

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Το εργασιακό άγχος των
κοινωνικών λειτουργών και η σχέση
του με την εργασιακή δέσμευση και
τη συναισθηματική νοημοσύνη

Επιμέλεια :

Αγαγιώτου Σμαρώ

Επιβλέποντες καθηγητές :

Μ. Πλατσίδου

Γ. Σίμος

Ιούνιος 2011

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

- ↪ Αιτίες εργασιακού άγχους
 - ⇒ Εγγενείς παράγοντες
 - ⇒ Ο ρόλος του εργαζομένου στον οργανισμό
 - ⇒ Οι εργασιακές σχέσεις
 - ⇒ Η εξέλιξη της σταδιοδρομίας
- ↪ Επιπτώσεις εργασιακού άγχους
 - ⇒ Επαναλαμβανόμενες απουσίες
 - ⇒ Μείωση της παραγωγικότητας
 - ⇒ Παραίτηση από την εργασία
 - ⇒ Επαγγελματική εξουθένωση

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

↳ Έρευνες για το εργασιακό άγχος

- ➔ Οι κοινωνικοί λειτουργοί τείνουν να σημειώνουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους (Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor, & Milet, 2005. Collins, 2008)
- ➔ Παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά απουσίας από την εργασία τους και μειωμένη επίδοση (Nissly & Mor Barak, 2005), καθώς και υψηλά επίπεδα παραίτησης (LGA, 2009)
- ➔ Το άγχος στην εργασία προκαλεί στους κοινωνικούς λειτουργούς προβλήματα υγείας (Rothman, 2008)

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

↪ «Μια θετική κατάσταση του νου, σχετική με την εργασία, που αποφέρει ικανοποίηση στον εργαζόμενο και χαρακτηρίζεται από το σφρίγος, την αφοσίωση και την απορρόφηση»

(Schaufeli, Salanova, Gonzalez – Roma, & Bakker, 2002)

↪ Θεωρείται ο αντίθετος πόλος της επαγγελματικής εξουθένωσης

(Maslach & Leiter, 1997)

↪ Ο «δεσμευμένος» εργαζόμενος έχει υψηλά επίπεδα ενέργειας, είναι ενθουσιασμένος με την δουλειά του και την θεωρεί ως πρόκληση

(May, Gilson, & Harter, 2004)

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

↪ Κυριότερες αιτίες εργασιακής δέσμευσης

⇒ Εργασιακοί πόροι

Κοινωνική στήριξη,
αυτονομία, κ.α.

⇒ Προσωπικοί πόροι

Αποτελεσματικότητα,
αισιοδοξία, κ.α.

↪ Συνέπειες εργασιακής δέσμευσης

⇒ Βελτιωμένη εργασιακή απόδοση

⇒ Επαγγελματική ικανοποίηση

⇒ Οργανωσιακή δέσμευση

⇒ Χαμηλή πρόθεση παραίτησης

⇒ Καλή υγεία

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

↪ Έρευνες για την εργασιακή δέσμευση

- ➔ Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006)
- ➔ Υψηλή αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακής δέσμευσης και επαγγελματικής εξουθένωσης (Salanova, Gonzalez – Roma, & Bakker, 2002)
- ➔ Η αυτοαποτελεσματικότητα και η ανθεκτικότητα στην εργασία αποτελούν προβλεπτικούς παράγοντες της εργασιακής δέσμευσης (De Lucena-Carvahlo, Calvo, Martin, Campos, & Castillo, 2006)

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

↪ Μια μορφή κοινωνικής νοημοσύνης, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις σκέψεις και τις πράξεις του

(Mayer & Salovey, 1993, σελ. 433)

↪ Κυρίαρχα μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης

➤ Mayer, Salovey, & Caruso

(Mayer & Salovey, 1997. Mayer, Salovey, & Caruso, 1999)

➤ Bar-On

(Bar-On, 2000, 2006, 2007)

➤ Goleman

(Goleman, 1995, 1998)

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

↳ Έρευνες για τη συναισθηματική νοημοσύνη

- ➔ Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν μέτρια προς υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, συγκρίνοντάς τα με τα επίπεδα άλλων εργασιακών ομάδων, όπως δάσκαλοι και νοσοκόμοι (Bar-On, 2000. Oginska-Bulik, 2005)
- ➔ Οι διαπροσωπικές δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης θεωρούνται απαραίτητες για έναν κοινωνικό λειτουργό (Morisson, 2006)
- ➔ Η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση (Wong & Law, 2002)

