

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Μεταπτυχιακή εργασία :

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

Αγαγιώτου Σμαρώ

Επόπτης Α΄: Μαρία Πλατσίδου, Επίκουρη καθηγήτρια

Επόπτης Β΄: Γρηγόριος Σίμος, Επίκουρος καθηγητής

Θεσσαλονίκη 2011

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες.....	4
Περίληψη.....	6
Abstract.....	8
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	9
1. Εισαγωγή.....	9
2. Το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού.....	11
3. Το εργασιακό άγχος.....	15
3.1. Ορισμός του άγχους.....	15
3.1.1. Οι συνέπειες του άγχους.....	19
3.2. Το άγχος στην εργασία.....	21
3.2.1. Η επαγγελματική εξουθένωση.....	25
3.3. Μοντέλα εργασιακού άγχους.....	26
3.3.1. Το Μοντέλο Απαιτήσεων – Ελέγχου της Εργασίας (The job – demands- control model).....	27
3.3.2. Το μοντέλο Ανισορροπίας Προσπάθειας – Ανταμοιβής (The Effort – Reward Imbalance Model).....	29
3.3.3. Το μοντέλο των Εργασιακών Απαιτήσεων – Εργασιακών Πόρων (The Job Demands – Resources Model).....	31
3.4. Η μέτρηση του εργασιακού άγχους.....	33
3.5. Εμπειρικά δεδομένα για το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών.....	36

4. Η Εργασιακή Δέσμευση.....	40
4.1. Μοντέλα εργασιακής δέσμευσης.....	41
4.2. Εργασιακή δέσμευση και εργασιομανία.....	43
4.3. Η μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης.....	45
4.4. Αιτίες της εργασιακής δέσμευσης.....	48
4.5. Συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης.....	49
4.6. Εμπειρικά δεδομένα της εργασιακής δέσμευσης στον χώρο των κοινωνικών λειτουργών.....	50
4.7. Η σχέση της εργασιακής δέσμευσης με το εργασιακό άγχος.....	51
5. Η συναισθηματική νοημοσύνη.....	54
5.1. Θεωρητικά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	55
5.1.1. Το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso.....	56
5.1.2. Το μοντέλο του Bar-On.....	58
5.1.3. Το μοντέλο του Goleman.....	60
5.2. Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	62
5.3. Εμπειρικά δεδομένα της συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο των κοινωνικών λειτουργών.....	64
5.4. Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με το εργασιακό άγχος και την εργασιακή δέσμευση.....	66
6. Στόχοι της παρούσας έρευνας	69

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	70
7. Μεθοδολογία της έρευνας.....	70
7.1. Περιγραφή του δείγματος.....	70
7.2. Ερευνητικά εργαλεία.....	71
7.3. Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	72
8. Αποτελέσματα της έρευνας.....	74
8.1. Διερεύνηση του επιπέδου εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	74
8.2. Ατομικές διαφορές των κοινωνικών λειτουργών ως προς το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη.....	81
8.3. Η σχέση ανάμεσα στους παράγοντες του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	83
9. Συζήτηση.....	88
9.1. Διερεύνηση του επιπέδου του εργασιακού άγχους, της εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	88
9.2. Ατομικές διαφορές των κοινωνικών λειτουργών ως προς το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη.....	91
9.3. Η σχέση ανάμεσα στους παράγοντες του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	94
10. Συμπεράσματα και προτάσεις.....	98
11. Βιβλιογραφία.....	101
12. Παράρτημα.....	126

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία με τίτλο «Το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών και η σχέση του με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη» πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών με τίτλο «Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση» του Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους όσους συνετέλεσαν στο να ολοκληρωθεί η ερευνητική αυτή απόπειρα επιτυχώς. Εκφράζω τις ευχαριστίες μου στους κοινωνικούς λειτουργούς που απάντησαν στα ερωτηματολόγια για την ενεργό συμμετοχή τους στην έρευνα, επιδεικνύοντας ιδιαίτερο ζήλο και προθυμία. Ειδικότερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω την κυρία Παπαδοπούλου Μαρία και την κυρία Καλαμπίδου Χαρά, κοινωνικές λειτουργούς στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, καθώς χωρίς την βοήθεια σε πρακτικό επίπεδο, μέσω της διασύνδεσής μου με τους κοινωνικούς λειτουργούς που συμμετείχαν, αλλά και την υποστήριξή τους, η διεξαγωγή της έρευνας αυτής θα αντιμετώπιζε δυσκολίες,

Μέσα από την καρδιά μου θέλω να ευχαριστήσω την κυρία Πλατσίδου Μαρία, επόπτρια της παρούσας εργασίας και επίκουρη καθηγήτρια του Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, καθώς χωρίς τη βοήθειά της σε πρακτικό επίπεδο, την ψυχολογική και συναισθηματική στήριξή της, την υπομονή και τον προσωπικό χρόνο που μου διέθεσε δε θα μπορούσε να ολοκληρωθεί η παρούσα έρευνα. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Γρηγόριο Σίμο για τη συμμετοχή του στην έρευνα ως Β΄ εξεταστή καθηγητή.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά και τους φίλους μου για την συμπαράσταση και την βοήθεια που μου προσέφεραν, ο καθένας σε διαφορετικό επίπεδο.

Περίληψη

Το εργασιακό άγχος αποτελεί πεδίο μελέτης τα τελευταία 30 περίπου χρόνια, και έχει απασχολήσει τους ερευνητές για μια πληθώρα επαγγελματικών κλάδων, μεταξύ των οποίων και ο κλάδος των κοινωνικών λειτουργών. Στην ελληνική βιβλιογραφία δεν υπάρχει καμία έρευνα που να μελετά το εργασιακό άγχος του κλάδου αυτού σε συνδυασμό με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να μελετήσει (α) το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη των Ελλήνων κοινωνικών λειτουργών, (β) την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χρόνος προϋπηρεσίας στο αντικείμενο και δομή στην οποία εργάζονται στην παρούσα φάση οι κοινωνικοί λειτουργοί) στο εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη των κοινωνικών λειτουργών, και (γ) αν η εργασιακή δέσμευση και οι επιμέρους διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να προβλέψουν το άγχος στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών. Για την συλλογή των δεδομένων χορηγήθηκε το Ερωτηματολόγιο Αντιλαμβανόμενου Άγχους των Cohen et al. (1983), το Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Δέσμευσης των Schaufeli et al. (2002), και το Ερωτηματολόγιο Αυτοαναφοράς Συναισθηματικής Νοημοσύνης των Schutte et al. (1998). Στην έρευνα συμμετείχαν 114 κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στη Βόρεια Ελλάδα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί εμφάνισαν μέτρια επίπεδα εργασιακού άγχους, αλλά και ελέγχου του άγχους τους. Σημείωσαν, ωστόσο, ιδιαίτερα υψηλά σκορ στην εργασιακή δέσμευση και μέτρια προς υψηλά σε όλες τις διαστάσεις

της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι γυναίκες κοινωνικοί λειτουργοί φάνηκαν πιο αγχωμένες από τους άνδρες. Οι άγαμοι επαγγελματίες έδειξαν να έχουν υψηλότερη εργασιακή δέσμευση από ότι οι έγγαμοι. Τέλος, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δύο παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης, η αισιοδοξία και η χρήση των συναισθημάτων, μπορούν να προβλέψουν το άγχος, ενώ η εργασιακή δέσμευση και η αισιοδοξία, ως παράγοντας της συναισθηματικής νοημοσύνης, αποτελούν προβλεπτικούς παράγοντες για τον έλεγχο του άγχους.

Λέξεις – κλειδιά : Εργασιακό άγχος, Εργασιακή δέσμευση, Συναισθηματική νοημοσύνη, Κοινωνικοί λειτουργοί

Abstract

During the last thirty years, work stress has been a topic of discussion as well as a matter of concern for researchers in many occupational fields, including the field of social workers. The Greek literature on social workers has no previous reference concerning the perceived levels of work stress in combination with work engagement and emotional intelligence. The purpose of the present study is to examine (a) work stress, work engagement and emotional intelligence, (b) the effects of demographic factors (sex, age, marital status, length of service, body) on social workers' job stress, work engagement and emotional intelligence and (c) whether work engagement and individual dimensions of emotional intelligence can predict social workers' job stress. In order to collect the data, a self-report questionnaire consisting of Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli, Salanova et al., 2002), Perceived Stress Scale (Cohen et al., 1993) and Schutte Self Report Emotional Intelligence Test (Schutte et al., 1998), was distributed in a sample of 114 social workers working in social services in Northern Greece. The results have shown that social workers appeared medium levels of work stress and control of stress. They pointed, however, high scores in work engagement and medium to high scores in all dimensions of emotional intelligence. Female social workers have shown higher levels of stress than male social workers, whilst bachelors have scored higher levels of work engagement than married professionals. Finally, the results have shown that lack of optimism and continuous use of emotions can predict work stress, whilst optimism and work engagement can predict control of stress.

Keywords: Work stress, Work engagement, Emotional intelligence, Social workers

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. Εισαγωγή

Ερέθισμα για την επιλογή του θέματος της εν λόγω μεταπτυχιακής εργασίας αποτέλεσε η εμπειρία μου μέσα από τη διετή εργασία μου στη Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης και πιο συγκεκριμένα στο Τμήμα Προστασίας Οικογένειας – Παιδιού. Καθώς το Τμήμα αυτό στελεχώνεται από κοινωνικούς λειτουργούς, μέσα από τη μεταξύ μας συνεργασία, αλλά και από την συνεργασία μας με κοινωνικούς λειτουργούς άλλων δομών, διαπίστωσα πως αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα άγχους, ειδικά όταν δεν μπορούν να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους, λόγω πρακτικών περιορισμών (έλλειψη κατάλληλων δομών, αδυναμία συνεργασίας μεταξύ των υπαρχουσών δομών, κ.α.). Επιπλέον, κατά την εργασία μου εκεί, διαπίστωσα τόσο την αναγκαιότητα ανάπτυξης συναισθηματικής νοημοσύνης στους κοινωνικούς λειτουργούς, για την ομαλότερη διεξαγωγή της εργασίας τους και την αποφυγή άγχους, όσο και την ανάπτυξη εργασιακής δέσμευσης, για την θετικότερη διάθεσή τους. Αξίζει να σημειώσουμε πως δεν υπάρχει ανάλογη έρευνα και των τριών αυτών διαστάσεων, τόσο στην ελληνική, όσο και στη διεθνή βιβλιογραφία. Υπάρχει πληθώρα ερευνών που μελετούν την κάθε διάσταση, χωρίς ωστόσο οι κοινωνικοί λειτουργοί να αποτελούν σύνηθες δείγμα των ερευνών αυτών, καθώς οι περισσότερες έρευνες προσανατολίζονται στους εκπαιδευτικούς και στους επαγγελματίες υγείας (γιατρούς και νοσηλευτές).

Με βάση τα παραπάνω, κρίθηκε σκόπιμη η διεξαγωγή μιας έρευνας που θα αφορούσε στη διερεύνηση του συνδυασμού των τριών αυτών παραγόντων (του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής

νοημοσύνης), με δείγμα κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε δομές της Βόρειας Ελλάδας. Η εν λόγω έρευνα, πέραν της πρωτοτυπίας της τόσο για τα ελληνικά, όσο και για τα διεθνή ερευνητικά δεδομένα, εκτιμάται ότι θα συνεισφέρει στην περαιτέρω κατανόηση του εργασιακού κλάδου των κοινωνικών λειτουργών και της επίδρασης που έχουν σε αυτόν το εργασιακό άγχος, η εργασιακή δέσμευση και η συναισθηματική νοημοσύνη ξεχωριστά, αλλά και οι μεταξύ τους σχέσεις. Επιπλέον, εκτιμάται ότι θα αποτελέσει την αρχή για μελλοντική διερεύνηση και ενδεχομένως για παρεμβάσεις που στόχο θα έχουν τη βελτίωση των εργασιακών δεδομένων των κοινωνικών λειτουργών.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό. Στο θεωρητικό μέρος, παρατίθεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση της θεωρίας του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης και περιγράφεται η επίδραση που έχουν οι τρεις αυτοί παράγοντες στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών. Στη συνέχεια, στο ερευνητικό μέρος περιγράφεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην παρούσα έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, περιγράφεται η επιλογή του δείγματος, τα ερευνητικά εργαλεία (ερωτηματολόγια) που χρησιμοποιήθηκαν και η διαδικασία συλλογής τους. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα σε σχέση με τους στόχους της παρούσας έρευνας. Ακολουθεί η συζήτηση και η ερμηνεία των ερευνητικών αποτελεσμάτων. Τέλος, παρατίθεται η ελληνική και ξενόγλωσση βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε κατά την εκπόνηση της εργασίας, καθώς και το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

2. Το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού

Ο όρος *κοινωνική εργασία* είναι μετάφραση του αγγλοσαξονικού όρου “social work” και ο όρος κοινωνικός λειτουργός είναι η απόδοση του όρου “social worker”. Το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού, όπως και η κοινωνική εργασία, βρίσκονται σε συνεχή εξέλιξη και αλλαγή στη χώρα μας.

Η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, σύμφωνα με τον Goldstein (1969), αναπτύχθηκε μέσα από στροφή του ανθρώπου στη φιλοσοφία. Βασικές αρχές της κοινωνικής εργασίας, οι οποίες καθορίζουν στη συνέχεια και τους στόχους της, αποτελούν η πίστη στον άνθρωπο και η ικανότητα του για ανάπτυξη και ανάληψη κοινωνικών ρόλων. Όπως αναφέρει η Φωτοπούλου-Γεωργίου (1993), σύμφωνα με τους Hute and Karas, ο κοινωνικός λειτουργός έχει το ρόλο του καταλύτη για την αυτοβοήθεια των ανθρώπων οι οποίοι αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα στο πλαίσιο της ομάδας, και ενεργοποιεί διαδικασίες συνειδητοποίησης των εξυπηρετούμενων προκειμένου να αλλάξουν τις συνθήκες διαβίωσης τους σύμφωνα με τις ανάγκες και επιθυμίες τους. Οι παρεμβάσεις της κοινωνικής εργασίας στοχεύουν στην ενδυνάμωση του δυναμικού που διαθέτει το κάθε άτομο και στην κάλυψη της ανάγκης του για κοινωνική συμμετοχή (Παπαϊωάννου, 1998).

Η διατύπωση ενός κοινά αποδεκτού, πλήρους ορισμού της κοινωνικής εργασίας, χωρίς παραλείψεις και επαναλήψεις, συχνά καθίσταται δύσκολη, λόγω του εύρους του αντικειμένου που αφορά σε όλο το φάσμα των κοινωνικών προβλημάτων και σε όλους τους κοινωνικούς σχηματισμούς, αλλά και λόγω της διαφοροποίησης που παρουσιάζει η προσέγγιση της κοινωνικής εργασίας από τόπο σε τόπο και από

εποχή σε εποχή (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006). Περιεκτικός είναι ο πρόσφατος ορισμός του 2004, στο Διεθνές Συνέδριο Σχολών Κοινωνικής Εργασίας στην Αυστραλία από τη Διεθνή Οργάνωση Σχολών Κοινωνικής Εργασίας (I.A.S.W.). Σύμφωνα με τον ορισμό αυτό, το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας προάγει την κοινωνική αλλαγή, την επίλυση προβλημάτων στις ανθρώπινες σχέσεις καθώς και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ανθρώπων για τη διασφάλιση της ευημερίας τους. Χρησιμοποιώντας θεωρίες της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των κοινωνικών συστημάτων, η κοινωνική εργασία παρεμβαίνει στο επίπεδο αλληλεπίδρασης των ανθρώπων με το περιβάλλον τους. Οι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι θεμελιώδεις στην κοινωνική εργασία (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

Οι κοινωνικές υπηρεσίες αναφέρονται στο σύνολο των δραστηριοτήτων δημόσιων ή ιδιωτικών και εθελοντικών φορέων, οι οποίοι έχουν στόχο να βελτιώσουν, να διατηρήσουν ή να αποκαταστήσουν τις ικανότητες ατόμων ή ομάδων να ανταπεξέρχονται σε θέματα διαβίωσης και κοινωνικής συμμετοχής. Οι κοινωνικές υπηρεσίες στοχεύουν στην ευημερία και στην ανάπτυξη ατόμων ή ομάδων στο πλαίσιο της κοινότητας και στην προσαρμογή τους στο περιβάλλον μέσω της αξιοποίησης των μεθόδων της κοινωνικής εργασίας (Αμίτσης, 2001). Σύμφωνα με την Munday (1990), οι κοινωνικές υπηρεσίες στελεχώνονται από κοινωνικούς λειτουργούς, αλλά και από άλλους επαγγελματίες και εθελοντές.

Στην Ελλάδα, οι τομείς άσκησης της κοινωνικής εργασίας που έχουν θεσμοθετηθεί διακρίνονται με βάση το νομικό καθεστώς και με βάση το είδος των κοινωνικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει η κοινωνική εργασία. Με βάση το

νομικό καθεστώς, διακρίνονται: α) σε οργανώσεις του δημόσιου τομέα όπως είναι τα νοσοκομεία, β) σε ιδιωτικές κερδοσκοπικές οργανώσεις όπως είναι οι κλινικές, οι οίκοι ευγηρίας, οι ιδιωτικοί ασφαλιστικοί φορείς, γ) σε εθελοντικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις όπως ο Ερυθρός Σταυρός, η εκκλησία, οι μη κυβερνητικές οργανώσεις και δ) σε οργανώσεις κοινοτικής φροντίδας όπως είναι τα προγράμματα «Βοήθεια στο σπίτι» και οι ξενώνες. Οι φορείς των μη κερδοσκοπικών οργανώσεων και της κοινοτικής ανάπτυξης είναι ιδιαίτερα περιορισμένοι στη χώρα μας (Προεδρικό Διάταγμα 50). Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα αριθ. 50, άρθρο 1, οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν δικαίωμα απασχόλησης ως στελέχη στον ιδιωτικό και ευρύτερο δημόσιο τομέα, όπως αυτός προσδιορίζεται από τις διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά, με τα παρακάτω αντικείμενα: α) Διενέργεια κοινωνικής μελέτης ή ψυχοκοινωνικής μελέτης όπου κρίνεται απαραίτητη, του περιστατικού, της ομάδας και της κοινότητας που χρειάζεται την παρέμβασή τους, β) Διαμόρφωση διάγνωσης, αυτόνομα ή και σε συνεργασία με άλλους ειδικούς για τα προβλήματα που εντοπίστηκαν, γ) Εκπόνηση και εκτέλεση σχεδίου δράσης και ενεργειών για την αντιμετώπιση συγκεκριμένης κατάστασης.

Η κοινωνική εργασία στη χώρα μας είχε παράλληλη εξέλιξη με την κοινωνική εργασία διεθνώς. Διαφοροποίηση, ωστόσο, υπάρχει στην οργάνωση των δομών στις οποίες εργάζονται κοινωνικοί λειτουργοί, καθώς και στον τρόπο λειτουργίας τους από κράτος σε κράτος. Αξίζει να σημειώσουμε πως σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η κοινωνική εργασία επιχορηγείται από το κράτος και αναλαμβάνει ορισμένες δραστηριότητες εκ μέρους της κοινωνίας (Cannan, Bery, & Lyons, 1992). Για παράδειγμα, στην Αγγλία οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι υπάλληλοι της τοπικής

αυτοδιοίκησης (Carr, 1994). Το ίδιο συμβαίνει και στην Ισπανία, αλλά και στη Δανία, όπου είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένος ο κρατικός τομέας πρόνοιας (Cannan et al, 1992). Στην Ιρλανδία και στη Γερμανία από την άλλη, η πλειοψηφία των κοινωνικών λειτουργών εργάζονται σε εθελοντικές οργανώσεις, που αποτελούν τους σημαντικότερους φορείς πρόνοιας, οι οποίες επιχορηγούνται μερικώς από το κράτος (Cannan et al, 1992).

Στα επόμενα κεφάλαια, θα διερευνηθεί μια πτυχή της εργασιακής ζωής των κοινωνικών λειτουργών που τους επηρεάζει ιδιαίτερα, το εργασιακό άγχος, σε συνδυασμό με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη που μπορεί να διαθέτουν. Θα παρουσιαστούν αναλυτικά οι παραπάνω έννοιες, παραθέτοντας τους ορισμούς τους, διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις, αλλά και τις αιτίες και συνέπειές τους, έτσι ώστε να γίνει μια καλύτερη γνωριμία του αναγνώστη με τις έννοιες αυτές, ιδιαίτερα σε σχέση με τους κοινωνικούς λειτουργούς.

3. Το εργασιακό άγχος

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από πλήθος φαινομένων, τα οποία εμφανίστηκαν για πρώτη φορά τόσο έντονα τα τελευταία χρόνια. Αλλαγές στην οικογενειακή, στην κοινωνική και στην εργασιακή ζωή έχουν δημιουργήσει νέα δεδομένα στην καθημερινότητα του ανθρώπου και έχουν κινήσει το ενδιαφέρον για τη διερεύνησή τους από τον επιστημονικό κόσμο.

Το άγχος είναι ένα από τα φαινόμενα αυτά, καθώς μεγάλη μερίδα ανθρώπων αντιμετωπίζει προβλήματα άγχους στις μέρες μας, σε έναν τουλάχιστον τομέα της ζωής τους. Αξίζει να σημειωθεί πως στις Η.Π.Α., η εργασία αναγνωρίζεται ως την σημαντικότερη πηγή άγχους (Avey, Luthans, & Jensen, 2009). Εκτεταμένη έρευνα έχει πραγματοποιηθεί όλα αυτά τα χρόνια που μελετάται το φαινόμενο, προκειμένου να αναγνωριστούν οι αιτίες (π.χ., Colligan & Higgins, 2006) και να εξευρεθούν στρατηγικές αντιμετώπισης (π.χ., Nelson & Sutton, 1990).

3.1. Ορισμός του άγχους

Στην προσπάθειά μας να ορίσουμε το άγχος, θα πρέπει πρώτα να εξετάσουμε τον ξενόγλωσσο όρο «στρες» που έχει υιοθετήσει η ελληνική γλώσσα ως συνώνυμο του όρου «άγχος». Μελετώντας την καταγωγή της λέξης «στρες», καταλήγουμε σε δύο θεωρίες σχετικά με την προέλευσή της. Σύμφωνα με την πρώτη, θεωρείται πως η λέξη προέρχεται από την λατινική λέξη *stringere*, που σημαίνει σφίγγω δυνατά (Hinkle, 1973). Κατά την δεύτερη και πιο διαδεδομένη θεωρία, υποστηρίζεται πως η λέξη προήλθε από την αρχαία γαλλική λέξη *distresse*, που σημαίνει βρίσκομαι σε στενότητα, σε καταπίεση (Fontana, 1996). Μετέπειτα, τη λέξη δανείστηκε η αγγλική

γλώσσα (*distress*), η οποία τη χρησιμοποιεί πλέον απλουστευμένη (*stress*). Από την αγγλική γλώσσα δανειστήκαμε και εμείς την λέξη «στρες», η οποία χρησιμοποιείται στη θέση της ψυχολογικής πίεσης, ως συνώνυμο της λέξης «άγχος». Στην συνέχεια αυτής της διατριβής, οι όροι «στρες» και «άγχος» θα χρησιμοποιούνται ως συνώνυμοι.

Αναζητώντας τον πιο κατάλληλο ορισμό για τον προσδιορισμό του άγχους, βρεθήκαμε αντιμέτωποι με μια πληθώρα ορισμών και επεξηγήσεων, διαφορετικών μεταξύ τους ή αλληλεπικαλυπτόμενων, χωρίς να προκύπτει κάποιος ορισμός, ο οποίος να είναι κοινά αποδεκτός από τον επιστημονικό κόσμο που ερευνά το φαινόμενο αυτό. Παρακάτω, θα παραθέσουμε μια σειρά από ορισμούς και θεωρητικές προσεγγίσεις του άγχους, και στη συνέχεια θα προχωρήσουμε σε μια περαιτέρω ανάλυσή των παραγόντων που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος.

Οι πρώιμες θεωρητικές απόπειρες διερεύνησης του άγχους ξεκίνησαν όταν ο Sir William Osler (1910) υποστήριξε πως το άγχος είναι η αντίδραση του ατόμου στην ενόχληση (Cartwright & Cooper, 1997). Λίγα χρόνια αργότερα, στη δεκαετία του 1930, ο Cannon μελέτησε την επίδραση του άγχους σε ανθρώπους και ζώα και εισήγαγε τη θεωρία του περί «πάλης ή φυγής» (“fight or flight”). Ένα άτομο, δηλαδή, σε κατάσταση κινδύνου ή τον αντιμετωπίζει ή αποδράει (Hinkle, 1973).

Μία από τις πρώτες απόπειρες επεξήγησης της διαδικασίας του άγχους έγινε από τον Hans Selye (1946), ο οποίος περιέγραψε τα τρία στάδια που βιώνουν όσοι βρίσκονται σε αγχώδεις καταστάσεις, δηλαδή αντίδραση συναγερμού, αντίσταση και εξουθένωση. Ο Selye, ωστόσο, δεν υπολόγισε την πιθανότητα να αντιληφθεί κάποιος το άγχος του και να προσπαθήσει να το αντιμετωπίσει (Cartwright & Cooper, 1997).

Ο Richard Lazarus (1976) ήταν ο πρώτος ερευνητής που μελέτησε το άγχος όχι μόνο ως αποτέλεσμα παραγοντικών πιέσεων. Ο ερευνητής αυτός υποστήριξε πως υπάρχει διαφοροποίηση στην αντίδραση του καθενός στο στρες, ανάλογα με το πώς κάποιος αξιολογεί, συνειδητά ή υποσυνείδητα, τα γεγονότα που μπορούν να του δημιουργήσουν αρνητικά συναισθήματα. Η διαχείριση και η αντιμετώπιση των αρνητικών αυτών συναισθημάτων μπορεί να αποτελέσει παράγοντα ελέγχου του άγχους. Αντίθετα, αν το άτομο δεν μπορεί να αντιμετωπίσει την απειλή που προκύπτει από τα γεγονότα αυτά, νιώθει αβοήθητος και καταπιεσμένος, με αποτέλεσμα να βιώνει υψηλά επίπεδα στρες. Περίπου 10 χρόνια αργότερα, οι Lazarus και Folkman (1984) όρισαν το στρες ως «...τις απαιτήσεις (εσωτερικές ή εξωτερικές) που, σύμφωνα με την εκτίμηση του ατόμου, θέτουν σε δοκιμασία ή και ξεπερνούν τις διαθέσιμες δυνατότητές του» (σελ. 283).

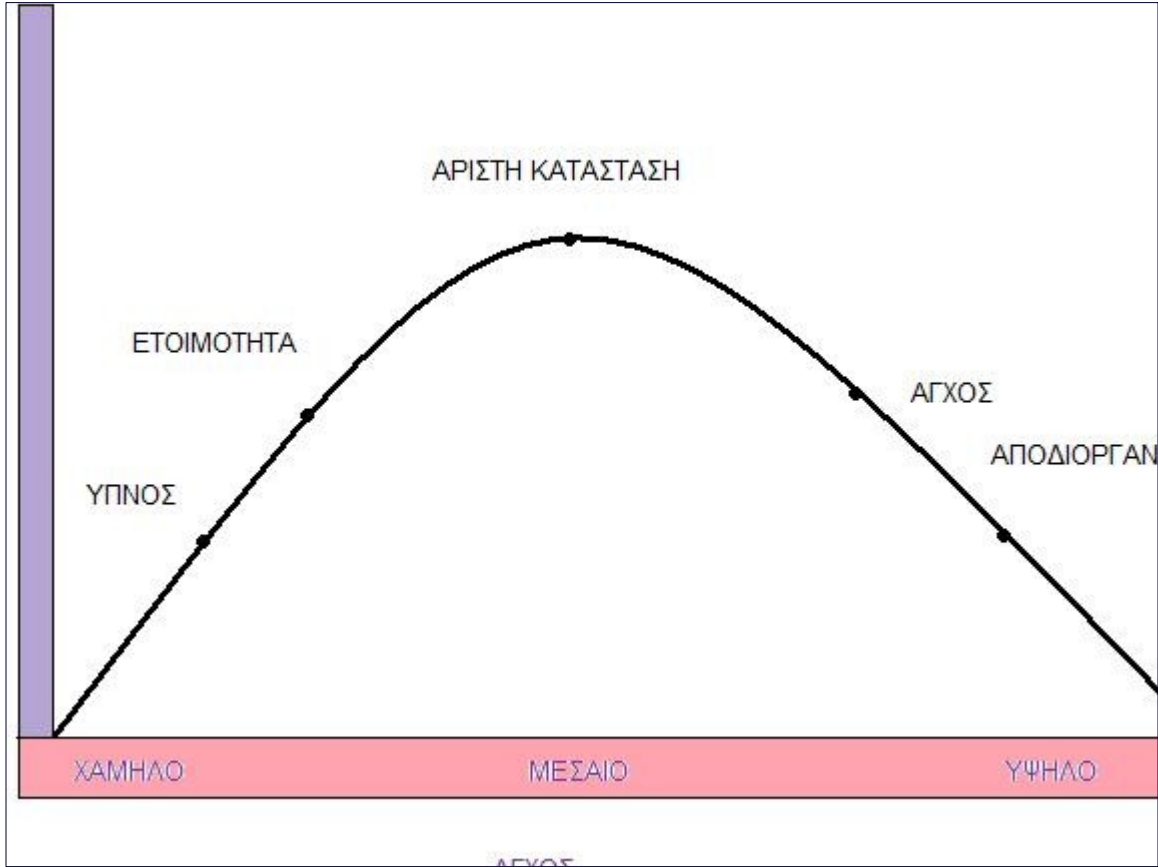
Ο Hobfoll (1989), μέσω της θεωρίας του για τη «διατήρηση των πόρων» (περί απόκτησης, διατήρησης και προστασίας όσων πόρων θεωρεί κάποιος σημαντικούς ή όσων θεωρεί μέσο για την απόκτηση των σημαντικών πόρων), περιέγραψε πως το στρες προκύπτει όταν οι διαθέσιμοι σημαντικοί πόροι απειλούνται ή χάνονται, ή όταν δεν λαμβάνει χώρα η αναμενόμενη αύξησή τους μετά από αντίστοιχη επένδυση. Τέλος, σύμφωνα με τους Ursin και Erikson (2004), το στρες προκύπτει όταν γίνονται αντιληπτά νέα και άγνωστα ερεθίσματα, όταν λείπει κάτι που θα έπρεπε να υπάρχει ή όταν υφίσταται μια απειλή.

