματικό και ψυχολογικό επίπεδο. Το άτομο που βρίσκεται σε περιβάλλον έντονων προκλήσεων και κατά συνέπεια έντονων πιέσεων λαμβάνει ερεθίσματα τα οποία δίνουν εντολές στο σώμα του, να προχωρήσει σε μία σειρά αντιδράσεων που έχουν ως αποτέλεσμα την έκκριση ορμονών που αυξάνουν τους παλμούς της καρδιάς και της λειτουργίας του αναπνευστικού συστήματος, προκειμένου να είναι έτοιμο να αντιδράσει. Στο σημείο αυτό, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το άγχος δεν εκδηλώνεται σε άτομα συγκεκριμένης ηλικίας, αλλά αντίθετα μπορεί να εκδηλωθεί σε όλα τα άτομα ανεξαρτήτως ηλικίας, αρκεί αυτά να βρεθούν σε συνθήκες που ασκούν έντονη πίεση (Vitasari, Wabab, Othman & Amang, 2010).

Το άγχος μπορεί να επηρεάσει με ιδιαίτερα αρνητικό τρόπο τη ζωή και την καθημερινότητα του ατόμου, ειδικά στις περιπτώσεις εκείνες που δεν είναι εφικτή η διαχείριση του. Πιο απλά, το άγχος έχει σημαντικές επιπτώσεις σε ψυχολογικό επίπεδο με αποτέλεσμα να άτομο να γίνεται νευρικό και απότομο, να χάνει τη δυνατότητα συγκέντρωσης και να αποκωδικοποιεί με λανθασμένο τρόπο να ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον μέσα στο οποίο

αναπτύσσεται και δραστηριοποιείται. Ωστόσο, το άγχος έχει ιδιαίτερα αρνητικές συνέπειες και σε σωματικό επίπεδο καθώς έχει συσχετιστεί με συμπτώματα ζάλης και πονοκεφάλων, με αντιδράσεις ανορεξίας και βουλιμίας, με προβλήματα του γαστρεντερικού συστήματος, με προβλήματα αναπαραγωγικής φύσης καθώς επίσης και με προβλήματα του κυκλοφορικού συστήματος (Rector et al., 2008). Ωστόσο, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι το άγχος που βιώνει ένα άτομο πέρα από τον αρνητικό χαρακτήρα που του αποδίδεται, είναι πολύ πιθανό να έχει και θετική επίδραση στο άτομο. Πιο συγκεκριμένα, οι Rector, Bourdeau, Kitchen και Massiah (2008) υποστηρίζουν ότι το άγχος μπορεί να λειτουργήσει στο πλαίσιο της διέγερσης και της διατήρησης της ετοιμότητας του ατόμου. Σε κάθε περίπτωση, για τον περιορισμό των επιπτώσεων του άγχους και της εκμετάλλευσης των θετικών στοιχείων, είναι απαραίτητη η αποτελεσματική διαχείρισή του (Barlow, 2000). Πληθώρα διαφορετικών τρόπων προτείνονται στο πλαίσιο της διαχείρισης του άγχους, όπως είναι η ενεργή συμμετοχή σε δράσεις και δραστηριότητες κοινωνικού περιεχομένου, στην εστίαση πάνω σε θετικές σκέψεις και εικόνες που προκαλούν ευχαρίστηση, στην επικοινωνία που αναπτύσσει το άτομο με το οικείο του περιβάλλον (οικογενειακό, κοινωνικό και επαγγελματικό), στην εκμάθηση τεχνικών που συμβάλλουν στη χαλάρωση του σώματος, καθώς επίσης και στην εκμάθηση τεχνικών που αφορούν στην ηρεμία του πνεύματος. Όλοι οι παραπάνω τρόποι, μπορούν να χρησιμοποιούνται είτε μεμονωμένα, είτε συνδυαστικά από τα άτομα που αισθάνονται πίεση και εκδηλώνουν άγχος προκειμένου να μπορούν να εξαλείφουν τα αρνητικά συμπτώματα και να εκμεταλλεύονται τα θετικά.

3.2 Το εργασιακό άγχος

Το εργασιακό άγχος ως εμπειρία, κατά γενική ομολογία, συνιστά μία παγιωμένη κατάσταση για όλους τους εργαζόμενους στις σύγχρονες κοινωνίες και παράλληλα ένα πρόβλημα σοβαρό, με πολλές διαστάσεις, αιτίες και εκφάνσεις με τις συνέπειές του να είναι εμφανείς τόσο στην ψυχική υγεία των εργαζομένων, αφού σχετίζεται με την κατάθλιψη και την αγχώδη διαταραχή (Lacovidis et al., 2002), όσο και στην υγεία τους γενικότερα και την ποιότητα της ζωής τους (Kudielka et al., 2005). Ειδικότερα, το εργασιακό άγχος πηγάζει από τη σχέση και την αλληλεπίδραση ατόμου και περιβάλλοντος και γίνεται αντιληπτό ως μια κατάσταση όπου δυσάρεστα συναισθήματα (όπως δυσφορία και δυσαρέσκεια), γεννιούνται από συγκεκριμένες εργασιακές

συνθήκες. Οι εργαζόμενοι, αρκετά συχνά, μη έχοντας τα κατάλληλα εφόδια, τόσο σε επίπεδο γνώσεων (κατάρτισης και εξειδίκευσης), όσο και σε ψυχολογικό επίπεδο, έρχονται αντιμέτωποι με πολλές δυσκολίες τις οποίες καλούνται να ξεπεράσουν προκειμένου να επιβιώσουν, να παραμείνουν στην επαγγελματική τους θέση και να υποστηρίξουν τον αντίστοιχο επαγγελματικό τους ρόλο (Fontana, 1993).

Το εργασιακό άγχος είναι αποτέλεσμα των συνεχών και αλληπάλληλων πιέσεων που δέχονται οι εργαζόμενοι τόσο από την ίδια τη φύση της εργασίας τους και των υποχρεώσεων που συνάδουν με αυτή, όσο και από τις συνθήκες που επικρατούν μέσα σε αυτή (Khan & Khurshid, 2017). Η εκδήλωση του εργασιακού άγχους είναι άμεσα συνυφασμένη με την περιορισμένη απόδοση των εργαζόμενων και κατά συνέπεια με την περιορισμένη αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων και των Οργανισμών στους οποίους απασχολούνται (Jalagat, 2017). Χαρακτηριστικά, οι Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, Keshavarzi & Hosseini (2017) κατέδειξαν μέσα από έρευνα τους ότι η εκδήλωση εργασιακού άγχους επιδρά με αρνητικό τρόπο, αφενός στην επαγγελματική πρόοδο των εργαζόμενων και αφετέρου στην προσωπική τους ανάπτυξη, με αποτέλεσμα, ο Οργανισμός στον οποίο απασχολούνται να μην μπορεί να παρουσιάσει τα επιθυμητά και αναμενόμενα αποτελέσματα.

Πληθώρα διαφορετικών ερευνών έχουν αποδείξει πως στο σύγχρονο απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον, οι εργαζόμενοι βιώνουν έντονα επίπεδα εργασιακού άγχους, καθώς δέχονται πιέσεις και αρνητικά ερεθίσματα (Abarghouei, Sorbi, Abarghouei, Bidaki & Yazanpoor, 2016; Elshaer, Moustafa, Aid και Ramadan, 2017; Wengel-Woźny, Szefczyk-Polowczyk & Zygmunt, 2015). Ουσιαστικά, μέσα από τις παραπάνω έρευνες διαπιστώνεται ότι το εργασιακό άγχος είναι ένα συναίσθημα που εντοπίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό μέσα στους Οργανισμούς και στις επιχειρήσεις, γεγονός το οποίο πρέπει να παροτρύνει τις διοικήσεις να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες ώστε να περιοριστεί το άγχος αυτό και οι εργαζόμενοι να μην έρχονται αντιμέτωποι με τις επιπτώσεις του.

3.3 Πηγές στρεσογόνων καταστάσεων

Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους, είναι απαραίτητο να εντοπισθούν οι πηγές που το προκαλούν. Έτσι, παρά το γεγονός ότι κάθε άτομο θεωρεί στρεσογόνες διαφορετικές καταστάσεις, οι

Cooper και Marshall (1976) προτείνουν έξι κατηγορίες ως πηγές του εργασιακού άγχους:

1. Αυτές που είναι ενδογενείς στην εργασία, συμπεριλαμβανομένων παραγόντων όπως οι κακές φυσικές συνθήκες εργασίας, η υπερφόρτωση εργασίας(work overload) ή η πίεση του χρόνου (Cooper & Marshall, 1976). Το στρες από τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, αναγνωρίζεται από το γεγονός ότι το άτομο είναι διστακτικό ως προς την εργασία του και ταυτόχρονα νιώθει συνεχώς πιεσμένο και παρουσιάζει ψυχολογικά, σωματικά και συμπεριφοριστικά συμπτώματα στρες(Division of Human Resource, 2000) (Καφαντάρη, 2017).
2. Αυτές που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο και αφορούν στην οργάνωση, στην ασάφεια που μπορεί να παρουσιάζει ο ρόλος, αλλά και στη σύγκρουση ρόλων. (Cooper & Marshall, 1976). Η ασάφεια του ρόλου(role ambiguity) που έχει ο εργαζόμενος μέσα στον Οργανισμό, μπορεί να του δημιουργήσει αμφιβολίες για την απόδοσή του και παράλληλα, αισθήματα πίεσης και απογοήτευσης, μιας και δεν είναι απόλυτα ξεκάθαρο ποιες είναι αρμοδιότητες του και ποια τα αποτελέσματα τα οποία αναμένει ο Οργανισμός από αυτόν. Πολλοί ερευνητές εστίασαν στη σημασία της ασάφειας του ρόλου ορίζοντας την ως την ελλιπή πληροφόρηση των εργαζομένων για τις απαιτήσεις του εργασιακού τους ρόλου, του τρόπου με τον οποίο θα εκπληρωθούν αυτές οι απαιτήσεις, καθώς και των διαθέσιμων διαδικασιών προκειμένου να επιτευχθούν με επιτυχία (Beehr et al., 1976; Cordes & Dougherty, 1993; Dyer & Quine, 1998; Ursprung, 1986; Καφαντάρη, 2017). Όσο για το αποτέλεσμα της ύπαρξης ασάφειας ρόλου στο εργασιακό περιβάλλον, οι έρευνες τη συνδέουν με τη μείωση της αυτοπεποίθησης, την ύπαρξη απελπισίας, τη νευρικότητα και την κατάθλιψη (Jackson & Schuler, 1985; Muchinsky, 1997).
3. Αυτές που σχετίζονται με την ανάπτυξη και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας του ατόμου, συμπεριλαμβανομένης της έλλειψης ασφάλειας θέσεων εργασίας και της υποαπασχόλησης (Cooper & Marshall, 1976).
4. Αυτές που αφορούν τις εργασιακές σχέσεις, συμπεριλαμβανομένων κακών σχέσεων με το αφεντικό ή τους συναδέλφους, μια ακραία συνιστώσα της οποίας είναι ο εκφοβισμός στον εργασιακό χώρο (Rayner & Hoel, 1997).

5. Αυτές που σχετίζονται με την οργανωτική δομή και το κλίμα, συμπεριλαμβανομένης της περιορισμένης συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και την άσκηση πολιτικής (Cooper & Marshall, 1976).
6. Αυτές που αναφέρονται στη διασύνδεση της οικογενειακής-προσωπικής ζωής, με την επαγγελματική ζωή του ατόμου. Η οικογένεια και η δουλειά είναι δύο παράγοντες στενά συνδεδεμένοι που επηρεάζουν την ποιότητα της ζωής και της ψυχικής υγείας των ανθρώπων (Sarantakos, 1996). Η κατάσταση που βιώνει ο εργαζόμενος στη μία πτυχή της ζωής του επηρεάζει άμεσα και την άλλη. Έτσι, όταν δεν υπάρχει σταθερότητα στην οικογενειακή ζωή ή στήριξη από την οικογένεια, επηρεάζονται οι επιδόσεις του στην επαγγελματική ζωή, όπως και το εργασιακό στρες. Από την άλλη, όταν υπάρχει εργασιακός φόρτος, προβλήματα σχετικά με τη δουλειά και το εργασιακό στρες, επηρεάζεται αντίστοιχα η προσωπική ζωή του ατόμου (Καφαντάρη, 2017).

3.4 Σχέση μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης

Αρκετές έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της διερεύνησης της σχέσης που υπάρχει μεταξύ του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε διάφορους Οργανισμούς. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η έρευνα των Abarghouei, Sorbi, Abargouei, Bidaki και Yazanpoor (2016) στην οποία έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί η επίδραση του εργασιακού άγχους πάνω στην εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων στον χώρο της υγείας. Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν την ύπαρξη θετικής σχέσης μεταξύ του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης, εύρημα το οποίο καθιστά σαφές ότι το εργασιακό άγχος είναι υπεύθυνο για την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ειδικότερα, διαπιστώθηκε ότι το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την συναισθηματική εξάντληση, με την αποπροσωποποίηση και αρνητικά, με τα προσωπικά επιτεύγματα.

Ακόμη μία έρευνα που διεξήχθη στον χώρο της υγείας προκειμένου να διερευνηθεί την ύπαρξη σχέσης μεταξύ των δύο παραπάνω μεταβλητών πραγματοποιήθηκε από τους Elshaer, Moustafa, Aid και Ramadan (2017). Μέσα από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε, κατέστη σαφές ότι το εργασιακό άγχος αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα της επαγγελματικής

εξουθένωσης ως προς κάποια από τις διαστάσεις της. Συγκεκριμένα, βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ εργασιακού άγχους και προσωπικών επιτευγμάτων, στοιχείο που οδηγεί στη διαπίστωση ότι οι εργαζόμενοι που εκδηλώνουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους, αδυνατούν να διαχειριστούν τις πιέσεις που λαμβάνουν, με αποτέλεσμα η αποτελεσματικότητά τους να είναι ιδιαίτερα περιορισμένη και κατά συνέπεια τα επιτεύγματά τους ελάχιστα.

Η ύπαρξη σχέσης μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης εξετάστηκε και στον τομέα της εκπαίδευσης. Χαρακτηριστικά, ο *Salami (2010)* προσπάθησε να εξετάσει αν το εργασιακό άγχος που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στον χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης μπορεί να τους οδηγήσει στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των δύο παραπάνω μεταβλητών. Ειδικότερα, έγινε εμφανές ότι οι Λέκτορες που αισθάνονται έντονο εργασιακό άγχος σημειώνουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης και χαμηλά προσωπικά επιτεύγματα. Ουσιαστικά, καταδεικνύουν ότι το εργασιακό άγχος είναι ένας από εκείνους τους παράγοντες που οδηγούν στη σταδιακή ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ανάλογα ήταν και τα ευρήματα των Yu, Wang, Zhai, Dali και Yang (2014) τα οποία επιβεβαίωσαν την ύπαρξη θετικής σχέσης μεταξύ εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης. Χαρακτηριστικά, διαπιστώθηκε ότι οι εκπαιδευτικοί που αισθάνονται εργασιακό άγχος, επηρεάζονται αρνητικά και γίνονται ευάλωτοι στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ουσιαστικά, διαφάνηκε ότι το άγχος των εκπαιδευτικών, τους οδηγεί σε υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και σε χαμηλά επιτεύγματα. Συμπερασματικά, από τις παραπάνω έρευνες που παρουσιάστηκαν διαπιστώνεται ότι το εργασιακό άγχος των εργαζομένων ανεξαρτήτως του χώρου στον οποίο δραστηριοποιούνται, οδηγεί στην εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

3.5 Η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζόμενων στην εκδήλωση επαγγελματικού άγχους

Διάφορες έρευνες έχουν επιχειρήσει να εξετάσουν αν και σε ποιον βαθμό τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζόμενων επιδρούνε πάνω στη διαμόρφωση του επαγγελματικού άγχους των εργαζομένων. Το πρώτο δημογραφικό που φαίνεται να εξετάζεται ως προς τη σχέση που έχει με την

εκδήλωση άγχους, είναι το φύλο. Οι Antoniou, Roumpri και Ntalla (2013) προσπάθησαν να εξετάσουν αν το εργασιακό άγχος είναι εντονότερο στις γυναίκες ή στους άντρες εκπαιδευτικούς και κατέληξαν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί εκδηλώνουν εντονότερο άγχος από ότι οι άντρες εκπαιδευτικοί. Παρομοίως, οι Dey, Rahman, Sultana και Sedaf (2016) μέσα από την έρευνα τους διαπίστωσαν οι γυναίκες εργαζόμενες στον χώρο της ένδυσης παρουσιάζουν εντονότερο εργασιακό άγχος συγκριτικά με τους άντρες συναδέλφους τους. Προς την ίδια κατεύθυνση κινούνται και τα ευρήματα της Αγαγιώτου (2011), μέσα από τα οποία διαπιστώνεται ότι οι γυναίκες κοινωνικοί λειτουργοί αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα άγχους από ότι οι άντρες κοινωνικοί λειτουργοί.