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. Η διερεύνηση του επιπέδου εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών
2. Η διερεύνηση των ατομικών διαφορών των κοινωνικών λειτουργών σε σχέση με το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη
3. Η διερεύνηση των σχέσεων ανάμεσα στο άγχος, στην εργασιακή δέσμευση και στην συναισθηματική νοημοσύνη και η δυνατότητα πρόβλεψης του άγχους από την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη

➤ Συμμετέχοντες

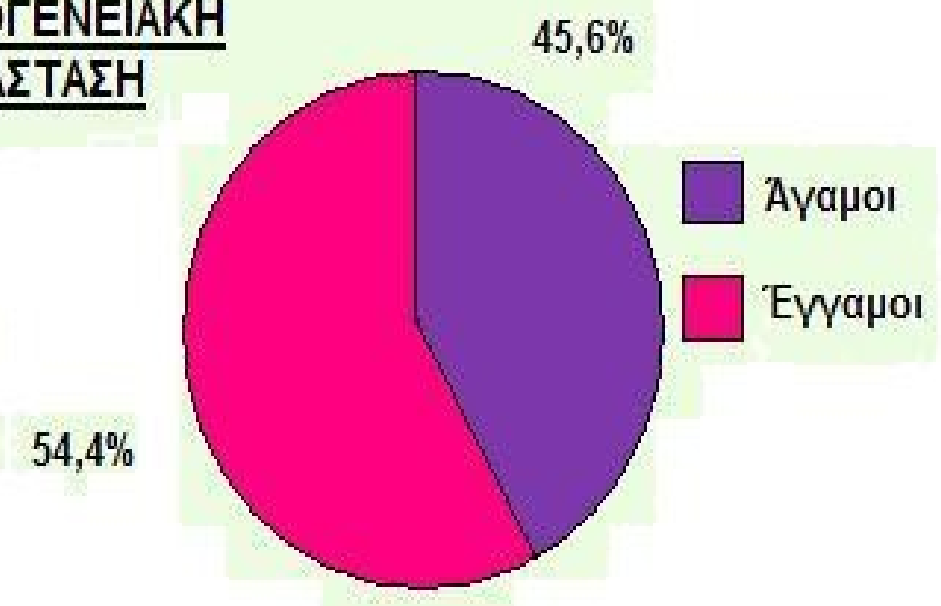
□ N = 114

	Μέσος όρος	Min - Max
Ηλικία	39,9	22-58 έτη
Έτη προϋπηρεσίας στο επάγγελμα	13,3	1-35 έτη