Από την παράθεση των παραπάνω ορισμών διαπιστώνεται η πολυποικιλότητα της έννοιας, η διαφορετική οπτική από την οποία την εξετάζει ο κάθε ερευνητής και οι διαφορετικές προσεγγίσεις που υπήρξαν όλα αυτά τα χρόνια. Καταλήγουμε, λοιπόν,

πως η παράθεση ενός κοινά αποδεκτού ορισμού είναι αδύνατη και πως η σύνθεση των παραπάνω ορισμών μπορεί να μας δώσει μια γενική εικόνα για την έννοια αυτή.

Τέλος, στο σημείο αυτό αξίζει να σημειώσουμε τη θετική πλευρά του άγχους. Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει ο David Fontana (1996), το άγχος αποτελεί απαίτηση στις προσαρμοστικές δυνατότητες τόσο του σώματος, όσο και του πνεύματος. Από τον παραπάνω ορισμό προκύπτει πως όταν οι δυνατότητες του ατόμου μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος ή του έργου, το άγχος είναι πολύ χρήσιμο. Επιβλαβές γίνεται όταν οι δυνατότητες του ατόμου δεν μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις αυτές. Μάλιστα, το «δημιουργικό άγχος», όπως ονομάζεται το καλό άγχος, είναι προτιμότερο από μια στάση απάθειας. Παρακάτω, (στο Σχήμα 1) θα παραθέσουμε ένα επικαιροποιημένο διάγραμμα που πρώτη φορά εμφανίστηκε το 1908 από τους Yerkes και Dodson, που καθορίζει την σχέση του στρες με την απόδοση. Από το διάγραμμα αυτό διαφαίνεται πως κάποιος που δεν έχει άγχος ή έχει λίγο, δεν είναι ιδιαίτερα ενεργητικός, ενώ κάποιος που έχει μέτρια επίπεδα άγχους παράγει την βέλτιστη απόδοση. Από εκεί και πέρα, ωστόσο, όσο μεγαλύτερα είναι τα επίπεδα άγχους που τον διακατέχουν, τόσο πιο νευρικός και αποδιοργανωμένος νιώθει και η απόδοσή του μειώνεται με την αύξηση του άγχους.

Σχήμα 1. Η σχέση του στρες με την απόδοση



Πηγή: Tollar (2005)

3.1.1. Οι συνέπειες του άγχους

Οι επιπτώσεις που έχει κάποιος από τα αυξημένα επίπεδα άγχους δεν περιορίζονται, ωστόσο, μόνο στη μείωση της απόδοσής του, αλλά εντοπίζονται και σε άλλους τομείς. Πιο συγκεκριμένα, ο τομέας που πλήττεται περισσότερο στην ζωή κάποιου, όταν αυτός αντιμετωπίζει υψηλά επίπεδα άγχους είναι η υγεία του (Brosschot, Gerin, & Thayer, 2006. Quick, Cooper, Nelson, Jonathan, & Gavin, 2003). Το άγχος έχει μεγάλη επίδραση στο σώμα μας, καθώς πολλές λειτουργίες

διαφοροποιούνται από το φυσιολογικό, όταν αντιμετωπίζουμε αγχώδεις καταστάσεις. Η διαφοροποίηση αυτή προκαλεί πολλά σωματικά συμπτώματα, όπως πονοκεφάλους και ημικρανίες, υπέρταση, ταχυκαρδίες, έλκη και γαστρίτιδα, δύσπνοια, ιδρωμένα χέρια, ξηρό στόμα, καθώς και υπνηλία ή απνία (Beehr, 1995. Fontana, 1996. Karasek & Theorell, 1990).

Μερικά από τα παραπάνω συμπτώματα που μπορεί να φαίνονται απλά (ιδρωμένα χέρια, ξηρό στόμα) μπορεί σε ιδιαίτερα αγχωμένους ανθρώπους να προκαλέσουν κρίσεις πανικού, κατά τη διάρκεια των οποίων οι άνθρωποι αυτοί μπορεί να θεωρούν ότι θα πάθουν κάτι χειρότερο (για παράδειγμα έμφραγμα). Έτσι, και το πιο απλό σύμπτωμα μπορεί να δημιουργήσει ιδιαίτερο πρόβλημα σε κάποιον που αντιμετωπίζει υψηλά επίπεδα άγχους. Η αρτηριακή πίεση (π.χ., Theorell, 1991), οι καρδιαγγειακές παθήσεις (π.χ., Schnall, Landsbergis, & Baker, 1994), οι διαταραχές ύπνου (Nakata, Haratani, Takahashi, Kawakami, Arito, Kobayashi, & Araki, 2004) και η κατανάλωση περισσότερων λιπαρών, λιγότερη φυσική άσκηση, περισσότερο κάπνισμα και αδυναμία διακοπής του καπνίσματος (Ng & Jeffery, 2003) μπορεί να προκαλέσουν σοβαρά προβλήματα και να δυσκολέψουν ιδιαίτερος την καθημερινότητα του ανθρώπου. Επίσης, αξίζει να σημειώσουμε πως οι καρδιαγγειακές παθήσεις είναι οι πιο επικίνδυνες, καθώς μπορεί να προκαλέσουν εμφράγματα και εγκεφαλικά επεισόδια, πολλές φορές με οδυνηρά αποτελέσματα.

Πέρα από τις επιπτώσεις που έχει το άγχος στη σωματική υγεία, μπορούμε να συναντήσουμε και συναισθηματικά συμπτώματα, τα οποία μπορεί να διαφέρουν από άνθρωπο σε άνθρωπο και είναι ιδιαίτερα επικίνδυνα, καθώς μπορεί να προκαλέσουν ένα φαύλο κύκλο, όπου όλα τα προβλήματά του διαιωνίζονται. Κάποια από τα

συμπτώματα αυτά είναι η επιθετικότητα, η απάθεια, η ανεξήγητη κόπωση, η απομόνωση, οι αγχώδεις διαταραχές, η νευρική κατάσταση, η έλλειψη αυτοπεποίθησης, η μελαγχολία και η κατάθλιψη (Beehr, 1995. Fontana, 1996. Σταθάτου, 1989).

Τέλος, το άγχος μπορεί να προκαλέσει διάφορα άλλα προβλήματα, όπως εγκεφαλικά και προβλήματα συμπεριφοράς, αδυναμία συγκέντρωσης, αδυναμία λήψης αποφάσεων και απώλεια μνήμης. Τα συμπτώματα αυτά είναι συνέπεια της εγκεφαλικής φόρτισης του ατόμου που πάσχει από στρες και μπορεί να έχει πολλές συνέπειες σε διάφορους τομείς της ζωής του, όπως στον εργασιακό τομέα (Beehr, 1995. Fontana, 1996. Σταθάτου, 1989).

3.2. Το άγχος στην εργασία

Καθώς η παγκόσμια οικονομία γίνεται πιο ανταγωνιστική και ο εργασιακός χώρος εξελίσσεται με γρήγορους ρυθμούς, το εργασιακό άγχος έχει γίνει ένα σοβαρό εμπόδιο στην επαγγελματική ευημερία των εργαζομένων. Πληθώρα ερευνών έχουν πραγματοποιηθεί, προκειμένου να διευκρινιστούν οι πηγές του εργασιακού άγχους, καθώς και οι ψυχολογικές, σωματικές και συμπεριφορικές επιπτώσεις που προκύπτουν από αυτό στην επαγγελματική ζωή του εργαζομένου (π.χ. Liu, Spector & Shi, 2007).

Τα συνηθέστερα αίτια που προκαλούν το εργασιακό άγχος προέρχονται συνήθως μέσα από το χώρο της εργασίας και όχι από άλλους παράγοντες, όπως το οικογενειακό ή το κοινωνικό περιβάλλον. Μάλιστα, έχει διαπιστωθεί πως το εργασιακό άγχος μεταφέρεται και στους άλλους τομείς της ζωής ενός ανθρώπου, και κυρίως στον οικογενειακό τομέα (Cartwright & Cooper, 1997). Μεγάλη υπήρξε η

ερευνητική δραστηριότητα και για τις πηγές του εργασιακού άγχους, κυρίως κατά τα τέλη της δεκαετίας του 1980 (Cooper, Cooper, & Eaker, 1988). Θα παραθέσουμε στο σημείο αυτό τις κυριότερες πηγές εργασιακού άγχους σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, σημειώνοντας πως οι παράγοντες αυτοί και οι επιπτώσεις τους διαφοροποιούνται από άτομο σε άτομο.

Μεγάλο ρόλο στη δημιουργία εργασιακού άγχους σε κάποιον εργαζόμενο παίζουν κυρίως οι *παράγοντες που είναι εγγενείς, εσωτερικοί μέσα στην εργασία* (Lazarus, 1976. Rothman, 2008. Rutter & Lovegrove, 2008). Ο μεγάλος φόρτος εργασίας, οι ακούσιες υπερωρίες, το ανελαστικό ωράριο, οι υπερβολικά υψηλές απαιτήσεις, οι κακές συνθήκες εργασίας καθώς και η μονοτονία ή οι πολύ συχνές αλλαγές είναι μερικές μόνο από τις πηγές που προκαλούν άγχος σε κάποιον εργαζόμενο.

Επιπλέον, ο *ρόλος του εργαζόμενου* στον οργανισμό είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη στρες. Πιο συγκεκριμένα, η ασάφεια του ρόλου του καθενός ή η σύγκρουση ρόλων, καθώς και ο βαθμός ευθύνης που έχει κάποιος για τους υπόλοιπους εργαζομένους μπορούν να αποτελέσουν πηγές άγχους για τους υπαλλήλους κάποιου οργανισμού (Inoue & Kawakami, 2010. Jawahar, Stone & Kisamore, 2007. Piko, 2006).

Οι *εργασιακές σχέσεις* αποτελούν σημείο-κλειδί για τη διατήρηση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων. Όταν ένας εργαζόμενος αντιμετωπίζει προβλήματα στις εργασιακές του σχέσεις με κάποιον άλλο συνάδελφό του, τότε είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίζει υψηλότερα επίπεδα στρες από το φυσιολογικό (Sveinsdotir, Biering & Ramel, 2006. Williams, Manwell, Konrad & Linzer, 2007).

Τέλος, η εξέλιξη της σταδιοδρομίας, αλλά και η οργανωτική δομή ενός οργανισμού μπορούν να αποτελέσουν αιτίες για να αναπτύξει ένας εργαζόμενος άγχος. Ως προς την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, τόσο η ίδια η προσπάθεια για ανέλιξη σε υψηλότερα κλιμάκια του οργανισμού, όσο και η έλλειψη εργασιακής ασφάλειας, αλλά και η αξιολόγηση της εργασιακής επίδοσης μπορούν επηρεάσουν το βαθμό άγχους που παρουσιάζει κάποιος εργαζόμενος (Cavanaugh, Boswell, Roehling & Boudreau, 2000). Ως προς την οργανωτική δομή, η έλλειψη αίσθησης του «ανήκειν» σε έναν οργανισμό ή των ευκαιριών συμμετοχής σε αυτόν είναι προβλήματα που μπορούν να προκαλέσουν στρες (Baltzer, Westerlund, Backhans, & Melinder, 2011) (για αναλυτικότερη επισκόπηση των πηγών άγχους στην εργασία, βλ. ενδεικτικά Cartwright & Cooper, 1997).

Όπως αναφέραμε και παραπάνω, οι παράγοντες που προηγήθηκαν αποτελούν πολύ σημαντικές πηγές εργασιακού άγχους, το οποίο με τη σειρά του, μπορεί να έχει πολύ σοβαρές επιπτώσεις στον εργασιακό χώρο. Οι επιπτώσεις αυτές βαρύνουν τόσο το ίδιο το άτομο, όσο και τον οργανισμό με διάφορους τρόπους. Μερικές από τις σημαντικότερες επιπτώσεις συνοψίζονται παρακάτω.

Οι επαναλαμβανόμενες απουσίες από την εργασία που συμβαίνουν ως αποτέλεσμα του εργασιακού άγχους δημιουργούν μεγάλο πρόβλημα στις επιχειρήσεις. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, το άγχος προκαλεί πολλά σωματικά και ψυχολογικά συμπτώματα που επιβαρύνουν τον οργανισμό. Για παράδειγμα, ανεξήγητη κόπωση, ευαισθησία του ανοσοποιητικού και κεφαλαλγίες μπορούν προκαλέσουν ολιγοήμερη απουσία από την εργασία. Ακόμα και αν κάποιος που αντιμετωπίζει αυτά τα προβλήματα υγείας παρευρίσκεται στην εργασία του, είναι

εύλογο πως δεν μπορεί να αποδώσει τα μέγιστα (Darr & Johns, 2008. Dewe, O'Driscoll & Cooper, 2010).

Η *μείωση της παραγωγικότητας* είναι ένα πολύ μεγάλο πρόβλημα που δημιουργείται από τα αυξημένα επίπεδα άγχους, καθώς ο εργαζόμενος δεν εργάζεται με τους ρυθμούς που πρέπει, με αποτέλεσμα να ανησυχεί για τυχόν παρατήρηση ή απόλυση, ενώ ο οργανισμός ζημιώνεται οικονομικά από αυτή τη μειωμένη παραγωγικότητα του ατόμου (Cowan, Sanditov, & Weehuizen, 2011. Karasek & Theorell, 1990). Οι *δυσκολίες στην επικοινωνία* και οι *κακές διαπροσωπικές σχέσεις* είναι ένα επιπλέον αποτέλεσμα του αυξημένου επιπέδου άγχους στην εργασία. Η κακή διάθεση του εργαζομένου, αλλά και η αδυναμία διαχείρισης προβληματικών καταστάσεων μπορούν να δημιουργήσουν ιδιαίτερα προβλήματα σε ολόκληρο το εργασιακό σύστημα (οργανισμός – άτομο – συνάδελφοι) (Gagne & Deci, 2005. Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2007).

Τόσο τα *χαμηλά κίνητρα* όσο και το *χαμηλό ηθικό* που μπορεί να βιώνει ένας άνθρωπος υπό καθεστώς άγχους μπορούν να επιφέρουν βλαβερές συνέπειες στην εργασιακή του ζωή και σε όσους τομείς αλληλεξαρτώνται με αυτή (Dewe et al., 2010). Η *δυσaréσκεια για το χώρο της δουλειάς* μπορεί να προκαλέσει αρνητικά αισθήματα, τα οποία με τη σειρά τους μπορούν να δημιουργήσουν κάποια άλλη επίπτωση (π.χ. απουσίες από την εργασία) ή κατευθείαν άγχος.

Η *παραίτηση από την εργασία* μπορεί να είναι ένα ακόμα φαινόμενο που έρχεται ως απόρροια του εργασιακού άγχους. Ένα άτομο που φτάνει στο σημείο όπου αδυνατεί να διαχειριστεί τα προβλήματα που αντιμετωπίζει, αναγκάζεται να παραιτηθεί από την εργασία του, προκειμένου να αποφύγει τα συμπτώματα αυτά

(Avey, Luthans & Jensen, 2009. Coomber & Barriball, 2007. Wermaling, 2005). Τέλος, η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα φαινόμενο άμεσα συνδεδεμένο με το εργασιακό άγχος. Η επαγγελματική εξουθένωση επιφέρει την εξάντληση όλων των αποθεμάτων του ατόμου, προσωπικών και ψυχικών, προκειμένου να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που συναντά στην εργασία του (Devereux, Hastings, & Noone, 2009. Κουλιεράκης & Αγραφιώτης, 2010. Platsidou & Agaliotis, 2008). Το φαινόμενο του *burnout*, όπως αναφέρεται στη διεθνή βιβλιογραφία, έχει απασχολήσει την ερευνητική κοινότητα σε μεγάλο βαθμό. Χιλιάδες έρευνες έχουν διεξαχθεί, προκειμένου να διερευνηθεί η έννοια και να βρεθούν οι λύσεις για την αντιμετώπισή του. Παρακάτω, θα παραθέσουμε μια μικρή ανάλυση του φαινομένου αυτού και τη συσχέτισή του με το εργασιακό άγχος.

3.2.1. Η επαγγελματική εξουθένωση

Ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» πρωτοεμφανίστηκε το 1975, όταν ο Freudenberger εισήγαγε τον όρο για να περιγράψει την εξάντληση από το επάγγελμα, κυρίως σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Αργότερα, η έννοια άρχισε να απασχολεί όλο και περισσότερο τον ερευνητικό κόσμο. Λίγα χρόνια μετά, η Maslach (1982) έδωσε τον παρακάτω ορισμό για την έννοια, που είναι ένας από τους πιο διαδεδομένους ως και τις μέρες μας. Έτσι, σύμφωνα με την ερευνήτρια, επαγγελματική εξουθένωση είναι η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, η οποία χαρακτηρίζεται από σωματική και συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς του.

Η έννοια αυτή αποτελείται από τρεις συνιστώσες, σύμφωνα με τους Maslach & Jackson (1981), τη *συναισθηματική εξάντληση*, την *αποπροσωποποίηση* και την *έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων*. Ο βαθμός στον οποίο συνυπάρχουν αυτά τα χαρακτηριστικά μπορεί να διαφέρει, ωστόσο, ακολουθούν μια εξελικτική πορεία, ξεκινώντας από τη συναισθηματική εξάντληση, προχωρώντας στην αποπροσωποποίηση και καταλήγοντας στη μείωση της προσωπικής επίτευξης.

Τα δύο φαινόμενα της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους είναι αλληλένδετα. Μάλιστα, οι συνέπειες τους είναι οι ίδιες, δηλαδή σωματική εξάντληση, κούραση, πονοκέφαλοι, γαστρεντερικά προβλήματα, υπερένταση, έλλειψη υπομονής, χαμηλό «ηθικό», εκνευρισμός, κατάθλιψη, χαμηλή εργασιακή απόδοση, υψηλά επίπεδα παραίτησης, ροπή σε ατυχήματα, αδυναμία συγκέντρωσης, κ.ά. (King, Lloyd & Chenoweth, 2002. Rothman, 2008).

3.3. Μοντέλα εργασιακού άγχους

Διάφορα μοντέλα εργασιακού άγχους έχουν προταθεί, προκειμένου να εξηγήσουν το φαινόμενο του άγχους στον εργασιακό τομέα. Ανάμεσά τους μπορούμε να αναφέρουμε το Μοντέλο Διαδικασίας (Process model) (McGrath, 1976), το Μοντέλο που εισήγαγε το Ινστιτούτο για την Κοινωνική Έρευνα (Institut for Social Research – ISR) (Katz & Kahn, 1978), το Εννοιολογικό Μοντέλο (Conceptual Model) (Beehr & Newman, 1978), το Μοντέλο Εργασιακών Απαιτήσεων – Ελέγχου (Job Demands – Control Model) (Karasek, 1978) και, τέλος, το Μοντέλο Επικέντρωσης στο Συναίσθημα (Emotion – Centered Model) (Spector, 2003). Όλα τα μοντέλα προσεγγίζουν το εργασιακό άγχος σε τρία διαφορετικά επίπεδα, το ενδοπροσωπικό, το

διαπροσωπικό και το κοινωνικό - οργανωσιακό. Παρακάτω, θα παραθέσουμε τρία από τα πιο δημοφιλή μοντέλα που κυριαρχούν στην ερμηνεία του εργασιακού άγχους.

3.3.1. Το Μοντέλο Απαιτήσεων – Ελέγχου της Εργασίας (The job demands – control model)

Το μοντέλο αυτό είναι ένα από τα επικρατέστερα μοντέλα εργασιακού στρες στην ψυχολογία της επαγγελματικής υγείας. Εισήχθη από τον Karasek (1979) και έκτοτε έχει χρησιμοποιηθεί σε πλήθος ερευνών και μελετών σχετικά με το στρες στην εργασία. Στις περισσότερες επιδημιολογικές έρευνες, το Μοντέλο Απαιτήσεων – Ελέγχου της Εργασίας (Karasek, 1978. Karasek & Theorell, 1990) χρησιμοποιήθηκε ευρέως για να αξιολογήσει τις διαστάσεις των απαιτήσεων και του ελέγχου στον τομέα της εργασίας.

Κεντρικός πυρήνας του παραπάνω μοντέλου είναι η υπόθεση ότι σε ένα εργασιακό περιβάλλον μπορεί να υφίσταται ο συνδυασμός δύο διαστάσεων, των ψυχολογικών απαιτήσεων της εργασιακής κατάστασης και του βαθμού ελέγχου που έχουν οι εργαζόμενοι στην εργασία τους, για να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις αυτές. Ο συνδυασμός αυτών των διαστάσεων μας δίνει τέσσερις βασικές εργασιακές καταστάσεις (Karasek & Theorell, 1990), όπως φαίνεται στο Σχήμα 2.

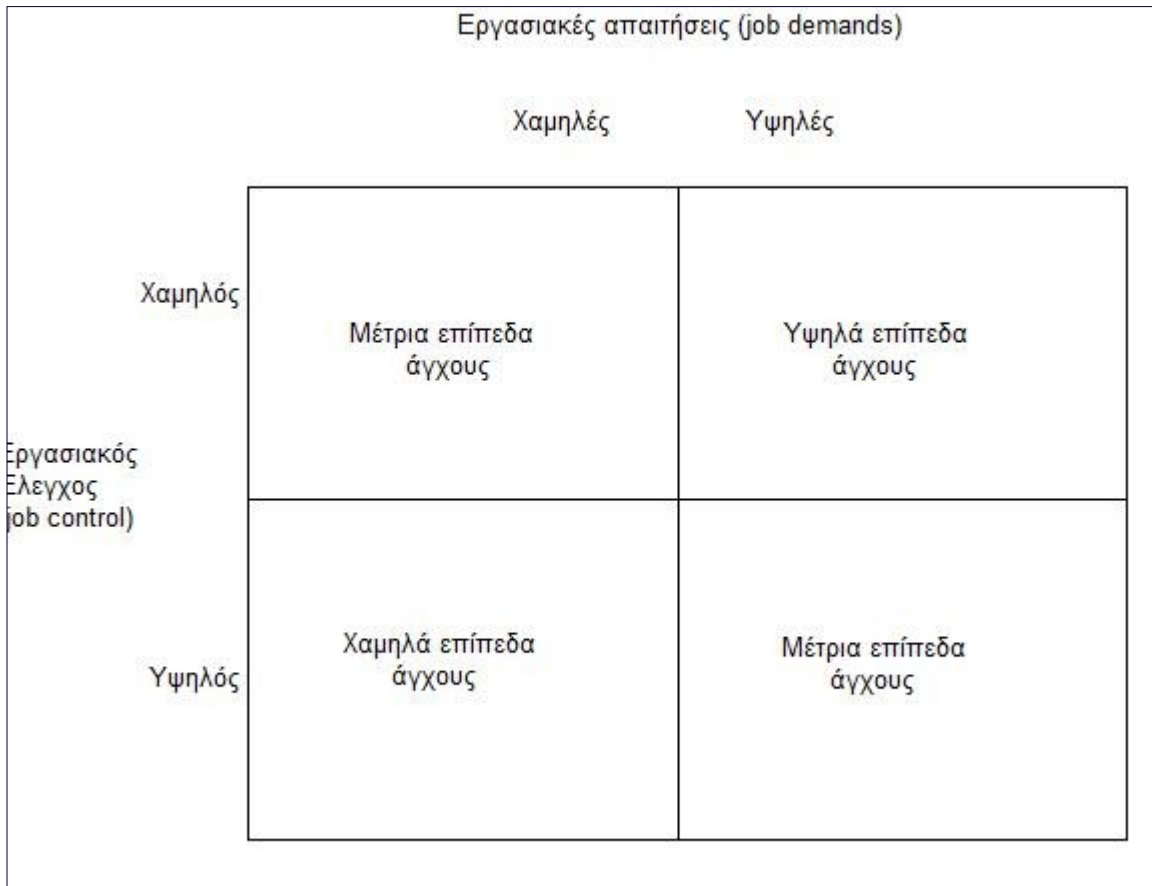
1. Σε εργασίες με υψηλές απαιτήσεις και χαμηλό έλεγχο, ο εργαζόμενος θα συναντήσει υψηλά επίπεδα άγχους, καθώς δεν θα έχει αρκετό έλεγχο για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις που επιτάσσει η εργασία αυτή. Οι δουλειές που αντιστοιχούν στην κατάσταση αυτή συχνά αναφέρονται ως «εργασίες υψηλής πίεσης».

2. Όταν τόσο οι εργασιακές απαιτήσεις, όσο και τα επίπεδα ελέγχου είναι υψηλά, οι εργαζόμενοι δεν παρουσιάζουν υψηλό άγχος, αλλά κατακλύζονται από αισθήματα σιγουριάς και καλής γνώσης του αντικειμένου τους (αναφερόμενες ως «ενεργητικές εργασίες»).

3. Ο συνδυασμός χαμηλών απαιτήσεων και χαμηλού ελέγχου σε μια εργασία («παθητικές δουλειές», όπως αναφέρονται), έχει ως αποτέλεσμα μέτρια επίπεδα άγχους, αλλά προσφέρονται στον εργαζόμενο ελάχιστες ευκαιρίες για μάθηση και προσωπική ανάπτυξη.

4. Τέλος, οι δουλειές χαμηλών απαιτήσεων και υψηλού ελέγχου (όπως αναφέρονται από τους Karasek και Theorell (1990), «εργασίες χαμηλής πίεσης») προκαλούν επίσης χαμηλά επίπεδα άγχους, καθώς οι εργαζόμενοι μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις και, μέσω της διερεύνησης διαφόρων τρόπων αντιμετώπισης των απαιτήσεων αυτών, να οδηγηθούν στη μάθηση (Bandura, 1997).

Σχήμα 2. Το μοντέλο Απαιτήσεων Ελέγχου της εργασίας (Karasek, 1979)



Πηγή: Schnall, Schwartz, Landbergis, Warren, & Pickering (1992)

3.3.2. Το Μοντέλο Ανισορροπίας Προσπάθειας – Ανταμοιβής (The Effort – Reward Imbalance Model – ERI)

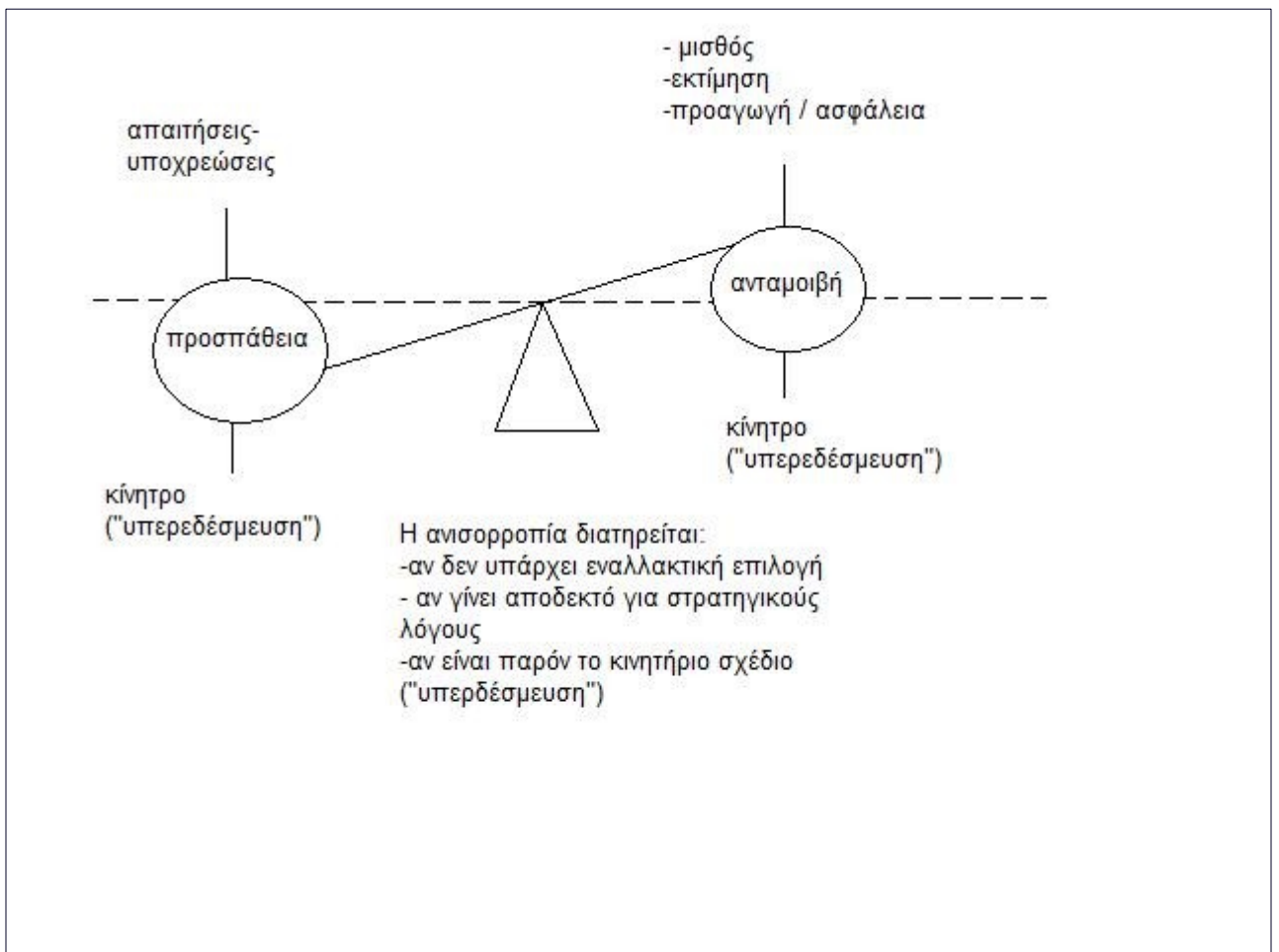
Το Μοντέλο Ανισορροπίας Προσπάθειας – Ανταμοιβής (The Effort – Reward Imbalance Model – ERI) έχει γίνει γνωστό και χρησιμοποιείται ευρέως τα τελευταία χρόνια (Siegrist, 1996). Το μοντέλο αυτό είναι βασισμένο στη θεωρία της αμοιβαιότητας των προσπαθειών που καταβάλλονται και των ανταμοιβών που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια μιας τυπικής σύμβασης εργασίας. Η αμοιβαιότητα

αυτή μπορεί κάποιες φορές να αποτύχει κάτω από συγκεκριμένες εργασιακές συνθήκες, με αποτέλεσμα τη δημιουργία αρνητικών συναισθημάτων και άγχους (Bakker, Killmer, Siegrist, & Schaufeli, 2000. Niedhammer, 2004). Με πιο απλά λόγια, αν ένας εργαζόμενος καταβάλει μεγάλη προσπάθεια στην εργασία του και η ανταμοιβή που λαμβάνει δεν είναι αυτή που του αντιστοιχεί, ή αυτή που θεωρεί ο εργαζόμενος ότι αξίζει, τότε αντιμετωπίζει υψηλά επίπεδα άγχους.