Ωστόσο, υπάρχουν και έρευνες οι οποίες δεν εντοπίζουν την ύπαρξη σχέσης μεταξύ της εκδήλωσης εργασιακού άγχους και φύλου. Πιο συγκεκριμένα, οι Rahmani, Khodaei, Mahmudkhani, Moslemi, Gharazoglou, Ahmadnezhad, Karchani και Vatani (2013) προσπάθησαν μέσα από την έρευνα τους να εξετάσουν αν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζόμενων στο Ιράν είναι υπεύθυνα για τη διαμόρφωση συγκεκριμένων επιπέδων εργασιακού άγχους. Μεταξύ άλλων δημογραφικών χαρακτηριστικών το φύλο των εργαζόμενων φάνηκε να μην σχετίζεται με την εκδήλωση εργασιακού άγχους. Παρόμοια ήταν και τα ευρήματα των Sampson και Selorm (2016) τα οποία υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου των εργαζόμενων και της εμφάνισης εργασιακού άγχους.

Ακόμη ένα δημογραφικό στοιχείο που εξετάστηκε ως παράγοντας διαμόρφωσης εργασιακού άγχους είναι η ηλικία των εργαζόμενων. Υπάρχουν έρευνες που υποστηρίζουν την ύπαρξη σχέσης μεταξύ των δύο παραπάνω μεταβλητών και άλλες που συμπεραίνουν ότι η ηλικία δεν σχετίζεται με την εκδήλωση εργασιακού άγχους. Χαρακτηριστικά, οι Sharma και Kaur (2013) μέσα από την έρευνα τους διαπίστωσαν ότι η ηλικία των εργαζομένων σχετίζεται με την εκδήλωση εργασιακού άγχους καθώς οι εργαζόμενοι ηλικίας κάτω των 29 ετών παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμού άγχους από ότι οι συνάδελφοι τους, μεγαλύτερης ηλικίας. Την ύπαρξη σχέσης μεταξύ εργασιακού άγχους και ηλικίας υποστηρίζουν και οι Chaturveli και Joshi (2017) χωρίς ωστόσο να διευκρινίζουν αν οι νεότεροι ή οι μεγαλύτερης ηλικίας εργαζόμενοι είναι αυτοί που τείνουν να εκδηλώνουν υψηλότερα επίπεδα άγχους. Από την άλλη πλευρά, οι Rahmani et al. (2013), ο Sharma (2016)

καθώς επίσης και οι *Sampson και Selorm (2016)* δεν εντόπισαν την ηλικία ως προσδιοριστικό παράγοντα του εργασιακού άγχους.

Από τις παραπάνω έρευνες, γίνεται σαφές ότι δεν υπάρχουν σαφή αποτελέσματα σχετικά με το αν το φύλο και η ηλικία των εργαζόμενων αποτελούν παράγοντα διαμόρφωσης του άγχους. Παρόλο που υπάρχουν ευρήματα που υποστηρίζουν ότι οι γυναίκες εργαζόμενες παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα άγχους από τους άντρες εργαζόμενους, υπάρχουν και ευρήματα που δείχνουν ότι το φύλο δε σχετίζεται με την εκδήλωση του άγχους. Παρομοίως, υπάρχουν ευρήματα ερευνών που υποστηρίζουν ότι οι νεότεροι εργαζόμενοι εκδηλώνουν υψηλότερα επίπεδα άγχους από τους μεγαλύτερους τους, καθώς επίσης και ευρήματα ερευνών που υποστηρίζουν ότι η ηλικία και η εκδήλωση εργασιακού άγχους δεν σχετίζονται μεταξύ τους. Η απόσταση αυτή μεταξύ των ευρημάτων καταδεικνύει την αναγκαιότητα περαιτέρω διερεύνησης της ύπαρξης σχέσης μεταξύ δημογραφικών και εργασιακού άγχους, η οποία και επιχειρείται μέσα από την παρούσα εργασία.

3.6 Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εκδήλωση εργασιακού άγχους

Η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται ότι αποτελεί ένα σύνολο ικανοτήτων που διασφαλίζει την καλύτερη ποιότητα ζωής των εργαζόμενων και την εργασιακή τους ευημερία και για τον λόγο αυτό έχουν γίνει διάφορες έρευνες προκειμένου να διερευνηθούν τις πραγματικές της επιδράσεις. Τα τελευταία χρόνια, στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος των ερευνητών στο χώρο της οργανωσιακής ψυχολογίας φαίνεται να βρίσκεται η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εμφάνιση εργασιακού άγχους (*Shukla & Srivastava, 2016*). Μία από τις έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της διερεύνησης της σχέσης αυτής είναι η έρευνα των *Yamani, Shajabi και Haghani (2014)* που πραγματοποιήθηκε σε 202 εργαζόμενους στον χώρο της υγείας. Τα ευρήματα της έρευνας κατέδειξαν ότι υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών καθώς οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη δεν εκδηλώνουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους. Αντίθετα, οι εργαζόμενοι που σημειώνουν χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη, τείνουν να βιώνουν εντονότερο εργασιακό άγχος. Ακόμη, διαπιστώθηκε ότι οι κύριες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης που μειώνουν τον κίνδυνο εκδήλωσης εργασιακού άγχους είναι η αυτογνωσία και η αυτοδιαχείριση του ατόμου.

Ανάλογου περιεχομένου ήταν και η έρευνα των Rashid, Bajwa και Batool (2016) της οποίας ο στόχος ήταν να διερευνήσει εάν η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επηρεάσει το εργασιακό άγχος αλλά και την εργασιακή ικανοποίηση. Ειδικότερα, η έρευνα διεξήχθη σε 330 εργαζόμενων τραπεζικών καταστημάτων, οι οποίοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν ερωτηματολόγιο να αντιπροσωπευτικές κλίμακες για την συναισθηματική νοημοσύνη, το εργασιακό άγχος και την εργασιακή ικανοποίηση. Τα ευρήματα της έρευνας κατέδειξαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επηρεάσει τον βαθμό του άγχους και της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι. Πιο απλά, διαπιστώθηκε η ύπαρξη αρνητικής σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού άγχους και θετική σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης.

Προς την ίδια κατεύθυνση φαίνεται να κινούνται και τα αποτελέσματα της έρευνας των Goswami και Talukdar (2013) η οποία διενεργήθηκε σε 30 μηχανικούς που εργάζονται στο δημόσιο τομέα. Τα ευρήματα της έρευνας υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι εκείνοι που διακατέχονται από υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη καταφέρνουν να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις πιέσεις που λαμβάνουν από το εργασιακό τους περιβάλλον και τελικά να διαμορφώνουν χαμηλά επίπεδα εργασιακού άγχους. Από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι που δεν διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης βιώνουν εντονότερα τις πιέσεις του εργασιακού τους περιβάλλοντος και τελικά αναπτύσσουν περισσότερο άγχος. Ανάλογα ήταν και τα ευρήματα της έρευνας της Ogimska-Bulik (2005), η οποία διεξήχθη σε 330 εργαζόμενους διαφόρων ειδικοτήτων, όπως είναι οι γιατροί, οι νοσηλεύτες, οι εκπαιδευτικοί, οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι υπεύθυνοι επιχειρήσεων. Χαρακτηριστικά, εντοπίστηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων μπορεί να συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην αποφυγή εκδήλωσης εργασιακού άγχους, το οποίο έχει, όπως ήδη έχει σημειωθεί, ιδιαίτερα αρνητικές συνέπειες στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζομένων.

Παρόλο που στο εξωτερικό η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό άγχος φαίνεται να εγείρει το ενδιαφέρον των ειδικών στην οργανωσιακή ψυχολογία, στην Ελλάδα δεν έχει λάβει τις ίδιες διαστάσεις και αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι η έρευνα είναι περιορισμένη. Μία από τις έρευνες που αφορούν στην ελληνική πραγματικότητα διεξήχθη από την Αγαγιώτου (2011) η οποία προσπάθησε να διερευνήσει αν το εργασιακό άγχος που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί

σχετίζεται με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 114 κοινωνικούς λειτουργούς και τα ευρήματα της καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και συγκεκριμένα οι διαστάσεις της αισιοδοξίας και της χρήσης των συναισθημάτων μπορούν να αποτελέσουν παράγοντες πρόβλεψης του εργασιακού άγχους.

Από όλες τις παραπάνω έρευνες διαπιστώνεται πως υπάρχει σύγκλιση και ταύτιση ότι η ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να συμβάλει με ιδιαίτερα θετικό τρόπο στην αποφυγή εκδήλωσης υψηλών επιπέδων εργασιακού άγχους το οποίο σχετίζεται με χαμηλή παραγωγικότητα και απόδοση. Ωστόσο, οι περισσότερες από τις παραπάνω έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί σε χώρες του εξωτερικού με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτή η γενίκευση των ευρημάτων αυτών στην ελληνική πραγματικότητα. Συνεπώς, κρίνεται αναγκαία η περαιτέρω διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ αυτών των μεταβλητών και για την Ελλάδα, καθώς φαίνεται ότι υπάρχει ερευνητικό κενό. Μέρος του ερευνητικού αυτού κενού προσπαθεί να καλύψει η παρούσα ερευνητική εργασία διενεργώντας αντίστοιχη έρευνα σε πληθυσμό Ελλήνων εργαζομένων.

3.7 Ερευνητικές Υποθέσεις

Μετά από την εξέταση των σχετικών θεωριών και πρότερων εμπειρικών αποτελεσμάτων που παρουσιάστηκαν παραπάνω, μέσα από τη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας επιχειρήθηκε να επιβεβαιωθούν ή να απορριφθούν οι ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες λαμβάνουν χώρα και διαγραμματικά στην εικόνα 1:

H1_(α): Οι γυναίκες εργαζόμενες έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη από τους άντρες εργαζόμενους.

H1_(β): Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη από τους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.

H2_(α): Οι γυναίκες εργαζόμενες αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους άντρες εργαζόμενους.

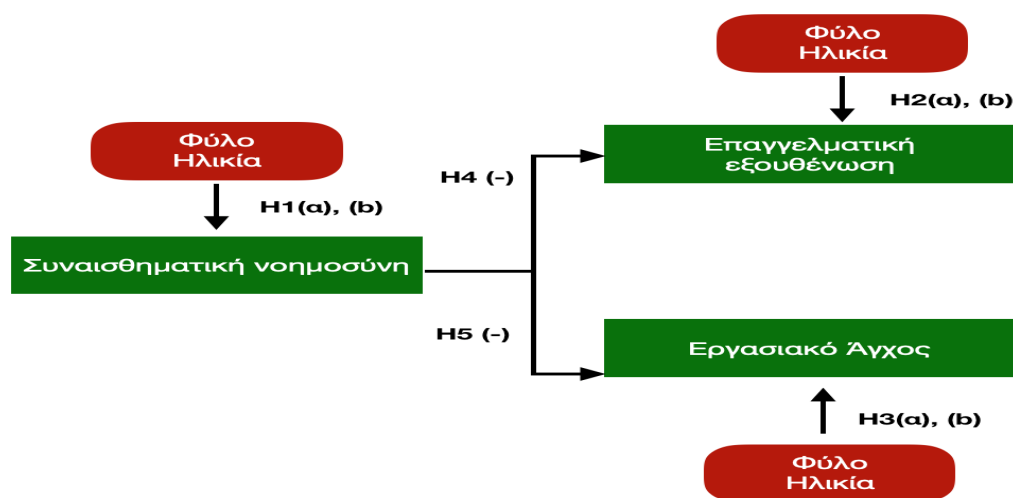
H2_(β): Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.

H3_(α): Οι γυναίκες εργαζόμενες αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα εργασιακού άγχους από τους άντρες εργαζόμενους.

H3_(b): Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας αισθάνονται υψηλότερα εργασιακού άγχους από τους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.

H4: Η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων επηρεάζει αρνητικά την εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης.

H5: Η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων επηρεάζει αρνητικά την εκδήλωση εργασιακού άγχους.



Εικόνα 1: Μοντέλο ερευνητικών υποθέσεων της εργασίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Στην παρούσα εργασία, επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα η οποία αποτελεί μία δειγματοληπτική μορφή ερευνητικής προσέγγισης που επιλέγεται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τους ερευνητές στον χώρο των ανθρωπιστικών και κοινωνικών επιστημών (Creswell, 2011). Οι δύο βασικοί λόγοι που οδήγησαν στην επιλογή της συγκεκριμένης μεθοδολογικής προσέγγισης είναι η δυνατότητα που παρέχει στον έλεγχο αλληλοεπιδράσεων μεταξύ μεταβλητών (Δουλκέρη, 2015) καθώς και στην καταλληλότητα της, όταν υπάρχουν προγενέστερα ευρήματα των οποίων η ισχύ μπορεί να ελεγχθεί και για διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες (Williams, 2007). Πρέπει να τονιστεί ότι η ποσοτική έρευνα χαρακτηρίζεται για την αντικειμενικότητά της, καθώς η χρήση

στατιστικών αναλύσεων δεν επιτρέπει την απόδοση διαφορετικών ερμηνειών ως προς τα αποτελέσματα (Creswell, 2011).

Για τη συλλογή των απαραίτητων προς επεξεργασία δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελεί ένα από τα πιο δημοφιλή εργαλεία που επιλέγονται στις δειγματοληπτικές έρευνες. Ειδικότερα, το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε απαρτίζεται από 4 ενότητες με διαφορετικό περιεχόμενο και διαφορετικό σκοπό. Στην πρώτη ενότητα υπάρχουν ερωτήσεις που εξετάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα όπως είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση και η προϋπηρεσία τους. Στη δεύτερη ενότητα εξετάζεται η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων με τη βοήθεια της κλίμακας των Petrides και Furnham (2006) η οποία αποτελείται από 30 προτάσεις-ερωτήσεις διαβάθμισης. Οι απαντήσεις στις συγκεκριμένες ερωτήσεις λαμβάνουν τιμές από 1 έως και 7, όπου το 1 δείχνει απόλυτη διαφωνία με τις προτάσεις και το 7 δείχνει απόλυτη συμφωνία με αυτές. Οι μισές από τις ερωτήσεις-προτάσεις που εμπεριέχονται στην υπό μελέτη κλίμακα και συγκεκριμένα οι 16, 2, 18, 4, 5, 7, 22, 8, 10, 25, 26, 12, 13, 28, 14 έχουν αρνητικό περιεχόμενο με αποτέλεσμα κατά τη διαδικασία της ανάλυσης να είναι απαραίτητη η αντιστροφή τους. Η κλίμακα αυτή αξιολογεί τη συναισθηματική νοημοσύνη ως προς την ευημερία του ατόμου, τις ικανότητες αυτοελέγχου που τον χαρακτηρίζουν, τη συναισθηματικότητα του καθώς επίσης και την κοινωνικότητα του. Οι ερωτήσεις 5, 20, 9, 24, 12 και 27 δείχνουν τον βαθμό της ευημερίας του ατόμου, οι ερωτήσεις 4, 19, 7, 22, 15 και 30 αποτυπώνουν τις ικανότητες αυτοελέγχου του ατόμου, οι ερωτήσεις 1, 16, 2, 17, 8, 23, 13 και 18 καταδεικνύουν τη συναισθηματικότητα του ατόμου και οι ερωτήσεις 6, 21, 10, 25, 11 και 26 οδηγούν σε ευρήματα αναφορικά με την κοινωνικότητα του ατόμου.

Στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζεται η εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς τις 3 διαστάσεις της, τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την επίτευξη των εργαζόμενων στην έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 προσφέρουν την απάντηση σχετικά με τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι αισθάνονται συναισθηματική εξάντληση και οι ερωτήσεις 5, 10, 11, 15 και 22 τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι νιώθουν αποπροσωποποίηση. Οι ερωτήσεις 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 και 21 καταδεικνύουν

τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι καταφέρνουν να είναι αποτελεσματικοί και να οδηγούνται σε επιτεύγματα. Στο σημείο αυτό κρίνεται αναγκαίο να αναφερθεί ότι οι ερωτήσεις έχουν προσαρμοστεί ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εργασίας επεμβαίνοντας στη διατύπωση τους καθώς δεν πρόκειται για μαθητές ή για ασθενείς αλλά για κοινό που εξυπηρετείται από διάφορες υπηρεσίες. Τέλος, πρέπει να συμπληρωθεί ότι υπάρχουν κάποια όρια τα οποία δείχνουν τον βαθμό της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων σε κάθε μία από τις τρεις προαναφερόμενες διαστάσεις και τα οποία παρουσιάζονται ακολούθως:

Πίνακας 1: Όρια τιμών επαγγελματικής εξουθένωσης

Διάσταση επαγγελματικής εξουθένωσης	Χαμηλός βαθμός	Μέτριος βαθμός	Υψηλός βαθμός
Συναισθηματική εξάντληση	≤ 20	20-30	≥ 31
Προσωπικά επιτεύγματα	≥ 42	41-36	≤ 35
Αποπροσωποποίηση	≤ 5	6-10	≥ 11

Τέλος, στην τέταρτη ενότητα εξετάζεται το εργασιακό άγχος που αισθάνονται οι εργαζόμενοι και αποτελείται από 34 ερωτήσεις που απαρτίζουν την κλίμακα μέτρησης εργασιακού άγχους των Cooper και Cartwright (1994). Ειδικότερα, οι προτάσεις που περιλαμβάνονται στην κλίμακα αντιστοιχούν σε 5 επιμέρους διαστάσεις του εργασιακού άγχους όπως είναι τα προβλήματα επικοινωνίας (ερωτήσεις 16, 20, 27, 29, 31, 32, 33, 34), ο φόρτος εργασίας (6, 7, 8, 10, 18), η έλλειψη ενδιαφέροντος (13, 14, 21, 22, 23), οι διαπροσωπικές σχέσεις (1, 4, 5, 9, 11, 12, 15) και τα εμπόδια ανάπτυξης καριέρας (24, 25, 26). Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις λαμβάνουν διαβάθμιση από το 0 έως το 5 όπου το 0 κρίνει ότι ο παράγοντας που εξετάζεται δεν αποτελεί πηγή άγχους και το 5 κρίνει ότι ο παράγοντας αποτελεί πηγή πολύ υψηλού άγχους. Και σε αυτήν την περίπτωση πρέπει να αναφερθεί ότι έχουν πραγματοποιηθεί τροποποιήσεις στις εκφράσεις ώστε να ανταποκρίνεται στα καθήκοντα των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά σε 150 περίπου εργαζόμενους σε δημόσιες υπηρεσίες και ιδιωτικές επιχειρήσεις της

Θεσσαλονίκης. Οι 109 από το σύνολο των εργαζομένων που προσεγγίστηκαν απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, γεγονός που καθιστά σαφές ότι υπήρχε ικανοποιητικό ποσοστό ανταπόκρισης. Η μέθοδος της δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε είναι η δειγματοληψία χιονοστιβάδας, σύμφωνα με την οποία ο ερευνητής προσεγγίζει κάποια άτομα που ήδη γνωρίζει και εκείνα με τη σειρά τους προσεγγίζουν οικεία άτομα τους (Babbie, 2008). Η έρευνα διήρκησε από τις 5 Σεπτεμβρίου 2018 έως και τις 19 Σεπτεμβρίου 2018. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τηρήθηκαν οι προϋποθέσεις της δεοντολογίας της έρευνας κατά τις οποίες ο ερευνητής οφείλει να ενημερώσει τους συμμετέχοντες αναφορικά με τον σκοπό της έρευνας, να τους επιτρέψει να συμμετέχουν οικειοθελώς στην έρευνα και όχι να τους αναγκάσει, καθώς επίσης και να διασφαλίσει ότι μέσα από τη συμμετοχή τους δεν διατρέχουν κανέναν ηθικό ή σωματικό κίνδυνο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των 109 εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες με ποσοστό συμμετοχής 78.9% (n=86) ενώ το αντίστοιχο ποσοστό συμμετοχής των αντρών εργαζομένων ήταν 21.1% (n=23). Επιπλέον, παρατηρήθηκε μεγαλύτερη συμμετοχή από εργαζομένους ηλικίας 36 έως 45 ετών (n=49, 45%) και από εργαζομένους ηλικίας 46 έως 55 ετών (n=47, 43.1%). Μικρότερη συμμετοχή είχαμε από εργαζομένους ηλικίας έως 35 ετών (n=10, 9.2%) και από εργαζομένους ηλικίας άνω των 55 ετών (n=3, 2.8%). Για το λόγο αυτό, τα 4 επίπεδα της μεταβλητής που αφορούσαν στην ηλικία, συμπύχθηκαν σε 3 επίπεδα (1: έως 35 ετών, 2: 36-45 ετών, 3: 46 ετών και άνω).

Αναφορικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο παρατηρήθηκε ότι το 51.4% (n=56) των εργαζομένων κάτοχοι μεταπτυχιακού και το 24.8% (n=27) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ. Μικρότερο ποσοστό εργαζομένων ήταν απόφοιτοι Λυκείου (n=12, 11%), απόφοιτοι ΤΕΙ (n=8, 7.3%), κάτοχοι δευτέρου πτυχίου (n=3, 2.8%), κάτοχοι διδακτορικού (n=2, 1.8%) και μόλις 1 (0.9%) εργαζόμενος είχε λάβει μετεκπαίδευση. Επιπλέον, το 51.4% (n=56) των εργαζομένων ήταν έγγαμοι με παιδιά, το 32.1% (n=35) ήταν άγαμοι και το 8.3% (n=9) ήταν διαζευγμένοι. Μικρότερο ποσοστό εργαζομένων ήταν έγγαμοι χωρίς παιδιά (n=6, 5.5%) και χήροι (n=3, 2.8%). Τα επόμενα δύο χαρακτηριστικά των εργαζομένων αφορούσαν τον τομέα εργασίας τους και τα έτη προϋπηρεσίας τους. Από την

ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι το 73.4% (n=80) των εργαζομένων εργαζόντουσαν στον δημόσιο τομέα και το 26.6% (n=29) εργαζόντουσαν στον ιδιωτικό τομέα. Τέλος, η πλειοψηφία των εργαζομένων είχαν προϋπηρεσία από 11 έως 20 έτη (n=55, 50.5%) ενώ το 32.1% (n=35) είχαν προϋπηρεσία από 21 έτη και άνω, το 12.8% (n=14) είχαν προϋπηρεσία από 6 έως 10 έτη και το 4.6% (n=5) είχαν προϋπηρεσία έως 5 έτη.

Πίνακας 2: Δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία δείγματος

		n	%
Φύλο	Άντρας	23	21.1%
	Γυναίκα	86	78.9%
Ηλικία	Έως 35 ετών	10	9.2%
	36-45 ετών	49	45.0%
	46-55 ετών	47	43.1%
	56 ετών και άνω	3	2.8%
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος Λυκείου	12	11.0%
	Απόφοιτος ΤΕΙ	8	7.3%
	Απόφοιτος ΑΕΙ	27	24.8%
	Μετεκπαίδευση	1	0.9%
	Δεύτερο πτυχίο	3	2.8%
	Μεταπτυχιακό	56	51.4%
	Διδακτορικό	2	1.8%
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	35	32.1%
	Έγγαμος χωρίς παιδιά	6	5.5%
	Έγγαμος με παιδιά	56	51.4%
	Διαζευγμένος	9	8.3%
	Χήρος	3	2.8%
Τομέας εργασίας	Ιδιωτικός	29	26.6%
	Δημόσιος	80	73.4%
Έτη Προϋπηρεσίας	Έως 5	5	4.6%
	5-10	14	12.8%
	11-20	55	50.5%

5.2 Ανάλυση αξιοπιστίας παραγόντων

Η επόμενη ανάλυση διενεργήθηκε με σκοπό την διερεύνηση της αξιοπιστίας των κλιμάκων του εργαλείου συναισθηματικής νοημοσύνης, του εργαλείου επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργαλείου εργασιακού άγχους. Η αξιοπιστία αξιολογήθηκε από τον δείκτη αξιοπιστίας α του Cronbach. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 3. Για το πρώτο εργαλείο που αφορούσε στη συναισθηματική νοημοσύνη παρατηρήθηκε ότι η διάσταση της ευημερίας εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.740$), η διάσταση του αυτοελέγχου εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.719$), η διάσταση της συναισθηματικότητας εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.743$) και η διάσταση της κοινωνικότητας εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.786$). Συγκεντρωτικά, μπορούμε να πούμε ότι και οι 4 διαστάσεις του εργαλείου συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν αρκετά καλή αξιοπιστία.

Για το δεύτερο εργαλείο που αφορούσε την επαγγελματική εξουθένωση παρατηρήθηκε ότι η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης εμφάνισε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.909$), η διάσταση της αποπροσωποποίησης εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.746$) και η διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.738$). Συγκεντρωτικά, μπορούμε να πούμε ότι και οι 3 διαστάσεις του εργαλείου επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζουν αρκετά καλή αξιοπιστία.

Για το τρίτο εργαλείο που αφορούσε το εργασιακό άγχος παρατηρήθηκε ότι η διάσταση των προβλημάτων επικοινωνίας εμφάνισε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.864$), η διάσταση του φόρτου εργασίας εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.763$), η διάσταση της έλλειψης ενδιαφέροντος εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.794$), η διάσταση των διαπροσωπικών σχέσεων εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.734$) και η διάσταση των εμποδίων ανάπτυξης καριέρας εμφάνισε ικανοποιητική αξιοπιστία ($\alpha=0.775$). Συγκεντρωτικά, μπορούμε να πούμε ότι και οι 5 διαστάσεις του εργαλείου εργασιακού άγχους εμφανίζουν αρκετά καλή αξιοπιστία.

Πίνακας 3: Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας για τις κλίμακες της συναισθηματικής νοημοσύνης, επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακού άγχους

Κλίμακα	Αριθμός ερωτήσεων	α Cronbach
Συναισθηματική νοημοσύνη		
1. Ευημερία	6	0.740
2. Αυτοέλεγχος	6	0.719
3. Συναισθηματικότητα	8	0.743
4. Κοινωνικότητα	6	0.786
Επαγγελματική εξουθένωση		
1. Συναισθηματική εξάντληση	9	0.909
2. Αποπροσωποποίηση	5	0.746
3. Προσωπικά επιτεύγματα	8	0.738
Εργασιακό άγχος		
1. Προβλήματα επικοινωνίας	8	0.864
2. Φόρτος εργασίας	5	0.763
3. Έλλειψη ενδιαφέροντος	5	0.794
4. Διαπροσωπικές σχέσεις	7	0.734
5. Εμπόδια ανάπτυξης καριέρας	3	0.775

5.3 Συναισθηματική νοημοσύνη

Στην συνέχεια, παρουσιάζονται τα περιγραφικά αποτελέσματα των ερωτήσεων που αφορούσαν στη συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά με την μορφή μέσης τιμής, τυπικής απόκλισης, ελάχιστης και μέγιστης τιμής στον Πίνακα 4. Από τις απαντήσεις των εργαζομένων προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι συμφωνούν αρκετά με το ότι δεν δυσκολεύονται καθόλου να εκφράσουν τα συναισθήματά τους με λόγια ($MT=4.88$, $TA=1.63$), αρκετά με το ότι μπορούν να χειριστούν αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους ($MT=4.64$, $TA=1.54$) και με το ότι έχουν πολλά χαρίσματα ($MT=4.91$, $TA=1.34$). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι σε πολύ

μεγάλο βαθμό πιστεύουν ότι είναι δραστήρια άτομα με στόχους (MT=5.51, TA=1.30), με το ότι συνήθως μπορούν να «μπουν στη θέση του άλλου» και να καταλάβουν τα συναισθήματά του (MT=5.44, TA=1.30), με το ότι συνήθως μπορούν να βρουν τρόπους να ελέγξουν τα συναισθήματά τους όταν το θέλουν (MT=5.07, TA=1.37) και με το ότι σε γενικές γραμμές, είναι ευχαριστημένοι από τη ζωή τους (MT=5.28, TA=1.41).

Παρόμοια, μεγάλο βαθμό συμφωνίας επέδειξαν σχετικά με το ότι αισθάνονται καλά με το εαυτό τους (MT=5.23, TA=1.28), με το ότι πιστεύουν γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή τους (MT=5.28, TA=1.30) και με το ότι γενικά μπορούν να προσαρμόζονται σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις (MT=5.58, TA=12.3). Τέλος, παρατηρήθηκε ότι οι εργαζόμενοι σε μικρότερο βαθμό δυσκολεύονται να κατανοήσουν τι ακριβώς νιώθουν (MT=2.17, TA=1.31), μικρότερο βαθμό δυσκολεύονται να δεθούν πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά τους (MT=2.32, TA=1.54) και σε μικρότερο βαθμό δυσκολεύονται να δείξουν στοργή στους κοντινούς τους ανθρώπους (MT=2.38, TA=1.53).

Πίνακας 4: Συγκεντρωτικός πίνακας απαντήσεων με μέση τιμή, πλήθος απαντήσεων, Τυπική απόκλιση, Ελάχιστο και Μέγιστο για κάθε ερώτηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

	MT	N	TA	Ελάχιστο ο	Μέγιστο
Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.	4.88	109	1.63	1.00	7.00
Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.	2.91	109	1.40	1.00	7.00
Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.	5.51	109	1.30	2.00	7.00
Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.	3.83	109	1.68	1.00	7.00
Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.	2.65	109	1.74	1.00	7.00
Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.	4.64	109	1.54	1.00	7.00
Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.	2.79	109	1.45	1.00	7.00

Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.	2.17	109	1.31	1.00	7.00
Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.	4.91	109	1.34	1.00	7.00
Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.	3.53	109	1.69	1.00	7.00
Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.	4.31	109	1.19	2.00	7.00
Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.	3.14	109	1.96	1.00	7.00
Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.	2.65	109	1.56	1.00	7.00
Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.	2.43	109	1.28	1.00	7.00
Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.	4.55	109	1.59	1.00	7.00
Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.	2.38	109	1.53	1.00	7.00
Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του.	5.44	109	1.30	1.00	7.00
Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.	2.77	109	1.72	1.00	7.00
Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.	5.07	109	1.37	1.00	7.00
Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.	5.28	109	1.41	1.00	7.00
Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.	4.94	109	1.25	2.00	7.00
Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.	4.12	109	1.57	1.00	7.00
Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.	3.89	109	1.65	1.00	7.00
Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	5.23	109	1.28	1.00	7.00
Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.	3.48	109	1.65	1.00	7.00
Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.	3.08	109	1.31	1.00	7.00
Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.	5.28	109	1.30	1.00	7.00
Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.	2.32	109	1.54	1.00	7.00

Γενικά, μπορώ να προσαρμοζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις.	5.58	109	1.23	1.00	7.00
Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος».	4.70	109	1.36	1.00	7.00

Στην συνέχεια υπολογίσθηκαν τα σκορ στις 4 υπό-διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης (ευημερία, αυτοέλεγχος, συναισθηματικότητα, κοινωνικότητα). Τα σκορ προέκυψαν ως η μέση τιμή των ερωτήσεων των αντίστοιχων διαστάσεων. Κάθε διάσταση μπορεί να πάρει τιμές από 1 έως 7 με υψηλότερες τιμές να δείχνουν υψηλότερη ευημερία, αυτοέλεγχο, συναισθηματικότητα και κοινωνικότητα αντίστοιχα. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 5. Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι εκφράζουν υψηλού βαθμού ευημερία (MT=5.15, TA=1.02) και υψηλού βαθμού συναισθηματικότητα (MT=5.17, TA=0.74). Τέλος, οι εργαζόμενοι εμφανίζουν αρκετό αυτοέλεγχο (MT=4.60, TA=0.76) και μετρίου προς υψηλού βαθμού κοινωνικότητα (MT=4.63, TA=0.87).