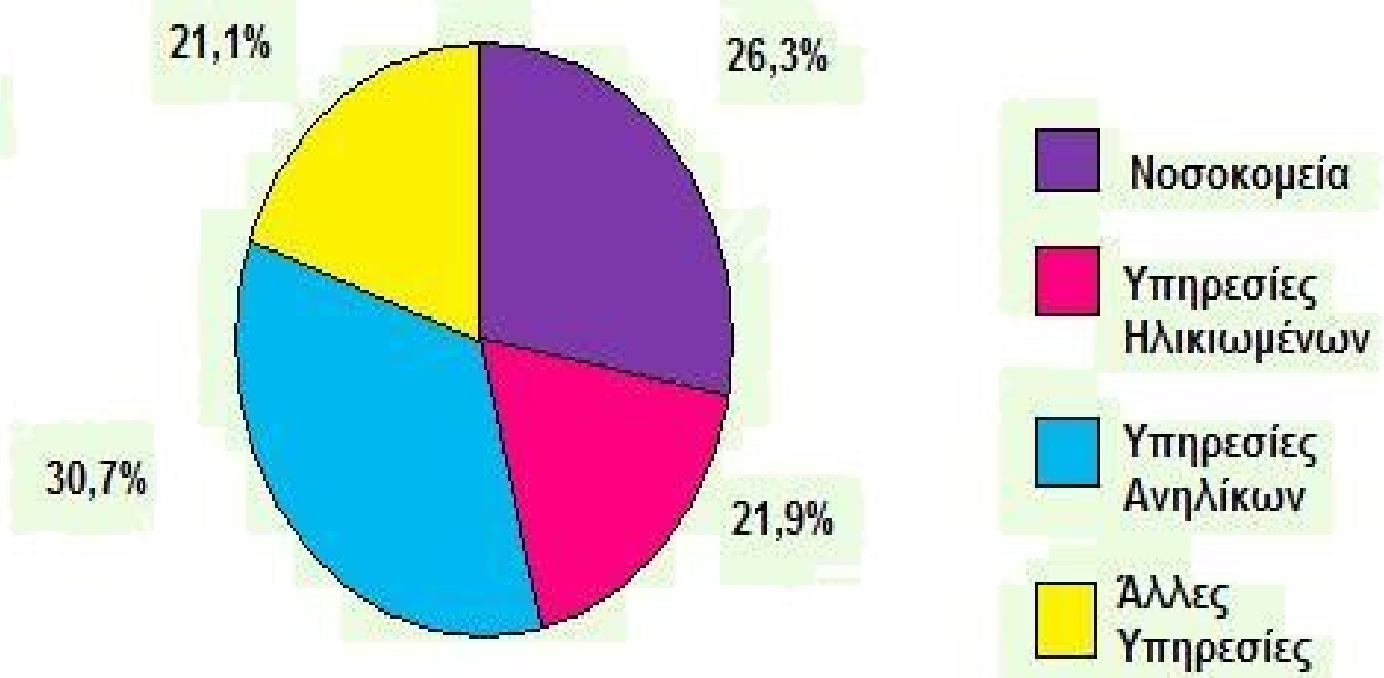
ΦΥΛΟ



ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



ΔΟΜΗ



➤ **Ερευνητικά εργαλεία**

- 1. Ερωτηματολόγιο Αντιλαμβανόμενου Άγχους** (Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983)
- 2. Ερωτηματολόγιο «Εργασιακής Δέσμευσης» (Utrecht Work Engagement Scale)** (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002)
- 3. Ερωτηματολόγιο Αυτοαναφοράς Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Schutte Self Report Emotional Intelligence Test (SSEIT))** (Schutte et al., 1998)

➤ Αξιοπιστία και εγκυρότητα ερευνητικών εργαλείων (1)

Ερωτηματολόγιο Εργασιακού Άγχους	Ποσοστό εξηγούμενης διακύμανσης	Δείκτης Αξιοπιστίας Cronbach α
Άγχος	33.73%	0.842
Έλεγχος Άγχους	19.72%	0.621
Συνολικό άγχος	53.45%	0.551

Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Δέσμευσης	Ποσοστό εξηγούμενης διακύμανσης	Δείκτης Αξιοπιστίας Cronbach α
	64%	0.952

➤ Αξιοπιστία και εγκυρότητα ερευνητικών εργαλείων (2)

Ερωτηματολόγιο συναισθηματικής νοημοσύνης	Ποσοστό εξηγούμενης διακύμανσης	Δείκτης Αξιοπιστίας Cronbach α
Αισιοδοξία	12.92%	0.496
Διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων	11.01%	0.756
Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων	10.45%	0.808
Χρήση συναισθημάτων	9.66%	0.755
Συνολική συναισθηματική νοημοσύνη	46.57%	0.852

➤ Διερεύνηση του επιπέδου εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης

Παράγοντες	M.O.	T.A.
Άγχος	2.55	0.64
Έλεγχος Άγχους	2.68	0.51
Εργασιακή Δέσμευση	4.17	1.11
Αισιοδοξία	2.83	0.52
Διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων	3.18	0.46
Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων	2.82	0.50
Χρήση συναισθημάτων	2.98	0.52

➤ Ατομικές διαφορές

- ✓ Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις ως προς την ηλικία και τον χρόνο προϋπηρεσίας στο δείγμα μας
- ✓ Οι γυναίκες σημείωσαν υψηλότερα επίπεδα άγχους απ' ότι οι άνδρες
- ✓ Οι άγαμοι κοινωνικοί λειτουργοί παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης απ' ότι οι έγγαμοι
- ✓ Δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική επίδραση της δομής στην οποία εργάζονται οι κοινωνικοί λειτουργοί στην παρούσα φάση στο εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης

➤ Σχέσεις ανάμεσα στην εργασιακή δέσμευση και στους παράγοντες του άγχους και της συναισθηματικής νοημοσύνης