Όπως φαίνεται στο Σχήμα 3, θα πρέπει να υπάρχει μια ισορροπία ανάμεσα στην προσπάθεια (απαιτήσεις και υποχρεώσεις στην εργασία) και την ανταμοιβή (μισθός, εκτίμηση, προαγωγή ή εργασιακή ασφάλεια). Μερικές φορές, ωστόσο, δεν υπάρχει η δυνατότητα από μέρους των οργανισμών να διατηρηθούν οι ισορροπίες αυτές, κυρίως για στρατηγικούς λόγους. Έτσι, επέρχεται η ανισορροπία και ο εργαζόμενος πλήττεται από δυσάρεστα συναισθήματα και από υψηλά επίπεδα άγχους.

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, είναι πιο πιθανό τα αρνητικά αυτά αισθήματα να τα βιώσουν εργαζόμενοι που είναι υπερβολικά δεσμευμένοι στην εργασία τους. Οι εργαζόμενοι αυτοί υποτιμούν τις εργασιακές απαιτήσεις και υπερεκτιμούν τις ικανότητές τους. Έτσι, διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να βιώσουν απογοήτευση για τις ανταμοιβές που θα λάβουν. Συνοψίζοντας, το μοντέλο αυτό υποστηρίζει πως ο συνδυασμός υψηλής προσπάθειας και χαμηλής ανταμοιβής μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικές συνέπειες για τον εργαζόμενο, από υψηλά επίπεδα άγχους (Niedhammer, Tek, Starke, & Siegrist, 2004) ως καρδιαγγειακές παθήσεις (Bosma, Peter, Siegrist, & Marmot, 1998. Peter, Alfredsson, Hammar, Siegrist, Theorell, & Westerholm, 1998).

Σχήμα 3. Το Μοντέλο Ανισοροπίας Προσπάθειας – Ανταμοιβής (Siegrist, 1996).



Πηγή : Siegrist (1999)

3.3.3. Το Μοντέλο των Εργασιακών Απαιτήσεων – Εργασιακών Πόρων (The Job Demands – Resources Model)

Το Μοντέλο των Εργασιακών Απαιτήσεων – Εργασιακών Πόρων εισήχθη από την Demerouti και τους συνεργάτες της (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2000, 2001) και τελευταία έχει αρχίσει να κυριαρχεί στο πεδίο μελέτης του

εργασιακού άγχους, αλλά και άλλων φαινομένων, όπως η εργασιακή δέσμευση. Κεντρικό σημείο του μοντέλου αυτού είναι η υπόθεση ότι το κάθε επάγγελμα έχει τους δικούς του συγκεκριμένους παράγοντες κινδύνου που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος. Οι παράγοντες αυτοί μπορούν να ταξινομηθούν σε δύο γενικές κατηγορίες, τις εργασιακές απαιτήσεις και τους εργασιακούς πόρους, οι οποίες με την σειρά τους συνιστούν ένα μοντέλο που μπορεί να εφαρμοστεί σε ποικίλα εργασιακά πλαίσια.

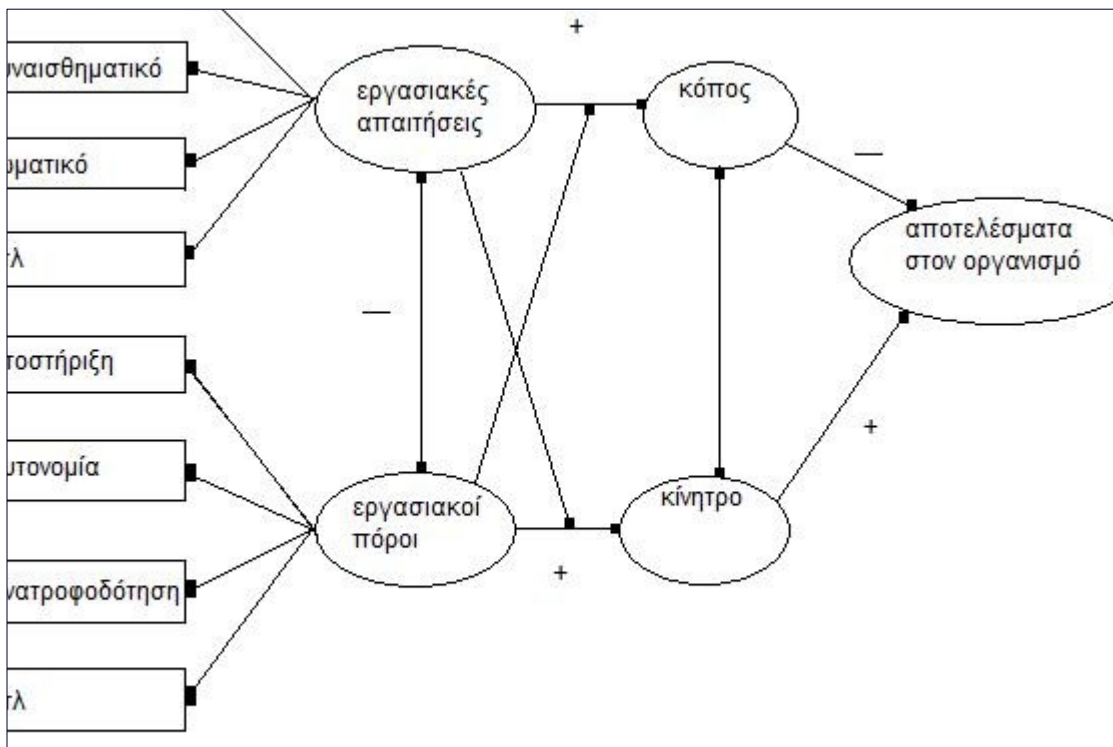
Αυτό σημαίνει πως η ανάπτυξη περισσότερων εργασιακών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της αυτονομίας, της ανατροφοδότησης και της σημασίας του καθήκοντος, καθώς και η διατήρησή τους μπορούν να οδηγήσουν σε καλύτερη διαχείριση των εργασιακών απαιτήσεων. Οι εργασιακές αυτές απαιτήσεις δεν είναι απαραίτητα αρνητικές, μπορούν όμως να εξελιχθούν σε αγχώδεις καταστάσεις όταν η αντιμετώπισή τους χρήζει ιδιαίτερης προσπάθειας, την οποία ο εργαζόμενος δεν έχει την δυνατότητα να καταβάλλει.

Συνοψίζοντας, το μοντέλο αυτό καταλήγει στην υπόθεση πως ο κάθε εργαζόμενος μπορεί να ανταπεξέλθει αποτελεσματικά στις εργασιακές απαιτήσεις που προκύπτουν αν έχει τους απαραίτητους εργασιακούς πόρους. Σημείο-κλειδί, λοιπόν, για την αποφυγή του εργασιακού άγχους, σύμφωνα με το παραπάνω μοντέλο, είναι η απόκτηση και διατήρηση όσων περισσότερων εργασιακών πόρων είναι δυνατόν από τον εργαζόμενο (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004. Demerouti et al., 2001).

Στο Σχήμα 4 βλέπουμε πώς οι εργασιακές απαιτήσεις, σε διανοητικό, συναισθηματικό και σωματικό επίπεδο, και οι εργασιακοί πόροι, όπως για παράδειγμα η αυτονομία, η υποστήριξη και η ανατροφοδότηση, αλληλεξαρτώνται. Επιπλέον,

όσους περισσότερους εργασιακούς πόρους διαθέτει ένας εργαζόμενος, τόσο καλύτερα είναι τα αποτελέσματα που παράγει για τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται. Αντίθετα, όταν οι εργασιακές απαιτήσεις είναι μεγάλες και χρειάζεται μεγάλος κόπος από την μεριά του εργαζομένου, τα αποτελέσματα στον οργανισμό θα είναι αρνητικά.

Σχήμα 4. Το Μοντέλο των Εργασιακών Απαιτήσεων – Εργασιακών Πόρων (Demerouti et al., 2000)



Πηγή: Hakanen, Schaufeli, & Ahola (2005)

3.4. Η μέτρηση του εργασιακού άγχους

Στη διεθνή βιβλιογραφία, υπάρχει μια πληθώρα ερευνών, οι οποίες εξετάζουν το φαινόμενο του εργασιακού άγχους σε ένα μεγάλο αριθμό

επαγγελματικών ομάδων. Στα πλαίσια των ερευνών αυτών, κατασκευάστηκαν διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία, με σκοπό να μετρήσουν το άγχος στον εργασιακό χώρο. Ενδεικτικά, θα αναφερθούν κάποια από τα εργαλεία αυτά.

Ένα από τα ψυχομετρικά εργαλεία που στόχο έχει τη μέτρηση του εργασιακού άγχους είναι το Ερωτηματολόγιο της Εργασιακής Ευτυχίας (Job Content Questionnaire) που δημιουργήθηκε από τον εισηγητή του μοντέλου Απαιτήσεων – Ελέγχου της Εργασίας (Job demands – control model) και τους συνεργάτες του (Karasek, Pieper, Schwartz, Fry, & Schrier, 1985). Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 42 ερωτήσεις και εξετάζει τις εργασιακές απαιτήσεις και τον βαθμό ελέγχου που έχουν οι εργαζόμενοι στην δουλειά τους. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες (Eum, Li, Jhum, Park, Tak, Karasek, & Cho, 2007. Schnall et al., 1992. Vermeulen, & Mustard, 2000).

Το ερωτηματολόγιο Ανισορροπίας Προσπάθειας – Ανταμοιβής (Effort – reward imbalance questionnaire) είναι ένα άλλο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση του εργασιακού άγχους. Το ερωτηματολόγιο αυτό προέρχεται από το Μοντέλο Ανισορροπίας Προσπάθειας – Ανταμοιβής, που κατασκευάστηκε από τον Siegrist (1990) και αποτελείται από 36 ερωτήσεις. Έχει χρησιμοποιηθεί σε έρευνες σε πολλές χώρες, όπως για παράδειγμα στην Κορέα (Eum, Li, Lee, Kim, Paek, Siegrist, & Cho, 2007), στην Ιταλία (Zurlo, Pes, & Siegrist, 2010), στη Σουηδία (Leineweber, Wege, Westerlund, Theorell, Wahrendorf, & Siegrist, 2010), στη Βραζιλία (Chor, Werneck, Faerstein, Alves, & Rotenberg, 2008) και στη Φινλανδία (Kinnunen, Feldt, & Makikangas, 2008).

Το ερωτηματολόγιο του Αντιλαμβανόμενου Άγχους κατασκευάστηκε από τον Cohen και τους συνεργάτες του (Cohen, Karmarck, & Mermelstein, 1983). Σχεδιάστηκε για να μετρήσει το βαθμό στον οποίο καταστάσεις στη ζωή ενός ανθρώπου αξιολογούνται ως αγχώδεις (Cohen & Williamson, 1988). Οι ερωτήσεις σχεδιάστηκαν για να μετρήσουν πόσο απρόβλεπτες, ανεξέλεγκτες και φορτισμένες βρίσκουν οι συμμετέχοντες τις ζωές τους. Το ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνει επίσης έναν αριθμό ερωτήσεων σχετικών με τα τωρινά επίπεδα αντιλαμβανόμενου άγχους. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε σε δύο εκδόσεις, μια με 14 ερωτήσεις και μια, πιο σύντομη, με δέκα ερωτήσεις. Η σύντομη έκδοση χρησιμοποιήθηκε σε διάφορες έρευνες ανά τον κόσμο. Σε κάποιες έρευνες, οι αναλύσεις εξήγαγαν έναν παράγοντα άγχους (Carmody & Baer, 2008. Remor, 2006). Άλλες έρευνες εξήγαγαν δύο παράγοντες, το άγχος και τον έλεγχο του άγχους (Gonzalez – Ramirez & Hernandez, 2007. Mimura & Griffiths, 2008. Roberti, Harrington & Storch, 2006. Orucu & Demir, 2009). Αξίζει να σημειώσουμε πως οι κατασκευαστές του ερωτηματολογίου υποστηρίζουν πως μόνο ένα συνολικό σκορ του άγχους θα έπρεπε να λαμβάνεται υπόψη στη μέτρησή τους. Οι Carretero-Dios και Perez (2005) ωστόσο, υποστηρίζουν πως η διατύπωση των ερωτήσεων της κλίμακας των δέκα ερωτήσεων (6 ερωτήσεις διατυπωμένες αρνητικά και 4 ερωτήσεις διατυπωμένες θετικά) μπορεί να οδηγήσει στην εξαγωγή δύο διαφορετικών διαστάσεων στην διερευνητική παραγοντική ανάλυση. Η μια από τις διαστάσεις αυτές συγκεντρώνει όλες τις αρνητικές ερωτήσεις και ονομάζεται άγχος και η άλλη συγκεντρώνει όλες τις θετικές ερωτήσεις και ονομάζεται έλεγχος του άγχους. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η έκδοση των δέκα ερωτήσεων του ερωτηματολογίου αυτού.

3.5. Εμπειρικά δεδομένα για το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών

Σύμφωνα με ευρήματα ερευνών που πραγματοποιήθηκαν διεθνώς, οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Ωστόσο, τείνουν να σημειώνουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης (Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor, & Milet, 2005. Collins, 2008. Lloyd, King, & Chenoweth, 2002). Τα φαινόμενα αυτά έχουν σοβαρές επιπτώσεις στην εργασία τους, καθώς μεγάλο μέρος των κοινωνικών λειτουργών παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά απουσίας από την εργασία τους και μειωμένη επίδοση (Morrison, 2007. Nissly, Mor Barak, & Levin, 2005. Wright & Cropanzano, 1998), καθώς και υψηλά ποσοστά παραίτησης. Σύμφωνα με την αντίστοιχη στατιστική υπηρεσία της Μεγάλης Βρετανίας, το 60% των τοπικών φορέων στους οποίους απασχολούνται κοινωνικοί λειτουργοί δήλωσε πως παρατηρούνται υψηλά επίπεδα παραίτησης, καθώς οι κοινωνικοί λειτουργοί δυσκολεύονται να παραμείνουν στην εργασία τους (LGA, 2009). Επιπλέον, μια πρόσφατη έρευνα των Curtis, Moriarty και Netten (2009), που πραγματοποιήθηκε επίσης στη Μεγάλη Βρετανία, κατέληξε, εκτός των άλλων, στο συμπέρασμα ότι οι νεοδιορισθέντες κοινωνικοί λειτουργοί παραμένουν στο επάγγελμα κατά μέσο όρο 8 χρόνια πριν παραιτηθούν, μέσος όρος μικρότερος από αυτόν των υπόλοιπων επαγγελματιών της ίδιας κατηγορίας (γιατροί, νοσοκόμοι).

Κυριότερο αίτιο της παραίτησης των κοινωνικών λειτουργών θεωρείται η αγχογόνα φύση της εργασίας τους (LGA, 2009). Επιπλέον, το άγχος αυτό στον

εργασιακό τομέα προκαλεί στους κοινωνικούς λειτουργούς ψυχικά και σωματικά προβλήματα υγείας, όπως υποστηρίζουν έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στην Ισπανία και στη Γερμανία (Augusto-Landa, Lopez-Zafra, Berrios-Martos, & Aguilar-Luzon, 2008. Rothman, 2008).

Ο Jones (2001) έγραψε μια εντυπωσιακή έκθεση των εμπειριών μιας ομάδας κοινωνικών λειτουργών, που εργάζονται σε δημόσιο πλαίσιο στην Αγγλία. Μεταξύ άλλων γράφει «... οι κοινωνικοί λειτουργοί μιλούσαν για το πόσο συχνό ήταν να βλέπουν συναδέλφους τους να κλαίνε... ανθρώπους που κλειδώνονταν σε δωμάτια ή που απλά εξαφανίζονταν από το γραφείο για ώρες. Η ασθένεια για λίγο καιρό κάθε βδομάδα ή κάθε μήνα έμοιαζε με ρουτίνα σε κάποιους φορείς. Μεγάλο μέρος των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν πολλά χρόνια στον τομέα αυτό είχαν επαναλαμβανόμενα και σοβαρά προβλήματα υγείας, που κατέληγαν σε μεγάλες περιόδους απουσίας. Πολλοί μίλησαν για συναισθηματική και σωματική εξάντληση, που προέκυπτε από τις υψηλές απαιτήσεις της δουλειάς τους» (σελ.551).

Σε μια επισκόπηση της βιβλιογραφίας, μπορούμε να δούμε διάφορες αιτίες που προκαλούν εργασιακό άγχος στους κοινωνικούς λειτουργούς. Διάφορες έρευνες έδειξαν πως οι εργασιακές συνθήκες μπορούν να προκαλέσουν άγχος στους εργαζόμενους (Tham, 2007). Η απουσία εποπτείας, υποστήριξης, ανατροφοδότησης, οργανωσιακής κουλτούρας και κλίματος, καθώς και οργανωσιακής και εργασιακής δέσμευσης των κοινωνικών λειτουργών (Mor Barak, Levin, Nissly, & Lane, 2006) μπορούν να αποτελέσουν παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν σοβαρά προβλήματα άγχους στην εργασία τους.

Οι Soderfelt και Soderfelt (1995) προσέθεσαν στους παράγοντες αυτούς την απουσία κοινωνικής στήριξης από προϊσταμένους και συναδέλφους, το στυλ ηγεσίας, αλλά και το ψυχοκοινωνικό κλίμα στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών. Επίσης, έρευνα του Huxley και των συνεργατών του (Huxley, Evans, Gately, Webber, Mears, Rajak, Kendall, Medina, & Katona, 2005), σχετικά με το άγχος και τις πιέσεις στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών, βρήκε πως η πολύωρη εργασία, η γραφειοκρατία, οι κενές θέσεις, η αδυναμία για διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες και πηγές, οι διαρκείς αλλαγές και η περιττή αναδιοργάνωση του ίδιου πλαισίου που προκύπτει από την αυξημένη γραφειοκρατία, αλλά και οι αρμοδιότητες που έχουν είναι στρεσογόνοι παράγοντες και μπορούν να οδηγήσουν στις αρνητικές επιπτώσεις που προαναφέραμε.

Συνοψίζοντας, λοιπόν, θα πρέπει να αναφέρουμε πως το επάγγελμα των κοινωνικών λειτουργών έχει ερευνηθεί συχνά σε σχέση με το εργασιακό άγχος που προκαλεί. Αξίζει να σημειώσουμε πως είναι ανάμεσα στους τρεις επαγγελματικούς κλάδους που έχουν διερευνηθεί περισσότερο για το φαινόμενο αυτό, μαζί με τους γιατρούς και τους νοσοκόμους (Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor, & Milet, 2005). Διάφορα αίτια έχουν βρεθεί από πλήθος ερευνών και η διερεύνηση του φαινομένου φαίνεται πως θα συνεχιστεί για πολλά χρόνια ακόμα, καθώς οι επιπτώσεις του είναι σημαντικές τόσο για το ατομικό επίπεδο, όσο για το επίπεδο του οργανισμού (Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005. Schreurs, van Emmerik, Notelaer, & De Witte, 2010).

Στην ελληνική βιβλιογραφία, ελάχιστες είναι οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών. Η

πλειοψηφία των ελάχιστων αυτών ερευνών εξετάζει το φαινόμενο σε σχέση με άλλους επαγγελματικούς κλάδους, κυρίως με τους επαγγελματίες υγείας (γιατρούς, νοσηλευτές) (π.χ. Παππά, Αναγνωστόπουλος, & Νιάκας, 2008). Επιπλέον, εξετάζεται κυρίως η επαγγελματική εξουθένωση του επαγγελματικού αυτού κλάδου, και όχι το εργασιακό άγχος, που αποτελεί πρόδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Θεοφίλου, 2009).

Στις παραπάνω έρευνες εντοπίστηκαν μέτρια προς υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους των κοινωνικών λειτουργών (Παρίση, 2009. Τριανταφύλλου, Τζαβάρα, & Τούντας, 2009). Επιπλέον, διαπιστώθηκε πως τα επίπεδα παραίτησης των κοινωνικών λειτουργών είναι τα υψηλότερα σε σχέση με τους άλλους επαγγελματίες υγείας (Γιαννοπούλου, Βύρλιος, Ζιάμπα, Ασλανίδου, & Κιτμιρίδου, 2009. Ορφανίδης, & Κωνσταντινίδης, 2009). Τέλος, εντοπίστηκε πως η κυριότερη αιτία εργασιακού άγχους για τους κοινωνικούς λειτουργούς είναι η διαρκής επαφή με τον ανθρώπινο πόνο (Ρούμτσιου, & Χατζούδη, 2009).

4. Η Εργασιακή Δέσμευση

Τα τελευταία χρόνια, η ερευνητική δραστηριότητα έχει δώσει μεγαλύτερη έμφαση σε αυτό που ονομάστηκε «θετική ψυχολογία» (positive psychology), δηλαδή την επιστημονική μελέτη της ανθρώπινης δύναμης και της αισιόδοξης λειτουργίας (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Η προσέγγιση αυτή θεωρείται ότι συμπληρώνει την παραδοσιακή εστίαση της ψυχολογίας στην ψυχοπαθολογία, στις ασθένειες, τις ενοχλήσεις και τη δυσλειτουργία. Εξαιτίας της εμφάνισης της «θετικής» ψυχολογίας, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι οι θετικές πτυχές της υγείας και της ευημερίας γίνονται όλο και πιο δημοφιλείς στην εργασιακή ψυχολογία της υγείας (Shimazu & Schaufeli, 2009). Μια από τις θετικές αυτές πτυχές που έχουν γίνει ιδιαίτερα δημοφιλείς τα τελευταία χρόνια είναι η εργασιακή δέσμευση.

Μια πρώτη απόπειρα προσέγγισης και μελέτης της εργασιακής δέσμευσης έγινε από τον Kahn (1990, 1992). Ο ερευνητής υποστήριξε πως οι «δεσμευμένοι» εργαζόμενοι εκφράζονται σωματικά (physically), διανοητικά και συναισθηματικά κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των εργασιακών τους ρόλων. Δηλαδή, οι εργαζόμενοι με αυξημένη εργασιακή δέσμευση καταβάλουν ιδιαίτερα αυξημένη σωματική, διανοητική και συναισθηματική προσπάθεια όταν εργάζονται. Αντίθετα, οι εργαζόμενοι που δεν είναι «δεσμευμένοι», υπαναχωρούν και προστατεύουν τον εαυτό τους σωματικά, συναισθηματικά και διανοητικά μπροστά στις δυσκολίες που

ανακύπτουν από την εργασία τους. Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, η εργασιακή δέσμευση παράγει θετικά οφέλη, τόσο σε ατομικό επίπεδο (προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη), όσο και σε επίπεδο οργανισμού (αυξημένη ποιότητα απόδοσης) (Kahn, 1992).

Η έρευνα για την επαγγελματική εξουθένωση αποτέλεσε το ερέθισμα για πιο επισταμένη έρευνα στο πεδίο της εργασιακής δέσμευσης (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002). Η Maslach και οι συνεργάτες της, που ασχολήθηκαν εκτενώς με την επαγγελματική εξουθένωση, συσχέτισαν την έννοια αυτή με την εργασιακή δέσμευση, χαρακτηρίζοντάς την ως τον αντίθετο πόλο της εργασιακής δέσμευσης. (Maslach & Leiter, 1997). Έτσι, η εργασιακή δέσμευση αναφέρεται σε ενεργητικότητα, εμπλοκή και επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Αυτά θεωρούνται οι αντίθετες διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (δηλαδή, εξάντληση, κυνισμός και έλλειψη αισθήματος προσωπικής επίτευξης). Υποστηρίζεται, δηλαδή, πως στην περίπτωση της επαγγελματικής εξουθένωσης, η ενεργητικότητα μετατρέπεται σε εξάντληση, η εμπλοκή σε κυνισμό και η επαγγελματική αποτελεσματικότητα σε έλλειψη αισθήματος προσωπικής επίτευξης (Maslach & Leiter, 2008).

4.1. Μοντέλα εργασιακής δέσμευσης

Με την εμφάνιση της εργασιακής δέσμευσης στο προσκήνιο, πολλοί ερευνητές ασχολήθηκαν με το εν λόγω θέμα, προσπαθώντας να ορίσουν την έννοια και να αναζητήσουν τις σημαντικότερες αιτίες και συνέπειές της. Οι πιο διαδεδομένες

θεωρίες υποστηρίζουν πως η εργασιακή δέσμευση είναι μια ειδική ψυχική κατάσταση, ανοιχτή σε εμπειρική έρευνα και πρακτική εφαρμογή (Bakker & Demerouti, 2008).

Ο Schaufeli, που αρχικά συνεργάστηκε με την Maslach, μελετώντας την επαγγελματική εξουθένωση (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), στράφηκε αργότερα στην έρευνα για την εργασιακή δέσμευση. Όρισε την εργασιακή δέσμευση ως 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 et al., 2002). Το *σφρίγος* χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα ενέργειας και ψυχικής ανθεκτικότητας κατά τη διάρκεια της εργασίας. Η *αφοσίωση* αναφέρεται στην πλήρη εμπλοκή στην εργασία και στην εμπειρία μιας αίσθησης σημαντικότητας, ενθουσιασμού και πρόκλησης ως προς τη δουλειά κάποιου. Η *απορρόφηση* χαρακτηρίζεται από την πλήρη συγκέντρωση του εργαζομένου στην δουλειά του και την πλήρη απασχόληση στην εργασία του, με αποτέλεσμα να έχει δυσκολία να αποσπαστεί ο εργαζόμενος από αυτή (Schaufeli & Bakker, 2004). Η ίδια ερευνητική ομάδα (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) επισήμανε πως η εργασιακή δέσμευση δεν είναι μια συγκεκριμένη, μικρής χρονικής διάρκειας κατάσταση, αλλά μια επίμονη και διάχυτη συναισθηματική και γνωστική κατάσταση, η οποία δεν εστιάζει σε ένα συγκεκριμένο υποκείμενο, μεμονωμένο γεγονός ή συμπεριφορά. Οι «δεσμευμένοι» εργαζόμενοι έχουν μια αίσθηση ενεργητικότητας και αποτελεσματικής σύνδεσης με τη δουλειά τους και τη θεωρούν ως πρόκληση, αντί για αγχώδη και απαιτητική.

