



**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής και την επωνυμία εργοδότη»

«The effect of burnout on employee's organizational citizenship behavior (ocb) and the consequent effect on employee's work-life balance and on employer's brand name»

Της

ΕΛΕΝΗΣ ΚΟΡΩΝΙΔΟΥ του Χαραλάμπου

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος στη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων

0

Ιανουάριος 2024

Στους γονείς μου Χαράλαμπο & Λαμπρινή,

που πάντα είναι δίπλα μου και με στηρίζουν σε κάθε μου προσπάθεια και βήμα, με κάθε δυνατό μέσο και με γνώμονα πάντα την αγάπη τους και την πίστη τους στις δυνατότητές μου.

Και στον αδερφό μου Κωνσταντίνο,

που πάντα με ωθεί να προσπαθώ για το καλύτερο και να μη φοβάμαι να κάνω δυναμικές επιλογές.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ επίσης στον επιβλέποντα καθηγητή μου,

κο. Λεωνίδα Χατζηθωμά για την υπομονή του και την στήριξη του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας, που ήταν μία πειστική αλλά ταυτόχρονα πολύ ενδιαφέρουσα και γεμάτη προκλήσεις εμπειρία, η οποία μου έδωσε ακόμα περισσότερες γνώσεις και με έκανε να καταλάβω πόση χαρά μπορεί να μου χαρίσει η επίτευξη των στόχων μου.

Πρόλογος

Είναι σημαντικό το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού κάθε οργανισμού να διαθέτει έναν κατάλληλο επαγγελματία που μπορεί να παρέχει εξατομικευμένη βοήθεια στους εργαζόμενους σε περιόδους ψυχολογικής, συναισθηματικής ή σωματικής κρίσης και να τους καθοδηγήσει στην επίτευξη καλής απόδοσης στην εργασία. Εργαστήρια, σεμινάρια, δραστηριότητες και ιατρικές διαδικασίες που προσφέρονται σε ένα πρόγραμμα ευεξίας περιλαμβάνουν: ιατρικές εξετάσεις, τεχνικές διαχείρισης άγχους, προγράμματα διακοπής καπνίσματος και προληπτική υγειονομική περίθαλψη. Μέσα από την πορεία μου σε αυτό το μεταπτυχιακό πρόγραμμα μπόρεσα να αντιληφθώ τη σημασία που διαδραματίζει το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού στην επίτευξη ενός εργασιακού κλίματος, σύμπνοιας το οποίο συμβάλλει όχι μόνο στην ψυχολογία και την απόδοση των εργαζομένων αλλά και στην επωνυμία του εργοδότη. Σε αυτήν τη δίχρονη παρουσίαση μου στον δεύτερο κύκλο σπουδών μου, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου οι οποίοι αποτελούν τη βακτηρία μου αλλά και τους καθηγητές μου, με ιδιαίτερη μνεία στον επιβλέποντά μου, Λεωνίδα Χατζηθωμά, οι οποίοι στάθηκαν δίπλα μου ώστε να με καθοδηγήσουν σε οποιαδήποτε απορία και να προέκυπτε τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών μου όσο και κατά τη συγγραφή της παρούσας μελέτης.