Πίνακας 5: Περιγραφικά αποτελέσματα συναισθηματικής νοημοσύνης

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική απόκλιση (TA)	Ελάχιστο	Μέγιστο
Ευημερία	5.15	1.02	2.00	6.83
Αυτοέλεγχος	4.60	.76	2.67	6.67
Συναισθηματικότητα	5.17	.74	2.25	6.50
Κοινωνικότητα	4.63	.87	2.67	6.33

5.4 Επαγγελματική εξουθένωση

Στην επόμενη ενότητα παρουσιάζονται τα περιγραφικά αποτελέσματα των ερωτήσεων που αφορούσαν την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά με την μορφή μέσης τιμής, τυπικής απόκλισης, ελάχιστης και μέγιστης τιμής στον Πίνακα 6. Από τις απαντήσεις των εργαζομένων προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι αρκετά συχνά καταλαβαίνουν πως νιώθουν γενικά οι άνθρωποι που εξυπηρετούν για όσα τους συμβαίνουν (MT=4.50, TA=1.39), αρκετά συχνά αντιμετωπίζουν πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα που έχουν οι άνθρωποι που εξυπηρετούν (MT=4.55, TA=1.12) και αρκετά συχνά νιώθουν ότι με την εργασία τους

επηρεάζουν θετικά τη ζωή των άλλων (MT=4.27, TA=1.45). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι αρκετά συχνά θεωρούν ότι δημιουργούν μια άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους που εξυπηρετούν (MT=4.71, TA=1.23), αρκετά συχνά αντιμετωπίζουν με ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά τους (MT=3.99, TA=1.45), αρκετά συχνά τους γεμίζει μεγάλη ενεργητικότητα και δύναμη που δουλεύουν με άλλους ανθρώπους (MT=3.93, TA=1.52) και αρκετά συχνά, στο τέλος της ημέρας, έχουν πολύ καλή διάθεση που δούλεψαν με ανθρώπους (MT=3.92, TA=1.43). Επιπρόσθετα, προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό ότι έχουν κατορθώσει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά τους (MT=4.34, TA=1.36).

Αναφορικά με την εξάντληση και το πόσο σκληρά δουλεύουν, προέκυψε το ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν πως κάποιες μέρες νιώθουν ψυχικά εξουθενωμένοι από τη δουλειά τους (MT=3.3, TA=1.69) και κάποιες φορές αισθάνονται εξουθενωμένοι από τη δουλειά τους (MT=3.14, TA=1.77) ενώ πιο συχνά, νιώθουν εξαντλημένοι στο τέλος μίας εργάσιμης μέρας (MT=3.75, TA=1.57). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι εργάζονται τις περισσότερες ημέρες σκληρά (MT=3.86, TA=1.71)

Τέλος, παρατηρήθηκε ότι οι εργαζόμενοι, πολύ σπάνια, νιώθουν ότι συμπεριφέρονται απρόσωπα σε μερικούς από τους ανθρώπους που εξυπηρετούν και τους αντιμετωπίζουν σα να είναι αντικείμενα (MT=1.72, TA=1.75), σπάνια δε νοιάζονται πολύ για το τι συμβαίνει σε μερικούς από τους ανθρώπους που εξυπηρετούν (MT=1.84, TA=1.68) και σπάνια αισθάνονται ότι οι άνθρωποι που εξυπηρετούν κατακρίνουν τους ίδιους προσωπικά για μερικά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν (MT=1.95, TA=1.67). Επιπρόσθετα, λίγες μέρες νιώθουν ότι έχουν φτάσει στα όρια της αντοχής τους (MT=2.83, TA=1.94), αισθάνονται ότι είναι κουραστικό να δουλεύουν με ανθρώπους όλη τη μέρα (MT=2.21, TA=1.90) και νιώθουν απογοήτευση από τη δουλειά τους (MT=2.50, TA=1.86).

Πίνακας 6: Συγκεντρωτικός πίνακας απαντήσεων με μέση τιμή, πλήθος απαντήσεων, Τυπική απόκλιση, Ελάχιστο και Μέγιστο για κάθε ερώτηση της Επαγγελματικής εξουθένωσης

	MT	TA	N	Ελάχιστο	Μέγιστο
--	----	----	---	----------	---------

Νιώθω ψυχικά εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.	3.33	109	1.69	.00	6.00
Νιώθω εξαντλημένος στο τέλος μίας εργάσιμης μέρας.	3.75	109	1.57	.00	6.00
Νιώθω κούραση, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω μπροστά μου μια ακόμα μέρα δουλειάς.	3.01	109	1.83	.00	6.00
Εύκολα καταλαβαίνω πως νιώθουν γενικά οι άνθρωποι που εξυπηρετώ για όσα τους συμβαίνουν.	4.50	109	1.39	.00	6.00
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους ανθρώπους που εξυπηρετώ σαν να είναι αντικείμενα.	1.72	109	1.75	.00	6.00
Μου είναι κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη τη μέρα.	2.21	109	1.90	.00	6.00
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα που έχουν οι άνθρωποι που εξυπηρετώ.	4.55	109	1.12	.00	6.00
Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	3.14	109	1.77	.00	6.00
Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων	4.27	109	1.45	.00	6.00
Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά	2.30	109	1.93	.00	6.00
Ανησυχώ ότι σιγά σιγά αυτή η δουλειά με κάνει να είμαι συναισθηματικά πιο σκληρός/η	2.61	109	1.98	.00	6.00
Με γεμίζει μεγάλη ενεργητικότητα και δύναμη που δουλεύω με άλλους ανθρώπους.	3.93	109	1.52	.00	6.00
Νιώθω απογοήτευση από τη δουλειά μου.	2.50	109	1.86	.00	6.00
Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	3.86	109	1.71	.00	6.00
Στην ουσία, δε νοιάζομαι πολύ για το τι συμβαίνει σε μερικούς από τους ανθρώπους που εξυπηρετώ.	1.84	109	1.68	.00	6.00
Το γεγονός ότι στη δουλειά μου έχω άμεση σχέση με ανθρώπους, με κάνει να νιώθω υπερβολική ένταση.	2.83	109	1.82	.00	6.00

Μπορώ εύκολα να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρά με τους ανθρώπους που εξυπηρετώ.	4.71	109	1.23	.00	6.00
Στο τέλος της ημέρας, έχω πολύ καλή διάθεση που δούλεψα με ανθρώπους.	3.92	109	1.43	.00	6.00
Νιώθω ότι έχω κατορθώσει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά μου.	4.34	109	1.36	.00	6.00
Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου.	2.83	109	1.94	.00	6.00
Αντιμετωπίζω με ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.	3.99	109	1.45	.00	6.00
Αισθάνομαι ότι οι άνθρωποι που εξυπηρετώ κατακρίνουν εμένα προσωπικά για μερικά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζω.	1.95	109	1.67	.00	6.00

Στην συνέχεια, υπολογίσθηκαν τα σκορ στις 3 υπό-διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα σκορ προέκυψαν ως το άθροισμα των ερωτήσεων των αντίστοιχων διαστάσεων. Στον Πίνακα 7, δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα σχετικά με τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Από τα περιγραφικά αποτελέσματα, προκύπτει ότι η τιμή της διάστασης της συναισθηματικής εξάντλησης είναι 27.46 (TA=12.25), με την τιμή αυτή να πέφτει στο διάστημα τιμών άνω του 27 που σύμφωνα με την μεθοδολογία ανάλυσης του ερευνητικού εργαλείου, υποδηλώνει υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Η τιμή της διάστασης της αποπροσωποποίησης βρέθηκε ίση με 10.42 (TA=6.35) με την τιμή αυτή να πέφτει στο διάστημα τιμών 6 έως 11 που σύμφωνα με την μεθοδολογία ανάλυσης του ερευνητικού εργαλείου υποδηλώνει μέτρια επίπεδα αποπροσωποποίησης. Τέλος, η τιμή της διάστασης των προσωπικών επιτευγμάτων βρέθηκε ίση με 34.2 (TA=5.85) με την τιμή αυτή να πέφτει στο διάστημα τιμών κάτω του 35 που σύμφωνα με τη μεθοδολογία ανάλυσης του ερευνητικού εργαλείου υποδηλώνει υψηλά επίπεδα προσωπικών επιτευγμάτων. Από τα ευρήματα αυτά, διαπιστώνεται ότι οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα, έχουν βληθεί από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς τα συμπτώματά της είναι αισθητά στις δύο από τις τρεις διαστάσεις.

Πίνακας 7. Περιγραφικά αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική απόκλιση (TA)	Ελάχιστο	Μέγιστο
Συναισθηματική εξάντληση	27.46	12.25	4.00	50.00
Αποπροσωποποίηση	10.42	6.35	.00	25.00
Προσωπικά επιτεύγματα	34.20	5.85	18.00	48.00

Στην συνέχεια με χρήση των οριακών τιμών του εργαλείου οι εργαζόμενοι κατατάχθηκαν σε ένα από τα τρία επίπεδα (χαμηλό, μέτριο, υψηλό) εξουθένωσης, σε κάθε διάσταση. Από τα αποτελέσματα του Πίνακα 8 προκύπτει ότι το 41.3% (n=45) των εργαζομένων βιώνουν υψηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης, το 30.3% (n=33) των εργαζομένων βιώνουν μέτριο επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης και το 28.4% (n=31) των εργαζομένων βιώνουν χαμηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης. Επίσης, το 55% (n=60) των εργαζομένων βιώνουν υψηλό επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων, το 34.9% (n=38) των εργαζομένων βιώνουν μέτριο επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων και μόλις το 10.1% (n=11) των εργαζομένων βιώνουν χαμηλό επίπεδο προσωπικών επιτευγμάτων. Τέλος, το 45% (n=49) των εργαζομένων βιώνουν υψηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης, το 30.3% (n=33) των εργαζομένων βιώνουν μέτριο επίπεδο αποπροσωποποίησης και το 24.8% (n=27) των εργαζομένων βιώνουν χαμηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης.

Πίνακας 8: Περιγραφικά αποτελέσματα επαγγελματικής εξουθένωσης

	n	%
Χαμηλό	31	28.4%
Συναισθηματική εξάντληση		
Μέτριο	33	30.3%
Υψηλό	45	41.3%
Χαμηλό	11	10.1%
Προσωπικά επιτεύγματα		
Μέτριο	38	34.9%
Υψηλό	60	55.0%

	Χαμηλό	27	24.8%
Αποπροσωποποίηση	Μέτριο	33	30.3%
	Υψηλό	49	45.0%

5.5 Εργασιακό άγχος

Στην επόμενη ενότητα, παρουσιάζονται τα περιγραφικά αποτελέσματα των ερωτήσεων που αφορούσαν στο εργασιακό άγχος των εργαζομένων και συγκεκριμένα στους παράγοντες που το υποκινούν. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά με την μορφή μέσης τιμής, τυπικής απόκλισης, ελάχιστης και μέγιστης τιμής στον Πίνακα 9. Από τις απαντήσεις των εργαζομένων προκύπτει ότι σημαντικοί παράγοντες εργασιακού άγχους είναι οι τελικές προθεσμίες και πιέσεις χρόνου (MT=3.17, TA=1.36), η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού (MT=2.97, TA=1.43), ο φόβος να κάνουν λάθος (MT=2.92, TA=1.42), οι πάρα πολλές εργασίες που πρέπει να γίνουν ταυτόχρονα (MT=2.79, TA=1.47), οι πολλές ευθύνες (MT=2.73, TA=1.56), η μη κατάλληλη εφαρμογή των στόχων της διοίκησης από τα διοικητικά στελέχη και προϊστάμενους (MT=2.73, TA=1.37), η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και πολιτών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία (MT=2.72, TA=1.35) και οι συνεχείς διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα (MT=2.69, TA=1.40).

Τέλος, παρατηρήθηκε ότι οι εργαζόμενοι πολύ σπάνια νιώθουν άγχος που οφείλεται στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις (MT=1.22, TA=1.36), στην διαδρομή προς και από τη δουλειά (MT=1.30, TA=1.34), στα προβλήματα με τους συνοδούς των πολιτών που εξυπηρετούν (MT=1.41, TA=1.2), στην κακή αισθητική του χώρου εργασίας (MT=1.64, TA=1.37), στην ανησυχία με το αν θα παραμείνουν στη δουλειά (MT=1.66, TA=1.72), στα προβλήματα με τους κατώτερους (υφισταμένους) (MT=1.72, TA=1.36), στην έλλειψη συμπαράστασης από τον/την σύντροφο ή την οικογένεια ως προς τη δουλειά (MT=1.72, TA=1.53), στα βαρετά καθήκοντα και την ρουτίνα στη δουλειά (MT=1.74, TA=1.40), σε προβλήματα με τους συναδέλφους τους (MT=1.80, TA=1.48) και στην ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογενειακή ζωή (MT=1.9, TA=1.51).