Βασισμένοι στην προηγούμενη ερευνητική δουλειά του Kahn (1990, 1992), οι May, Gilson και Harter (2004) εισήγαγαν μια θεωρία εργασιακής δέσμευσης τριών διαστάσεων, παρόμοια με αυτή του Schaufeli και των συνεργατών

του (2001) που περιγράφηκε παραπάνω. Αν και αρχικά οι δύο θεωρίες φαίνονται να διαφέρουν, είναι εντυπωσιακά όμοιες ως προς την δομή τους. Πιο συγκεκριμένα, ο May και οι συνεργάτες του έκαναν ένα διαχωρισμό μεταξύ μιας σωματικής συνιστώσας (physical) (π.χ., «Καταβάλω μεγάλη ενέργεια κατά τη διάρκεια της εργασίας μου»), μιας συναισθηματικής συνιστώσας (emotional) (π.χ., «Πραγματικά βάζω την ψυχή μου στη δουλειά μου») και μιας γνωστικής συνιστώσας (cognitive) (π.χ., «Η δουλειά μου με απορροφά τόσο, που ξεχνώ τα πάντα γύρω μου»). Οι τρεις αυτές διαστάσεις αντιστοιχούν στις διαστάσεις που προτείνει ο Schaufeli στο μοντέλο του: η σωματική συνιστώσα αντιστοιχεί στο σφρίγος, η συναισθηματική συνιστώσα αντιστοιχεί στην αφοσίωση και η γνωστική συνιστώσα αντιστοιχεί στην απορρόφηση. Σε μια περιγραφή του May και των συνεργατών του (2004), ο «δεσμευμένος» εργαζόμενος έχει υψηλά επίπεδα ενέργειας και είναι ενθουσιώδης με τη δουλειά του. Επιπλέον, είναι συνήθως τόσο βυθισμένος στην δουλειά του που ο χρόνος «πετάει».

4.2. Εργασιακή δέσμευση και εργασιομανία

Στο σημείο αυτό, προκειμένου να οριστεί πληρέστερα η έννοια της εργασιακής δέσμευσης, είναι χρήσιμο να διευκρινιστεί η σχέση της με την εργασιομανία. Σύγχυση επικρατεί στην σύνδεση των δύο εννοιών, καθώς πολλοί πιστεύουν πως πρόκειται για την ίδια έννοια ή για δύο διαφορετικές όψεις της ίδιας έννοιας (Schaufeli, Taris, & Bakker, 2006). Σύμφωνα με τον Oates (1971), που ήταν ο εισηγητής της έννοιας της εργασιομανίας (“workaholism”), αυτή ορίζεται ως την παρόρμηση ή την ανεξέλεγκτη εσωτερική ανάγκη κάποιου να εργάζεται αδιάκοπα. Αυτή η πρώιμη περιγραφή εμπεριέχει δύο στοιχεία που βρίσκουμε και στους πιο

πρόσφατους ορισμούς: την υπερβολικά σκληρή εργασία και την ύπαρξη μιας δυνατής, ακαταμάχητης, εσωτερικής ανάγκης για εργασία (McMillan, O’Brisholl,& Burke, 2003).

Σε αντίθεση με τους ερευνητές που υποστηρίζουν πως η εργασιομανία είναι μια θετική κατάσταση (Machlowitz, 1980. Scott, Moore, & Miceli, 1997), η πλειοψηφία των ερευνητών θεωρεί πως είναι μια προβληματική κατάσταση που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως εθισμός, ως μια υπερβολική και μόνιμη συμπεριφορά με άσχημες συνέπειες για τον ίδιο τον εργαζόμενο (Porter, 1996). Οι εργασιομανείς δουλεύουν πιο σκληρά από ότι απαιτεί η εργασία τους και καταβάλουν μεγαλύτερη προσπάθεια, παραμελώντας έτσι τη ζωή τους έξω από την εργασία τους. Συνήθως, εργάζονται σκληρά εξαιτίας ενός εσωτερικού καταναγκασμού και όχι εξαιτίας εξωτερικών παραγόντων, όπως οικονομική επιβράβευση ή επαγγελματική εξέλιξη. Για τους εργασιομανείς, η ανάγκη τους να δουλεύουν είναι τόσο υπερβολική που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία τους και χειροτερεύουν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2008).

Οι «δεσμευμένοι» εργαζόμενοι, αντίθετα, δεν είναι εθισμένοι στην εργασία τους και απολαμβάνουν να κάνουν πράγματα έξω από αυτή. Δε νιώθουν ένοχοι όταν δε δουλεύουν και δε δουλεύουν σκληρά εξαιτίας ενός εσωτερικού καταναγκασμού, αλλά γιατί για αυτούς η δουλειά είναι διασκέδαση (Schaufeli, Taris, LeBlanc, Peeters, Bakker & DeJonge, 2001). Εργάζονται σκληρά (σφρίγος), είναι εμπλεγμένοι (αφοσίωση) και νιώθουν απορροφημένοι από την εργασία τους (απορρόφηση) (Schaufeli et al., 2002).

Η σχέση μεταξύ της εργασιακής δέσμευσης και της εργασιομανίας δεν έχει ερευνηθεί σε μεγάλη έκταση. Οι έρευνες, ωστόσο, που έγιναν φανερώνουν πως πρόκειται για δύο διαφορετικές έννοιες, καθώς αυτές χωρίζονται εμπειρικά. Οι δύο έννοιες μοιράζονται κοινά χαρακτηριστικά, τα οποία διαφοροποιούνται όμως ως προς τη λειτουργικότητά τους. Για παράδειγμα, ενώ η απορρόφηση είναι κοινή και στις δύο έννοιες, έχει διαφορετικό υπόβαθρο. Δηλαδή, ο «δεσμευμένος» εργαζόμενος είναι απορροφημένος γιατί το θέλει, ενώ ο εργασιομανής γιατί του το υποδεικνύει ένας εσωτερικός καταναγκασμός (Schaufeli et al., 2008). Σε κάθε περίπτωση, οι δύο έννοιες αυτές, αν και μοιράζονται πολλά κοινά χαρακτηριστικά, είναι δύο διακριτές έννοιες.

4.3. Η μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης

Υπάρχουν διάφορα εργαλεία που κατασκευάστηκαν για την μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης. Όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, η προσέγγιση της Maslach και του Leiter αντιλαμβάνεται την εργασιακή δέσμευση ως τον αντίποδα της επαγγελματικής εξουθένωσης (Maslach & Leiter, 1997). Σε αυτό το πλαίσιο, η εργασιακή δέσμευση αξιολογείται από τα αντίθετα σκορ των τριών διαστάσεων του Maslach Burnout Inventory (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996): χαμηλά σκορ στην εξάντληση και τον κυνισμό και υψηλά σκορ στην προσωπική επίτευξη δηλώνουν υψηλή εργασιακή δέσμευση.

Ο Schaufeli και οι συνεργάτες του κατασκεύασαν το Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli et al., 2002. Schaufeli & Bakker, 2003), ως ένα εργαλείο μέτρησης της εργασιακής δέσμευσης. Το UWES περιλαμβάνει 17 ερωτήσεις

που στόχο έχουν την αξιολόγηση των τριών διαστάσεων της εργασιακής δέσμευσης που περιλαμβάνονται στο μοντέλο του Schaufeli και των συνεργατών του (2002): σφρίγος, αφοσίωση και απορρόφηση. Αυτό το εργαλείο μέτρησης έχει προσαρμοστεί σε διάφορες χώρες, όπως η Ισπανία (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro, & Grau, 2000), η Φινλανδία (Hakanen, 2002), η Νότια Αφρική (Storm & Rothmann, 2003) και η Κίνα (Yi-Wen & Yi-Qun, 2005). Πρόσφατα, επίσης, έχει προσαρμοστεί και στην Ελλάδα (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Kantas, in press) και χρησιμοποιείται και στην παρούσα έρευνα.

Οι αναλύσεις παραγόντων που εφαρμόστηκαν στα δεδομένα των περισσότερων ερευνών (Bakker, & Schaufeli, 2008. Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006. Salanova, Agut, & Peiro, 2005) επιβεβαίωσαν ότι το μοντέλο δομής του ερωτηματολογίου με τρεις διαστάσεις (δηλαδή σφρίγος, αφοσίωση, απορρόφηση) εξηγούσε τα δεδομένα καλύτερα από κάθε άλλη δομή παραγόντων που εξετάστηκε. Θα πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι κάποιες έρευνες απέτυχαν να βρουν τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής δέσμευσης, αλλά κατέληξαν σε μια μονοδιάστατη δομή του ερωτηματολογίου (Sonnentag, 2003) Αυτό μπορεί να οφείλεται μερικώς σε προβλήματα μετάφρασης του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, οι Schaufeli και Bakker (2003) υποστηρίζουν πως η μονοδιάστατη δομή της εργασιακής δέσμευσης μπορεί μερικές φορές να είναι πιο χρήσιμη στις εμπειρικές μελέτες, εξαιτίας της μέτριας προς υψηλή συσχέτισης μεταξύ των τριών διαστάσεων. Τη μονοδιάστατη δομή της έννοιας υποστηρίζει και έρευνα που διεξήχθη σε Ιάπωνες εργαζομένους (Shimazu, Schaufeli, Kosugi, Suzuki, Naswa, Kato, Sakamoto, Irihajiri, Amano, Hirohata, Goto, & Kitaoka

– Higashiguchi, 2008). Ο Schaufeli και η ομάδα του δημιούργησαν μια πιο σύντομη εκδοχή του ερωτηματολογίου με 9 ερωτήσεις (Schaufeli et al., 2006).

Ένα άλλο εργαλείο για τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης είναι το Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Demerouti & Bakker, 2008). Το εργαλείο αυτό αρχικά είχε αναπτυχθεί για να αξιολογήσει την επαγγελματική εξουθένωση. Επειδή, όμως, περιλαμβάνει τόσο θετικές όσο και αρνητικές ερωτήσεις, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αξιολογήσει ταυτόχρονα και την εργασιακή δέσμευση (Gonzalez-Roma, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006). Το OLBI περιλαμβάνει δύο διαστάσεις, αυτή που κυμαίνεται από την εξάντληση ως το σφρίγος και αυτή που κυμαίνεται από τον κυνισμό ως την αφοσίωση. Η αξιοπιστία του OLBI επιβεβαιώνεται σε μελέτες που πραγματοποιήθηκαν στην Γερμανία (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Ebbinghaus, 2002), στις Η.Π.Α. (Hablesleben, & Demerouti, 2005) και στην Ελλάδα (Demerouti, Bakker, Vardakou, & Kantas, 2003).

Τέλος, ο May και οι συνεργάτες του (May et al., 2004) παρουσίασαν ένα εργαλείο μέτρησης τριών διαστάσεων εργασιακής δέσμευσης σύμφωνα με το θεωρητικό μοντέλο του Schaufeli και των συνεργατών του (2002). Πιο συγκεκριμένα, ο May διακρίνει μεταξύ μιας σωματικής συνιστώσας (physical), μιας συναισθηματικής συνιστώσας και μιας γνωστικής συνιστώσας που παρομοιάζονται αντίστοιχα με το σφρίγος, την αφοσίωση και την απορρόφηση, όπως μετριοούνται από το UWES. Στην έρευνα των May et al. (2004), ωστόσο, η ανάλυση παραγόντων εξηγούσε καλύτερα έναν ενιαίο παράγοντα και όχι τρεις παράγοντες που αντιστοιχούσαν στις τρεις υποκατηγορίες της θεωρίας τους.

4.4. Αιτίες της εργασιακής δέσμευσης

Πληθώρα ερευνών έχουν πραγματοποιηθεί προκειμένου να εξευρεθούν οι πιθανές αιτίες της εργασιακής δέσμευσης (π.χ., Hakanen et al., 2006. Hakanen et al., 2008. Schaufeli, et al., 2009). Οι έρευνες αυτές έδειξαν ότι δύο είναι οι αιτίες που επηρεάζουν την εργασιακή δέσμευση, οι εργασιακοί και οι προσωπικοί πόροι.

Οι εργασιακοί πόροι, σύμφωνα με τον Hobfoll (2002), αναφέρονται σε εκείνες τις σωματικές, ψυχολογικές, κοινωνικές ή οργανωτικές πτυχές της εργασίας που είτε μειώνουν τις εργασιακές απαιτήσεις και το σχετικό σωματικό και ψυχολογικό κόστος ή παρακινούν την προσωπική ανάπτυξη, μάθηση και εξέλιξη. Τέτοιοι πόροι είναι, για παράδειγμα, η κοινωνική στήριξη από συναδέλφους και ανωτέρους, η ανατροφοδότηση από την εργασιακή απόδοση, η αυτονομία, η ποικιλία καθηκόντων και οι δυνατότητες επανεκπαίδευσης (Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001. Salanova et al., 2004. Schaufeli et al., 2004. Schaufeli & Bakker, 2004). Την θετική συσχέτιση μεταξύ εργασιακών πόρων και εργασιακής δέσμευσης επιβεβαιώνουν έρευνες στη Γερμανία (Schaufeli & Bakker, 2004), στην Φινλανδία (Hakanen et al., 2006) και στην Ισπανία (Llorens, Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006).

Οι *προσωπικοί πόροι* είναι θετικές αυτοαξιολογήσεις που συνδέονται με την ανθεκτικότητα και αναφέρονται στην αίσθηση των ατόμων για την ικανότητά τους να ελέγχουν και να έχουν επίδραση στο περιβάλλον τους με επιτυχία (Hobfoll, Johnson, Ennis & Jackson, 2003). Ως προσωπικοί πόροι αναφέρονται η αυτοαποτελεσματικότητα, η αυτοεκτίμηση, η ανθεκτικότητα και η αισιοδοξία

(Llorens et al., 2006. Salanova, Bresó & Schaufeli, 2004). Αξίζει να σημειωθεί πως η αυτοαποτελεσματικότητα είναι τόσο αιτία, όσο και συνέπεια της εργασιακής δέσμευσης (Llorens et al., 2004. Salanova et al., 2004). Δηλαδή, η πίστη στις δυνατότητες του εργαζόμενου για αποτελεσματικότητα στην εργασία του επηρεάζει θετικά την εργασιακή του δέσμευση με υψηλά επίπεδα σφρίγγους, αφοσίωσης και απορρόφησης, τα οποία με τη σειρά τους επηρεάζουν την παγίωση της αυτοαποτελεσματικότητας. Τη θετική συσχέτιση των προσωπικών πόρων με την εργασιακή δέσμευση επιβεβαιώνει πλήθος ερευνών (Rothmann & Storm, 2003. Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2007).

4.5. Συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης

Η έννοια της εργασιακής δέσμευσης έχει γίνει τα τελευταία χρόνια συχνά αντικείμενο έρευνας. Η σχετική έρευνα δεν αφορά μόνο την έννοια καθεαυτή, αλλά και τις συνέπειες στις οποίες οδηγεί. Η διερεύνηση των συνεπειών της εργασιακής δέσμευσης και της αντιμετώπισής τους είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς οι οργανισμοί αναζητούν συνεχώς αποτελεσματικούς τρόπους για να βελτιώσουν την απόδοση των εργαζομένων (Halbesleben, 2011).

Όπως τονίζουν οι Bakker και Leiter (2010), η εργασιακή δέσμευση έχει γίνει αντικείμενο ενδιαφέροντος σε σχέση με τα πολλά θετικά αποτελέσματα που επιφέρει στους εργαζομένους. Το πιο ενδιαφέρον από τα αποτελέσματα αυτά, τουλάχιστον για τους οργανισμούς, είναι ότι η εργασιακή δέσμευση οδηγεί σε καλύτερη *εργασιακή απόδοση* (Bakker & Bal, 2010. Demerouti & Cropanzano, 2010). Οι συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης αφορούν βασικά τη συμπεριφορά προς την

εργασία και τον οργανισμό. Για παράδειγμα, η *επαγγελματική ικανοποίηση*, η *οργανωσιακή δέσμευση* και η *χαμηλή πρόθεση παραίτησης από την εργασία* είναι συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης οι οποίες ωφελούν κυρίως τον οργανισμό στον οποίο δουλεύει ο εργαζόμενος (Schaufeli & Bakker, 2004. Schaufeli et al., 2004).

Τέλος, υπάρχουν έρευνες που υποστηρίζουν πως η εργασιακή δέσμευση έχει ως συνέπεια την *καλή υγεία* των εργαζομένων, διατηρώντας χαμηλά τα επίπεδα κατάθλιψης και υπερέντασης (Schaufeli et al., 2004) και ψυχοσωματικών ενοχλήσεων (Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001). Στην έρευνα του 2001, η Demerouti και οι συνεργάτες της (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli 2001), βρήκαν μέτρια αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακής δέσμευσης και παραπόνων ψυχοσωματικής υγείας. Σε παρόμοια συμπεράσματα κατέληξαν ο Hakanen και οι συνεργάτες του (Hakanen et al., 2006), οι οποίοι σε έρευνα με δείγμα Φιλανδούς δασκάλους, κατέληξαν ότι η εργασιακή δέσμευση είναι θετικά σχετιζόμενη με την προσωπική υγεία και την ικανότητα για εργασία.

4.6. Εμπειρικά δεδομένα της εργασιακής δέσμευσης στον χώρο των κοινωνικών λειτουργών

Στη βιβλιογραφία, υπάρχουν ορισμένες έρευνες που σχετίζονται με την εργασιακή δέσμευση στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών. Για παράδειγμα, ο Schaufeli και οι συνεργάτες του (π.χ., Schaufeli et al., 2006) έχουν ασχοληθεί με την εργασιακή δέσμευση στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών, και έχουν βρει χαμηλά ποσοστά σφρίγγους και αφοσίωσης στους κοινωνικούς λειτουργούς σε σχέση με άλλες εργασιακές ομάδες.

Άλλοι ερευνητές, όπως οι Duran, Extremera και Ray (2004, 2005), σε έρευνές τους σε διάφορες ομάδες κοινωνικών λειτουργών διαπίστωσαν ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής δέσμευσης με τη συναισθηματική νοημοσύνη, την ικανοποίηση από την ζωή, αλλά και άλλες μεταβλητές σχετικές με την εργασία στην εργασιακή αυτή ομάδα.

Επίσης, έρευνα σε Ισπανούς κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε οίκους ευγηρίας (De Lucena-Carvahlo, Calvo, Martin, Campos, & Castillo, 2006) έδειξε πως υψηλότερα επίπεδα αυτοαποτελεσματικότητας και ανθεκτικότητας προβλέπουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης. Επιπλέον, όσο πιο «δεσμευμένοι» είναι οι κοινωνικοί λειτουργοί, τόσο λιγότερες πιθανότητες έχουν να αντιμετωπίσουν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Τέλος, η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή δέσμευση και στην επαγγελματική εξουθένωση έχει γίνει αντικείμενο πολλών ερευνών. Έτσι, οι Duran, Extremera και Rey (2004) βρήκαν αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα κοινωνικών λειτουργών. Οι Schaufeli, Salanova, Gonzalez – Roma και Bakker (2002) βρήκαν επίσης υψηλή αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Αυτό σημαίνει πως οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλή εργασιακή δέσμευση είναι πολύ πιθανό να μην αντιμετωπίσουν επαγγελματική εξουθένωση.

4.7. Η σχέση της εργασιακής δέσμευσης με το εργασιακό άγχος

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η επαγγελματική εξουθένωση αποτέλεσε το ερέθισμα για την μελέτη της εργασιακής δέσμευσης, και μάλιστα, οι δύο έννοιες

θεωρούνται από πολλούς ως αντίθετοι πόλοι (Gonzalez – Roma, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006. Maslach & Leiter, 1997). Στη βιβλιογραφία συναντάται ευρεία ερευνητική δραστηριότητα στο σχετικά με τις δύο αυτές έννοιες (Duran, Extremera, & Rey, 2004. Schaufeli et al., 2008. Schaufeli et al., 2009).

Η μελέτη του εργασιακού άγχους συνήθως συνδυάζεται με τη μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης σε έρευνες που σχετίζονται με την εργασιακή δέσμευση (Hakanen et al., 2005. Maslach, 2003. Rothmann, Steyn, & Mostert, 2005. Schaufeli et al., 2008), καθώς δεν υπάρχουν έρευνες που να μελετούν το εργασιακό άγχος αποκλειστικά και μόνο σε σχέση με την εργασιακή δέσμευση. Οι παραπάνω έρευνες φανέρωσαν μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ του εργασιακού άγχους και της εργασιακής δέσμευσης, καθώς προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι που είχαν υψηλή εργασιακή δέσμευση, αντιμετώπιζαν χαμηλότερα επίπεδα άγχους.

Οι αιτίες της εργασιακής δέσμευσης μπορούν να προσεγγιστούν επίσης από την οπτική των μοντέλων του εργασιακού άγχους (π.χ., Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων – πόρων). Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, οι εργασιακές απαιτήσεις μπορούν να γίνουν αγχωτικές όταν ο εργαζόμενος δεν διαθέτει τους απαραίτητους εργασιακούς ή προσωπικούς πόρους (Hakanen et al., 2005). Ο «δεσμευμένος» εργαζόμενος, λοιπόν, φροντίζει να αποκτά και να διατηρεί τους πόρους του, προκειμένου να μην ωθηθεί σε αγχωτικές καταστάσεις στην εργασία του (Mauno, Kinnunen, & Ruokolainen, 2007. Schaufeli & Bakker, 2004. Xanthopoulou, Demerouti, & Bakker, 2009).

Οι Nelson και Simmons (2003), βασισμένοι στο ολιστικό μοντέλο της εργασιακής ευημερίας, υποστήριξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση και η χαμηλή

εργασιακή δέσμευση θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως αποτελέσματα του εργασιακού άγχους. Οι συγκεκριμένοι ερευνητές πρότειναν πως η λύση για την αποφυγή του εργασιακού άγχους είναι η απόπειρα για κατανόηση των αναγκών του εργαζομένου, η οποία με τη σειρά της θα οδηγήσει στη βελτίωση του οργανισμού στον οποίο ο εργαζόμενος δουλεύει.

Τέλος, υπάρχουν και έρευνες στις οποίες δεν βρέθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της εργασιακής δέσμευσης και του εργασιακού άγχους. Στις έρευνες αυτές διαφάνηκε πως υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης δεν προέβλεπαν χαμηλά επίπεδα εργασιακού άγχους όπως αναμενόταν (Jackson, Rothmann, & Van De Vijver, 2006. Rothmann, 2008).

Στην παρούσα έρευνα, θα μελετηθεί η εργασιακή δέσμευση Ελλήνων κοινωνικών λειτουργών, σε σχέση με το εργασιακό άγχος που αντιμετωπίζουν. Θα διερευνηθεί το επίπεδο της εργασιακής δέσμευσης του δείγματός μας, καθώς και η συσχέτισή της με το άγχος που παρουσιάζεται στον εργασιακό τους τομέα.

5. Η συναισθηματική νοημοσύνη

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει γίνει πεδίο μεγάλου ενδιαφέροντος τα τελευταία είκοσι χρόνια, τόσο στους επιστημονικούς κύκλους, όσο και στο ευρύ κοινό. Μάλιστα έχει γραφτεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί τη σύγχρονη μόδα, αντιπροσωπεύει το νέο πνεύμα (zeitgeist) της εποχής (Mayer, Salovey & Caruso, 2000a. Pfeiffer, 2001).

Παρά το αυξανόμενο ενδιαφέρον για αυτή τη νέα ιδέα την τελευταία εικοσαετία, οι ερευνητές μελετούσαν το φαινόμενο αυτό κατά το μεγαλύτερο μέρος του 20^{ου} αιώνα. Σχετικές δημοσιεύσεις άρχισαν να κάνουν την εμφάνισή τους με την μελέτη του Edward Thorndike για την κοινωνική νοημοσύνη το 1920. Στα χρόνια που ακολούθησαν οι επιστήμονες άρχισαν να μετατοπίζουν το ενδιαφέρον τους από την περιγραφή και την αξιολόγηση της κοινωνικής νοημοσύνης στην κατανόηση του σκοπού της διαπροσωπικής συμπεριφοράς (Zirkel, 2000). Για παράδειγμα, ο Howard Gardner (1983) εξηγεί ότι η σύλληψη της θεωρίας του για τις πολλαπλές νοημοσύνες βασίστηκε κυρίως στη διαπροσωπική και στην ενδοπροσωπική νοημοσύνη, δύο διαστάσεις που έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά γνωρίσματα με αυτά των μοντέλων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Παρά την άμεση αποδοχή της θεωρίας του από τον επιστημονικό κόσμο, ο Gardner δεν μπόρεσε να την στηρίξει εμπειρικά, με αποτέλεσμα η θεωρία στο σημείο των δύο αυτών διαστάσεων να ατονήσει στη συνέχεια.

Οι πρώιμοι ορισμοί της κοινωνικής νοημοσύνης επηρέασαν τον τρόπο που η συναισθηματική νοημοσύνη έγινε αργότερα αντιληπτή. Σύγχρονοι θεωρητικοί, όπως ο Peter Salovey και ο John Mayer, αρχικά είδαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα μέρος της κοινωνικής νοημοσύνης (1990), ορίζοντάς την ως «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).

5.1. Θεωρητικά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης

Τα διάφορα μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες (Πλατσίδου, 2010). Τα *μοντέλα ικανότητας* θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει αντιστοιχίες με τα άλλα είδη νοημοσύνης. Το μοντέλο των Salovey, Mayer & Caruso (Mayer & Salovey, 1997. Mayer, Caruso, & Salovey, 1999, 2004, 2008) ανήκει στην κατηγορία αυτή. Τα *μοντέλα με πλαίσιο την προσωπικότητα* θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα άθροισμα ικανοτήτων προσαρμογής, χαρακτηριστικών και προδιαθέσεων. Στην κατηγορία αυτή ανήκει το μοντέλο του Bar-On (2000, 2006, 2007). Τέλος, σύμφωνα με τα *μοντέλα επίδοσης*, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να προβλέψει την επίδοση και την αποτελεσματικότητα κάποιου σε οποιαδήποτε ασχολία του. Χαρακτηριστικό μοντέλο της κατηγορίας αυτής είναι το μοντέλο του Goleman (1995,1998).

Οι Mayer, Salovey και Caruso (2000b) πρότειναν μια ταξινόμηση των μοντέλων σε δύο κατηγορίες, ανάλογα με την πλευρά της συναισθηματικής νοημοσύνης στην οποία εστιάζουν: τα μοντέλα ικανότητας και τα μεικτά μοντέλα. Τα *μοντέλα ικανότητας* δεν διαφέρουν καθόλου από την προηγούμενη ταξινόμηση, καθώς θεωρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια ικανότητα που έχει αντιστοιχίες με τα άλλα είδη νοημοσύνης που αναφέρονται σε γνωστικές λειτουργίες. Στα *μεικτά μοντέλα* συναντάμε τα δύο τελευταία μοντέλα της προηγούμενης ταξινόμησης. Τα μεικτά μοντέλα ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως έναν συνδυασμό των ικανοτήτων προσαρμογής του ατόμου και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητάς του.

Μελετώντας την βιβλιογραφία, διαπιστώνει κανείς πως τα κυρίαρχα μοντέλα στον χώρο της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι τρία: το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso (Mayer & Salovey, 1997. Mayer, Salovey, & Caruso, 1999. Mayer et al., 2004, 2008), το μοντέλο του Bar-On (2000, 2006, 2007) και το μοντέλο του Goleman (1995,1998). Παρακάτω, θα γίνει μια περιγραφή των πιο διαδεδομένων θεωριών συναισθηματικής νοημοσύνης.

5.1.1. Το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso

Οι Αμερικανοί ψυχολόγοι Mayer και Salovey ήταν από τους πρώτους που ασχολήθηκαν με την μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης, ήδη από τις αρχές του 1990. Πέντε χρόνια αργότερα, στην ομάδα τους προστέθηκε και ο Caruso. Η ομάδα αυτή ασχολήθηκε με την επιστημονική έρευνα και μελέτη του φαινομένου, καθώς και την κατασκευή ψυχομετρικών εργαλείων για την εμπειρική υποστήριξη του

θεωρητικού τους μοντέλου (π.χ. Mayer & Salovey, 1997, Mayer, Salovey & Caruso, 1999, Mayer et al., 2004, 2008).

Λαμβάνοντας ερεθίσματα από την θεωρία του Gardner για τις πολλαπλές νοημοσύνες, οι Mayer, Salovey & Caruso θεώρησαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα ακόμα είδος νοημοσύνης σαν την γνωστική. Οι ερευνητές ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα αντίληψης και αναγνώρισης των συναισθημάτων, της ενσωμάτωσης των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης, της κατανόησης των συναισθημάτων και της αιτίας τους, και της διαχείρισης των συναισθημάτων των ίδιων και των άλλων (Mayer & Salovey, 1997).

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, ένας συναισθηματικά ευφυής άνθρωπος μπορεί να αναγνωρίζει τα συναισθήματα με μεγάλη ευκολία και με ακρίβεια, να τα χρησιμοποιεί για να διευκολύνει την σκέψη του, να τα καταλαβαίνει και να τα διαχειρίζεται με μεγαλύτερη ευχέρεια (Mayer et al., 2004). Επιπλέον, είναι πολύ πιθανό να πρόκειται για ένα πολύ κοινωνικό και εξωστρεφές άτομο που προσανατολίζεται περισσότερο στα επαγγέλματα που σχετίζονται με τη διδασκαλία και τη συμβουλευτική (Πλατσίδου, 2010).

Η κριτική που αφορά στο μοντέλο αυτό εστιάζει σε δύο σημεία. Αφενός, αμφισβητείται η ύπαρξη ενός νέου είδους νοημοσύνης, ανεξάρτητου από τη γνωστική νοημοσύνη (Davies, Stankov & Roberts, 1998. Van Rooy & Viswesvaran, 2004). Αφετέρου, υποστηρίζεται πως οι εισηγητές της θεωρίας έδωσαν μεγαλύτερη βάση στη θεωρία και δεν εστίασαν στις πρακτικές εφαρμογές του (Murphy & Sideman, 2006) (για μια αναλυτικότερη επισκόπηση της κριτικής, βλ. Πλατσίδου, 2010).