Περίληψη

Είναι σαφές ότι η μεγάλη ανταγωνιστικότητα και ανασφάλεια που διέπουν τον χώρο εργασίας, οι απαιτήσεις του σημερινού περιβάλλοντος, οι αλλαγές στις προσεγγίσεις της ζωής και των εθίμων δημιουργούν έναν επιταχυνόμενο ρυθμό ζωής που συμβάλλει στην εμφάνιση συμπτωμάτων που χαρακτηρίζονται από συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και χαμηλή προσωπική ολοκλήρωση, σωματικές και ψυχικές παθήσεις και παράγοντες κινδύνου που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία των ατόμων στον 21ο αιώνα. Είναι σημαντικό να βρίσκονται οι εργαζόμενοι σε εγρήγορση για αυτά τα συμπτώματα, διότι εάν αυτή η ασθένεια δεν αντιμετωπιστεί εγκαίρως, μπορεί να οδηγήσει σε κατάχρηση ψυχοτρόπων φαρμάκων, απουσία από την εργασία. Μέσω της βιβλιογραφίας και της έρευνας που διεξάγεται, είναι σημαντικό να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με τη βλάβη που μπορεί να προκαλέσει αυτή η ψυχοπαθολογία, μέχρι να οδηγήσει ένα άτομο να μην μπορεί να εργαστεί. Για να επεκταθεί η σημασία του συνδρόμου ως ψυχοπαθολογικής διαδικασίας ως απάντηση στο χρόνια εργασιακό άγχος, αναφέρονται εν συντομία τα θεωρητικά μοντέλα που προσπαθούν να το εξηγήσουν, τη συμπτωματολογία μέσω της οποίας εκδηλώνεται αλλά και τις πιθανές αιτίες, καθώς και τις συνέπειες για το άτομο που πάσχει από αυτό και για τον οργανισμό στον οποίο ανήκει. Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της επίδρασης της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name). Μπορεί να αποδειχθεί ότι το σύνδρομο δεν υπάρχει και με τον ίδιο τρόπο συνήχθη το συμπέρασμα ότι οι κοινωνικοδημογραφικές μεταβλητές έχουν μηδενική ή αρνητική επίδραση. Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα στην οποία συμμετείχαν 130 άτομα, όπου τα περισσότερα άτομα ήταν γυναίκες, είχαν ηλικία από 25 – 34 ετών και ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν υψηλή συσχέτιση αναφορικά με την εργασιακή εξουθένωση και τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου, αλλά ωστόσο, φάνηκε ότι δεν επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής.

Λέξεις – κλειδιά: Burnout, εργασιακή εξουθένωση, επάγγελμα, οργανωσιακή ιθαγένεια, επωνυμία εργοδότη.

Abstract

The great competitiveness and insecurity that govern the workplace, the demands of today's environment, changes in approaches to life and customs create an accelerated pace of life that contributes to the appearance of symptoms characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and low personal fulfillment. Physical activity and rest, physical and mental conditions and risk factors that pose a risk to people's health in the 21st century. It is important to be alert for these symptoms, because if this disease is not treated in time, it can lead to abuse of psychotropic drugs, absence from work, alcohol, and drug abuse, and even death. Through the literature and research carried out, it is important to raise awareness about the harm that this psychopathology can cause to the point of causing a person to be unable to work. To expand the importance of the syndrome as a psychopathological process in response to chronic work-related stress, the theoretical models that try to explain it, the symptomatology through which it manifests itself, are briefly mentioned. Possible causes as well as the consequences for the person suffering from it and for the organism to which it belongs. The purpose of this research was to investigate the effect of burnout on organizational citizenship behavior (by) the employee and how this affects work-life balance and employer branding. It can be shown that the syndrome does not exist, and in the same way it was concluded that sociodemographic variables have zero or negative effect. The present study used quantitative research involving 130 people, most of whom were women, aged between 25 and 34 and had higher education. The results of the study showed a high correlation regarding burnout and organizational citizenship behavior of the employee, but nevertheless, it was shown that it does not affect work-life balance.

Key - words: Burnout, burnout, profession, organizational citizenship, employer name.