Πίνακας 9: Συγκεντρωτικός πίνακας απαντήσεων με μέση τιμή, πλήθος απαντήσεων, Τυπική απόκλιση Ελάχιστο και Μέγιστο για κάθε ερώτηση του Εργασιακού Άγχους

	ΜΤ	ΤΑ	N	Ελάχιστο	Μέγιστο
Προβλήματα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	2.21	109	1.33	.00	5.00
Να έχω να δουλέψω μέχρι αργά	2.21	109	1.46	.00	5.00
Συνεχείς διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα	2.69	109	1.40	.00	5.00
Να παίρνω αποφάσεις	2.15	109	1.43	.00	5.00
Προβλήματα με τους ανωτέρους (προϊσταμένους)	2.50	109	1.56	.00	5.00
Νέες τεχνολογικές εξελίξεις (π.χ νέα προγράμματα υπολογιστών)	1.22	109	1.36	.00	5.00
Πάρα πολλές εργασίες που πρέπει να γίνουν ταυτόχρονα	2.79	109	1.47	.00	5.00
Τελικές προθεσμίες και πιέσεις χρόνου	3.17	109	1.36	.00	5.00
Προβλήματα με τους κατωτέρους (υφισταμένους)	1.72	109	1.36	.00	5.00
Αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας στη δουλειά	2.28	109	1.42	.00	5.00
Ανησυχία με το αν θα παραμείνω στη δουλειά	1.66	109	1.72	.00	5.00
Προβλήματα με τους συναδέλφους μου	1.80	109	1.48	.00	5.00
Βαρετά καθήκοντα, ρουτίνα στη δουλειά	1.74	109	1.40	.00	5.00
Ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογενειακή ζωή	1.90	109	1.51	.00	5.00
Πάρα πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης	2.73	109	1.56	.00	5.00
Προβλήματα με τους συνοδούς των πολιτών που εξυπηρετώ	1.41	109	1.20	.00	5.00
Η διαδρομή προς και από τη δουλειά	1.30	109	1.34	.00	5.00
Να κάνω λάθη	2.92	109	1.42	.00	5.00
Κακή αισθητική του χώρου εργασίας	1.64	109	1.37	.00	5.00

Σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης	2.43	109	1.49	.00	5.00
Ελάχιστα ενδιαφέροντα πράγματα να κάνω στη δουλειά	1.94	109	1.38	.00	5.00
Δεν μπορώ να πω όχι όταν πρέπει να δουλέψω	2.33	109	1.43	.00	5.00
Πολλές συναντήσεις και συνελεύσεις	2.06	109	1.47	.00	5.00
Δεν γνωρίζω προς τα που βαδίζει η καριέρα μου	2.08	109	1.61	.00	5.00
Βλάβες και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό	2.04	109	1.49	.00	5.00
Έλλειψη συμπαράστασης από τον/την σύντροφο ή την οικογένεια ως προς τη δουλειά	1.72	109	1.53	.00	5.00
Να έχω να πω στους υφισταμένους μου δυσάρεστα πράγματα όπως αύξηση καθηκόντων, μείωση αποδοχών, απολύσεις κ.τ.λ	2.58	109	1.63	.00	5.00
Πεπαλαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός	2.49	109	1.49	.00	5.00
Μη λειτουργική σχεδίαση του περιβάλλοντος εργασίας όπως κακή χωροθέτηση γραφείων, τμημάτων και εξοπλισμού	2.28	109	1.49	.00	5.00
Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού και εργαλείων	2.40	109	1.41	.00	5.00
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού	2.93	109	1.43	.00	5.00
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και πολιτών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία	2.49	109	1.42	.00	5.00
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και πολιτών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία	2.72	109	1.35	.00	5.00
Μη κατάλληλη εφαρμογή των στόχων της διοίκησης από τα διοικητικά στελέχη και προϊστάμενους	2.73	109	1.37	.00	5.00

Στην συνέχεια υπολογίσθηκαν τα σκορ στις 5 υπό-διαστάσεις του εργασιακού άγχους που αντικατοπτρίζουν πηγές δημιουργίας εργασιακού

άγχους. Τα σκορ προέκυψαν ως η μέση τιμή των ερωτήσεων των αντίστοιχων διαστάσεων. Κάθε διάσταση μπορεί να πάρει τιμές από 0 έως 5 με υψηλότερες τιμές να δείχνουν υψηλότερη σημασία των αντίστοιχων πηγών άγχους. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 10. Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι πηγές στρες μπορούν να θεωρηθούν τα προβλήματα επικοινωνία (MT=2.45, TA=1.02) και ο φόρτος εργασίας (MT=2.48, TA=1.01). Ενώ μικρότερης σημαντικότητας πηγές άγχους είναι τα εμπόδια ανάπτυξης της καριέρας τους (MT=1.94, TA=1.13), η έλλειψη ενδιαφέροντος (MT=1.99, TA=0.97) και οι διαπροσωπικές σχέσεις (MT=2.11, TA=0.93).

Πίνακας 10: Περιγραφικά αποτελέσματα εργασιακού άγχους

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική απόκλιση (TA)	Ελάχιστο	Μέγιστο
Προβλήματα επικοινωνίας	2.45	1.02	.00	4.38
Φόρτος εργασίας	2.48	1.01	.00	4.60
Έλλειψη ενδιαφέροντος	1.99	.97	.00	4.60
Διαπροσωπικές σχέσεις	2.11	.93	.00	4.43
Εμπόδια ανάπτυξης καριέρας	1.94	1.13	.00	5.00

5.6 Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση ως προς το φύλο και την ηλικία των εργαζομένων

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αναφορικά με την διερεύνηση της ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών ως προς το φύλο και την ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων. Για την διερεύνηση των διαφορών μεταξύ αντρών και γυναικών εργαζομένων χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t-test για 2 ανεξάρτητα δείγματα ενώ για την διερεύνηση των διαφορών μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων εργαζομένων, χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση διακύμανσης (One-way ANOVA) για περισσότερα από 2 ανεξάρτητα δείγματα.

Στον Πίνακα 11 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα του ελέγχου t-test για την διερεύνηση διαφορών μεταξύ αντρών και γυναικών. Από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αντρών και γυναικών σε καμία από τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αναλυτικότερα, η μέση τιμή της διάστασης της ευημερίας στους άντρες ήταν 4.92 (TA=1.22) και στις γυναίκες 5.21 (TA=0.96) με την παρατηρούμενη σημαντικότητα να υποδηλώνει μη στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0.226>0.05$). Επίσης η μέση τιμή της διάστασης του αυτοελέγχου στους άντρες ήταν 4.60 (TA=0.64) και στις γυναίκες 4.60 (TA=0.80) με την παρατηρούμενη σημαντικότητα να υποδηλώνει μη στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0.980>0.05$). Παρόμοια, δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά για την διάσταση της συναισθηματικότητας (Άντρες: MT=4.90, TA=0.91, Γυναίκες: MT=5.24, TA=0.80, $p=0.052>0.05$) και την διάσταση της κοινωνικότητας (Άντρες: MT=4.60, TA=0.84, Γυναίκες: MT=4.64, TA=0.88, $p=0.838>0.05$).

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση παρατηρήθηκε ότι υπάρχει ισοδυναμία μεταξύ αντρών γυναικών τόσο στην διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Άντρες: MT=27, TA=11.97, Γυναίκες: MT=27.58, TA=12.39, $p=0.841>0.05$) όσο και στην διάσταση της αποπροσωποποίησης (Άντρες: MT=10.78, TA=6.33, Γυναίκες: MT=10.33, TA=6.39, $p=0.305>0.05$) και την διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων (Άντρες: MT=33.13, TA=6.70, Γυναίκες: MT=34.49, TA=5.61, $p=0.325>0.05$).

Τέλος, αναφορικά με τις πηγές εργασιακού άγχους παρατηρήθηκε μια στατιστικά σημαντική διαφορά στην περίπτωση της έλλειψης ενδιαφέροντος ($p=0.018<0.05$). Αναλυτικότερα, παρατηρήθηκε ότι οι γυναίκες (MT=2.11, TA=0.94) θεωρούν σημαντικότερη πηγή άγχους την έλλειψη ενδιαφέροντος από τους άντρες (MT=1.57, TA=0.97). Αντίθετα, τα προβλήματα επικοινωνίας (Άντρες: MT=2.09, TA=1.00, Γυναίκες: MT=2.54, TA=1.01, $p=0.057>0.05$), ο φόρτος εργασίας (Άντρες: MT=2.17, TA=1.05, Γυναίκες: MT=2.56, TA=0.99, $p=0.097>0.05$), οι διαπροσωπικές σχέσεις (Άντρες: MT=1.99, TA=1.10, Γυναίκες: MT=2.14, TA=0.88, $p=0.474>0.05$) και τα εμπόδια ανάπτυξης καριέρας (Άντρες: MT=1.67, TA=1.21, Γυναίκες: MT=2.02, TA=1.11, $p=0.186>0.05$) είναι πηγές που δημιουργούν ισοδύναμο άγχος στους άντρες και τις γυναίκες εργαζομένους.

Πίνακας 11: Αποτελέσματα ελέγχου t-test για την διερεύνηση διαφορών μεταξύ αντρών και γυναικών

	Φύλο				t	p
	Άντρας		Γυναίκα			
	ΜΤ	ΤΑ	ΜΤ	ΤΑ		
Ευημερία	4.92	1.22	5.21	.96	-1.217	0.226
Αυτοέλεγχος	4.60	.64	4.60	.80	0.025	0.980
Συναισθηματικότητα	4.90	.91	5.24	.67	-1.962	0.052
Κοινωνικότητα	4.60	.84	4.64	.88	-0.205	0.838
Συναισθηματική εξάντληση	27.00	11.97	27.58	12.39	-0.201	0.841
Αποπροσωποποίηση	10.78	6.33	10.33	6.39	0.305	0.761
Προσωπικά επιτεύγματα	33.13	6.70	34.49	5.61	-0.988	0.325
Προβλήματα επικοινωνίας	2.09	1.00	2.54	1.01	-1.926	0.057
Φόρτος εργασίας	2.17	1.05	2.56	.99	-1.675	0.097
Έλλειψη ενδιαφέροντος	1.57	.97	2.11	.94	-2.403	0.018*
Διαπροσωπικές Σχέσεις	1.99	1.10	2.14	.88	-0.719	0.474
Εμπόδια ανάπτυξης καριέρας	1.67	1.21	2.02	1.11	-1.330	0.186

Στον Πίνακα 12, δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης για την διερεύνηση διαφορών μεταξύ εργαζομένων διαφορετικής ηλικιακής ομάδας. Από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ εργαζομένων διαφορετικής ηλικιακής ομάδας σε καμία από τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αναλυτικότερα, η μέση τιμή της διάστασης της ευημερίας στους εργαζομένους ηλικίας έως 35 ετών ήταν 5.37 (ΤΑ=0.90), στους εργαζομένους ηλικίας 36 έως 45 ετών ήταν 5.04 (ΤΑ=1.09) και στους εργαζομένους ηλικίας άνω των 46 ετών ήταν 5.21 (ΤΑ=0.98) με την παρατηρούμενη σημαντικότητα να υποδηλώνει μη στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0.552>0.05$). Επίσης, η μέση τιμή της διάστασης του αυτοελέγχου στους εργαζομένους ηλικίας έως 35 ετών ήταν 4.60 (ΤΑ=0.99), στους εργαζομένους ηλικίας 36 έως 45 ετών ήταν 4.56 (ΤΑ=0.83) και στους εργαζομένους ηλικίας άνω των 46 ετών ήταν 4.63 (ΤΑ=0.66) με την

παρατηρούμενη σημαντικότητα να υποδηλώνει μη στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0.897>0.05$). Παρόμοια, δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά για την διάσταση της συναισθηματικότητας (Έως 35 ετών: $MT=5.11$, $TA=0.68$, 36-45 ετών: $MT=5.03$, $TA=0.80$, Άνω των 46 ετών: $MT=5.31$, $TA=0.67$, $p=0.161>0.05$) και την διάσταση της κοινωνικότητας (Έως 35 ετών: $MT=4.87$, $TA=0.87$, 36-45 ετών: $MT=4.41$, $TA=0.85$, Άνω των 46 ετών: $MT=4.80$, $TA=0.85$, $p=0.055>0.05$).

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση παρατηρήθηκε ότι υπάρχει ισοδυναμία μεταξύ εργαζομένων διαφορετικής ηλικιακής ομάδας τόσο στην διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Έως 35 ετών: $MT=25.7$, $TA=11.11$, 36-45 ετών: $MT=27.82$, $TA=13.31$, Άνω των 46 ετών: $MT=27.46$, $TA=11.57$, $p=0.885>0.05$) όσο και στην διάσταση της αποπροσωποποίησης (Έως 35 ετών: $MT=10.7$, $TA=6.40$, 36-45 ετών: $MT=10.61$, $TA=6.58$, Άνω των 46 ετών: $MT=10.18$, $TA=6.24$, $p=0.936>0.05$) και την διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων (Έως 35 ετών: $MT=32.7$, $TA=5.89$, 36-45 ετών: $MT=33.59$, $TA=5.59$, Άνω των 46 ετών: $MT=35.1$, $TA=6.07$, $p=0.309>0.05$).

Τέλος, αναφορικά με τις πηγές εργασιακού άγχους δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ εργαζομένων διαφορετικής ηλικιακής ομάδας στην περίπτωση της έλλειψης ενδιαφέροντος ($p=0.545<0.05$), στα προβλήματα επικοινωνίας ($p=0.818>0.05$), στο φόρτο εργασίας ($p=0.209>0.05$), στις διαπροσωπικές σχέσεις ($p=0.763>0.05$) και στα εμπόδια ανάπτυξης καριέρας ($p=0.116>0.05$).

Πίνακας 12: Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διερεύνηση διαφορών μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων

	Ηλικία						F	p
	Έως 35 ετών		36-45 ετών		46 ετών και άνω			
	MT	TA	MT	TA	MT	TA		
Ευημερία	5.37	.90	5.04	1.09	5.21	.98	0.597	0.552
Αυτοέλεγχος	4.60	.99	4.56	.83	4.63	.66	0.108	0.897
Συναισθηματικότητα	5.11	.68	5.03	.80	5.31	.67	1.858	0.161
Κοινωνικότητα	4.87	.87	4.41	.85	4.80	.85	2.978	0.055

Συναισθηματική εξάντληση	25.70	11.17	27.82	13.31	27.46	11.57	0.122	0.885
Αποπροσωποποίηση	10.70	6.40	10.61	6.58	10.18	6.24	0.067	0.936
Προσωπικά επιτεύγματα	32.70	5.89	33.59	5.59	35.10	6.07	1.188	0.309
Προβλήματα επικοινωνίας	2.65	1.00	2.33	1.12	2.52	.93	0.610	0.545
Φόρτος εργασίας	2.66	.69	2.44	1.07	2.48	1.01	0.201	0.818
Έλλειψη ενδιαφέροντος	2.48	.65	2.00	1.05	1.89	.91	1.588	0.209
Διαπροσωπικές Σχέσεις	2.19	.71	2.17	.97	2.04	.93	0.271	0.763
Εμπόδια ανάπτυξης καριέρας	2.63	1.14	1.93	1.21	1.82	1.03	2.199	0.116

5.7 Συναισθηματική νοημοσύνη και επίδραση της στο εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση

Στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του συντελεστή συσχέτισης του Pearson μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού άγχους-επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αναλυτικά στοιχεία δίνονται στον Πίνακα 13. Από την ανάλυση των δεδομένων σχετικά με την συσχέτιση των διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης προέκυψε ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ευημερία σχετίζεται αρνητικά με την συναισθηματική εξάντληση ($r=-0.330$, $p=0.000<0.05$) ενώ σχετίζεται θετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα ($r=0.317$, $p=0.001<0.05$). Αντίθετα, προκύπτει ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την ευημερία δεν σχετίζεται σημαντικά με την αποπροσωποποίηση ($r=-0.165$, $p=0.086>0.05$). Επιπλέον, παρατηρήθηκε η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στον αυτοέλεγχο σχετίζεται θετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα ($r=0.296$, $p=0.002<0.05$). Αντίθετα, προκύπτει ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στον αυτοέλεγχο δεν σχετίζεται σημαντικά με την αποπροσωποποίηση ($r=-0.072$, $p=0.454>0.05$) και δε σχετίζεται σημαντικά με την συναισθηματική εξάντληση ($r=-0.154$, $p=0.111>0.05$). Αναφορικά με τη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στη συναισθηματικότητα, παρατηρήθηκε ότι αυτή σχετίζεται αρνητικά με την αποπροσωποποίηση ($r=-0.330$, $p=0.000<0.05$) και θετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα ($r=0.400$, $p=0.000<0.05$), ενώ δεν σχετίζεται σημαντικά με τη συναισθηματική εξάντληση ($r=-0.185$, $p=0.055>0.05$). Τέλος, η διάσταση

της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην κοινωνικότητα, δεν σχετίζεται με καμία από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης ($p > 0.05$ σε όλες τις περιπτώσεις).