5.1.2. Το μοντέλο του Bar-On

Ο Reuven Bar-On ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια σειρά μη γνωστικών δυνατοτήτων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που επηρεάζουν την ικανότητα κάποιου να αντιμετωπίζει επιτυχώς τις περιβαλλοντικές πιέσεις και απαιτήσεις (Bar-On, 1997). Η συναισθηματική νοημοσύνη, σύμφωνα με τον Bar-On, αποτελείται από έναν αριθμό ικανοτήτων, οι οποίες με την σειρά τους εμπερικλείουν κάποιες δεξιότητες. Στον Πίνακα 5, παρατίθενται οι ικανότητες και οι δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης, σύμφωνα με τον Bar-On.

Πίνακας 5. Ικανότητες και δεξιότητες. Μοντέλο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Bar-On, 2000).

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
Ενδοπροσωπικές Ικανότητες	Συναισθηματική αυτοεπίγνωση
	Διεκδικητική συμπεριφορά
	Αυτοσεβασμός
	Εμπιστοσύνη στις προσωπικές δυνατότητες
	Ανεξαρτησία
Διαπροσωπικές Ικανότητες	Ενσυναίσθηση
	Διαπροσωπικές σχέσεις
	Κοινωνική υπευθυνότητα
Ικανότητα προσαρμογής	Ανοχή στο άγχος
	Έλεγχος παρορμήσεων
Διαχείριση του άγχους	Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων
	Έλεγχος της πραγματικότητας
	Ευελιξία
Γενική διάθεση	Ευτυχία
	Αισιοδοξία

Πηγή : Bar-On (2000)

Λίγο αργότερα, ο Bar-On υποστήριξε πως η τελευταία κατηγορία, η γενική διάθεση, δεν αποτελεί κατηγορία ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, αλλά αποτελεί παράγοντα διευκόλυνσης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Bar-On, 2000).

Από τα παραπάνω διαπιστώνουμε πως το μοντέλο του Bar-On δίνει έμφαση τόσο στις διαπροσωπικές ικανότητες κάποιου, όσο και στις ενδοπροσωπικές, με σκοπό τη διαχείρισή τους, για την καλύτερη αντιμετώπιση των αλλαγών που συμβαίνουν σε προσωπικό, αλλά και κοινωνικό επίπεδο (Bar-On, 2006). Έτσι, ένας συναισθηματικά ευφυής άνθρωπος έχει την ικανότητα να κατανοεί τόσο τον εαυτό του, όσο και τους άλλους, να προσαρμόζεται σε τυχόν αλλαγές με ευκολία και να διαθέτει αισιοδοξία, προκειμένου να επιτύχει τα παραπάνω (Πλατσίδου, 2010).

Κριτική έχει ασκηθεί και στο μοντέλο του Bar-On, σύμφωνα με την οποία υπάρχει αλληλοεπικάλυψη του μοντέλου αυτού με πολλές διαστάσεις της προσωπικότητας. Συγκεκριμένα, ο McGrae (2000) θεωρεί πως τα μικτά μοντέλα έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά με το Μοντέλο των Πέντε Παραγόντων που εισήγαγε ο ίδιος το 1992.

5.1.3. Το μοντέλο του Goleman

Ο Daniel Goleman είναι ο συγγραφέας χάρη στον οποίο η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης έγινε τόσο γνωστή στο ευρύ κοινό. Τα δύο βιβλία που εξέδωσε, «Συναισθηματική Νοημοσύνη» και «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στις Εργασιακές Σχέσεις» (Goleman, 1995, 1998), είχαν τεράστια απήχηση, τόσο στους επιστημονικούς κύκλους όσο και στο ευρύ κοινό. Η απήχηση αυτή οφείλεται κυρίως στην άποψη του Goleman ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να καλλιεργηθεί

με την άσκηση, μπορεί δηλαδή να διδαχθεί και να έχει θετικά αποτελέσματα στην επίδοση σε κάθε τομέα.

Ο Goleman (1995) ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα ευρύ σύνολο ικανοτήτων και δεξιοτήτων, οι οποίες παρέχουν στο άτομο τη δυνατότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να χρησιμοποιεί πληροφορίες συναισθηματικής φύσεως (οι οποίες αναφέρονται στον εαυτό του ή στους άλλους), με τρόπο ώστε να οδηγείται σε αποτελεσματική ή και εξαιρετική επίδοση.

Το Μοντέλο για τη Συναισθηματική Επάρκεια που πρότεινε για την ερμηνεία της συναισθηματικής νοημοσύνης συμπεριλαμβάνει έναν μεγάλο αριθμό ικανοτήτων και δεξιοτήτων. Στην πρώτη του εκδοχή (Goleman, 1995, 1998), το μοντέλο περιέκλειε 5 ικανότητες, οι οποίες αποτελούνταν από 5 δεξιότητες η καθεμία. Στη συνέχεια οι κατηγορίες των γενικών συναισθηματικών ικανοτήτων μειώθηκαν σε τέσσερις και οι συναισθηματικές δεξιότητες οι οποίες ενυπάρχουν σε αυτές είναι είκοσι (Goleman, 2001). Ο Πίνακας 6 παρουσιάζει το μοντέλο του Goleman για την συναισθηματική επάρκεια.

Πίνακας 6. Το μοντέλο του Goleman για την συναισθηματική επάρκεια

	Εαυτός	Άλλοι
	Προσωπική ικανότητα	Κοινωνική ικανότητα
Αναγνώριση συναισθημάτων	Αυτοεπίγνωση Συναισθηματική αυτοεπίγνωση Ακριβής αυτοαξιολόγηση Αυτοπεποίθηση	Κοινωνική Επίγνωση Ενσυναίσθηση Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση Οργανωτική επίγνωση
Ρύθμιση συναισθημάτων	Διαχείριση Εαυτού	Διαχείριση Σχέσεων

	Αυτοέλεγχος Αξιοπιστία Ευσυνειδησία Προσαρμοστικότητα Κίνητρο επίτευξης Πρωτοβουλία	Ανάπτυξη των άλλων Επιρροή Επικοινωνία Διαχείριση συγκρούσεων Ηγετική ικανότητα Καταλύτης αλλαγών Δημιουργία δεσμών Ομαδικότητα & Συνεργασία
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Πηγή : Goleman (2000)

Υπάρχει μια στενή εξάρτηση των συναισθηματικών ικανοτήτων με τις επιμέρους δεξιότητες που ανήκουν σε αυτές. Δηλαδή, δεν μπορεί κάποιος να διαθέτει μία δεξιότητα χωρίς να έχει την ικανότητα στην οποία αυτή ανήκει. Οι ικανότητες ή οι δυνατότητες αυτές, ωστόσο, μπορούν να αποκτηθούν, σύμφωνα με τον Goleman. Άλλωστε, η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αποτελέσει θεμέλιο της συναισθηματικής επάρκειας, η οποία είναι μια μαθημένη δυνατότητα. Η συναισθηματική επάρκεια, με την σειρά της, μπορεί να οδηγήσει σε υψηλή επίδοση σε οποιονδήποτε κλάδο (Goleman, 1998).

Παρ' όλο που το μοντέλο του Goleman είχε τόσο μεγάλη απήχηση στο επιστημονικό και στο ευρύ κοινό, δέχτηκε μεγάλη κριτική. Η κριτική εστίασε κυρίως στην ευρύτητα του ορισμού της συναισθηματικής νοημοσύνης και στην ομοιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης με τις θεωρίες της προσωπικότητας (McGrae, 2000). Επίσης, η ελλιπής τεκμηρίωση του μοντέλου (Mayer et al., 2000b) θεωρήθηκε αδύναμο σημείο στο μοντέλο του Goleman, άποψη που εν μέρει και ο ίδιος υιοθετεί (Goleman, 1998). Όπως υποστηρίζει, έδωσε έμφαση στην πρακτική εφαρμογή του μοντέλου, και όχι στη θεωρητική τεκμηρίωσή του.

5.2. Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Στις προηγούμενες ενότητες περιγράφηκε το σύνολο των μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης που χρησιμοποιούνται πιο εκτεταμένα. Στο πλαίσιο των μοντέλων αυτών, οι εισηγητές τους δημιούργησαν ψυχομετρικά εργαλεία, προκειμένου να μετρήσουν την συναισθηματική νοημοσύνη.

Η επιστημονική ομάδα των Mayer, Salovey και Caruso, μετά από διαρκείς βελτιώσεις του εργαλείου μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, κατέληξε στην δημιουργία του MSCEIT (Mayer, Salovey, Caruso, Emotional Intelligence Test, 2002, 2004). Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 141 ερωτήσεις και χωρίζεται σε τέσσερα μέρη, καθένα από τα οποία μετράει έναν από τους κλάδους ικανοτήτων που είδαμε στην θεωρία.

Ο Bar-On ήταν ένας από τους πρώτους που κατασκεύασαν ψυχομετρικά εργαλεία για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Το 1992 δημιούργησε το Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-i), το οποίο στην συνέχεια αναθεώρησε και βελτίωσε (Bar-On, 2004). Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών 133 προτάσεων. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει έναν συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, πέντε δείκτες για τις πέντε κατηγορίες συναισθηματικών ικανοτήτων και 15 δείκτες για τις ειδικές δεξιότητες που αυτές περιλαμβάνουν.

Ο Goleman εστίασε στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης ως μέσο βέλτιστης εργασιακής απόδοσης. Έτσι, το μοντέλο του χρησιμοποιήθηκε κυρίως σε επιχειρήσεις και οργανισμούς, γι' αυτό το εργαλείο που κατασκεύασε αφορά κυρίως το εργασιακό κομμάτι. Μαζί με τον Richard Boyatzis, δημιούργησαν το Emotional

Competence Inventory (ECI 360), ένα ερωτηματολόγιο ετεροαναφορών που χρησιμοποιείται προκειμένου ένας αριθμός ατόμων να αξιολογήσει τη συναισθηματική νοημοσύνη κάποιου συνεργάτη του (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2002). Στην πιο πρόσφατη έκδοσή του, το ECI 2.0 περιλαμβάνει 72 προτάσεις, που αξιολογούν τον βαθμό της συναισθηματικής νοημοσύνης των ερωτηθέντων. Το εργαλείο αυτό έχει πρακτικές εφαρμογές, καθώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε επιχειρήσεις.

Το ερωτηματολόγιο SSEIT (Schutte Self-report Emotional Intelligence Test) έχει κατασκευαστεί από την Schutte και τους συνεργάτες της (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, & Dornheim, 1998) και χρησιμοποιείται ευρέως τόσο στην ελληνική (Platsidou, 2010), όσο και στην ξενόγλωσση βιβλιογραφία (Austin, Saklofske, Huang, & McKenney, 2008. Grant, 2008. Wing, Schutte, & Byrne, 2009). Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο κατασκευάστηκε σύμφωνα με το μοντέλο των Mayer et al. (2004) που περιγράψαμε παραπάνω και αποτελείται από 33 προτάσεις. Αρχικά, οι ερευνητές κατέληξαν σε μια μονοδιάστατη δομή του ερωτηματολογίου. Ωστόσο, πολλές από τις έρευνες που πραγματοποιήθηκαν αργότερα κατέληξαν στην ύπαρξη περισσότερων του ενός παραγόντων (π.χ. Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2002. Petrides, & Furnham, 2000. Platsidou, 2010).

Υπάρχει ακόμα μια πληθώρα εργαλείων που κατασκευάστηκαν προκειμένου να μετρήσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη. Παραπάνω, αναφέραμε όσα χρησιμοποιούνται συχνότερα στις έρευνες που μελετούν το φαινόμενο αυτό (για αναλυτικότερη επισκόπηση των ψυχομετρικών εργαλείων της συναισθηματικής νοημοσύνης, βλ. Πλατσίδου, 2010).

5.3. Εμπειρικά δεδομένα της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο των κοινωνικών λειτουργών

Σε μια επισκόπηση της βιβλιογραφίας, μπορεί κανείς να διαπιστώσει πως ελάχιστες έρευνες έχουν διεξαχθεί σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών. Αξίζει να σημειώσουμε πως δεν υπάρχει καμία ελληνική έρευνα που να εξετάζει το φαινόμενο σε σχέση με την εργασιακή αυτή ομάδα, καθώς οι έρευνες που εξετάζουν την συναισθηματική νοημοσύνη στην Ελλάδα εστιάζουν κυρίως σε εκπαιδευτικούς (Platsidou, 2010), αλλά και σε φοιτητές (Πλατσίδου, 2006).

Στη διεθνή βιβλιογραφία συναντούμε έναν πολύ μικρό αριθμό ερευνών, οι οποίες μετρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη σε διάφορες εργασιακές ομάδες και περιλαμβάνουν σε αυτές και τους κοινωνικούς λειτουργούς. Υπάρχουν μόνο δύο έρευνες, οι οποίες μελετούν τη συναισθηματική νοημοσύνη, μαζί με άλλους παράγοντες, αποκλειστικά στη συγκεκριμένη εργασιακή ομάδα.

Σύμφωνα με εμπειρικά ευρήματα, οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν μέτρια προς υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, σε σύγκριση με τα επίπεδα άλλων εργασιακών ομάδων, όπως δάσκαλοι και νοσοκόμοι (Bar-On, 2000. Oginska-Bulik, 2005). Τα αποτελέσματα αυτά, ωστόσο, δεν μπορούν να γενικευθούν, λόγω του μικρού αριθμού σχετικών ερευνών.

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης θεωρούνται απαραίτητες για έναν κοινωνικό λειτουργό, καθώς διευκολύνουν τη συνεργασία του με άλλους κοινωνικούς λειτουργούς, τόσο εργαζόμενους στον φορέα στον οποίο

εργάζεται ο ίδιος, όσο και σε άλλους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται και στους οποίους κατά καιρούς βασίζεται, για την ομαλότερη διεξαγωγή της εργασίας του. Οι δεξιότητες αυτές είναι που θα τον βοηθήσουν να επιβιώσει σε ένα τόσο δύσκολο εργασιακό πλαίσιο (Morisson, 2006). Οι διαπροσωπικές δεξιότητες αυτές είναι επίσης απαραίτητες για την συνεργασία των κοινωνικών λειτουργών με τους εξυπηρετούμενους, καθώς είναι πολύ πιθανό βάσει αυτών να δημιουργηθεί κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ των δύο, που είναι πολύ βασικό για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή της εργασίας του κοινωνικού λειτουργού (Jones, 2001).

Το ίδιο υποστηρίζει έρευνα της Oginska-Bulik (2005), σύμφωνα με την οποία η ανάπτυξη των διαπροσωπικών δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι απαραίτητη για επαρκή εργασιακή απόδοση και μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να διαχειρίζονται πιο αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους, με αποτέλεσμα τη μείωση του εργασιακού άγχους και την προστασία της υγείας τους. Η ερευνήτρια βρήκε επίσης ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά με την καλή υγεία και υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει ρυθμιστικό ρόλο στην πρόληψη των αρνητικών επιπτώσεων της υγείας. Η μείωση του άγχους και η προστασία της υγείας μπορούν να επιτευχθούν όχι μόνο μειώνοντας τις εργασιακές απαιτήσεις, αλλά και αυξάνοντας τους προσωπικούς πόρους των κοινωνικών λειτουργών, συμπεριλαμβανομένης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Oginska-Bulik, 2005).

Τέλος, η έρευνα των Wong και Law (2002) υποστήριξε πως η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, οι κοινωνικοί λειτουργοί, των οποίων η εργασία απαιτεί ιδιαίτερο συναισθηματικό

μόχθο, είναι δύσκολο να είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους αν έχουν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης.

Συνοψίζοντας, από τις παραπάνω λιγοστές έρευνες, διαπιστώνουμε την αναγκαιότητα της ανάπτυξης συναισθηματικής νοημοσύνης στους κοινωνικούς λειτουργούς. Η συναισθηματική νοημοσύνη θα βοηθήσει στην αποτελεσματικότερη εργασιακή τους απόδοση αλλά και στην αποφυγή άγχους και την πρόληψη των αρνητικών επιπτώσεων που προκαλεί αυτό στην υγεία.

5.4. Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με το εργασιακό άγχος και την εργασιακή δέσμευση

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια έννοια που απασχόλησε τον επιστημονικό κόσμο τα τελευταία 30 περίπου χρόνια. Η έννοια αυτή μελετήθηκε εκτενώς σε σχέση με ένα πλήθος άλλων εννοιών, προκειμένου να αναζητηθούν οι μεταξύ τους σχέσεις. Ανάμεσα στις έννοιες αυτές είναι το εργασιακό άγχος, καθώς και η εργασιακή δέσμευση.

Μεγάλος αριθμός ερευνών ασχολήθηκε με τη συναισθηματική νοημοσύνη σε συνδυασμό με το εργασιακό άγχος. Οι περισσότερες από τις έρευνες αυτές έδειξαν μια υψηλή συσχέτιση ανάμεσα στις δύο έννοιες. Οι εργαζόμενοι που είχαν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, συνήθως είχαν χαμηλά επίπεδα εργασιακού άγχους (Duran, Extremera, & Rey, 2006, 2010. Jordan, & Troth, 2011). Άλλες έρευνες έδειξαν πως εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη διαχειρίζονταν ευκολότερα το άγχος τους, κρατώντας το σε χαμηλότερα επίπεδα (Grant, 2007, Sanchez-Ruiz, Perez-Gonzalez & Petrides, 2010). Από άλλες έρευνες προέκυψε ότι η συναισθηματική

νοημοσύνη και το εργασιακό άγχος είναι σχετιζόμενες μεταξύ τους έννοιες, χωρίς ωστόσο υψηλή συσχέτιση (Extremera, Duran & Rey, 2005. Morrison, 2007. Oginska-Bulik, 2005). Τέλος, υπάρχουν έρευνες, από τις οποίες δεν προέκυψε συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών εννοιών (Gohm, Corser & Dalsky, 2005).

Αντίθετα, ο αριθμός των ερευνών που μελετούν τη συναισθηματική νοημοσύνη σε σχέση με την εργασιακή δέσμευση είναι πολύ μικρός. Η μοναδική έρευνα που συσχετίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη με την εργασιακή δέσμευση, τη σχετίζει επίσης και με την επαγγελματική εξουθένωση (Duran, Extremera & Rey, 2004). Η έρευνα αυτή βρήκε θετική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης και αρνητική συσχέτιση μεταξύ του εργασιακού άγχους και των άλλων δύο μεταβλητών.

Στην παρούσα έρευνα, θα μελετηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη ελλήνων κοινωνικών λειτουργών, που εργάζονται σε φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στη Βόρεια Ελλάδα. Επιπλέον, θα εξεταστεί η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης του δείγματος με το εργασιακό άγχος που αντιμετωπίζει η συγκεκριμένη εργασιακή ομάδα, καθώς και με την εργασιακή δέσμευση που μπορεί να διαθέτουν οι κοινωνικοί λειτουργοί που πήραν μέρος στην έρευνα αυτή.

6. Στόχοι της παρούσας έρευνας

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στη διερεύνηση του εργασιακού άγχους των κοινωνικών λειτουργών υπό ένα νέο πρίσμα, καθώς εξετάζει το φαινόμενο σε συνδυασμό με δύο διαμεσολαβητικούς παράγοντες, την εργασιακή δέσμευση και την συναισθηματική νοημοσύνη. Οι τρεις αυτές έννοιες δεν έχουν εξεταστεί ξανά συνδυαστικά, τόσο στην ξενόγλωσση, όσο και στην ελληνική βιβλιογραφία. Πρωταρχικός στόχος της έρευνάς μας ήταν η διερεύνηση του επιπέδου του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών. Η διερεύνηση των ατομικών διαφορών ως προς το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη στους

κοινωνικούς λειτουργούς αποτέλεσε τον δεύτερο στόχο της έρευνας. Οι ατομικές διαφορές των κοινωνικών λειτουργών θα διερευνηθούν σε σχέση με τους δημογραφικούς παράγοντες, δηλαδή, το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, τον χρόνο προϋπηρεσίας στο αντικείμενο και τη δομή στην οποία εργάζονται στην παρούσα φάση. Τέλος, ο τρίτος στόχος αφορούσε στη διερεύνηση των σχέσεων ανάμεσα στο άγχος, στην εργασιακή δέσμευση και στην συναισθηματική νοημοσύνη, καθώς και στις δυνατότητες που έχουν η εργασιακή δέσμευση και η συναισθηματική νοημοσύνη να προβλέπουν τα επίπεδα του εργασιακού άγχους.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

7. Μεθοδολογία της έρευνας

7.1. Περιγραφή του δείγματος

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 114 κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονταν σε διάφορους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς στην Βόρεια Ελλάδα. Συγκεκριμένα επρόκειτο για μόνιμους υπαλλήλους, αλλά και υπαλλήλους με σύμβαση ορισμένου χρόνου εργασίας που εργάζονταν σε φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών (ΚΑΠΗ, ιδρύματα, Μ.Κ.Ο., κ.α.).

Ως προς τα δημογραφικά στοιχεία, το δείγμα μας αποτελείται από 98 γυναίκες (86%) και 16 άνδρες (14%). Ο μέσος όρος ηλικίας του συνολικού δείγματος ήταν 39,9 χρόνια και η τυπική απόκλιση 8,5 χρόνια. Σε ό,τι αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση, 52 συμμετέχοντες (45,6%) ήταν άγαμοι και 62 συμμετέχοντες (54,4%) ήταν έγγαμοι. Ο μέσος όρος του χρόνου προϋπηρεσίας στο αντικείμενο ήταν 13,3 χρόνια και η τυπική απόκλιση 8,9 χρόνια.

Τέλος, συλλέχθηκαν πληροφορίες σχετικά με τη δομή στην οποία εργάζονται οι υπό μελέτη κοινωνικοί λειτουργοί. Συγκεκριμένα, 30 από τους συμμετέχοντες (26,3%) εργάζονταν σε νοσοκομεία, 25 (21,9%) εργάζονταν σε υπηρεσίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών προς ηλικιωμένους και 30,7% (35 συμμετέχοντες) εργάζονταν σε υπηρεσίες που παρέχουν κοινωνική προστασία σε παιδιά. Το υπόλοιπο 21,1% (24 συμμετέχοντες) εργαζόταν σε διάφορους άλλους φορείς, όπως κοινωνικές υπηρεσίες δήμων, στον Ερυθρό Σταυρό, σε Μ.Κ.Ο., κ.α.

7.2. Ερευνητικά εργαλεία

A. Ερωτηματολόγιο Αντιλαμβανόμενου Άγχους

Για τη μέτρηση του άγχους των κοινωνικών λειτουργών χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Αντιλαμβανόμενου Άγχους (Perceived Stress Scale) του Cohen και των συνεργατών (Cohen et al., 1983). Πρόκειται για ένα εργαλείο που σχεδιάστηκε για να μετρήσει τον βαθμό στον οποίο καταστάσεις στην ζωή κάποιου αξιολογούνται ως αγχωτικές. Στο παρελθόν, το εργαλείο αυτό έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως για την μέτρηση του εργασιακού άγχους. Αποτελείται από 10 ερωτήματα που έχουν ως στόχο να αξιολογήσουν τον βαθμό στον οποίο οι ερωτώμενοι βρίσκουν τη ζωή τους απρόβλεπτη, ανεξέλεγκτη και φορτισμένη κατά τον τελευταίο μήνα. Οι έξι ερωτήσεις έχουν αρνητική διατύπωση (ερώτηση 1, 2, 3, 6, 9, 10) μετρούν, δηλαδή, την ύπαρξη άγχους (π.χ. «Πόσο συχνά έχετε νιώσει νευρικός ή «στρεσαρισμένος;»). Οι υπόλοιπες τέσσερις έχουν θετική διατύπωση (ερώτηση 4, 5, 7, 8) και μετρούν τον έλεγχο του άγχους (π.χ. «Πόσο συχνά νιώθετε ότι τα πράγματα πάνε όπως θέλετε;»). Η κλίμακα μεταφράστηκε στα ελληνικά. Ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε μια 5βαθμη κλίμακα, (όπου 0= Ποτέ, 1=Σχεδόν ποτέ, 2=Μερικές φορές, 3=Αρκετά συχνά, 4= Πολύ συχνά).

B. Ερωτηματολόγιο «Εργασιακής Δέσμευσης» (Utrecht Work Engagement Scale)

Για τη μέτρηση της Εργασιακής Δέσμευσης των κοινωνικών λειτουργών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Utrecht Work Engagement Scale (UWES) του Schaufeli και των συνεργατών του (Schaufeli et al., 2002). Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται στην ελληνική του μετάφραση, που διατίθεται για ελεύθερη χρήση από τους κατασκευαστές του. Αποτελείται από 17 ερωτήσεις που μετρούν τους τρεις παράγοντες της εργασιακής δέσμευσης, το σφρίγος (π.χ. «Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω

από ενεργητικότητα»), την αφοσίωση (π.χ. «Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω»), και την απορρόφηση (π.χ. «Είμαι τελείως απορροφημένος/η από την εργασία μου»). Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δώσουν τις απαντήσεις τους σε μια κλίμακα Likert 7 σημείων, δηλώνοντας το βαθμό στον οποίο καθεμία από τις προτάσεις ήταν αντιπροσωπευτική για αυτούς (όπου 0 = Ποτέ, 1= Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2= Μία φορά το μήνα ή λιγότερο, 3= Μερικές φορές το μήνα, 4= Μία φορά την εβδομάδα, 5= Μερικές φορές την εβδομάδα, 6=Κάθε μέρα).

Γ. Ερωτηματολόγιο Αυτοαναφοράς Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Schutte Self Report Emotional Intelligence Test (SSEIT))

Για την αξιολόγηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο των Schutte et al. (1998). Το παραπάνω εργαλείο αποτελείται από 33 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι απαντήσεις δίνονται σε 5βαθμη κλίμακα Likert, (όπου 0=Ποτέ, 1= Σχεδόν ποτέ, 2=Μερικές φορές, 3=Αρκετά συχνά, 4=Πολύ συχνά). Το συγκεκριμένο εργαλείο κατασκευάστηκε σύμφωνα με το μοντέλο των Salovey και Mayer (1990).

7.3. Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η διανομή και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους κοινωνικούς λειτουργούς διεξήχθη κατά την περίοδο Σεπτεμβρίου – Δεκεμβρίου 2010. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στο χώρο της εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Σε πρώτη φάση, ενημερώσαμε τους συμμετέχοντες για το σκοπό της έρευνάς μας, διευκρινίσαμε ότι πρόκειται για εθελοντική και ανώνυμη συμμετοχή και ότι οι απαντήσεις θα χρησιμοποιούνταν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου κυμάνθηκε από 10-20 λεπτά και κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης του δεν έγιναν από τους συμμετέχοντες διευκρινιστικές ερωτήσεις.

Από τα 124 ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν συνολικά παραλάβαμε συμπληρωμένα τα 114.

8. Αποτελέσματα έρευνας

8.1. Διερεύνηση του επιπέδου εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης

Πρώτος στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση του επιπέδου εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών. Για να εντοπιστεί το επίπεδο των τριών αυτών παραγόντων, προηγήθηκε μια σειρά αναλύσεων, προκειμένου να διερευνηθεί η παραγοντική δομή του κάθε ερωτηματολογίου και να ελεγχθεί η εσωτερική τους αξιοπιστία, με σκοπό να βρεθούν τυχόν επιμέρους διαστάσεις και στη συνέχεια να εντοπιστεί ο βαθμός της κάθε διάστασης ξεχωριστά. Στις παρακάτω υποενότητες, θα περιγραφεί η διαδικασία που ακολούθησε το κάθε ερωτηματολόγιο, προκειμένου να διερευνηθεί το επίπεδο εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης.

Εργασιακό Άγχος

Για να διερευνηθεί η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου του εργασιακού άγχους, τα δεδομένα υποβλήθηκαν σε μια διερευνητική ανάλυση παραγόντων (Exploratory Factor Analysis) με ορθογώνια περιστροφή αξόνων. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως τα δεδομένα ομαδοποιούνται σε 2 παράγοντες, οι οποίοι εξηγούν το 53.45% της συνολικής διακύμανσης. Οι τιμές στις ερωτήσεις 4, 5, 7 και 8 αντιστράφηκαν. Οι δύο παράγοντες που εντοπίστηκαν είναι οι εξής: *Άγχος* (6 ερωτήσεις), αναφέρεται στην ύπαρξη άγχους το τελευταίο διάστημα και *Έλεγχος Άγχους* (4 ερωτήσεις), που αναφέρεται στον έλεγχο των αγχωδών καταστάσεων στην ζωή των ερωτηθέντων. Ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach α για τον πρώτο παράγοντα ήταν 0.842, για τον δεύτερο παράγοντα ήταν 0.621, ενώ για το σύνολο του ερωτηματολογίου ήταν 0.551. Ο δείκτης αξιοπιστίας για τους δύο επιμέρους

παράγοντες κρίθηκε ικανοποιητικός, ενώ για το συνολικό ερωτηματολόγιο ήταν μάλλον χαμηλός. Η ταξινόμηση των μεταβλητών στους παράγοντες, οι αντίστοιχες φορτίσεις, οι δείκτες αξιοπιστίας Cronbach α , καθώς και το ποσοστό της εξηγούμενης διακύμανσης των παραγόντων παρουσιάζονται στον Πίνακα 7. Πληθώρα ερευνών επιβεβαιώνει τα ευρήματά μας (Carretero-Dios & Perez, 2005. Gonzalez-Ramirez & Landero-Hernandez, 2007. Mimura & Griffiths, 2008) σχετικά με την εξαγωγή δύο παραγόντων.