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	2
Περίληψη.....	3
Abstract	4
Περιεχόμενα Διαγραμμάτων	6
Περιεχόμενα Πινάκων	7
Εισαγωγή.....	8
Κεφάλαιο πρώτο: Βασικές αρχές της εργασιακής εξουθένωσης	12
1.1. Ορισμός εργασιακής εξουθένωσης (burnout)	12
1.2. Φάσεις εξουθένωσης.....	15
1.3. Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και παράγοντες κινδύνου από την επαγγελματική εξουθένωση 17	
1.4. Δικαιώματα των εργαζομένων από την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.....	19
1.5. Ορισμός εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance)	21
1.6. Η εργασιακή εξουθένωση στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας του εργαζομένου και η επίδραση στην εργασιακή προσωπική ζωή (work-life balance)	23
1.7. Η εργασιακή εξουθένωση στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας του εργαζομένου και η επίδραση στην επωνυμία του εργοδότη.....	25
1.8. Εθνικές πολιτικές για πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης	29
Κεφάλαιο δεύτερο: Διαχείριση της εργασιακής εξουθένωσης ή πορεία δράσης στην εταιρεία. 32	
2.1. Διαχείριση της εργασιακής εξουθένωσης εντός της εταιρείας αναφορικά με την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.....	32
2.2. Σχεδιασμός προληπτικής δραστηριότητας στην εταιρεία ή τον οργανισμό	33
2.3. Μέθοδοι αξιολόγησης και μετριάσμού των ψυχοκοινωνικών κινδύνων.....	35
Κεφάλαιο τρίτο: Μεθοδολογία.....	39
3.1. Εισαγωγή	39
3.2. Ερευνητικός σχεδιασμός.....	41
3.2.1. Ερευνητική μέθοδος	41
3.2.2. Ερευνητικό εργαλείο.....	42
3.2.3. Δείγμα – δειγματοληψία	44
3.3. Διαδικασίες έρευνας.....	50
3.3.1. Συλλογή δεδομένων.....	51
3.3.2. Στατιστική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων	51
3.4. Ηθικές εκτιμήσεις	51

Κεφάλαιο τέταρτο: Αποτελέσματα της Έρευνας.....	52
4.1. Περιγραφική ανάλυση.....	52
4.2. Έλεγχος Cronbach a – Αξιοπιστία μεταβλητών	58
4.3. Διαφοροποίηση ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία και στους παράγοντες.....	58
4.4. Συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων	65
4.5. Η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance)	67
4.6. Η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) από τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και την επωνυμία του εργοδότη.....	68
Κεφάλαιο πέμπτο: Συζήτηση – Συμπεράσματα – Περιορισμοί - Προτάσεις	70
5.1. Συμπεράσματα.....	70
5.2. Περιορισμοί της έρευνας – Προτάσεις για Μελλοντική έρευνα.....	73
Βιβλιογραφία.....	74
Παράρτημα	82

Περιεχόμενα Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Φύλο.....	47
Διάγραμμα 2: Ηλικία.....	48
Διάγραμμα 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο.....	48
Διάγραμμα 4: Οικογενειακή κατάσταση.....	49
Διάγραμμα 5: Επαγγελματική κατάσταση.....	50
Διάγραμμα 6: Επαγγελματική εμπειρία.....	51
Διάγραμμα 7: Επάγγελμα συντρόφου.....	52
Διάγραμμα 8: Ύπαρξη παιδιών και ηλικία αυτών.....	52
Διάγραμμα 9: Λήψη βοήθειας για τα παιδιά.....	53

Περιεχόμενα Πινάκων

Πίνακας 1: Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.....	53
Πίνακας 2: Εργασιακή εξουθένωση.....	55
Πίνακας 3: Επωνυμία των εργοδότη.....	56
Πίνακας 4: Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας.....	57
Πίνακας 5: Έλεγχος t – test για ανεξάρτητα δείγματα ανάμεσα στο φύλο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	59
Πίνακας 6: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην ηλικία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	60
Πίνακας 7: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	61
Πίνακας 8: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	62
Πίνακας 9: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην επαγγελματική κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	62
Πίνακας 10: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην επαγγελματική εμπειρία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	63
Πίνακας 11: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο επάγγελμα του συντρόφου των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	64
Πίνακας 12: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην ηλικία των παιδιών των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	65
Πίνακας 13: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο αν έχουν βοήθεια για τα παιδιά τους οι συμμετέχοντες και στους υπό εξέταση παράγοντες.....	66
Πίνακας 14: Συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων.....	67

Πίνακας 15: Έλεγχος 2 way ANOVA για την επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work- life balance).....68

Πίνακας 16: Έλεγχος 2 way ANOVA για την επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην επωνυμία του εργοδότη..... 69