Από την ανάλυση των δεδομένων σχετικά με την συσχέτιση των διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης και των πηγών εργασιακού άγχους, προέκυψε ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ευημερία σχετίζεται αρνητικά με το άγχος που δημιουργείται από τις διαπροσωπικές σχέσεις ($r = -0.296$, $p = 0.002 < 0.05$), ενώ δεν σχετίζεται με το άγχος που δημιουργείται από τα προβλήματα επικοινωνίας ($r = 0.146$, $p = 0.130 > 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από το φόρτο εργασίας ($r = -0.182$, $p = 0.058 > 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από την έλλειψη ενδιαφέροντος ($r = -0.098$, $p = 0.312 > 0.05$) και με το άγχος που δημιουργείται από τα εμπόδια ανάπτυξης της καριέρας ($r = -0.086$, $p = 0.376 > 0.05$). Επιπλέον, παρατηρήθηκε η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά τον αυτοέλεγχο σχετίζεται αρνητικά με το άγχος που δημιουργείται από τα προβλήματα επικοινωνίας ($r = -0.348$, $p = 0.000 < 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από το φόρτο εργασίας ($r = -0.350$, $p = 0.000 < 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από τις διαπροσωπικές σχέσεις ($r = -0.339$, $p = 0.000 < 0.05$) με το άγχος που δημιουργείται από την έλλειψη ενδιαφέροντος ($r = -0.268$, $p = 0.005 < 0.05$) και με το άγχος που δημιουργείται από τα εμπόδια ανάπτυξης της καριέρας ($r = -0.226$, $p = 0.018 < 0.05$). Επιπρόσθετα, προέκυψε η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την συναισθηματικότητα σχετίζεται αρνητικά με το άγχος που δημιουργείται από τις διαπροσωπικές σχέσεις ($r = -0.225$, $p = 0.019 < 0.05$) και με το άγχος που δημιουργείται από τα εμπόδια ανάπτυξης της καριέρας ($r = -0.192$, $p = 0.045 < 0.05$) ενώ δεν σχετίζεται με το άγχος που δημιουργείται από τα προβλήματα επικοινωνίας ($r = -0.096$, $p = 0.319 > 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από το φόρτο εργασίας ($r = -0.159$, $p = 0.098 > 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από την έλλειψη ενδιαφέροντος ($r = -0.082$, $p = 0.398 > 0.05$). Τέλος, προέκυψε η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την κοινωνικότητας σχετίζεται αρνητικά με το άγχος που δημιουργείται από τις διαπροσωπικές σχέσεις ($r = -0.43$, $p = 0.011 < 0.05$) και με το άγχος που δημιουργείται από τα εμπόδια ανάπτυξης της καριέρας ($r = -0.208$, $p = 0.030 < 0.05$) ενώ δεν σχετίζεται με το άγχος που δημιουργείται από τα προβλήματα επικοινωνίας ($r = -0.126$, $p = 0.192 > 0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από το φόρτο εργασίας ($r = -$

0.177, $p=0.065>0.05$), με το άγχος που δημιουργείται από την έλλειψη ενδιαφέροντος ($r=-0.166$, $p=0.084>0.05$).

Πίνακας 13: Αποτελέσματα συντελεστή συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού άγχους-επαγγελματικής εξουθένωσης

		Ευημερία	Αυτοέλεγχος	Συναισθηματικότητα	Κοινωνικότητα
Συναισθηματική εξάντληση	r	-.330	-.154	-.185	-.140
	p	.000	.111	.055	.145
Αποπροσωποποίηση	r	-.165	-.072	-.330	.041
	p	.086	.454	.000	.669
Προσωπικά επιτεύγματα	r	.317	.296	.400	.113
	p	.001	.002	.000	.240
Προβλήματα επικοινωνίας	r	-.146	-.348	-.096	-.126
	p	.130	.000	.319	.192
Φόρτος εργασίας	r	-.182	-.350	-.159	-.177
	p	.058	.000	.098	.065
Έλλειψη ενδιαφέροντος	r	-.098	-.268	-.082	-.166
	p	.312	.005	.398	.084
Διαπροσωπικές Σχέσεις	r	-.296	-.339	-.225	-.243
	p	.002	.000	.019	.011
Εμπόδια ανάπτυξης καριέρας	r	-.086	-.226	-.192	-.208
	p	.376	.018	.045	.030

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

6.1 Συμπεράσματα

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μία ψυχολογική έννοια που προσελκύει σε πολύ μεγάλο βαθμό το ενδιαφέρον της επιστημονικής κοινότητας, καθώς έχει διαπιστωθεί ότι ασκεί θετική επίδραση στην προσωπική και στην επαγγελματική ζωή των εργαζόμενων. Ειδικότερα, τα συμπεράσματα που προκύπτουν από το σύνολο των ερευνών που έχουν διεξαχθεί κατά κύριο λόγο σε χώρες του εξωτερικού, καταδεικνύουν ότι τα άτομα που διαθέτουν

συναισθηματική νοημοσύνη καταφέρνουν να διαχειρίζονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο τις διάφορες καταστάσεις, καθώς έχουν την ικανότητα να αναγνωρίσουν και να ελέγξουν τόσο τα δικά τους συναισθήματα όσο και τα συναισθήματα των ατόμων που συναναστρέφονται. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα που διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη καταφέρνουν να επικοινωνούν με πιο αποτελεσματικό τρόπο και να δημιουργούν ποιοτικές διαπροσωπικές σχέσεις.

Όπως είναι φυσικό, αυτή η ικανότητα δεν επηρεάζει το άτομο μόνο στην προσωπική του ζωή αλλά και στην επαγγελματική του καθώς μπορεί μέσα στο οργανωσιακό περιβάλλον που δραστηριοποιείται να αναγνωρίζει τα συναισθήματα των συναδέλφων του, να τα διαχειρίζεται και να επικοινωνεί μαζί τους με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο. Τα στοιχεία αυτά διαμορφώνουν για το άτομο ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον μέσα στο οποίο μπορεί να επικοινωνήσει, να μεταφέρει τις ιδέες του και τις σκέψεις του, να δημιουργήσει διαπροσωπικές σχέσεις και κατά συνέπεια, να λάβει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Ουσιαστικά, η συναισθηματική ικανοποίηση αποτελεί ένα «όχημα» που βοηθάει το άτομο να απολαμβάνει υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης τόσο από την προσωπική του όσο και από την επαγγελματική του ζωή, επιτυγχάνοντας παράλληλα μία ισορροπία μεταξύ αυτών.

Μέσα από διάφορες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί κατά κύριο λόγο στις χώρες του εξωτερικού, έχει διαπιστωθεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει καθοριστικό ρόλο και στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους. Πιο συγκεκριμένα, υποστηρίζεται ότι τα άτομα που διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης δεν υποβάλλονται εύκολα από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και βιώνουν χαμηλότερα επίπεδα εργασιακού άγχους. Ωστόσο, πρόκειται για ευρήματα τα οποία εντοπίζονται και επιβεβαιώνονται για διάφορες χώρες του εξωτερικού στις οποίες τόσο τα εργασιακά περιβάλλοντα όσο και οι συνθήκες διαβίωσης που επικρατούν είναι εμφανώς διαφορετικές από ότι στην Ελλάδα. Στην Ελλάδα, η σχετική έρευνα είναι ιδιαίτερα περιορισμένη με αποτέλεσμα να μην είναι γνωστό αν τελικά η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να έχει ανάλογα οφέλη. Μέρος του κενού αυτού κλήθηκε να καλύψει η συγκεκριμένη ερευνητική εργασία, της οποίας τα αποτελέσματα παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Στην έρευνα που διεξήχθη συμμετείχαν 109 άτομα που εργάζονται τόσο σε δημόσιες υπηρεσίες όσο και σε ιδιωτικές

επιχειρήσεις της Θεσσαλονίκης. Τα ευρήματα της έρευνας συνοψίζονται μέσα από τον ακόλουθο πίνακα 14, ο οποίος δείχνει την επιβεβαίωση ή την απόρριψη των ερευνητικών υποθέσεων:

Πίνακας 14: Επιβεβαίωση ή απόρριψη ερευνητικών υποθέσεων

Ερευνητικές Υποθέσεις	Επιβεβαίωση ή απόρριψη
H1 _(α) : Οι γυναίκες εργαζόμενες έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη από τους άντρες εργαζόμενους.	Απορρίφθηκε καθώς δεν εντοπίστηκε καμία διαφοροποίηση μεταξύ αντρών και γυναικών εργαζόμενων.
H1 _(β) : Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη από τους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.	Απορρίφθηκε καθώς δεν εντοπίστηκε καμία διαφοροποίηση μεταξύ νεότερων και μεγαλύτερων εργαζόμενων.
H2 _(α) : Οι γυναίκες εργαζόμενες αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους άντρες εργαζόμενους.	Απορρίφθηκε καθώς δεν εντοπίστηκε καμία διαφοροποίηση μεταξύ αντρών και γυναικών εργαζόμενων.
H2 _(β) : Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης από τους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.	Απορρίφθηκε καθώς δεν εντοπίστηκε καμία διαφοροποίηση μεταξύ νεότερων και μεγαλύτερων εργαζόμενων.
H3 _(α) : Οι γυναίκες εργαζόμενες αισθάνονται υψηλότερα επίπεδα εργασιακού άγχους από τους άντρες εργαζόμενους.	Εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική σχέση μόνο ως προς την ιεράρχηση μίας πηγής άγχους, συνεπώς απορρίπτεται η συγκεκριμένη ερευνητική υπόθεση.
H3 _(β) : Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας αισθάνονται υψηλότερα εργασιακού άγχους από τους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.	Απορρίφθηκε καθώς δεν εντοπίστηκε καμία διαφοροποίηση μεταξύ νεότερων και μεγαλύτερων εργαζόμενων.

<p>H4: Η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων επηρεάζει αρνητικά την εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης.</p>	<p>Επιβεβαιώθηκε καθώς εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των διαφόρων διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης και των διαφόρων διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης.</p>
<p>H5: Η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων επηρεάζει αρνητικά την εκδήλωση εργασιακού άγχους.</p>	<p>Επιβεβαιώθηκε καθώς εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των διαφόρων διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης και του άγχους που προκαλείται από διάφορες πηγές.</p>

6.2 Συζήτηση

Τα ευρήματα αναφορικά με τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα παρουσιάζουν υψηλού βαθμού ευημερία και υψηλού βαθμού συναισθηματικότητα, εμφανίζουν αρκετό αυτοέλεγχο και μετρίου προς υψηλού βαθμού κοινωνικότητα. Σε όλες τις διαστάσεις της κλίμακας, φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες συγκεντρώνουν υψηλή βαθμολογία γεγονός που καταδεικνύει ότι κατά μέσο όρο παρουσιάζουν ικανοποιητικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, χωρίς ωστόσο να είναι πολύ υψηλά. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν και τα αποτελέσματα σχετικά με την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα φαίνεται ότι έχουν υποβληθεί από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και μέτρια επίπεδα αποπροσωποποίησης. Ωστόσο, διαπιστώνεται ότι παρόλο που οι εργαζόμενοι επηρεάζονται σε ψυχολογικό επίπεδο αρνητικά από το σύνολο των συνθηκών που επικρατούν στο εργασιακό τους περιβάλλον, συνεχίζουν να καταβάλλουν προσπάθεια προκειμένου να παράγουν έργο και αυτό επιβεβαιώνεται μέσα από τα αποτελέσματα που αφορούν στην κλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων που βρίσκονται σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν σχετικά με το εργασιακό άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα, καταδεικνύουν ότι οι κύριες πηγές άγχους σχετίζονται με τα προβλήματα επικοινωνίας που υπάρχουν μέσα στον Οργανισμό ή στην επιχείρηση αντίστοιχα και με τον φόρτο εργασίας. Σε μικρότερο βαθμό φαίνεται πως τα εμπόδια ανάπτυξης καριέρας, η έλλειψη ενδιαφέροντος και οι διαπροσωπικές σχέσεις αποτελούν πηγές που προκαλούν άγχος στους εργαζόμενους. Ουσιαστικά, μέσα από τα ευρήματα αυτά διαπιστώνεται ότι οι περισσότεροι παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν άγχος στους εργαζόμενους δεν τα καταφέρνουν στην περίπτωση του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα, καθώς οι βαθμολογίες για κάθε ομάδα πηγών ήταν ιδιαίτερα χαμηλές.

Στη συνέχεια εξετάστηκε η επίδραση του φύλου και της ηλικίας των εργαζόμενων πάνω στη συναισθηματική νοημοσύνη, το εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση. Τα ευρήματα που προέκυψαν καταδεικνύουν ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αντρών και γυναικών σε καμία από τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ουσιαστικά, παρατηρείται μία συμφωνία μεταξύ των αποτελεσμάτων της έρευνας μας και των ερευνών που διεξήχθησαν από τους Sharma, Mishra και Sharma (2014) και τους Jyoti (2016). Η σύγκλιση των ευρημάτων των ερευνών αυτών μπορεί να οφείλεται στις παρόμοιες συνθήκες που επικρατούν στα εργασιακά περιβάλλοντα των οργανισμών και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στις χώρες και στα διάφορα πολιτιστικά στοιχεία που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά των εργαζόμενων και τις οργανωσιακές κουλτούρες.

Ανάλογα, παρατηρήθηκε ισοδυναμία ως προς τα δύο φύλα και τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό σημαίνει, ότι τόσο οι άντρες συμμετέχοντες στην έρευνα όσο και οι γυναίκες συμμετέχουσες σε αυτή παρουσιάζουν παρόμοια επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων. Όπως και στην περίπτωση της συναισθηματικής νοημοσύνης, έτσι και στην περίπτωση της επαγγελματικής εξουθένωσης εντοπίζεται απόκλιση από προγενέστερες έρευνες, όπως αυτή των Antonίου, Roumpri και Ntalla (2013) που διεξήχθη στην Ελλάδα και του Kord (2012) που πραγματοποιήθηκε στην Ινδία, οι οποίες υποστηρίζουν ότι οι γυναίκες εκδηλώνουν ευκολότερα το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε κάποια τουλάχιστον από τις τρεις διαστάσεις.

Η απόκλιση των ευρημάτων με τα ευρήματα του Kord (2012) θα μπορούσε να δικαιολογηθεί ως προς τα διαφορετικά πολιτιστικά στοιχεία των δύο χωρών και κατά συνέπεια των πολιτών τους, αλλά δεν θα μπορούσε να δικαιολογηθεί η απόκλιση με τα ευρήματα των Antonίου, Ρουμπρί και Ντάλλα (2013). Η διαφοροποίηση αυτή με την προγενέστερη ελληνική έρευνα, είναι πιθανόν να οφείλεται στη διαφορετικότητα του δείγματος καθώς στην παρούσα έρευνα συμμετέχουν εργαζόμενοι τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από τον δημόσιο τομέα ενώ στην έρευνα των Antonίου, Ρουμπρί και Ντάλλα (2013) συμμετείχαν μόνο εκπαιδευτικοί που υπηρετούσαν σε δημόσια σχολεία.

Ως προς το άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι φαίνεται να υπάρχουν κάποιες διαφοροποιήσεις, ανάλογα του φύλου τους. Πιο συγκεκριμένα, ενώ όλες οι πηγές άγχους φαίνεται να γίνονται με τον ίδιο τρόπο αντιληπτές στις γυναίκες και στους άντρες, η έλλειψη ενδιαφέροντος φαίνεται να είναι κυριότερος παράγοντας πρόκλησης άγχους για τις γυναίκες από ότι για τους άντρες. Τα αποτελέσματα αυτά φαίνεται να διαφοροποιούνται από τα αντίστοιχα των Antonίου, Ρουμπρί και Ντάλλα (2013), των Dey, Rahman, Sultana και Sedaf (2016) και της Αγαγιώτου (2011) τα οποία δείχνουν ότι οι γυναίκες είναι πιο ευάλωτες από τους άντρες ως προς το εργασιακό άγχος και κατά συνέπεια ως προς τις πηγές που το προκαλούν. Η απόκλιση με τις προγενέστερες ελληνικές έρευνες πιθανόν οφείλεται στις σημαντικές αλλαγές που έχουν προκληθεί στην ελληνική κοινωνία και οικονομία ως απόρροια της οικονομικής κρίσης οι οποίες έχουν επιφορτίσει τόσο τις γυναίκες εργαζόμενες όσο και τους άντρες εργαζόμενους, με συνέπεια να μην υπάρχουν διαφοροποιήσεις μεταξύ των δύο φύλων. Ωστόσο, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έρχονται σε απόλυτη συμφωνία με τα ευρήματα των Sampson και Selorm (2016) κατά την οποία δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου των εργαζόμενων και της εμφάνισης εργασιακού άγχους.