Πίνακας 7. Η παραγοντική ανάλυση του ερωτηματολογίου του αντιλαμβανόμενου άγχους

Ερωτήσεις	Άγχος	Έλεγχος άγχους
1. Πόσο συχνά είσαστε σε ένταση επειδή κάτι συνέβη απρόοπτα.	0.798	
2. Πόσο συχνά έχετε νιώσει την ανάγκη να ελέγξετε τα σημαντικά πράγματα στη ζωή σας.	0.543	
3. Πόσο συχνά έχετε νιώσει νευρικός ή «στρεσαρισμένος».	0.829	
6. Πόσο συχνά βρεθήκατε να μην μπορείτε να αντιμετωπίσετε όλα όσα έπρεπε να κάνετε.	0.693	
9. Πόσο συχνά έχετε θυμώσει εξαιτίας των πραγμάτων που ήταν έξω από τον έλεγχό σας.	0.742	
10. Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι οι δυσκολίες συσσωρεύονταν σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μην μπορείτε να τις ξεπεράσετε.	0.780	
4. Πόσο συχνά έχετε νιώσει σίγουρος για την ικανότητά σας να χειριστείτε τα προσωπικά σας προβλήματα.		0.770
5. Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι τα πράγματα πάνε όπως θέλετε.		0.613
7. Πόσο συχνά μπορούσατε να ελέγξετε πράγματα που προκαλούσαν εκνευρισμό.		0.671

8. Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι έχετε τον έλεγχο των πραγμάτων.		0.610
Ποσοστά εξηγούμενης διακύμανσης	33.73 %	19.72%
Συνολικό ποσοστό εξηγούμενης διακύμανσης	53.45 %	
Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach a	0.842	0.621
Συνολικός Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach a	0.551	
M.O.	2.55	0.64
T.A.	2.69	0.51

Σημείωση: Οι τιμές στις ερωτήσεις 4, 5, 7 και 8 αντιστράφηκαν

Στη συνέχεια, υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι για κάθε παράγοντα. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, οι κοινωνικοί λειτουργοί βιώνουν μέτρια επίπεδα άγχους τόσο στον παράγοντα του άγχους (M.O.=2.55, T.A.=0.64), όσο και στον παράγοντα του ελέγχου του άγχους (M.O.=2.69, T.A.=0.51). Υπενθυμίζεται ότι οι συμμετέχοντες έδιναν τις απαντήσεις τους σε μια κλίμακα που κυμαινόταν από 0 έως 4 (όπου 0=ποτέ και 4=πολύ συχνά).

Εργασιακή Δέσμευση

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε διερευνητική παραγοντική ανάλυση (Exploratory Factor Analysis) με ορθογώνια περιστροφή αξόνων στις 17 ερωτήσεις της κλίμακας Εργασιακής Δέσμευσης, προκειμένου να εξεταστεί η λανθάνουσα δομή του ερωτηματολογίου. Η ανάλυση αυτή έδειξε ότι όλες οι ερωτήσεις φορτώνουν σε έναν παράγοντα, που εξηγεί 64% της συνολικής διακύμανσης. Τέλος, ο δείκτης Cronbach a του ερωτηματολογίου για την εργασιακή δέσμευση ήταν 0.952, επομένως το ερωτηματολόγιο έχει υψηλή αξιοπιστία.

Σε ορισμένες έρευνες, διαπιστώθηκε ότι η δομή των ερωτήσεων αποτελείται από τρεις παράγοντες και ότι το μοντέλο αυτό ήταν καλύτερο από οποιαδήποτε άλλη εναλλακτική δομή (π.χ., Bakker & Schaufeli, 2008). Οι Schaufeli και Bakker (2003), ωστόσο, υποστήριξαν πως η ερμηνεία των δεδομένων από έναν παράγοντα μπορεί μερικές φορές να είναι πιο χρήσιμη στις εμπειρικές μελέτες, εξαιτίας της μέτριας προς υψηλή συσχέτισης μεταξύ των τριών παραγόντων.

Έπειτα, υπολογίστηκε ο μέσος όρος για τον παράγοντα της εργασιακής δέσμευσης. Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα κοινωνικοί λειτουργοί έχουν υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης (M.O.=4.18, T.A.=1.11). Η κλίμακα του ερωτηματολογίου στην οποία απάντησαν οι κοινωνικοί λειτουργοί που συμμετείχαν στην έρευνα αυτή κυμαίνεται μεταξύ 0 και 6 (όπου 0=καθόλου και 6=πάρα πολύ).

Συναισθηματική νοημοσύνη

Για να διερευνηθεί η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου της συναισθηματικής νοημοσύνης, πραγματοποιήσαμε μια διερευνητική ανάλυση παραγόντων (Exploratory Factor Analysis) με ορθογώνια περιστροφή αξόνων στις 33 ερωτήσεις της κλίμακας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το πιο κατάλληλο μοντέλο περιλάμβανε τέσσερις διαστάσεις και εξηγούσε το 44.04% της συνολικής διακύμανσης. Στο μοντέλο αυτό, οι ερωτήσεις 4, 12 και 31 βρέθηκαν να φορτώνουν σε δύο παράγοντες, ενώ οι ερωτήσεις 16 και 21 δεν φόρτωναν σε κανέναν παράγοντα. Έτσι, μια δεύτερη ανάλυση παραγόντων πραγματοποιήθηκε, στην οποία δεν συμπεριελήφθησαν οι παραπάνω ερωτήσεις. Επιπλέον, οι τιμές των ερωτήσεων 5, 28 και 33 αντιστράφηκαν. Αυτό το μοντέλο, το οποίο φαίνεται στον Πίνακα 8, εξηγεί το 46.57% της συνολικής διακύμανσης. Οι τέσσερις παράγοντες που εντοπίστηκαν ήταν

οι εξής: Ο πρώτος παράγοντας, η *Αισιοδοξία* (6 ερωτήσεις), αναφέρεται σε μια αισιόδοξη στάση και θετική αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν. Ο δεύτερος παράγοντας ονομάστηκε *Διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων* (8 ερωτήσεις) και ο τρίτος παράγοντας *Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων-Κοινωνικές Δεξιότητες* (8 ερωτήσεις). Οι δύο παράγοντες αφορούν στην κατανόηση και στην διαχείριση των συναισθημάτων αντιστοίχως του ίδιου του ατόμου και των άλλων. Ο τέταρτος παράγοντας, τέλος, ονομάστηκε *Χρήση των συναισθημάτων* (6 ερωτήσεις) και αφορά στη δυνατότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί τα συναισθήματά του για τη βελτίωση συνθηκών ή καταστάσεων. Επίσης, διερευνήθηκε η εσωτερική αξιοπιστία του ερωτηματολογίου. Ο δείκτης Cronbach α για τον πρώτο παράγοντα ήταν 0.496, για τον δεύτερο παράγοντα 0.756, για τον τρίτο παράγοντα 0.808 και για τον τέταρτο παράγοντα 0.755, ενώ για το σύνολο του ερωτηματολογίου ο δείκτης Cronbach α ήταν 0.852. Όπως φαίνεται, η εσωτερική αξιοπιστία τόσο των παραγόντων, όσο και της συνολικής κλίμακας ήταν ικανοποιητική. Εξάιρεση αποτελεί ο παράγοντας αισιοδοξία, του οποίου η εσωτερική αξιοπιστία κρίθηκε μάλλον χαμηλή. Η ταξινόμηση των μεταβλητών στους παράγοντες, οι αντίστοιχες φορτίσεις, ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach α, καθώς και το ποσοστό της εξηγούμενης διακύμανσης των παραγόντων παρουσιάζονται στον Πίνακα 8.

Σε γενικές γραμμές, η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου, η οποία προέκυψε από την ανάλυση των δεδομένων της συγκεκριμένης έρευνας, παρουσιάζει ομοιότητες με την παραγοντική ανάλυση που προτείνεται από προηγούμενους ερευνητές (Petrides, & Furnham, 2000. Ciarrochi et al., 2002. Saklofske, Austin, & Minski, 2003).

Πίνακας 8. Η παραγοντική ανάλυση του ερωτηματολογίου της συναισθηματικής νοημοσύνης

Ερωτήσεις	Αισιοδοξία	Διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων	Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων – Κοινωνικές Δεξιότητες	Χρήση συναισθημάτων
3. Προσδοκώ ότι θα τα πάω καλά στα περισσότερα πράγματα με τα οποία καταπιάνομαι.	0.605			
13. Διοργανώνω εκδηλώσεις που οι άλλοι απολαμβάνουν.	0.472			
14. Επιδιώκω δραστηριότητες που με κάνουν να χαίρομαι.	0.605			
23. Παροτρύνω τον εαυτό μου με το να σκέφτομαι ένα καλό αποτέλεσμα για τα έργα που έχω αναλάβει.	0.491			
26. Όταν κάποιος άλλος μου μιλά για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, έχω σχεδόν την αίσθηση ότι συνέβη και σε μένα.	0.419			
28. Όταν αντιμετωπίζω μια πρόκληση, παραιτούμαι γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω.	0.595			
1. Ξέρω πότε να μιλώ για τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλα άτομα.		0.548		
8. Τα συναισθήματα είναι τα πράγματα που κάνουν τη ζωή μου να αξίζει τον κόπο.		0.617		
9. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου την ώρα που τα βιώνω.		0.666		
10. Περιμένω ότι θα μου συμβούν καλά πράγματα.		0.438		
11. Μου αρέσει να μοιράζομαι με τους άλλους τα συναισθήματά μου.		0.624		
19. Γνωρίζω γιατί μεταβάλλονται τα συναισθήματά μου.		0.496		
22. Αναγνωρίζω εύκολα τα συναισθήματά μου την ώρα που τα βιώνω.		0.473		
24. Επαινώ τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι καλά.		0.529		
5. Δυσκολεύομαι να αντιληφθώ τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων ανθρώπων.			0.440	
15. Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνω στους άλλους.			0.642	
18. Κοιτάζοντας τις εκφράσεις των προσώπων τους, αναγνωρίζω τα συναισθήματα που νιώθουν οι άλλοι.			0.777	
25. Έχω επίγνωση των μη λεκτικών συναισθημάτων που εκπέμπουν οι άλλοι.			0.720	
29. Γνωρίζω τι νιώθουν οι άλλοι, απλά και			0.732	

μόνο κοιτάζοντάς τους.				
30. Βοηθώ τους άλλους να νιώσουν καλύτερα όταν είναι «στις μαύρες τους».			0.456	
32. Μπορώ να καταλάβω τι νιώθουν οι άλλοι από τον τόνο της φωνής τους.			0.799	
33. Μου είναι δύσκολο να καταλάβω το γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται έτσι όπως αισθάνονται.			0.412	
2. Όταν συναντώ εμπόδια, φέρνω στο νου μου τις φορές που συνάντησα παρόμοια εμπόδια και τις ξεπέρασα.				0.490
6. Ορισμένα κρίσιμα γεγονότα στη ζωή μου με έκαναν να επαναξιολογήσω τι είναι πράγματι σημαντικό και τι όχι.				0.626
7. Όταν αλλάζει η διάθεσή μου, βλέπω μπροστά μου νέες δυνατότητες.				0.767
17. Όταν είμαι σε καλή διάθεση, η λύση των προβλημάτων είναι για μένα εύκολη υπόθεση.				0.568
20. Όταν είμαι σε καλή διάθεση, είμαι σε θέση να κατεβάζω νέες ιδέες.				0.696
27. Όταν νιώθω μια αλλαγή στα συναισθήματά μου, έχω την τάση να κατεβάζω νέες ιδέες.				0.569
Ποσοστό εξηγούμενης διακύμανσης	12.92%	11.01%	10.45%	9.66%
Συνολικό ποσοστό εξηγούμενης διακύμανσης	46.57%			
Δείκτης Αξιοπιστίας Cronbach a	0.496	0.756	0.808	0.755
Συνολικός Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach a	0.852			
M.O.	2.82	3.18	2.81	2.98
T.A.	0.52	0.46	0.50	0.51

Σημείωση : Οι τιμές στις ερωτήσεις 5, 28 και 33 αντιστράφηκαν

Τέλος, υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι για κάθε παράγοντα. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από το δείγμα των κοινωνικών λειτουργών, το επίπεδο αισιοδοξίας ήταν μέτριο προς υψηλό (M.O.=2.82, T.A.=0.52), το επίπεδο διαχείρισης των προσωπικών συναισθημάτων ήταν υψηλό (M.O.=3.18, T.A.=0.46), το επίπεδο διαχείρισης συναισθημάτων των άλλων ήταν μέτριο προς υψηλό (M.O.=2.81, T.A.=0.50) και το επίπεδο χρήσης των συναισθημάτων ήταν υψηλό (M.O.=2.98, T.A.=0.51). Υπενθυμίζεται

ότι η κλίμακα του ερωτηματολογίου κυμαίνεται μεταξύ του 0 και του 6 (όπου 0=καθόλου και 6=πάρα πολύ).

8.2. Ατομικές διαφορές των κοινωνικών λειτουργών ως προς το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη

Ο δεύτερος στόχος της έρευνας ήταν να εξετάσει πώς οι δημογραφικοί παράγοντες που συμπεριλήφθησαν στο ερωτηματολόγιο επηρέασαν το εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Για το λόγο αυτό έγινε διερεύνηση των σχέσεων ανάμεσα στις δημογραφικές μεταβλητές (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χρόνος προϋπηρεσίας στο αντικείμενο και δομή στην οποία εργάζονται στην παρούσα φάση) και στα επίπεδα του άγχους, την εργασιακή δέσμευση και τις τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Πραγματοποιήθηκε μια σειρά από αναλύσεις συσχετίσεων ανάμεσα στην ηλικία και στον χρόνο προϋπηρεσίας και τις άλλες μεταβλητές. Όπως διαπιστώθηκε, δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις. Αυτό σημαίνει ότι οι δύο διαστάσεις του άγχους, η εργασιακή δέσμευση και οι τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών δε φαίνεται να μεταβάλλονται με το πέρασμα της ηλικίας και του χρόνου προϋπηρεσίας στο αντικείμενο.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε μια σειρά από αναλύσεις ANOVA, στις οποίες εξαρτημένες μεταβλητές ήταν οι δύο διαστάσεις του άγχους, η εργασιακή δέσμευση και οι τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών και ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση και η δομή στην οποία εργάζονται στην παρούσα φάση.

Παρατηρήθηκε μία στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς τα επίπεδα του άγχους τους ($F(1,112)=5.07, p=.026$). Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι οι

γυναίκες σημείωσαν υψηλότερο επίπεδο άγχους ($M.O.=2.60$, $T.A.=0.62$) σε σχέση με τους άνδρες κοινωνικούς λειτουργούς ($M.O.=2.21$, $T.A.=0.71$). Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν παρατηρήθηκαν άλλες στατιστικώς σημαντικές επιδράσεις του φύλου στον έλεγχο του άγχους, την εργασιακή δέσμευση και την συναισθηματική νοημοσύνη. Ωστόσο, η μεγάλη διαφορά του αριθμού του δείγματος ανάμεσα στα δύο φύλα (Άνδρες: $N=16$, Γυναίκες: $N=98$) δεν μπορεί να οδηγήσει σε ασφαλή συμπεράσματα.

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, παρατηρήθηκε μια στατιστικώς σημαντική διαφορά στην εργασιακή δέσμευση ($F(1,112)=5.64$, $p=.019$). Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι οι άγαμοι παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης ($M.O.=4.44$, $T.A.=1.02$) από ότι οι έγγαμοι κοινωνικοί λειτουργοί ($M.O.=3.95$, $T.A.=1.14$). Δεν υπάρχει καμία άλλη στατιστικά σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στους υπόλοιπους παράγοντες που εξετάστηκαν.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως από την ανάλυση δεν βρέθηκε καμία στατιστικώς σημαντική επίδραση της δομής στην οποία εργάζονται στην εργασιακή δέσμευση, τους δύο παράγοντες του άγχους και τους τέσσερις παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης και στην δομή στην οποία εργάζονται. Αυτό σημαίνει πως οι κοινωνικοί λειτουργοί είτε εργάζονται σε νοσοκομεία και υπηρεσίες υγείας, είτε σε δομές που ασχολούνται με ηλικιωμένους, είτε σε δομές που ασχολούνται με παιδιά, είτε σε άλλες δομές, δεν παρουσιάζουν καμία διαφορά ως προς την εργασιακή δέσμευση, το άγχος, τον έλεγχο του άγχους, την αισιοδοξία, τη διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων, τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και τη χρήση των συναισθημάτων.

8.3. Η σχέση ανάμεσα στους παράγοντες του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ο τρίτος στόχος αφορούσε στη διερεύνηση των σχέσεων ανάμεσα στο εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και της συναισθηματική νοημοσύνη. Για τον σκοπό αυτό, εφαρμόστηκε ανάλυση συσχέτισης ανάμεσα στους παράγοντες του ερωτηματολογίου και υπολογίστηκαν οι δείκτες συνάφειας μεταξύ τους. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 9.

Πίνακας 9. Δείκτες συνάφειας (Pearson r) μεταξύ των διαστάσεων της εργασιακής δέσμευσης, του άγχους και της συναισθηματικής νοημοσύνης

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

Σημείωση: Οι συσχετίσεις που αναφέρονται με **είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο $p < .001$
Οι συσχετίσεις που αναφέρονται με *είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο $p < .005$

Από τον Πίνακα 10 διαφαίνεται πως υπάρχει συσχέτιση μεταξύ αρκετών από τους παράγοντες. Η εργασιακή δέσμευση έχει μέτρια θετική συσχέτιση με τον έλεγχο του άγχους ($r = 0.38$), την αισιοδοξία ($r = 0.46$), την διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων ($r = 0.34$), την διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων ($r = 0.28$) και την χρήση των συναισθημάτων ($r = 0.32$).

Το άγχος συσχετίζεται αρνητικά με τον έλεγχο του άγχους ($r = -0.37$) και με την αισιοδοξία ($r = -0.27$). Ο έλεγχος του άγχους έχει θετική συσχέτιση με την αισιοδοξία ($r =$

0.48) και την διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων ($r = 0.32$) και χαμηλή αλλά στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την χρήση των συναισθημάτων ($r = 0.19$).

Η αισιοδοξία συσχετίζεται θετικά με τη διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων ($r = 0.36$), με τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων ($r = 0.23$) και την χρήση των συναισθημάτων ($r = 0.35$). Η διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων συσχετίζεται θετικά σε μέτριο βαθμό με την διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων ($r = 0.43$) και την χρήση των συναισθημάτων ($r = 0.38$). Τέλος, η διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων παρουσιάζει θετική συσχέτιση με την χρήση των συναισθημάτων ($r = 0.25$).

Για να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο οι παράγοντες που εξετάστηκαν (εργασιακή δέσμευση, αισιοδοξία, διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων, διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και χρήση των συναισθημάτων) μπορούν να προβλέψουν το άγχος ή τον έλεγχο του άγχους των κοινωνικών λειτουργών, εφαρμόστηκε μια σειρά αναλύσεων πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης κατά βήματα. Στο πρώτο μοντέλο (το οποίο παρουσιάζεται στον Πίνακα 6), η εξαρτημένη μεταβλητή ήταν το άγχος και οι ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν η εργασιακή δέσμευση, η αισιοδοξία, η διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων, η διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και η χρήση των συναισθημάτων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι στατιστικά σημαντικές μεταβλητές στην πρόβλεψη του άγχους ήταν η αισιοδοξία και η χρήση των συναισθημάτων. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι η αισιοδοξία συμβάλλει αρνητικά στην πρόβλεψη του άγχους ($beta = -.347$, $t = -3.64$), με άλλα λόγια, χαμηλά επίπεδα αισιοδοξίας προβλέπουν υψηλά επίπεδα άγχους. Επιπλέον, η χρήση των συναισθημάτων αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα για το άγχος ($beta = .225$, $t = 2.36$).

Πίνακας 10. Πολλαπλή παλινδρόμηση των μεταβλητών της αισιοδοξίας και της χρήσης συναισθημάτων πάνω στη μεταβλητή του άγχους

Μεταβλητές κατά σειρά εισόδου	<i>R</i>	<i>R</i> ²	ΔR^2	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>P</i>	
Αισιοδοξία		.27	.07	.07	-.35	-3.64	.000
Χρήση συναισθημάτων	.34	.12	.04	.22	2.36	.020	

Έπειτα, εφαρμόστηκε κατά τον ίδιο τρόπο ένα δεύτερο μοντέλο πολλαπλής παλινδρόμησης κατά βήματα, όπου ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν πάλι οι πέντε παράγοντες (εργασιακή δέσμευση, αισιοδοξία, διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων, διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και χρήση των συναισθημάτων), και εξαρτημένη μεταβλητή ήταν ο έλεγχος του άγχους. Από την ανάλυση προέκυψε ότι και πάλι η μεταβλητή της αισιοδοξίας προβλέπει με στατιστικά σημαντικό τρόπο τον έλεγχο του άγχους ($beta=.371$, $t=4.01$), αυτή τη φορά με θετική σχέση. Αυτό σημαίνει ότι τα μεγαλύτερα επίπεδα αισιοδοξίας προβλέπουν μεγαλύτερα επίπεδα ελέγχου των αγχωδών καταστάσεων. Προβλεπτικό παράγοντα για τον έλεγχο του άγχους αποτελεί και ο παράγοντας της εργασιακής δέσμευσης ($beta=.21$, $t=2.3$). Τα αποτελέσματα αυτά φαίνονται στον Πίνακα 12.

Πίνακας 11. Πολλαπλή παλινδρόμηση των μεταβλητών της αισιοδοξίας και της εργασιακής δέσμευσης πάνω στη μεταβλητή του ελέγχου του άγχους

Μεταβλητές κατά σειρά εισόδου	<i>R</i>	<i>R</i> ²	ΔR^2	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
Αισιοδοξία	.47	.22	.22	.37	4.01	.000
Εργασιακή Δέσμευση	.50	.25	.03	.21	2.25	.026

Συμπερασματικά, ελέγχοντας ποιοι παράγοντες μπορούν να προβλέψουν τα επίπεδα του άγχους, είτε πρόκειται για την ύπαρξή του άγχους, είτε για τον έλεγχο του άγχους, διαπιστώθηκε πως η αισιοδοξία αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την πρόβλεψή του. Με άλλα λόγια, όταν κάποιος κοινωνικός λειτουργός διέπεται από αισιόδοξες σκέψεις και συναισθήματα, μπορεί να αποφεύγει το άγχος και να διατηρεί τον έλεγχο του με μεγαλύτερη ευκολία. Σημαντικοί, για την πρόβλεψή του βρέθηκαν και άλλοι παράγοντες: η χρήση συναισθημάτων για την πρόβλεψή του άγχους, και η εργασιακή δέσμευση για την πρόβλεψη του ελέγχου του άγχους. Γενικεύοντας, επομένως, τα ευρήματα της έρευνας αυτής δείχνουν πως η εργασιακή δέσμευση και η συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να προβλέψουν το άγχος.

9. Συζήτηση

Η παρούσα έρευνα σκοπό είχε να εντοπίσει και να περιγράψει το επίπεδο εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών και να διερευνήσει τις ατομικές διαφορές του δείγματος ως προς το άγχος και τον έλεγχο του άγχους, την εργασιακή δέσμευση και τις τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης (αισιοδοξία, διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων, διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων, χρήση προσωπικών συναισθημάτων). Τέλος, τρίτος στόχος της έρευνας ήταν να εντοπίσει και να περιγράψει τις σχέσεις μεταξύ των προαναφερθέντων παραγόντων.

Από τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν τόσο στο θεωρητικό, όσο και στο ερευνητικό μέρος της έρευνας αυτής, προκύπτει ένα πλήθος πληροφοριών, το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε πολύ ενδιαφέροντα συμπεράσματα.

9.1. Διερεύνηση του επιπέδου του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης

Ο πρώτος στόχος της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί το επίπεδο εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης στους κοινωνικούς λειτουργούς που συμμετείχαν. Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, πραγματοποιήθηκε μια σειρά αναλύσεων προκειμένου να εξεταστεί η δομή των ερευνητικών εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα.

9.1.1. Παραγοντική δομή των ερευνητικών εργαλείων της έρευνας

Από τις αναλύσεις του ερωτηματολογίου του εργασιακού άγχους, εξήχθησαν δύο παράγοντες, οι οποίοι ονομάστηκαν «άγχος» και «έλεγχος άγχους». Τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής επιβεβαιώνουν και άλλες έρευνες (Chaaya, Osman, Naassan, & Mahfoud,

2010. Siqueira-Reis, Ferreira-Hino, & Rodriguez-Anez, 2010), στις οποίες εξήχθησαν οι δύο παράγοντες που αναφέραμε παραπάνω, το «άγχος» και ο «έλεγχος του άγχους». Ωστόσο, πληθώρα ερευνών υποστηρίζει την εξαγωγή ενός και μόνο παράγοντα, αυτόν του άγχους (Dominguez, Dunkel-Schetter, Glynn, Hobel, & Sandman, 2008. Remor, 2006. Testad, Mikkelsen, Ballard, & Aarsland, 2010).

Διαπιστώθηκε, επίσης, πως το ερωτηματολόγιο της εργασιακής δέσμευσης έχει πολύ υψηλή αξιοπιστία. Σε αντίθεση με το μοντέλο των τριών παραγόντων (σφρίγος, αφοσίωση, απορρόφηση) που εισήγαγε ο Schaufeli (2002a, 2002b), εξήχθη μόνο ένας παράγοντας, ο οποίος αντανακλούσε τη συνολική εργασιακή δέσμευση. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με τα ευρήματα διαφόρων ερευνών, όπως αυτές των Shimazu και των συνεργατών του (2008), αλλά και του Sonnentag (2003), οι οποίες εξήγαγαν έναν παράγοντα, την εργασιακή δέσμευση.

Τέλος, ελέγχθηκε η δομική εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου της Schutte (Schutte et al., 1998), με το οποίο μετρήσαμε την συναισθηματική νοημοσύνη. Σε γενικές γραμμές, το ερωτηματολόγιο της Schutte και των συνεργατών της είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται ευρέως στην έρευνα για την συναισθηματική νοημοσύνη (Chopra & Kanji, 2010. Singh & Pathardikar, 2010). Ωστόσο, οι έρευνες αυτές δεν συμφωνούν ως προς τον αριθμό και την φύση των διαστάσεων που εξάγονται από το ερωτηματολόγιο. Έτσι, σύμφωνα με την πρόταση των Petrides και Furnham (2000), πραγματοποιήσαμε μια σειρά από διερευνητικές αναλύσεις παραγόντων, προκειμένου να διερευνήσουμε την δομή της συναισθηματικής νοημοσύνης στα δεδομένα της συγκεκριμένης έρευνας. Από τις αναλύσεις αυτές προέκυψε ότι το πιο κατάλληλο μοντέλο ήταν αυτό των τεσσάρων παραγόντων. Πιο συγκεκριμένα, από την ανάλυση των δεδομένων εξήχθησαν οι εξής διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης: *Αισιοδοξία*, η οποία αναφέρεται σε μια αισιόδοξη στάση και θετική

αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν, *Διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων* και *Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων-Κοινωνικές Δεξιότητες*, που αφορούν στην κατανόηση και στην διαχείριση των συναισθημάτων τόσο του ίδιου του ατόμου, όσο και των άλλων και τέλος, *Χρήση των συναισθημάτων*, που αφορά στην δυνατότητα του ατόμου να χρησιμοποιήσει τα συναισθήματά του για την βελτίωση συνθηκών ή καταστάσεων. Τόσο η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, όσο και το ποσοστό της εξηγούμενης διακύμανσης ήταν υψηλά.

Η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου, η οποία προέκυψε από την ανάλυση των δεδομένων της συγκεκριμένης έρευνας, παρουσιάζει ομοιότητες με την παραγοντική ανάλυση που προτείνεται από προηγούμενους ερευνητές μοντέλο το οποίο υποστηρίζουν πρόσφατες έρευνες (Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2002. Ng, Wang, Kim, & Bodehorn, 2010. Petrides, & Furnham, 2000. Platsidou, 2010. Walter, Cole, & Humphrey, 2011). Πιο συγκεκριμένα, σε έρευνα της Platsidou (2010) σε Έλληνες δασκάλους ειδικής αγωγής, οι παράγοντες που εξήχθησαν ήταν: αισιοδοξία/ρύθμιση διάθεσης, διαχείριση προσωπικών πληροφοριών, διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και ρύθμιση συναισθημάτων. Επιπλέον, έρευνα των Petrides και Furnham (2000) εντόπισε τους εξής τέσσερις παράγοντες: αισιοδοξία/ ρύθμιση διάθεσης, αξιολόγηση συναισθημάτων, κοινωνικές δεξιότητες και χρήση συναισθημάτων. Παρ' όλο που στις παραπάνω έρευνες, οι παράγοντες που προέκυψαν δεν είναι οι ίδιοι, παρουσιάζουν και σημαντικές ομοιότητες με τους παράγοντες που προέκυψαν από την συγκεκριμένη έρευνα. Η αδυναμία, ωστόσο, εξαγωγής μιας σταθερής παραγοντικής δομής δημιουργεί ερωτηματικά σχετικά με το ερευνητικό αυτό εργαλείο, καθώς ανακύπτει η αναγκαιότητα για περαιτέρω διερεύνηση και βελτίωσή του.