Παράγοντες	1	2	3	4	5	6	7
Άγχος	-						
Έλεγχος Άγχους	-.373*	-					
Εργασιακή δέσμευση	-.177	.380**	-				
Αισιοδοξία	-.268**	.476**	.462**	-			
Διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων	.031	.315**	.343**	.362**	-		
Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων	.115	.154	.281**	.226*	.428**	-	
Χρήση συναισθημάτων	.103	.193*	.324**	.350*	.380**	.254**	-

➤ Προβλεπτικοί παράγοντες των διαστάσεων του άγχους

- ☞ **Μέθοδος:** Αναλύσεις πολλαπλής παλινδρόμησης
 - ☞ **Εξαρτημένες μεταβλητές:** Εργασιακή δέσμευση, διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης
 - ☞ **Ανεξάρτητες μεταβλητές:** Άγχος, Έλεγχος άγχους
-
- ➡ Η αισιοδοξία ($\beta = -.35$, $t = -3.64$) και η χρήση συναισθημάτων ($\beta = .22$, $t = 2.36$) μπορούν να προβλέψουν το άγχος
 - ➡ Η εργασιακή δέσμευση ($\beta = .21$, $t = 2.25$) και η αισιοδοξία ($\beta = .37$, $t = 4.01$) μπορούν να προβλέψουν τον έλεγχο του άγχους

Συζήτηση (1)

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

- ↪ Μέτρια επίπεδα εργασιακού άγχους (Adams, Figley, Boscarino, 2007. Gray-Stanley & Muramatsu, 2011)
- ↪ Μέτρια επίπεδα ελέγχου του άγχους στους κοινωνικούς λειτουργούς (Adams, Figley, Boscarino, 2007. Gray-Stanley & Muramatsu, 2011)
 - ❖ Υψηλα επίπεδα εργασιακού άγχους σε άλλες χώρες (Lloyd et al., 2002. Johnson et al., 2005. Collins et al., 2008)
- ↪ Επίπεδο εργασιακού άγχους μεγαλύτερο στις γυναίκες απ' ότι στους άνδρες (Curtis, Moriarty, & Netten, 2010. Klainin, 2009)

Συζήτηση (2)

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

- ↪ Υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης στο δείγμα μας
- ↪ Σε συμφωνία τα ευρήματά μας με έρευνες σε ξένες χώρες (Duran, Extremera, & Rey, 2004, 2005)
- ↪ Επίπεδο εργασιακής δέσμευσης μεγαλύτερο στους άγαμους κοινωνικούς λειτουργούς (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2008. Sonnentag, 2003)

Συζήτηση (3)

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

- ↪ Μέτρια προς υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης (ως συνολικός παράγοντας)
(Bar-On Brown, Kirkcaldy, & Thome, 2000. Oginska-Bulik, 2005)
- ↪ Μέτρια προς υψηλά επίπεδα αισιοδοξίας
(Morrison, 2006. Radey & Figley, 2007)
- ↪ Δεν παρουσιάστηκαν ατομικές διαφορές στις 4 διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης (Oginska-Bulik, 2005)

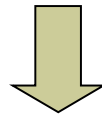
Συζήτηση (4)

- ↪ Συσχέτιση της εργασιακής δέσμευσης με την συναισθηματική νοημοσύνη (Duran, Extremera, & Rey, 2004. Extremera, Duran, & Rey, 2005)
- ↪ Η αισιοδοξία ➡ προβλεπτικός παράγοντας του άγχους και του ελέγχου του άγχους (Chang et al., 2000. Dekel, Hantman, Ginzburg, & Solomon, 2007)
- ↪ Η χρήση συναισθημάτων ➡ προβλεπτικός παράγοντας του άγχους (Chan, 2003. Jennings & Greenberg, 2009)
- ↪ Η εργασιακή δέσμευση ➡ προβλεπτικός παράγοντας του ελέγχου του άγχους (Bakker & Schaufeli, 2008. Bono & Judge, 2003)

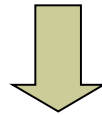
Συμπεράσματα - Προτάσεις

↪ Προαγωγή προγραμμάτων για την αποφυγή του άγχους

↪ Ανάπτυξη εργασιακών πόρων



Ανάπτυξη εργασιακής δέσμευσης



Μείωση εργασιακού άγχους

↪ Προγράμματα ανάπτυξης και προαγωγής της συναισθηματικής νοημοσύνης για τη βελτίωση διαπροσωπικών σχέσεων

**Σας ευχαριστώ για την
προσοχή σας!**