Όπως και με το φύλο έτσι και με την ηλικία φαίνεται να μην υπάρχει κάποια διαφοροποίηση ως προς τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Πιο συγκεκριμένα, δεν υπάρχει καμία στατιστική διαφορά μεταξύ των ηλικιακών ομάδων των εργαζόμενων που συμμετείχαν στην έρευνα και των τεσσάρων διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Είναι ένα εύρημα που δεν συμφωνεί με προγενέστερα ευρήματα όπως αυτά των Kumar και Athar (2015), των Rooja και Kumar (2016) και του Jyoti (2016). Η απόκλιση αυτή των ευρημάτων είναι πολύ πιθανό να οφείλεται στην ύπαρξη

διαφορετικής κουλτούρας αλλά και διαφορετικής παιδείας στα νεότερα άτομα. Ενδεχομένως, η εκπαίδευση των νεότερων ατόμων στην Ελλάδα να συμβάλει στην ανάπτυξη και την καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης και για τον λόγο αυτό να μην εντοπίζεται θετική σχέση μεταξύ ηλικίας και συναισθηματικής νοημοσύνης.

Παρομοίως, δεν εντοπίζεται καμία στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ηλικιακών ομάδων του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα και των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα ευρήματα αυτά συγκλίνουν με τα αντίστοιχα ευρήματα της έρευνας των Haque και Aslam (2011) και έρχονται σε αντίθεση με τα ευρήματα των Shafaghat, Rahimi-Zarchi και Kanosi (2016) και των Vlachou et al. (2016). Η διαφορετικότητα αυτή των ευρημάτων καταδεικνύει ότι δεν είναι εφικτό να προκύψει ένα ασφαλές συμπέρασμα, καθώς ανάλογα με το δείγμα που επιλέγεται κάθε φορά προκύπτουν και διαφορετικά ευρήματα. Είναι πιθανό, η προσωπικότητα του κάθε ατόμου που απαρτίζει το δείγμα να επηρεάζει το τελικό αποτέλεσμα και την τελική σχέση που υπάρχει μεταξύ ηλικίας και επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ακόμη, δεν εντοπίστηκε καμία στατιστική διαφορά μεταξύ των ηλικιακών ομάδων και των διαφορετικών πηγών άγχους, γεγονός που δείχνει ότι τόσο οι νεότεροι όσο και οι μεγαλύτεροι εργαζόμενοι, αντιλαμβάνονται το άγχος με τον ίδιο τρόπο και θεωρούν ότι οι ίδιες πηγές είναι υπεύθυνες για τη διαμόρφωσή του. Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν με τα αντίστοιχα ευρήματα των Rahmani et al. (2013), του Sharma (2016) και του Sampson και Selorm (2016) στις οποίες δεν αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα άγχους η ηλικία του εργαζόμενου. Ουσιαστικά, μέσα από το εύρημα αυτό γίνεται εμφανές ότι όλοι οι εργαζόμενοι ανεξάρτητα της ηλικίας τους, αντιλαμβάνονται με τον ίδιο τρόπο το εργασιακό άγχος, το βιώνουν και πάλι με τον ίδιο τρόπο και συγκλίνουν στις πηγές που το προκαλούν.

Πολύ σημαντικά είναι και τα ευρήματα που προέκυψαν μέσα από τη συγκεκριμένη έρευνα και αφορούν στην επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης, στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην εκδήλωση του εργασιακού άγχους. Ουσιαστικά, προέκυψε ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την ευημερία σχετίζεται αρνητικά με την συναισθηματική εξάντληση ενώ σχετίζεται θετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα, ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά τον αυτοέλεγχο σχετίζεται θετικά με τα προσωπικά

επιτεύγματα, ότι η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στη συναισθηματικότητα, σχετίζεται αρνητικά με την αποπροσωποποίηση και θετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα. Πιο απλά, φαίνεται ότι η ευημερία, ο αυτοέλεγχος και η συναισθηματικότητα συμβάλλουν σημαντικά στην αύξηση των προσωπικών επιτευγμάτων των εργαζόμενων, γεγονός που επιβεβαιώνει τη θέση σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι που εμφανίζουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσιάζουν και αυξημένη παραγωγικότητα. Ακόμη, η ευημερία του ατόμου μειώνει την εμφάνιση της συναισθηματικής εξάντλησης και η συναισθηματικότητα μειώνει την εκδήλωση αποπροσωποποίησης. Συνεπώς, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζόμενων επιδρά αρνητικά στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η διαπίστωση αυτή, όπως προκύπτει μέσα από τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, συνάδει με την διαπίστωση άλλων ερευνητών όπως των Barari και Jamshidi (2015), της Colomeischi (2015), της Platsidou (2010), των Vlachou et al. (2016), των των Nastasa και Farcas (2015), του Lee (2017) και των Tulika και Tulsyan (2017). Συμπερασματικά, διαπιστώνεται ομοφωνία των ερευνών που έχουν διεξαχθεί σχετικά με την ευεργετική επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζόμενων πάνω στην εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η σχέση που φαίνεται να υπάρχει μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και του εργασιακού άγχους που βιώνουν οι εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα. Ειδικότερα, έγινε εμφανές ότι η διάσταση της ευημερίας μειώνει το άγχος που προκαλείται από τις διαπροσωπικές σχέσεις, καθώς επίσης και ότι η διάσταση του αυτοελέγχου μειώνει το άγχος που προκαλείται από τα επικοινωνιακά προβλήματα, από τον φόρτο εργασίας, από τις διαπροσωπικές σχέσεις, από την έλλειψη ενδιαφέροντος και από το άγχος που προκαλείται από τα εμπόδια ανάπτυξης. Ακόμη, η διάσταση της συναισθηματικότητας και η διάσταση της κοινωνικότητας μειώνουν το άγχος που πηγάζει από τις διαπροσωπικές σχέσεις και από τα εμπόδια ανάπτυξης καριέρας. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας υποστηρίζουν ότι τα άτομα που χαρακτηρίζονται για τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης καταφέρνουν να διαχειρίζονται το εργασιακό άγχος που πηγάζει από πληθώρα διαφορετικών πηγών. Πρόκειται, για ένα εύρημα το οποίο επιβεβαιώνει προγενέστερα ευρήματα όπως αυτά των Yamani, Shajabi και Haghani (2014), των Rashid, Bajwa και Batool (2016), των

Goswami και Talukdar (2013) και της Ogimska-Bulik (2005). Όπως και στην περίπτωση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω στην επαγγελματική εξουθένωση, έτσι και στην περίπτωση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό άγχος, επιβεβαιώνεται η θετική επίδραση της.

6.3 Περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Η παρούσα ερευνητική εργασία προσέφερε πολύ χρήσιμα αποτελέσματα τα οποία όμως δεν μπορούν να γενικευθούν στο σύνολο των εργαζόμενων της χώρας, λόγω συγκεκριμένων περιορισμών. Ειδικότερα, ο πρώτος περιορισμός αφορά στο μέγεθος του δείγματος που ανέρχεται στα 109 άτομα. Παρόλο που πρόκειται για ένα μέγεθος που εντάσσεται στα όρια της βιβλιογραφίας, δεν είναι αντιπροσωπευτικό του συνόλου του πληθυσμού των εργαζόμενων πολιτών της χώρας. Ο περιορισμός αυτός, οδηγεί στην ανάγκη διενέργειας μελλοντικής έρευνας σε μεγαλύτερο αριθμό εργαζόμενων πολιτών της χώρας. Ακόμη, ένας περιορισμός της υπό μελέτη έρευνας σχετίζεται με τη μέθοδο δειγματοληψίας. Πιο συγκεκριμένα, το δείγμα προσεγγίστηκε μέσω μίας μία τυχαίας μεθοδολογίας και αφορά σε μία πολύ συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή. Αυτομάτως, δημιουργείται η ανάγκη για τη διεξαγωγή μίας μεγαλύτερης κλίμακας έρευνας σε εργαζόμενους πολίτες όλης της χώρας, μέσω μίας τυχαίας επιλογής δείγματος. Συμπερασματικά, προτείνεται η διεξαγωγή μίας μελλοντικής έρευνας με τον ίδιο σκοπό στην οποία θα συμμετέχουν περισσότεροι εργαζόμενοι πολίτες της χώρας, από διαφορετικές περιοχές που θα επιλεγθούν μέσω τυχαίας διαδικασίας.

6.4 Προτάσεις πρακτικής εφαρμογής

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πόσο σημαντική είναι η συνεισφορά της συναισθηματικής νοημοσύνης στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των ατόμων. Ειδικότερα, αποδείχτηκε ότι τα άτομα που διαθέτουν συναισθηματική νοημοσύνη σε ικανοποιητικά και υψηλά επίπεδα μπορούν να διαχειριστούν αποτελεσματικότερα τις διάφορες καταστάσεις που βιώνουν επιτυγχάνοντας την μείωση των πιθανοτήτων εκδήλωσης επαγγελματικής εξουθένωσης και τη μείωση της εκδήλωσης εργασιακού άγχους που προέρχεται από πληθώρα διαφορετικών πηγών. Το εύρημα αυτό φανερώνει την αναγκαιότητα λήψης κατάλληλων πρωτοβουλιών από τις διοικήσεις των επιχειρήσεων και των οργανισμών, προκειμένου να βελτιώσουν τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζόμενων. Ειδικότερα, οι

διοικήσεις των Οργανισμών και των επιχειρήσεων οφείλουν να προχωρήσουν στη δημιουργία επιμορφωτικών προγραμμάτων που θα συμβάλουν στην καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζόμενων. Με τον τρόπο αυτό, θα μπορέσουν οι εργαζόμενοι να βελτιώσουν την παραγωγικότητα τους και κατά συνέπεια να βελτιώσουν και τη συνολική αποτελεσματικότητα των Οργανισμών ή των επιχειρήσεων μέσα στους/στις οποίες δραστηριοποιούνται. Ακόμη, οι αρμόδιοι κρατικοί φορείς που δημιουργούν πολιτικές στο πλαίσιο της αύξησης της ανταγωνιστικότητας του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας αλλά και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας, θα πρέπει να εστιάσουν στην καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης των νέων, προκειμένου όταν θα βγουν στην αγορά εργασίας να είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστικοί.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Abarghouei, M.R., Sorbi, M.H., Abargouei, M., Bidaki, R., & Yazanpoor, S. (2016). A Study of job stress and burnout and related factors om the hospital personnel of Iran. *Electronic Physician*, 8(7), 2625-2632.
- Antonioni, A.S., Ploumpi, A., & Ntalla, M. (2013). Occupational Stress and Profeesional Burnout in Teachers of Primary and Secondary Education: The Role of Coping Strategies. *Psychology*, 4(3), 349-355.
- Arfara, C. & Samanta, I. (2016). The impact of emotional intelligence on improving team-working: the case of Public Sector (National Centre for Public Administration and Local Government - N.C.P.A.L.G.). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 167 – 175.
- Barlow, D. (2000). *Ψυχολογία και Παθολογική Συμπεριφορά: Μια σύνθετη Βιοψυχοκοινωνική Προσέγγιση*. Αθήνα: Έλλη
- Bianchi, R. & Mayor, E. (2016). Burnout-depression overlap: A study of New Zealand schoolteachers. *New Zealand Journal of Psychology*, 45(3), 4-11.
- Beehr, T.A. Walsh, J.T., & Taber, T.D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as a moderator. *J Appl Psychol.*, 61(7), 41-47.

- Chaturvedi, A., & Joshi, M. (2017). The Effect of Demographic factors on Job Stress: A Comparative Study of Public and Private Life Insurance Sector. *International Journal of Scientific Research and Management*, 5(7), 5998-6005.
- Chirico, F. (2016). Job Stress models for predicting burnout syndrome: a review. *Ann 1st Super Sanita*, 52(3), 443-456.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration od Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Danarson, J.H. (2014). The role of emotional intelligence in curbing workplace violence. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(5), 159-171.
- Deshwal, S. (2015). A comparison of emotional intelligence between government and private sector employees. *International Journal of Applied Research*, 1(4), 177-178.
- Dey, B., Rahman, A., Sultana, S., & Sadaf, S. (2016). Garments Worker's Job Stress and Mental Health. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(4), 126-136.
- Dyer, S., & Quine, L. (1998). Predictors of Job Satisfaction and Burnout Among the Direct Care Staff of a Community learning Disability Service. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11(4), 320-332.
- Elshaer, N., Moustafa, M., Aid, M., & Ramadan, M. (2017). Job Stress and Burnout Syndrome among Critical Care Healthcare Workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54, 273-277.
- Fontana, D. (1993). Άγχος και η αντιμετώπισή του. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goswami, K., & Talukdar, R. (2013). Relation between Emotional Intelligence and Job stress among engineer's at Managerial level at Public sector organization. *Journal Of Humanities And Social Science*, 7(3), 44-47.
- Haque, A., & Aslam, M. (2011). The Influence of Demographics on Job Burnout. *Far East Journal of Psychology and Business*, 4(2), 57-72.

- Hatinen, M. (2008). Treating Job Burnout in Employee Rehabilitation. Αρακλήθηκε από: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19404/9789513934521.pdf?sequence=1>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F.K., Keshavarzi, S. & Hosseini, A.A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8, 67-71.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16-78.
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and its relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10.
- Jyoti, J. (2016). Impact of demographic variables on emotional intelligence: A study among the employees of private sector banks in Madhya Pradesh, India. *Research Journal of Management Sciences*, 5(10), 20-24.
- Kannaiah, D. & Shanthi, R. (2015). A study on emotional intelligence at work place. *European Journal of Business and Management*, 7(24), 147-154.
- Khan, N. & Khurshid, S. (2017). Workplace Stress and Employee Wellbeing: Case of Health Care Staff in UAE. *European Scientific Journal*, 13(5), 217-226.
- Kord, B. (2012). Influence of Socio-Demographic Factors on Job Burnout of Standard and Industry Employees. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 38(2), 344-351.
- Kudielka, B. M., Hanebuth, D., von Känel, R., Gander, M. L., Grande, G., & Fischer, J. E. (2005). Health-Related Quality of Life Measured by the SF12 in Working Populations: Associations with Psychosocial Work Characteristics. *J Occup Health Psychol*, 10(4), 429-440.

- Kumar, Y., & Athar, M. (2015). Relation between emotional intelligence and demographic variables among working professionals. *Amity Global HRM Review*, 5(7), 39-45.
- Lacovides,A., Fountoulakis K.N., Kaprinis St., Kaprinis G. (2002), "The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *J Affect Disord.*, 75(3), 209-221.
- Lee, H.J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0), 1-17.
- Malinauskas, R., Malinauskiene, V., & Dumciene, A. (2010). Burnout and perceived stress among University coaches in Lithuania. *Journal of Occupational Health*, 52, 302-307.
- Merecz, D., & Andysz, A. (2014), Burnout and demographic characteristics of workers experiencing different types of work-home interaction. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 27(6), 933-949.
- Muchinsky, P. (1997). *Psychology Applied to Work*. USA: Thomson.
- Nastasa, L.E., & Farcas, A.D. (2014). The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 187, 78-82.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Petrides K.V. & Furnham A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.

- Pooja, P., & Kumar, R. (2016). Demographic Variables and Its Effect on Emotional Intelligence: A Study on Indian Service Sector Employees. *Annals of Neurosciences*, 23, 18-24.
- Rahmani, A., Khodaei, R., Mahmudkhani, S., Moslemi, M., Gharazoglou, F., Ahmadnezhad, I., Karchani M., & Vatani, J. (2013). Investigation of Occupational Stress and its Relationship with the Demographic Characteristics of Workers in Ilam, Iran. *Electronic physician*, 5(1), 611-615.
- Rashid, A., Bajwa, R.S., & Batool, I. (2016). Effect of Emotional Intelligence on Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Bank Employees. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 36(1), 141-149.
- Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rector, N., Bourdeau, D., Kitchen, K., & Massiah, L. (2008). *Anxiety disorders: An information guide*. Canada: CAMH Publications.
- Reppeti, R. & Wang, S. (2017). Effects of job stress on family relationships. *Current Opinion in Psychology*, 13, 15-18.
- Salami, S. (2011). Job Stress and Burnout among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators. *Asian Social Science*, 7(5), 110-121.
- Sarantakos, S. (1996). *Modern families: An Australian text*. South Yarra: MacMillan Education Australia.
- Shafaghat, T., Rahimi-Zarchi, M.K., & Kavosi, Z. (2016). Studying the Status of Job Burnout and its Relationship with Demographic Characteristics of Nurses in Shiraz Nemazee Hospital. *Hospital Practices and Research*, 1(1), 9-13.
- Sharma, D., Mishra, I., & Sharma, V. (2014). Emotional intelligence among employees of government and public sectors. *International Journal of Social Sciences*, 3(3), 124-142.
- Sharma, S. (2016). Do demographic variables affect the stress levels of Indian Soldiers? *The Journal of Business Perspective*, doi: 10.1177/0972262915610860.