9.1.2. Το επίπεδο εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης των κοινωνικών λειτουργών

Κατά τη διερεύνηση του επιπέδου εργασιακού άγχους, εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης στο δείγμα της παρούσας έρευνας, διαπιστώθηκε πως οι κοινωνικοί λειτουργοί παρουσιάζουν μέτριο εργασιακό άγχος και μέτριο έλεγχο του άγχους. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας έρχονται να επιβεβαιώσουν διάφορες έρευνες (για παράδειγμα στην Αγγλία και στην Ιαπωνία), οι οποίες είχαν παρόμοια ευρήματα με αυτά της παρούσας έρευνας, ότι δηλαδή οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν μέτρια επίπεδα άγχους, καθώς και μέτρια επίπεδα ελέγχου του άγχους (Adams, Figley, & Boscarino, 2008. Gray-Stanley & Muramatsu, 2011). Ωστόσο, η πλειοψηφία των ερευνών στη διεθνή βιβλιογραφία υποστηρίζει πως οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα άγχους (για παράδειγμα στην Αγγλία και στις Η.Π.Α.) (Collins, 2008. Lloyd, King, & Chenoweth, 2002). Η διαφορά αυτή στο ποσοστό της μεταβλητής μπορεί να οφείλεται στο εργασιακό περιβάλλον του δείματός της παρούσας έρευνας, καθώς η πλειοψηφία των κοινωνικών λειτουργών που συμμετείχαν εργάζονταν σε φορείς του δημοσίου τομέα. Αυτό σημαίνει πως, αφενός, νιώθουν επαγγελματική ασφάλεια, καθώς δεν κινδυνεύουν από απόλυση και αφετέρου, ο δημόσιος τομέας δεν είναι τόσο ανταγωνιστικός σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα, ώστε να διακατέχονται από υψηλό άγχος. Επομένως, το δείγμα της έρευνας αυτής παρουσίασε χαμηλότερα επίπεδα άγχους σε σχέση με δείγματα ερευνών που πραγματοποιήθηκαν σε ξένες χώρες, των οποίων οι φορείς έχουν αυστηρότερο εργασιακό πλαίσιο.

Τα αποτελέσματα έδειξαν επίσης πως η εργασιακή δέσμευση είναι ιδιαίτερα υψηλή στο δείγμα μας. Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε πως οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν μια αίσθηση ενεργητικότητας και αποτελεσματικής σύνδεσης με τη δουλειά τους και τη θεωρούν ως πρόκληση, αντί για αγχώδη και απαιτητική. Με τα

αποτελέσματα της έρευνας αυτής συμφωνούν και άλλες έρευνες (De Lucena-Carvahlo, Calvo, Martin, Campos, & Castillo, 2006. Duran, Extremera, & Rey, 2004, 2005), που έδειξαν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί που συμμετείχαν στις έρευνες αυτές είχαν υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης και παρουσίαζαν τα ίδια χαρακτηριστικά με το δείγμα της έρευνας αυτής.

Τέλος, από τα αποτελέσματα προέκυψε πως οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν μέτρια προς υψηλό επίπεδο συνολικής συναισθηματικής νοημοσύνης. Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν με σχετικές έρευνες (Bar-On Brown, Kirkcaldy, & Thome, 2000. Oginska-Bulik, 2005). Ως προς τις επιμέρους διαστάσεις που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων, διαπιστώθηκαν μέτρια προς υψηλά επίπεδα στην αισιοδοξία, στη διαχείριση συναισθημάτων των άλλων και στη χρήση των συναισθημάτων και υψηλά επίπεδα στην διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων. Το μέτριο προς υψηλό επίπεδο της αισιοδοξίας που προέκυψε από την έρευνα αυτή προέκυψε και σε άλλες έρευνες με δείγμα κοινωνικούς λειτουργούς (Morrison, 2007. Radey & Figley, 2007). Για τους υπόλοιπους παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης, δεν υπάρχουν έρευνες τόσο στην ελληνική, όσο και στη διεθνή βιβλιογραφία που να έχουν ασχοληθεί με τη συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών.

9.2. Ατομικές διαφορές στην εργασιακή δέσμευση, στο εργασιακό άγχος και την συναισθηματική νοημοσύνη των κοινωνικών λειτουργών

Δεύτερος στόχος της έρευνάς μας ήταν η διερεύνηση των ατομικών διαφορών των κοινωνικών λειτουργών ως προς τους παράγοντες του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ενδιαφέρον προκαλεί το γεγονός πως οι δημογραφικοί παράγοντες (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χρόνος προϋπηρεσίας και δομή που εργάζονταν) που διερευνήθηκαν σε σχέση με το

εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, παρουσίασαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε δύο σημεία.

Βρέθηκε πως οι γυναίκες κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν υψηλότερα επίπεδα άγχους στην εργασία τους από τους άνδρες συναδέλφους τους. Παρόμοια ευρήματα ανέκυψαν και σε άλλες έρευνες σε κοινωνικούς λειτουργούς της Φινλανδίας και του Ηνωμένου Βασιλείου (Curtis, Moriarty, & Netten, 2010. Klainin, 2009). Θα πρέπει, ωστόσο, να σημειώσουμε πως τα αποτελέσματα της έρευνάς μας δεν μπορούν να είναι αντιπροσωπευτικά, καθώς οι γυναίκες κοινωνικοί λειτουργοί που συμμετείχαν στην έρευνά μας ήταν πολύ περισσότερες από ότι οι άνδρες κοινωνικοί λειτουργοί. Το ίδιο φαινόμενο ανακύπτει και στην ερευνητική δραστηριότητα σε άλλες χώρες, όπως στις Η.Π.Α. και στις Σκανδιναβικές χώρες (Graham & Shier, 2010. Guerin, Devitt, & Redmond, 2010), το οποίο δεν επιτρέπει να γίνει με ασφάλεια η γενίκευση των αποτελεσμάτων για το ρόλο του φύλου στο άγχος που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί.

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, βρέθηκε ότι οι άγαμοι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης από ότι οι έγγαμοι κοινωνικοί λειτουργοί. Αυτό είναι ένα εύλογο συμπέρασμα, το οποίο επιβεβαιώνει πληθώρα ερευνών που πραγματοποιήθηκε σε διάφορες ξένες χώρες, τόσο σε δείγμα κοινωνικών λειτουργών, όσο και σε άλλους εργασιακούς κλάδους (Greenhaus & Powell, 2006. Sonnentag, 2003. Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2008). Οι έρευνες αυτές υποστήριξαν πως οι αδέσμευτοι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης, καθώς δεν έχουν σημαντικές ασχολίες και ευθύνες στη ζωή τους, εκτός του εργασιακού τους χώρου, με αποτέλεσμα να μπορούν να δεσμευτούν στην εργασία τους με μεγαλύτερη ευκολία από ότι οι εργαζόμενοι που έχουν οικογένεια και τις υποχρεώσεις και ευθύνες που προκύπτουν από αυτή.

Τέλος, ως προς την συναισθηματική νοημοσύνη των κοινωνικών λειτουργών και τις επιμέρους διαστάσεις της, αξίζει να σημειωθεί πως δεν παρουσιάστηκαν σημαντικές επιδράσεις του φύλου, της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης, του χρόνου προϋπηρεσίας και της δομής που εργάζονταν οι κοινωνικοί λειτουργοί. Το ίδιο εύρημα επιβεβαιώνει η έρευνα της Oginska-Bulik (2005), που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα Πολωνών κοινωνικών λειτουργών.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί πως δεν παρατηρήθηκαν σημαντικές επιδράσεις της ηλικίας, του χρόνου προϋπηρεσίας και της δομής στην οποία εργάζονταν κατά την διενέργεια της έρευνας στο εργασιακό άγχος, την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι η εργασία των κοινωνικών λειτουργών κρίνεται με βάση το αποτέλεσμα και όχι με βάση τον τρόπο και τη μέθοδο επίλυσης των διαφόρων καταστάσεων που αντιμετωπίζουν. Συνεπώς, η έκβαση του αποτελέσματος δεν εξαρτάται από παράγοντες όπως η ηλικία, ο χρόνος προϋπηρεσίας ή η δομή του εργασιακού περιβάλλοντος, εφόσον το αποτέλεσμα που προκύπτει είναι όμοιο ή έστω παραπλήσιο.

9.3. Η σχέση ανάμεσα στους παράγοντες του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης

Στη συνέχεια, διερευνήθηκαν οι σχέσεις του εργασιακού άγχους, της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς και των επιμέρους διαστάσεων. Επίσης, διερευνήθηκε η δυνατότητα της εργασιακής δέσμευσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης να προβλέψει το άγχος και τον έλεγχο του άγχους στο δείγμα της παρούσας έρευνας.

Φάνηκε πως το εργασιακό άγχος συσχετίζεται αρνητικά με την αισιοδοξία ως διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Με άλλα λόγια, οι αισιόδοξοι εργαζόμενοι

έχουν λιγότερες πιθανότητες να εμφανίσουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους. Τα ευρήματά μας έρχονται σε συμφωνία με τα ευρήματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα κοινωνικών λειτουργών στο Ισραήλ (Dekel, Hantman, Ginzburg, & Solomon, 2007), στην οποία εντοπίστηκε συσχέτιση μεταξύ της αισιοδοξίας και της ψυχικής υγείας και ευημερίας και, κατ' επέκταση, σύμφωνα με την έρευνα αυτή, συσχέτιση μεταξύ της αισιοδοξίας και του εργασιακού άγχους.

Εξετάζοντας τη συναισθηματική νοημοσύνη, παρουσιάστηκαν συσχετίσεις όλων των διαστάσεων της με την εργασιακή δέσμευση. Τα ευρήματα της έρευνας αυτής συμφωνούν με τα ευρήματα ερευνών, τόσο σε κοινωνικούς λειτουργούς (Duran, Extremera, & Rey, 2004. Extremera, Duran, & Rey, 2005), όσο και σε άλλα επαγγέλματα (Bakker & Schaufeli, 2008. Duran, Extremera, Rey, Fernandez-Berrocal, & Montalban, 2006), και δείχνουν πως οι κοινωνικοί λειτουργοί που έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, έχουν και υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης. Όπως αναφέρθηκε στο αντίστοιχο κεφάλαιο, οι προσωπικοί πόροι θεωρούνται οι αιτίες της εργασιακής δέσμευσης. Ανάμεσα στους προσωπικούς πόρους συγκαταλέγονται και κάποιοι οι οποίοι αποτελούν παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης (π.χ. αισιοδοξία). Η συσχέτιση, λοιπόν, μεταξύ εργασιακής δέσμευσης και συναισθηματικής νοημοσύνης ενδεχομένως να προκύπτει εξαιτίας των προσωπικών πόρων.

Επιπλέον, από τα αποτελέσματα προέκυψε πως ο έλεγχος του άγχους σχετίζεται με την εργασιακή δέσμευση. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται να επιβεβαιώσουν και άλλες έρευνες (Bakker & Schaufeli, 2008. Bono & Judge, 2003. Harrison, Newman, & Roth, 2006), μερικές από τις οποίες αντιμετωπίζουν τον έλεγχο του άγχους ως εργασιακό πόρο και, κατ' επέκταση, σχετιζόμενο με την εργασιακή δέσμευση. Επίσης, προέκυψε πως ο έλεγχος του άγχους σχετίζεται με τις τρεις από τις τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Πιο συγκεκριμένα, φάνηκε πως η αισιοδοξία συσχετίζεται

θετικά με τον παράγοντα του ελέγχου του άγχους, συμπέρασμα που υποστηρίζουν και άλλες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε δείγματα κοινωνικών λειτουργών (Dekel, Hantman, Ginzburg, & Solomon, 2007). Από τη συσχέτιση αυτή προκύπτει πως οι κοινωνικοί λειτουργοί που έχουν υψηλά επίπεδα αισιοδοξίας, πιθανότατα διαθέτουν και υψηλά επίπεδα ελέγχου του άγχους. Το εύρημα αυτό δεν προκαλεί έκπληξη, καθώς σύμφωνα με τη θεωρία των Scheier και Carver (1992), ο έλεγχος του άγχους παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην αισιοδοξία. Ο έλεγχος του άγχους σχετίζεται επίσης και με την διαχείριση των προσωπικών συναισθημάτων, αλλά και με τη χρήση συναισθημάτων (Boyd, Lewin, & Sager, 2009. Di Fabio & Kenny, 2011). Φαίνεται πως είναι χρήσιμο για τους κοινωνικούς λειτουργούς να διαθέτουν δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης (π.χ. ενσυναίσθηση, έλεγχο των παρορμήσεών τους), που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιακών τους καθηκόντων. Μέσω της δυνατότητας και χρήσης των συναισθημάτων τους, οι κοινωνικοί λειτουργοί οδηγούνται σε χαμηλότερα επίπεδα άγχους, μέσω του αυξημένου ελέγχου του άγχους τους. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και οι Nikolaou και Tsaoussis (2002) σε έρευνά τους σε γιατρούς, νοσηλευτές και ψυχολόγους.

Τέλος, σχετικά με την πρόβλεψη του άγχους και του ελέγχου του άγχους, προέκυψαν κάποια ενδιαφέροντα ευρήματα. Η αισιοδοξία φάνηκε να προβλέπει τόσο το άγχος, όσο και τον έλεγχο του άγχους. Το ίδιο διαπιστώθηκε και σε άλλες έρευνες (Dekel, Hantman, Ginzburg, & Solomon, 2007). Επίσης, η χρήση των συναισθημάτων των κοινωνικών λειτουργών αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα για το άγχος (Chan, 2003. Jennings & Greenberg, 2009). Τέλος, η εργασιακή δέσμευση αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα του ελέγχου του άγχους. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και άλλες έρευνες, οι οποίες θεωρούν πως οι «δεσμευμένοι» εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να ελέγξουν

και να αποφύγουν το εργασιακό άγχος με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα (Bakker & Schaufeli, 2008. Bono & Judge, 2003. Harrison, Newman, & Roth, 2006).

10. Συμπεράσματα και προτάσεις

Η παρούσα έρευνα επιχειρεί να ρίξει φως στο εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών, ευελπιστώντας να συμβάλλει στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών. Πρόκειται για μια πρωτότυπη έρευνα, καθώς είναι η πρώτη φορά που διερευνάται το εργασιακό άγχος σε σχέση με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη, τόσο στη χώρα μας, όσο και παγκοσμίως. Οι έννοιες αυτές έχουν μελετηθεί μεμονωμένα, αλλά δεν έχουν μελετηθεί συνδυαστικά στον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών. Επιπλέον, δεν υπάρχει καμία έρευνα, η οποία να μελετά τους τρεις αυτούς παράγοντες συνδυαστικά και σε άλλους επαγγελματικούς κλάδους.

Το εργασιακό άγχος εξετάστηκε σε σχέση με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη και με τις επιμέρους διαστάσεις που προέκυψαν από αυτή. Τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν πως οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν μέτρια επίπεδα άγχους. Δείχνουν, επίσης, πως το άγχος μπορεί να προβλεφθεί και να αποφευχθεί αν οι εργαζόμενοι είναι εργασιακά «δεσμευμένοι» και αισιόδοξοι. Επίσης, η αισιόδοξια, καθώς και η χρήση των συναισθημάτων των κοινωνικών λειτουργών, ως διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, μπορούν να προβλέψουν τον έλεγχο του άγχους.

Τα ευρήματα που εξήχθησαν από την παρούσα έρευνα μπορούν να είναι χρήσιμα στην προσπάθεια για βελτίωση των συνθηκών της εργασιακής ζωής των κοινωνικών λειτουργών. Χρήσιμα θα ήταν εκπαιδευτικά προγράμματα για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους, που σκοπό θα έχουν την πρόληψη και την αντιμετώπιση του φαινομένου όσο είναι νωρίς. Η πρόληψη του φαινομένου του εργασιακού άγχους είναι αρκετά σημαντική, καθώς η μη έγκαιρη αντιμετώπισή του μπορεί να οδηγήσει τον εργαζόμενο στην επαγγελματική εξουθένωση, η οποία είναι μια κατάσταση που έχει οδυνηρές συνέπειες τόσο στην επαγγελματική, όσο και στην προσωπική του ζωή.

Επιπροσθέτως, θα πρέπει να γίνονται μαθήματα ή σεμινάρια, μέσα στις προπτυχιακές σπουδές τους, που αντικείμενο θα έχουν την αντιμετώπιση αγχογόνων καταστάσεων. Τα σεμινάρια αυτά θα πρέπει να επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, για την βέλτιστη αποτελεσματικότητά τους.

Προγράμματα ή σεμινάρια για την ανάπτυξη της αισιοδοξίας και της αυτοεκτίμησης θα ήταν πολύ χρήσιμα στους κοινωνικούς λειτουργούς. Επίσης, χρήσιμη θα ήταν, από την πλευρά των κοινωνικών λειτουργών, η ανάπτυξη των εργασιακών τους πόρων, δηλαδή, παρακολούθηση προγραμμάτων επανακατάρτισης και εξειδίκευσης, ανάπτυξη περισσότερης αυτονομίας, εξάλειψη της γραφειοκρατίας, καθώς και άλλους εργασιακούς πόρους, που αναφέρθηκαν στο αντίστοιχο κεφάλαιο στην παρούσα εργασία, για την ανάπτυξη της εργασιακής δέσμευσης στους κοινωνικούς λειτουργούς, η οποία με τη σειρά της οδηγεί στη μείωση του άγχους στην εργασία.

Επιπλέον, προγράμματα ανάπτυξης και προαγωγής της συναισθηματικής νοημοσύνης θα μπορούσαν να βελτιώσουν τις κοινωνικές δεξιότητες και την αισιοδοξία, αλλά και τις άλλες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, με αποτέλεσμα οι κοινωνικοί λειτουργοί να λειτουργούν καλύτερα στην εργασία τους και να αποφύγουν την ανάπτυξη υψηλού άγχους.

Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να αναφερθούν οι βασικοί περιορισμοί και αδυναμίες της παρούσας έρευνας, προκειμένου να μπορέσουν τα ευρήματα που εξήχθησαν να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά. Στις βασικές αυτές αδυναμίες συγκαταλέγονται ο μικρός αριθμός δείγματος και η μελέτη των σύνθετων αυτών εννοιών (εργασιακό άγχος, εργασιακή δέσμευση, συναισθηματική νοημοσύνη) με αποκλειστικά ποσοτικά στοιχεία.

Παρά τους όποιους περιορισμούς και αδυναμίες, η έρευνα αυτή αποτελεί την αφετηρία για περαιτέρω προβληματισμό και μελέτη των τριών αυτών εννοιών και των μεταξύ τους σχέσεων, προσθέτοντας, ίσως και άλλες έννοιες ή εμβαθύνοντας στις ήδη

υπάρχουσες σχέσεις μεταξύ τους. Καθώς το επάγγελμα των κοινωνικών λειτουργών και οι υπηρεσίες που προσφέρει αρχίζει και αποτελεί ολοένα και μεγαλύτερη αναγκαιότητα, λόγω της διεθνούς οικονομικής κατάστασης, η συγκεκριμένη έρευνα μπορεί να αποτελέσει τη βάση για βελτίωση των συνθηκών της εργασίας τους, η οποία με τη σειρά της θα επιφέρει αυξημένο επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών στον άνθρωπο.

11. Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αμίτσης, Γ. (2001). *Αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας*. Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα.
- Γιαννοπούλου, Ε., Βύρλιος, Κ., Ζιάμπα, Β., Ασλανίδου, Π., & Κιτμιρίδου, Ε. (2009). *Σύνδρομο εξάντλησης στο χώρο της υγείας*. 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας στους Τομείς της Υγείας, Αλεξανδρούπολη.
- Δημοπούλου – Λαγωνίκα, Μ. (2006). *Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας. Μοντέλο Παρέμβασης*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Θεοφίλου, Π. (2009). Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στο χώρο της υγείας. *e- Journal of Science and Technology*.
- Καλλινικάκη, Θ. (1998). *Κοινωνική Εργασία. Εισαγωγή στη Θεωρία και την Πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Κουλιεράκης, Γ. και Αγραφιώτης, Δ. (2010). Stress, επαγγελματική εξουθένωση ψυχική υγεία και στρατηγικές αντιμετώπισης στο προσωπικό των ελληνικών καταστημάτων κράτησης. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 27 (6), 944-952.
- Ορφανίδης, Μ. & Κωνσταντινίδης, Θ.Κ. (2009). *Σύνδρομο εξάντλησης στο χώρο της υγείας*. 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας στους Τομείς της Υγείας, Αλεξανδρούπολη.
- Παπαϊωάννου, Κ. (1998). *Κλινική Κοινωνική Εργασία. Κοινωνική Εργασία με άτομα*. Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα.
- Παρίση, Α. (2009). *Σύνδρομο εξάντλησης στην εργασία και εργασιακό άγχος στο χώρο της υγείας*. 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας στους Τομείς της Υγείας, Αλεξανδρούπολη.

- Πλατσίδου, Μ. (2006). *Ο λειτουργικός ρόλος της αντιλαμβανόμενης συναισθηματικής νοημοσύνης στο σύστημα του εαυτού*. Στο: Ε. Συγκολλίτου (Επιμ. Εκδ.), *Η έννοια του εαυτού και λειτουργικότητα στο σχολείο* (σελ. 139-146, Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Κυριακίδη.
- Πλατσίδου, Μ. (2008). *Συναισθηματική νοημοσύνη κι εργασιακό άγχος σε δασκάλους ειδικής αγωγής*. 9^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ψυχολογικής Έρευνας, Ιωάννινα.
- Πλατσίδου, Μ. (2010). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και την εργασία*. Αθήνα: Gutenberg.
- Ρούμτσιου, Ν. & Χατζούδη, Τ. (2009). *Εργασιακό άγχος και σύνδρομο εξάντλησης στην εργασία στο χώρο της υγείας*. 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας στους Τομείς της Υγείας, Αλεξανδρούπολη.
- Τριανταφύλλου, Δ., Τζαβάρα, Χ., & Τούντας, Γ. (2009). *Στρες, δυσμενείς συνθήκες εργασίας, και ικανοποίηση από την εργασία εργαζομένων σε νοσοκομεία*. 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας στους Τομείς της Υγείας, Αλεξανδρούπολη.
- Φωτοπούλου – Γεωργίου, Ν. (1993). *Πρόγραμμα Κοινωνικής Ανάπτυξης Βραχναϊκών Αχαΐας*. In: Κοινωνικές Υπηρεσίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, Ηλιακό Χωριό Δήμου Πεύκης, 26-28 Μαρτίου, Αθήνα. Εκδόσεις Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, 151-157.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Adams, R.E., Figley, C.R., & Boscarino, J.A. (2008). The Compassion Fatigue Scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice*, 18 (3), 238-250.
- Augusto-Landa, J.M., Lopez-Zafra, E., Berrios-Mardos, M.P., & Aguilar-Luzon, M.C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (16), 888-901.

- Austin, E., Saklofske, D., Huang, S., & McKenney, P. (1998). Measurement of trait EI: Testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s measure. *Personality and Individual Differences*, 36, 555-562.
- Avey, J.B., Luthans, F., & Jensen, S.M. (2009). Psychological capital : A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48 (5), 677-693.
- Bakker, A.B. & Bal, P.M. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 189-203.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209-223.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A.B., Killmer, C.H., Siegrist, J., & Schaufeli, W.B. (2000). Effort-Reward Imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31 (4), 884-891.
- Bakker, A.B. & Leiter, M.P. (2010). *Work engagement: Recent developments in theory and research*, New York, NY: Psychology Press.
- Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2008). Positive Organizational Behavior: Engaged employees in flourish organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Baltzer, M., Westerlund, H., Backhans, M., & Melinder, K. (2011). Involvement and structure: A qualitative study of organizational change and sickness absence among women in the public sector in Sweden. *BioMed Central Public Health*, 11, 318-325.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercises of control*. New York: Freeman.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In: *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment*

- and application at home, school and in the workplace.* (pp.363-388), Bar-On, R. and Parker, J.D.A. (Eds.), San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2004). *The Bar-On Emotional Intelligence Quotient Inventory (EQi) : Rationale, description and psychometric properties.* In G. Geher (Ed.) *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* (pp. 115-145). New York, NY: Nova Science Publishers.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, suppl., 13-25.
- Bar-On, R. (2007). The impact of emotional intelligence on giftedness. *Gifted Education International*, 23 (2).
- Bar-On, R., Brown, J.M., Kirkcaldy, B.D., & Thome, E.P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress: An application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Personality and Individual Differences*, 28 (6), 1107-1118.
- Beehr, T.A. (1995). *Psychological stress in the Workplace*. Routledge, London.
- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Bono, J.E. & Judge, T.A. (2003). Core self-evaluations : A review of the trait and its role in job satisfaction and job performance. *European Journal of Personality*, 17, 5-18.
- Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J., & Marmot, M. (1998). Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health*, 88, 68-74.
- Boyd, N.G., Lewin, J.E., & Sager, J.K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75 (2), 197-211.

- Brosschot, J.F., Gerin, W., & Thayer, J.F. (2006). The preservative cognition hypothesis: A review of worry, prolonged stress-related physiological activation and health. *Journal of Psychosomatic Research*, 60 (2), 113-124.
- Cannan, C., Bepy, L., & Lyons, K. (1992). *Social work and Europe*. British Association of Social Work, London.
- Carretero-Dios, H., & Perz, C. (2005). Normas para el desarrollo y revision de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5, 521-531.
- Carmody, J. & Baer, R.A. (2008). Relationships between mindfulness practice and levels of mindfulness, medical and psychological symptoms and well-being in a mindfulness-based stress reduction program. *Journal of Behavioral Medicine*, 31(1), 23-33.
- Cavanaugh, M.A., Boswell, W.R., Roehling, M.V., & Boudreau, J.W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85 (1), 65-74.
- Chaaya, M., Osman, H., Naassan, G. & Mahfoud, Z. (2010). Validation of the Arabic version of the Cohen perceived stress scale (PSS-10) among pregnant and post partum women. *Bio-Med Central Psychiatry*, 10:111.
- Chan, D.W. (2003). Perceived emotional intelligence and self efficacy among Chinese secondary school teachers in Hong-Kong. *Personality and Individual Differences*, 36, 1781-1795.
- Chopra, P.K. & Kanji, G.K. (2010). Emotional intelligence: A catalyst for inspirational leadership and management excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21 (10), 971-1004.
- Chor, D., Werneck, G.L., Faerdtein, E., Alves, M.G.M., & Rotenberg, L. (2008). The Brazilian version of the Effort-Reward Imbalance questionnaire to assess job stress. *Caderons de Saude Publica*, 24(1).

- Ciarrochi, J., Chan, C., & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.
- Ciarrochi, J., Deane, F.P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Cohen, S., Doyle, W.J., & Skoner, D.P. (1999). Psychological stress, cytokine products and severity of upperrespiratory illness. *Psychosomatic Medicine*, 61 (2), 175, 180.
- Cohen, S., Karmarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 386-396.
- Cohen, S. & Williamson, G. (1980). *Perceived stress in a probability sample of the United States*. Sage Publications.
- Cohen, S. & Williamson, G. (1988). *Perceived Stress in a Probability Sample of the United States*. The Social Psychology of Health. Newbury Park, CA: Sage.
- Colligan, T.W. & Higgins, E.M. (2006). Workplace stress etiology and consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21 (2), 89-97.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.
- Coomber, B. & Barriball, K.L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44 (2), 297-314.
- Cooper, C.L., Cooper, R.D., & Eaker, L. (1988). *Living with stress*, Penguin, London.
- Cowan, R., Sanditov, B., & Weehnizen, R. (2011). Productivity effects of innovation, stress and social relations. *Journal of Economic Behavior & Organization*. Article in press.
- Curtis, L., Moriarty, J., & Netten, A. (2009). The expected working life of a social worker. *British Journal of Social Work*, 40 (5), 1628-1643.

- Darr, W. & Johns, G. (2008). Work strain, health and absenteeism: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (4), 293-318.
- Davies, M., Stankov, C, & Robertson, R.D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- Dekel, R., Hantman, S., Ginzburg, K., & Solomon, R. (2007). The cost of caring? Social workers in hospitals confront ongoing terrorism. *British Journal of Social Work*, 37, 1247-1261.
- De Lucena-Carvalho, V.A., Calvo, B.F., Martin, L.H., Campos, F.R., & Catillo, I.C. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout – Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18, 791-796.
- Demerouti, E. & Bakker, A.B. (2008). *The Oldenburg Burnout Inventory : A good alternative to measure burnout and engagement*. In J.R.B. Halbesleben (Ed.), *Handbook of stress and burnout in health care*. Hauppauge, New York: NovaScience.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work and Environment and Health*, 27, 279-286.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 423-441.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2000). A model of burnout and life satisfaction among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 454-464.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait, multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 18, 296-307.

- Demerouti, E. & Cropanzano, R. (2010). *From thought to action: Employee work engagement and job performance*. In: *Work Engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 147-163), Edited by: Bakker, A.B. and Leiter, M.P. London, UK.: Routledge.
- Devereux, J., Hastings, R., & Noone, S. (2009). Staff stress and burnout in intellectual disability services: Work stress theory and its application. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 561-573.
- Dewe, P.J., O'Driscoll, M.P., & Cooper, C.L. (2010). *Work Stress and Coping: A Review and Critique*. John Wiley and Sons, Ltd.
- Di Fabio, A. & Kenny, M.E. (2011). Promoting emotional intelligence and career decision making among Italian high school students. *Journal of Career Assessment*, 19 (1), 21-34.
- Dominguez, T.P., Dunkel-Schetter, C., Glynn, L.M., Hobel, C., & Sandman, C.A. (2008). Racial differences in birth outcomes: The role of general, pregnancy and racism stress. *Health Psychology*, 27 (2), 194-203.
- Duran, A., Extremera, N., & Rey, L. (2004). Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities. *Psychological Reports*, 92, 386-390.
- Duran, A., Extremera, N., & Rey, L. (2005). Burnout y engagement : analisis diferencial del potencial predictivo de los recursos individuales entre estudiabtes y profesores. In J. Romay Martinez & R. Gracia Mira (Eds.): *Psicologia social y problemas sociales* (pp.121-128). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Duran, A., Extremera, N., & Rey, L. (2010). *Analyzing the contribution of emotional intelligence and core self-evaluations as personal resources to employee engagement*. In: Simon L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement, New Horizons in Management*.

- Duran, A., Extremera, N., Rey, L., Fernandez-Berrocal, P., Montalban, F.M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema*, 18, 158-164.
- Eum, K.D., Li, J., Jhum, H.J., Park, J.T., Tak, S.W., Karasek, R., & Cho, S.I. (2007). Psychometric properties of the Korean version of the job-content questionnaire: data from health care workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80 (6), 497-504.
- Extremera, N., Duran, A., & Rey, L. (2005). La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el engagement en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual [Perceived emotional intelligence and its influence on vital satisfaction, subjective happiness and engagement in professionals who work with mentally retarded people]. *Ansiedad y Estrés*, 11, 63-73.
- Fontana, D. (1996). Το εργασιακό στρες, οι επιπτώσεις του και ο έλεγχός του. (Επιμέλεια Αναστασία Σταθάτου), Εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα.
- Gagne, M. & Deci, E.L. (2005). Self-determination and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (4), 331-362.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. New York: Basic Books.
- Gohm, C.L., Corser, G.C., & Dalsky, D.J. (2005). Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary or irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39, 1017-1028.
- Goldstein, A.P. (1969). Maximizing the initial psychotherapeutic relationship. *American Journal of Psychotherapy*, 430-451.
- Goleman, D. (1995). *Η συναισθηματική νοημοσύνη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: perspectives on a theory of performance. In Cherniss, C. and Goleman, D. (Eds.), *The emotionally intelligent workplace*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Goleman, D., Boyatzis, R., Mc Kee, A. (2002). *Ο Νέος Ηγέτης*, Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα.
- Gonzalez- Ramirez, M.T., Hernandez, R.L. (2007). Factor structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a sample of Mexico. *The Spanish Journal of Psychology*, 10 (1), 199-206.
- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Lloret, S. (2006). Burnout and engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165-174.
- Graham, J.R. & Shier, M.L. (2010). Social work practitioners and subjective well-being: Personal factors that contribute to high levels of subjective well-being. *International Social Work*, 53 (6), 757-772.
- Grant, A.M. (2007). Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training. *Industrial and Commercial Training*, 39 (5), 257-266.
- Gray-Stanley, J.A. & Muramatsu, N. (2011). Work stress, burnout and personal resources among direct car workers. *Research in Developmental Disabilities*, 32 (3), 1065-1074.
- Greenhaus, J.H. & Powell, G.N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review Archive*, 31 (1), 72-92.
- Guerin, S., Devitt, C, & Redmond, B. (2010). Experiences of early-career social workers in Ireland. *British Journal of Social Work*, 40 (8), 2467-2484.
- Hakanen, J. (2002). From burnout to job engagement: Validation of the Finnish version of an instrument for measuring job engagement (UWES) in an educational organization. *Työ Ihminen*, 16, 42-58.
- Hakanen, J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513.

- Halbesleben, J.R.B. (2011). The consequences of engagement: The good, the bad and the ugly. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (1), 68-73.
- Halbesleben, J.R.B. & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work and Stress*, 19, 208-220.
- Harrison, D.A., Newman, D.A., & Roth, P.L. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time consequences. *Academy of Management Journal*, 49, 305-325.
- Hauge, L.J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21 (3), 220-242.
- Hinkle, L.E. (1973). The concept of stress in the biological social sciences. *Stress, Medicine and Man*, 1, 31-48.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt of conceptualizing stress. *American Psychology*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6, 307-324.
- Hobfoll, S.E., Johnson, R.J., Ennis, N., & Jackson, A.P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 632-643.
- Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J., & Katona, C. (2005). Stress and pressure in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work*, 35 (17), 1063-1079.

- Inoue, A. & Kawakami, N. (2010). Interpersonal conflict and depression among Japanese workers with high or low socioeconomic status: Findings from the Japan work stress and health cohort study. *Social Science and Medicine*, 7 (1), 173-180.
- Jackson, L.T.B., Rothman, S., & Van De Vivjer, A.J.R. (2006). A model of work-related well-being for educators in South Africa. *Stress & Health*, 22 (4), 263-274.
- Jawahar, I.M., Stone, T.H., & Kisamore, J.L. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14 (2), 142-259.
- Jennings, P.A. & Greenberg, M.T. (2008). The Prosocial Classroom: Teacher Social and Emotional Competence in Relation to Student and Classroom Outcomes. *Review of Educational Research*, 79: 491.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, D., & Milet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20, 178-187.
- Jones, C. (2001). Voices from the first line: State social workers and new labour. *British Journal of Social Work*, 31 (4), 547-562.
- Jordan, P.J. & Troth, A. (2011). Emotional intelligence and leader member exchange. The relationship with employee turnover intentions and job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 32 (3), 260-280.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *The Academy Management Journal*, 33(4), 697-729.
- Kahn, W.A. (1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human Relations*, 45, 321-349.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-297.

- Karasek, R., Pieper, C., Schwartz, J., Fry, L., & Schrier, D. (1985). *Job Content Instrument Questionnaire and User's Guide*. Columbia University Job/Heart Project. March, 1985, Revision 11.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: John Willey.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd. Ed.). New York, NY: John Wiley and Sons.
- Ki-Do, E., Jhun, H.J., Park, J.T., Tak, S.W., Karasek, R., & Cho, S.I. (2007). Psychometric properties of the Korean version of the Job Content questionnaire: data from health care workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80 (6), 497-504.
- Ki-Do E., Li, J., Lee, H.E., Kim, S.S., Paek, D., Siegrist, J., & Cho, S.I. (2007). Psychometric properties of the Korean version of the Effort- Reward Imbalance questionnaire: A study in a petrochemical company. *International Archive of Occupational and Environmental Health*, 80, 653-661.
- King, R., Lloyd, C., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress, and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Kinnunen, U., Feldt, T., & Makikangas, A. (2008). Testing the Effort-Reward Imbalance model among Finnish managers: The role of perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(2), 114-127.
- Klainin, P. (2009). Stress and health outcomes: The mediating role of negative affectivity in female care workers. *International Journal of Stress Management*, 16 (1), 45-64.
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., & Johnson, E.L. (2005). Consequences of individual's fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58 (2), 281-342.

- Lazarus, R.S. (1976). *Patterns of adjustment*. New York: John Willey.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*, Springer, New York.
- Leineweber, C., Wage, N., Westerlund, H., Theorell, T., Wahrendorf, M., & Siegrist, J. (2010). How valid is a short measure of Effort- Reward Imbalance at work? A replication study from Sweden. *Occupational Environmental Medicine*, 67, 526-531.
- Liu, C., Spector, P.E., & Shi, L. (2007). Cross-National job stress: A quantitative and qualitative study. *Journal of Organizational Behavior*, 28 (2), 209-239.
- Llorens, S., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., & Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the Job Demands – Resources model. *Journal of Stress Management*, 13 (3), 378-391.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Local Government Association (LGA) (2009). *Councils struggling to Recruit Social Workers in Wake of Baby P*. London, LGA.
- McGrath, J.E. (1976). *Stress and behavior in organizations*. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 390-413). Chicago, IL: Rand McNally.
- McGray, R.R. (2000). Emotional intelligence from the perspective of the Five-Factor Model of Personality. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 263-277), San Francisco: John Willey& Sons, Inc.
- Machlowitz, M. (1980). *Workaholics: Living with them, working with them*. New York: Simon& Schuster.
- McMillan, L.H.W., O’Driscoll, M.P., & Burke, R.J. (2003). *Workaholism: A review of theory, research and future directions*. In Cooper & Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, vol. 18 (pp. 167-189). New York: Willey.
- Maslach, M. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Engelwood Cliffs, New Jersey.

- Maslach, M. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, M. & Jackson, S. E. (1982). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Maslach, M., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual*, 3rd edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, M. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, M. & Leiter, M.P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, M., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- May, D.R., Gilson, R.C., & Harter, L.M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit of work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11-37.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 17, 267-298.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp.320-342). San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17 (4), 433-442.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for educators* (pp.3-31), New York: Basic Books.

- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000a). *Emotional intelligence as zeitgeist, as personality and as a mental ability*. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 92-117), San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000b). *Models of emotional intelligence*. In R. J. Stenberg (Ed.), *The Handbook of intelligence*, New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2004). Emotional Intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). Emotional Intelligence : New ability or eclectic mix of traits? *American Psychologist*, 63, 503-517.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2007). *Models of emotional intelligence. The Handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70 (1), 149-171.
- Mimura, C. & Griffiths, P. (2008). A Japanese version of the Perceived Stress Scale. Cross-cultural translation and equivalence assessment. *Bio Med Central Psychiatry*, 8:85.
- Mor Barak, M.E., Levin, A, Nissly, J.A., & Lane, C.J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intention. *Children and Youth Services Review*, 28(15), 548-577.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245-263.
- Murphy, K.R. & Sideman, L. (2006). *The two EIS*. In K.R. Murphy (Ed.), *A critique of Emotional Intelligence : What are the problems and how can they be fixed?* (pp. 37-58), Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

- Nakata, A., Haratani, T., Takahashi, M., Kawakami, N., Arito, H., Kobayashi, F., & Araki, S. (2004). Job stress, social support and prevalence of insomnia in a population of Japanese daytime workers. *Social Science and Medicine*, 59 (8), 1719-1730.
- Nelson, D.L. & Simmons, B.L. (2003). *Health Psychology and work stress. A more positive approach*. In Quick J.C. & Tetrick, L.E. (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: American Psychological Association, pp. 97-119.
- Nelson, D.R. & Sutton, C. (1990). Chronic work stress and coping: A longitudinal study and suggested new directions. *Academy of Management Journal*, 33 (4), 859-869.
- Ng, K.M., Wang, C., Kim, D.H., & Bodenhorn, N. (2010). Factor structure analysis of the Schutte self-report emotional intelligence scale on international students. *The Academy of Educational and Psychological Measurement*, 7 (4), 695-709.
- Niedhammer, I. (2004). Effort-Reward Imbalance model and self-reported health: cross-sectional and prospective findings from the GAZEL Cohort. *Social Science & Medicine*, 58 (8), 1531-1541.
- Niedhammer, I., Tek, M.L., Starke, D., & Siegrist, J. (2004). Effort-Reward Imbalance model and self-reported health: cross-sectional and prospective findings from the GAZEL Cohort. *Social Science and Medicine*, 58 (8), 1531-1541.
- Nikolaou, I. & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Ogranizational Analysis*, 10 (4), 327-342.
- Nissly, J.A., Mor Barak, M.E., & Levin, A. (2005). Stress, support and workers' intention to leave their jobs in public health child welfare. *Administration in Social Worker*, 29 (1), 79-100.
- Oates, W. (1971). *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. New York: World.

- 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.
- Orucu, M.G. & Demir, A. (2009). Psychometric evaluation of PSS for Turkish university students. *Stress and Health*, 25, 103-109.
- Osler, W. (1910). Lumleian lectures. *Lancet*, 1, 839-973.
- Pappa, E.A., Anagnostopoulos, F., & Niakas, D. (2008). Burnout of physicians and nurses and its effects on the quality of health care. *Archives of Hellenic Medicine*, 25 (1), 94-101.
- Payne, W.L. (1986). A study of emotion : Developing emotional intelligence, self intergration, relating to fear,pain and desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203.
- Petrides, K.V. & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Pfeiffer, S.I. (2001). Emotional Intelligence: Popular but elusive construct. *Roeper Review*, 23, 138-142.
- Peter, R., Alfredsson, L., Hammar, N., Siegrist, J., Theorell, T., & Westerholm, D. (1998). High effort, low reward, and cardiovascular risk factors in employed Swedish men and women: baseline results from the WOLF study. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 52, 540-547.
- Petrides, K.V. & Furnham, A. (2000). Gendr differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*, 42, 449-461.
- Petrides, K.V. & Furnham, A., & Frederickson, N. (2004). Emotional intellince. *The Psychologist*, 17, 574-577.
- Piko, B.F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey. *Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.

- Platsidou, M. (2010). Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School Psychology International*, 31.
- Platsidou, M. & Agaliotis, I. (2008). Burnout, job satisfaction and Instructional Assignment-related Sources of Stress in Greek Special Education Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1), 61-76.
- Porter, G. (1996). Organizational impact of workaholism: Suggestions for researching the negative outcomes of excessive work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 70-84.
- Quick, J.C., Cooper, G.L., Nelson, D.L., Jonathan, D., & Gavin J.H. (2003). *Stress, health and well-being at work*. In Jerald Greenberg (Ed.) *Organizational behaviour: The state of science* (2nd edition) (pp. 53-89). Manwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Radey, M. & Figley, C.R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35 (3), 207-214.
- Reis, R.S., Hino, A.A.F., & Anez, C.R.R. (2010). Perceived Stress Scale: Reliability and Validity Study in Brazil. *Journal of Health Psychology*, 15 (1), 107-114.
- Remor, E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish version of the P.S.S. *The Spanish Journal of Psychology*, 9 (1), 86-93.
- Roberti, J.W., Harrington, L.N., & Storch, E.A. (2006). Further psychometric support for the 10-item version of the PSS. *Journal of College Counselling*, 9, 135-147.
- Rothman, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34 (3).
- Rothman, S., Steyn, L.J., & Mostert, K. (2005). Job stress, sense of coherence and work wellness in an electricity supply organization. *Journal of Business Manager*, 36 (1), 55-64.

- Rothmann, S. & Storm, K. (2003). *Engagement in the South African Police Officers*. Poster session presented in the 11th European Congress on Work and Organizational Psychology. Lisbon, Portugal.
- Rutter, D.R. & Lovegrove, M.J. (2008). Occupational stress and its predictors in radiographers. *Radiography*, 14(2), 138-143.
- Saklofske, D.H., Austin, E.J., & Minski, P.S. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 1091-1100.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro, J.M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217-1227.
- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W.B. (2004). Hacia un modelo espiral de autoeficacia en el estudio del burnout y del engagement entre estudiantes universitarios [Towards a spiral model of self-efficacy in the burnout and engagement study in university students]. Submitted.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiro, J.M., & Gran, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3).
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1996). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Sanchez-Ruiz, M.J., Perez-Gonzalez, J.C., & Petrides, K.V. (2010). Trait emotional intelligence profiles of students from different university faculties. *Australian Journal of Psychology*, 62 (1), 51-57.

- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W.B., Tarris, T.W., & Bakker, A.B. (2006). *Dr. Jekyll or Mr. Hyde? On the differences between work engagement and workaholism*. In R.S. Burke (Ed.), *Research companion to working time and work addiction*, 193-217, Northampton: Edward Elgar.
- Schaufeli, W.B., Tarris, T., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout and Work Engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203.
- Schaufeli, W.B., Tarris, T., LeBlanc, P., Peeters, M., Bakker, A.B., & DeJonge, J. (2001). Can work produce health? The question for the engaged worker. *De Psycholoog*, 36, 422-428.
- Scheier, M.F. & Carver, C.S. (1992). Effects of optimism on psychological and physical overview and empirical update. *Cognitive Therapy and Research*, 16, 201-228.
- Schnall, D.L., Landsbergis, P.A., & Baker, D. (1994). Job strain and cardiovascular disease. *Annual Review of Public Health*, 18, 381-411.

- Schnall, D.L., Schwartz, J.E., Landsbergis, P.A., Warren, K., & Pickering, T.C. (1992). Relation between job strain, alcohol and ambulatory blood pressure. *Hypertension*, 19, 488-492.
- Schreurs, B., Van Emmerik, H., Notelaers, G., & De Witte, H. (2010). Job insecurity and employee health: The buffering potential of job control and job self-efficacy. *Work & Stress*, 24 (1), 56-72.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25 (12), 167-177.
- Scott, K.S., Moore, K.S., & Miceli, M.P. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism. *Human Relations*, 50, 287-314.
- Seligman, M.E.P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychology*, 55, 5-14.
- Selye, H. (1946). The general adaptation system and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology and Metabolism*, 6, 117-230.
- Shimazu, A. & Schaufeli, W.B. (2009). Towards a Positive Occupational Health Psychology: The case of Work Engagement, 24 (3), 181-187.
- Shimazu, A., Schaufeli, W.B., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., et al. (2008). Work engagement in Japan: Development and Validation of the Japanese version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology : An International Review*, 57, 510-523.
- Siegrist, J. (1990). *Chronischer Distress und coronares Risiko: Neue Erkenntnisse und ihre Bedeutung fur die Pravention*. In: Arnold M. v. Ferber, C., Henke, K.D. (Eds.), *Okonomie der Pravention*. Bleicher, Gerlinger.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort –low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43.

- Siegrist, J. (1999). *Occupational health and public health in Germany*. In: P.M. LeBlanc, M.C.W. Peeters, A. Bussing, & W.B. Schaufeli (Eds.), *Organizational psychology and healthcare: European contributions* (pp.35-44), Munchen: Rainer Hampp Verlag.
- Singh, A.P. & Pathardikar, A.D. (2010). Effects of Personality Traits and Emotional Intelligence on Leadership Effectiveness. *Management Convergence*, 1 (1).
- Soderfelt, M. & Soderfelt, B. (1995). Burnout in social work. *Social Work*, 40, 638-647.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement and proactive behavior: Anew look at the interface between non-work and work. *Journal of Applied Psychology*, 88, 518-523.
- Spector, P.E. (2003). *Individual differences in health and well-being in organizations*. In D.A. Hoffman and L.E. Tetrick (Eds.), *Health and safety on organizations: A multilevel perspective* (pp.29-55). San Fransisco: Josey-Bass.
- Storm, K. & Rothmann, I. (2003). A psychometric analysis of the Utrecht Work Engagement Scale in the South African police officers. *South African Journal of Industrial Psychology*, 43, 495-513.
- Sveinsdottir, H., Biering, P., & Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43 (7), 875-889.
- Tested, I., Mikkelsen, A., Ballard, C., & Aarstad, D. (2010). Health and well-being in care staff and their relations to organizational and psychological factors , care staff and resident factors in nursing homes. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 25 (8), 789-799.
- Tham, P. (2007). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37 (7), 1225-1246.
- Theorell, T. (1991). Psychosocial Cardiovascular Risks-on the Double Loads in Women. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 55, 81-89.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's magazine*, 140, 227-235.

- Tollar, J.R. (2005). *Foundations of Augmented Conditions*, 11.
- Ursin, H. & Eriksen, H.R. (2004). The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology*, 25(5), 567-592.
- Van Rooy, D.L. & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 69 (1), 71-95.
- Vermeulen, M. & Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work and psychological distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(4), 428-440.
- Walter, F., Cole, M.S., Humphrey, R.H. (2011). Emotional intelligence. Sine Qua Non of leadership or Folderol? *The Academy of Management Perspectives*, 25 (1), 45-59.
- Wermeling, L. (2007). Social work retention research: three major concerns. *Journal of Sociology, Social Work and Social Welfare*, 3 (1), 0-5.
- Williams, E.C., Manwell, L.B., Konrad, T.R., & Linzer, M. (2007). The relationship of organizational culture, stress, satisfaction, and burnout with physician-reported error and suboptimal patient care: Results from the MEMO study. *Health Care Management Review*, 32 (3), 203-212.
- Wing, J.F., Schutte, N.S., & Byrne, B. (2006). The effect of positive writing on emotional intelligence and life satisfaction. *Journal of Clinical Psychology*.
- Wong, C.S. & Law, K.S., (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Wright, T.A. & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486-493.
- Wright, R.J., Finn, P., Contreras, J.P., Cohen, S., Wright, R.O., Staudenmayer, J., Wand, M., Perkins, D., Weiss, S.T., & Gold, D.R. (2004). Chronic caregiver stress and expression

- allergen-induced proliferation and cytokine profiles in a birth cohort predisposed to atopy. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 113(16), 1051-1017.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Kantas, A. (in press). The measurement of burnout and engagement : A cross-cultural study comparing Greece and the Netherlands. *New Review of Social Psychology*.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2007). The role of personal resources in the Job Demands – Resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74 (3), 235-244.
- Yi-Wen, Z. & Yi-Qun, C. (2005). The Chinese version of the Utrecht Work Engagement Scale: An examination of reliability and validity. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 13, 268-270.
- Zirkel, S. (2000). *Social intelligence: The development and maintenance of purposive behavior. The Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Zurlo, M.C., Pes, D., & Siegrist, J. (2010). Validity and reliability of the Effort-Reward Imbalance questionnaire in a sample of 673 Italian teachers. *Archives of Occupational and Environmental Health*, 83 (6), 665-674.

Παράρτημα



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Αγαπητή/ έ,

Θα θέλαμε να μας αφιερώσετε λίγα λεπτά από το χρόνο σας για τη συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου. Παρακαλούμε να απαντήσετε όλες τις ερωτήσεις λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις. Οι απαντήσεις σας είναι πολύ σημαντικές στην έρευνα αυτή.

Σχετικά με την έρευνα

Η έρευνα αυτή έχει ως σκοπό τη συλλογή στοιχείων σχετικά με την **επαγγελματική ικανοποίηση** και **το εργασιακό άγχος** των **Κοινωνικών Λειτουργών**. Διεξάγεται από την κα. Αγαγιώτου Σμαρώ, μεταπτυχιακή φοιτήτρια στη Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση του Τμήματος Εκπαιδευτικής & Κοινωνικής Πολιτικής του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, και επιστημονικά υπεύθυνη είναι η κα. Μαρία Πλατσίδου, Επίκουρη Καθηγήτρια.

Εμπιστευτικότητα

Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και, σε ό,τι αφορά στη συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου, σας ενημερώνουμε ότι θα τηρηθεί μυστικότητα και ανωνυμία. Οι απαντήσεις σας είναι αυστηρά εμπιστευτικές και δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για άλλους σκοπούς πέραν από αυτούς της έρευνας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ!

- Θεσσαλονίκη, 2010-

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο:

Ανδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία :

3. Οικογενειακή κατάσταση :

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

Αρραβωνιασμένος/η

Σε συμβίωση

4. Χρόνος προϋπηρεσίας στο αντικείμενο :

5. Δομή που εργάζεστε στην παρούσα φάση :

Σημειώστε πόσο συχνά ισχύει για σας το περιεχόμενο της κάθε δήλωσης ακολουθώντας την παρακάτω διαβάθμιση:

0	1	2	3	4	5	6
Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Μερικές φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα

1. Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα.	
2. Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.	
3. Ο χρόνος κυλάει γρήγορα όταν εργάζομαι.	
4. Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι.	
5. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.	
6. Όταν εργάζομαι ξεχνώ τα πάντα γύρω μου.	
7. Η εργασία μου με εμπνέει.	
8. Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου.	
9. Νιώθω ευτυχισμένος/η όταν εργάζομαι με εντατικούς ρυθμούς.	
10. Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω.	
11. Είμαι τελείως απορροφημένος/η από την εργασία μου.	
12. Όταν εργάζομαι είμαι ικανός να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα.	
13. Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα.	
14. Η δουλειά μου με συναρπάζει.	
15. Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή.	
16. Μου είναι δύσκολο να αποσπάσω τον εαυτό μου από τη δουλειά μου.	
17. Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμα κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά.	

Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν **τα συναισθήματα και τις σκέψεις σας κατά τον τελευταίο μήνα**. Σημειώστε πόσο συχνά ισχύει για σας το περιεχόμενο της κάθε δήλωσης , σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία :

0 **1** **2** **3** **4**
Ποτέ **Σχεδόν ποτέ** **Μερικές φορές** **Αρκετά συχνά** **Πολύ συχνά**

Κατά τον τελευταίο μήνα:

1. Πόσο συχνά είσαστε σε ένταση επειδή κάτι συνέβη απρόοπτα.	
2. Πόσο συχνά έχετε νιώσει την ανάγκη να ελέγξετε τα σημαντικά πράγματα στη ζωή σας.	
3. Πόσο συχνά έχετε νιώσει νευρικός ή «στρεσαρισμένος».	
4. Πόσο συχνά έχετε νιώσει σίγουρος για την ικανότητά σας να χειριστείτε τα προσωπικά σας προβλήματα.	
5. Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι τα πράγματα πάνε όπως θέλετε.	
6. Πόσο συχνά βρεθήκατε να μην μπορείτε να αντιμετωπίσετε όλα όσα έπρεπε να κάνετε.	
7. Πόσο συχνά μπορούσατε να ελέγξετε πράγματα που προκαλούσαν εκνευρισμό.	
8. Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι έχετε τον έλεγχο των πραγμάτων.	
9. Πόσο συχνά έχετε θυμώσει εξαιτίας των πραγμάτων που ήταν έξω από τον έλεγχό σας.	
10. Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι οι δυσκολίες συσσωρεύονταν σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μην μπορείτε να τις ξεπεράσετε.	

Στη συνέχεια, παρουσιάζεται μια σειρά από προτάσεις στις οποίες παρακαλούμε να δηλώσετε **κατά πόσο ισχύουν για σας προσωπικά**. Μπορείτε να δώσετε τις απαντήσεις σας, ακολουθώντας την ίδια διαβάθμιση:

0	1	2	3	4
Ποτέ	Σχεδόν ποτέ	Μερικές φορές	Αρκετά συχνά	Πολύ συχνά

1. Ξέρω πότε να μιλώ για τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλα άτομα.	
2. Όταν συναντώ εμπόδια, φέρνω στο νου μου τις φορές που συνάντησα παρόμοια εμπόδια και τις ξεπέρασα.	
3. Προσδοκώ ότι θα τα πάω καλά στα περισσότερα πράγματα με τα οποία καταπιάνομαι.	
4. Εύκολα με εμπιστεύονται οι άλλοι άνθρωποι.	
5. Δυσκολεύομαι να αντιληφθώ τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων ανθρώπων.	
6. Ορισμένα κρίσιμα γεγονότα στη ζωή μου με έκαναν να επαναξιολογήσω τι είναι πράγματι σημαντικό και τι όχι.	
7. Όταν αλλάζει η διάθεσή μου, βλέπω μπροστά μου νέες δυνατότητες.	
8. Τα συναισθήματα είναι τα πράγματα που κάνουν τη ζωή μου να αξίζει τον κόπο.	
9. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου την ώρα που τα βιώνω.	
10. Περιμένω ότι θα μου συμβούν καλά πράγματα.	
11. Μου αρέσει να μοιράζομαι με τους άλλους τα συναισθήματα μου.	
12. Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω τον τρόπο να το κάνω να διαρκεί.	
13. Διοργανώνω εκδηλώσεις που οι άλλοι απολαμβάνουν.	
14. Επιδιώκω δραστηριότητες που με κάνουν να χαίρομαι.	
15. Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνω στους άλλους.	
16. Παρουσιάζω τον εαυτό μου με ένα τρόπο που να κάνει καλή εντύπωση στους άλλους.	

17. Όταν είμαι σε καλή διάθεση, η λύση των προβλημάτων είναι για μένα εύκολη υπόθεση.	
18. Κοιτάζοντας τις εκφράσεις των προσώπων τους, αναγνωρίζω τα συναισθήματα που νιώθουν οι άλλοι.	
19. Γνωρίζω γιατί μεταβάλλονται τα συναισθήματά μου.	
20. Όταν είμαι σε καλή διάθεση, είμαι σε θέση να κατεβάζω νέες ιδέες.	
21. Ελέγχω τα συναισθήματά μου.	
22. Αναγνωρίζω εύκολα τα συναισθήματά μου την ώρα που τα βιώνω.	
23. Παροτρύνω τον εαυτό μου με το να σκέφτομαι ένα καλό αποτέλεσμα για τα έργα που έχω αναλάβει.	
24. Επαινώ τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι καλά.	
25. Έχω επίγνωση των μη λεκτικών συναισθημάτων που εκπέμπουν οι άλλοι.	
26. Όταν κάποιος άλλος άτομο μου μιλά για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, έχω σχεδόν την αίσθηση ότι συνέβη και σε μένα.	
27. Όταν νιώθω μια αλλαγή στα συναισθήματά μου, έχω την τάση να κατεβάζω νέες ιδέες.	
28. Όταν αντιμετωπίζω μια πρόκληση, παραιτούμαι γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω.	
29. Γνωρίζω τι νιώθουν οι άλλοι, απλά και μόνο κοιτάζοντάς τους.	
30. Βοηθώ τους άλλους να νιώσουν καλύτερα όταν είναι «στις μαύρες τους».	
31. Όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες, επιστρατεύω κάθε καλή μου διάθεση για να βοηθήσω τον εαυτό μου να συνεχίσει.	
32. Μπορώ να καταλάβω τι νιώθουν οι άλλοι από τον τόνο της φωνής τους.	
33. Μου είναι δύσκολο να καταλάβω το γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται έτσι όπως αισθάνονται.	

Σας ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία!