- Sharma, S., & Kaur, R. (2013). The Effect of Demographic Factors on Occupational Stress: A Study of Insurance Sector. *OPUS*, 3, 60-82.
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variable and job stress among retail employees. *Cogent Business & Management*, 3, 1-18.
- Sunil, K. & Rooprai, K.Y. (2009). Role of emotional intelligence in managing stress and anxiety at workplace. *Proceedings of ASBBS*, 16(1), 1-12.
- Ten Brummelhuis, L.L., ter Hoeven, C.L., Bakker, A.B. & Peper, B. (2011). Breaking through the loss cycle of burnout: The role of motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 268-287.
- Tulika, A., Tulsyan, M. (2017). Relationship of emotional intelligence with occupational stress and burnout in private banking sector. *International Journal of Engineering and Management Sciences*, 8(4), 177-185.
- Ugoani, J. (2016). Emotional intelligence and organizational competitiveness: management model approach. *Independent Journal of Management & Production*, 7(3), 786-806.
- Ursprung, A. W. (1986). Incidence and correlates of burnout in residential service settings. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 29(4), 225-239.
- Vitasari, P., Wahab, M.N.A., Ithman, A., & Awang, M.G. (2010). A Research for Identifying Study Anxiety Sources among University Students. *International Education Studies*, 3(2), 189-196.
- Vlachou, E., Damigo, D., Lyrakos, G., Chanopoulos, K., Kosmidis, G., & Karavis, M. (2016). The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Health Care Professionals. *Health Science Journal*, 10(5), 1-9.
- Yamani, N., Shahabi, M., & Haghani, F. (2014). The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences. *J Adv Med Educ Prof.*, 2(1), 20-26.

Yu, X., Wang, P., Zhai, X., Dai, H., & Yang, Q. (2014). The Effect of Work Stress on Job Burnout Among Teachers: The Mediating Role of Self-efficacy. *Soc Indic Res.* Doi: 10.1007/s11205-014-0716-5.

Zampetakis, L. (2011). The measurement of trait emotional intelligence with TEIQue-SF: an analysis bases on unfolding item response theory models. *Ten Years On Research on Emotion in Organization, 7*, 289-315.

Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1994). Healthy mind; healthy organization: A proactive approach to occupational stress. *Human Relations, 47*(4), 455-471.

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Αγαγιώτου, Σ. (2011). Το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών και η σχέση του με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Διπλωματική Εργασία. ΠΑΜΑΚ: Θεσσαλονίκη.

Αναλυτής, Μ., Γεωργιάδου, Ε., Δοντάς, Σ., Δρίβας, Σ. Καταγή, Ε., Καψάλη, Κ. & Πινότση, Δ. (2012). Υγιεινή & Ασφάλεια της Εργασίας. Ανακτήθηκε από: http://www.elinyae.gr/el/lib_file_upload/teuchos%2050%2011%20teliko.1351851588875.pdf

Babbie, E. (2008). *Εισαγωγή στην κοινωνική έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.

Θεοφίλου, Π. (2010). Επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας: σιωπηλό σήμα κινδύνου. *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, 57*, 50-59.

Καραδήμας, Θ. & Καραδήμα, Π. (2014). Η συναισθηματική νοημοσύνη ως αυθύπαρκτη έννοια και η χρησιμότητα της για το σύγχρονο άνθρωπο και τις επιχειρήσεις. *e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας, 5*(9), 59-79.

Καφαντάρη, Α. (2017). *Η Επίδραση του Εργασιακού Στρες και Η Ρυθμιστική Επίδραση της Κοινωνικής Υποστήριξης στους Εργαζομένους στις Διεθνείς Αγορές*. Διπλωματική Εργασία: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

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

Μητρούση, Σ., Τραυλός, Α., Κούκια, Ε., & Ζυγά, Σ. (2013). Θεωρίες άγχους: Μια κριτική ανασκόπηση. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης, 6*(1), 21-27.

Νεοφύτου, Λ. & Κουτσελίνη, Μ. (2006). Συναισθηματική νοημοσύνη: επιστημολογικές αμφισβητήσεις και περιορισμοί. 9ο Συνέδριο Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου, 1021-1032.

Παπαδάτου, Δ. & Αναγνωστόπουλος, Φ. (1995). Επαγγελματική εξουθένωση. Στο Δ. Παπαδάτου & Φ. Αναγνωστόπουλος (Επιμ.) *Η Ψυχολογία στο χώρο της Υγείας* (σσ. 242-265). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μίας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες Αγωγής*, 1, 27-39.

Πλύτα, Ε. (2011). Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης και των συμπεριφορών διαχείρισης χρόνου των εφήβων στις σχολικές τους επιδόσεις. Διπλωματική Εργασία: Πολυτεχνείο Κρήτης.

Φλάμπουρας-Νιέτος, Η. (2017). *Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της αυτό-αποτελεσματικότητας με την επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών*. (Αδημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή). Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας: Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Τρίκαλα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

1. Φύλο (Σημειώστε με X στο κουτάκι που ισχύει)

Αντρας

Γυναίκα

2. Ηλικία (Σημειώστε με X στο κουτάκι που ισχύει)

Έως 35 ετών

36-45

46-55

56 και πάνω

3. Εκπαιδευτικό επίπεδο (Σημειώστε με X στο κουτάκι που ισχύει)

Απόφοιτος Λυκείου

Απόφοιτος ΤΕΙ

Απόφοιτος ΑΕΙ

Μετεκπαίδευση

Δεύτερο Πτυχίο

Μεταπτυχιακός Τίτλος

Διδακτορικός Τίτλος

Άλλο ...

4. Οικογενειακή κατάσταση (Σημειώστε με X στο κουτάκι που ισχύει)

Άγαμος-η

Έγγαμος-η χωρίς παιδιά

Έγγαμος-η με παιδιά

Διαζευγμένος-η

Χήρος-α

Άλλο ...

5. Προϋπηρεσία (Σημειώστε με X στο κουτάκι που ισχύει)

Έως 5 έτη

6 έως 10 έτη

11 έως 20 έτη

21 έτη και πάνω

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Παρακαλώ να σημειώστε τον αριθμό που αντανακλά σε μεγαλύτερο βαθμό τη συμφωνία σας ή τη διαφωνία σας με τις ακόλουθες προτάσεις. Όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός διαφωνίας τόσο η απάντησή σας θα προσεγγίζει το 1 και όσο πιο μεγάλος είναι ο βαθμός συμφωνίας τόσο η απάντησή σας θα προσεγγίζει το 7.

EP.1	Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.	1	2	3	4	5	6	7
EP.2	Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την	1	2	3	4	5	6	7

	οπτική γωνία των άλλων.							
EP.3	Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.	1	2	3	4	5	6	7
EP.4	Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.5	Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.	1	2	3	4	5	6	7
EP.6	Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.	1	2	3	4	5	6	7
EP.7	Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.	1	2	3	4	5	6	7
EP.8	Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.	1	2	3	4	5	6	7
EP.9	Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.	1	2	3	4	5	6	7
EP.10	Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.11	Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.	1	2	3	4	5	6	7
EP.12	Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.	1	2	3	4	5	6	7
EP.13	Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.	1	2	3	4	5	6	7
EP.14	Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.	1	2	3	4	5	6	7
EP.15	Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.	1	2	3	4	5	6	7
EP.16	Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.	1	2	3	4	5	6	7
EP.17	Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του.	1	2	3	4	5	6	7
EP.18	Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.19	Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.	1	2	3	4	5	6	7
EP.20	Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.21	Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.	1	2	3	4	5	6	7
EP.22	Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το	1	2	3	4	5	6	7

	μετανιώνω.							
EP.23	Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.	1	2	3	4	5	6	7
EP.24	Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.25	Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.	1	2	3	4	5	6	7
EP.26	Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.	1	2	3	4	5	6	7
EP.27	Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.28	Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.	1	2	3	4	5	6	7
EP.29	Γενικά, μπορώ να προσαρμόζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις.	1	2	3	4	5	6	7
EP.30	Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος» άνθρωπος.	1	2	3	4	5	6	7

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Οι παρακάτω προτάσεις σχετίζονται με τα συναισθήματα και τις στάσεις σας απέναντι στην εργασία σας. Παρακαλώ σημειώστε στο τέλος της κάθε πρότασης, σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα, πόσο συχνά νιώθετε αυτό που εκφράζει η κάθε πρόταση.

0= Ποτέ, 1= Μερικές φορές το χρόνο, 2=Μία φορά το μήνα, 3=Μερικές φορές το μήνα, 4=Μία φορά την εβδομάδα, 5=Μερικές φορές την εβδομάδα, 6=Κάθε μέρα.

EP.1	Νιώθω ψυχικά εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
EP.2	Νιώθω εξαντλημένος στο τέλος μίας εργάσιμης μέρας.	0	1	2	3	4	5	6
EP.3	Νιώθω κούραση, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω μπροστά μου μια ακόμα μέρα δουλειάς.	0	1	2	3	4	5	6
EP.4	Εύκολα καταλαβαίνω πως νιώθουν γενικά οι άνθρωποι που εξυπηρετώ για όσα τους συμβαίνουν.	0	1	2	3	4	5	6

EP.5	Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους ανθρώπους που εξυπηρετώ σαν να είναι αντικείμενα.	0	1	2	3	4	5	6
EP.6	Μου είναι κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη τη μέρα.	0	1	2	3	4	5	6
EP.7	Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα που έχουν οι άνθρωποι που εξυπηρετώ.	0	1	2	3	4	5	6
EP.8	Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
EP.9	Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων	0	1	2	3	4	5	6
EP.10	Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
EP.11	Ανησυχώ ότι σιγά σιγά αυτή η δουλειά με κάνει να είμαι συναισθηματικά πιο σκληρός/η	0	1	2	3	4	5	6
EP.12	Με γεμίζει μεγάλη ενεργητικότητα και δύναμη που δουλεύω με άλλους ανθρώπους.	0	1	2	3	4	5	6
EP.13	Νιώθω απογοήτευση από τη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
EP.14	Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
EP.15	Στην ουσία, δε νοιάζομαι πολύ για το τι συμβαίνει σε μερικούς από τους ανθρώπους που εξυπηρετώ.	0	1	2	3	4	5	6
EP.16	Το γεγονός ότι στη δουλειά μου έχω άμεση σχέση με ανθρώπους, με κάνει να νιώθω υπερβολική ένταση.	0	1	2	3	4	5	6
EP.17	Μπορώ εύκολα να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρά με τους ανθρώπους που εξυπηρετώ.	0	1	2	3	4	5	6
EP.18	Στο τέλος της ημέρας, έχω πολύ καλή διάθεση που δούλεψα με ανθρώπους.	0	1	2	3	4	5	6
EP.19	Νιώθω ότι έχω κατορθώσει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6
EP.20	Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου.	0	1	2	3	4	5	6
EP.21	Αντιμετωπίζω με ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.	0	1	2	3	4	5	6

EP.22	Αισθάνομαι ότι οι άνθρωποι που εξυπηρετώ κατακρίνουν εμένα προσωπικά για μερικά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.	0	1	2	3	4	5	6
-------	---	---	---	---	---	---	---	---

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Οι παρακάτω προτάσεις αφορούν στις πηγές άγχους του εργασιακού σας περιβάλλοντος. Παρακαλώ σημειώστε στο τέλος της κάθε πρότασης, σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα, πόσο συχνά νιώθετε αυτό που εκφράζει η κάθε πρόταση.

0=δεν είναι πηγή στρες, 1=πηγή πολύ χαμηλού στρες, 2=πηγή χαμηλού στρες, 3=πηγή στρες, 4=πηγή υψηλού στρες, 5=πηγή πολύ υψηλού στρες

EP.1	Προβλήματα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	0	1	2	3	4	5
EP.2	Να έχω να δουλέψω μέχρι αργά	0	1	2	3	4	5
EP.3	Συνεχείς διακοπές της εργασίας από συναδέλφους ή άλλα άτομα	0	1	2	3	4	5
EP.4	Να παίρνω αποφάσεις	0	1	2	3	4	5
EP.5	Προβλήματα με τους ανωτέρους (προϊσταμένους)	0	1	2	3	4	5
EP.6	Νέες τεχνολογικές εξελίξεις (π.χ νέα προγράμματα υπολογιστών)	0	1	2	3	4	5
EP.7	Πάρα πολλές εργασίες που πρέπει να γίνουν ταυτόχρονα	0	1	2	3	4	5
EP.8	Τελικές προθεσμίες και πιέσεις χρόνου	0	1	2	3	4	5
EP.9	Προβλήματα με τους κατωτέρους (υφισταμένους)	0	1	2	3	4	5
EP.10	Αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας στη δουλειά	0	1	2	3	4	5
EP.11	Ανησυχία με το αν θα παραμείνω στη δουλειά	0	1	2	3	4	5
EP.12	Προβλήματα με τους συναδέλφους μου	0	1	2	3	4	5
EP.13	Βαρετά καθήκοντα, ρουτίνα στη δουλειά	0	1	2	3	4	5
EP.14	Ανάμειξη της δουλειάς με το σπίτι και την οικογενειακή ζωή	0	1	2	3	4	5
EP.15	Πάρα πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης	0	1	2	3	4	5

EP.16	Προβλήματα με τους συνοδούς των πολιτών που εξυπηρετώ	0	1	2	3	4	5
EP.17	Η διαδρομή προς και από τη δουλειά	0	1	2	3	4	5
EP.18	Να κάνω λάθη	0	1	2	3	4	5
EP.19	Κακή αισθητική του χώρου εργασίας	0	1	2	3	4	5
EP.20	Σύγκρουση με τους στόχους της διοίκησης	0	1	2	3	4	5
EP.21	Ελάχιστα ενδιαφέροντα πράγματα να κάνω στη δουλειά	0	1	2	3	4	5
EP.22	Δεν μπορώ να πω όχι όταν πρέπει να δουλέψω	0	1	2	3	4	5
EP.23	Πολλές συναντήσεις και συνελεύσεις	0	1	2	3	4	5
EP.24	Δεν γνωρίζω προς τα που βαδίζει η καριέρα μου	0	1	2	3	4	5
EP.25	Βλάβες και διακοπές στον τεχνολογικό εξοπλισμό	0	1	2	3	4	5
EP.26	Έλλειψη συμπαράστασης από τον/την σύντροφο ή την οικογένεια ως προς τη δουλειά	0	1	2	3	4	5
EP.27	Να έχω να πω στους υφισταμένους μου δυσάρεστα πράγματα όπως αύξηση καθηκόντων, μείωση αποδοχών, απολύσεις κ.τ.λ	0	1	2	3	4	5
EP.28	Πεπαλαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός	0	1	2	3	4	5
EP.29	Μη λειτουργική σχεδίαση του περιβάλλοντος εργασίας όπως κακή χωροθέτηση γραφείων τμημάτων και εξοπλισμού, στενότητα, θόρυβος, φωτεινότητα, εξαερισμός, θερμοκρασία	0	1	2	3	4	5
EP.30	Έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού και εργαλείων	0	1	2	3	4	5
EP.31	Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και προσωπικού	0	1	2	3	4	5
EP.32	Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και πολιτών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία	0	1	2	3	4	5
EP.33	Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και πολιτών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία	0	1	2	3	4	5
EP.34	Μη κατάλληλη εφαρμογή των στόχων της διοίκησης από τα διοικητικά στελέχη και προϊσταμένους	0	1	2	3	4	5