Εισαγωγή

Στον σημερινό κόσμο της εργασίας, σε όλη την ιστορία, η ανθρώπινη συμπεριφορά έχει σηματοδοτήσει σε μεγάλο βαθμό μια σταθερή δυναμική εργασία, η οποία συνεπάγεται μια σειρά από «οφέλη» για τους χρήστες, αλλά πολλές φορές αυτά τα «πλεονεκτήματα» μπορούν να εγείρουν προβληματικές οι οποίες σηματοδοτούν τον όλεθρο στους ανθρώπους μέσα στους οργανισμούς, προκαλώντας την εμφάνιση του συνδρόμου εξουθένωσης (Chiu & Tsai, 2006). Αυτά τα προβλήματα είναι πιθανώς προϊόν της βεβιασμένης ζωής, όπου οι διάφοροι τομείς έχουν δημιουργήσει ποικίλες δραστηριότητες, οι οποίες με τη σειρά τους έχουν χωριστεί δημιουργώντας όλο και περισσότερες ανάγκες και επομένως μια σειρά δραστηριοτήτων για εργασία. Λόγω των απαιτήσεων του βιοτικού επιπέδου στο οποίο βυθιζόμαστε, οι απότομες αλλαγές που

πρέπει να αντιμετωπίσουμε εξαιτίας των διαφορετικών καταστάσεων στις οποίες υποβαλλόμαστε είναι πολυσήμαντες - παρά το γεγονός ότι η εργασία έχει παραμείνει από την αρχή ως αναγκαιότητα των ανθρώπων, όπου τα άτομα προετοιμάζονται για μεγάλο μέρος της ζωής τους για να την εκτελέσουν αποτελεσματικά (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018).

Όλο αυτό το περιβάλλον απαιτεί υψηλό βαθμό αυτονομίας, ευελιξίας και πρωτοβουλίας από τους ανθρώπους για να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν έναν κόσμο γεμάτο πολλαπλές βελτιώσεις και αλλαγές (Aslam, Ahmad & Anwar, 2012). Επί του παρόντος, οι εργαζόμενοι υποβάλλονται σε καταστάσεις που δημιουργούν άγχος, ενώ το πλαίσιο αυτό συνδέεται με το εργασιακό περιβάλλον, την απόδοση σε αυτό, τις διαπροσωπικές σχέσεις, την απόδοση στην εργασία τους και τις συνέπειες που μπορεί να προκαλέσει (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται σήμερα ένα από τα πιο επικίνδυνα προβλήματα υγείας που επηρεάζουν τους εργαζόμενους σε διάφορους τομείς, καθώς προκαλεί αρνητικές συνέπειες στη σωματική και ψυχική υγεία (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018). Το σύνδρομο αυτό πλήττει περίπου 43 εκατομμύρια εργαζομένους στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018). Σε παγκόσμιο επίπεδο, εκτιμάται ότι επηρεάζει το 40% του ενεργού πληθυσμού σε κάθε χώρα (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018).

Όλα αυτά οδηγούν τους εργαζόμενους σε επικρίσεις και καταγγελίες σχετικά με τις συνθήκες εργασίας, τις διαπροσωπικές τους σχέσεις και τα εμπόδια που συναντούν στην ανάπτυξη της εργασίας τους, η οποία είναι επιζήμια για την υγεία και επηρεάζει την απόδοση των ανθρώπων στον χώρο εργασίας τους (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018). Αυτό είχε ως επακόλουθο το σύνδρομο εξουθένωσης το οποίο έχει γίνει όλο και περισσότερο ένα από τα σημεία εστίασης πολύ σημαντικής προσοχής για τη μελέτη, τη θεραπεία και την πρόληψή του. Στο εργασιακό περιβάλλον, είναι ένα προοδευτικό πρόβλημα με πολύ σημαντική προσωπική, κοινωνική και οικονομική αξία (Salehi & Gholtash, 2011). Τα έξοδα και οι απώλειες που προκύπτουν από το κόστος του στρες είναι σημαντικά και αυξάνονται χρόνο με το χρόνο. Υπάρχουν πολυάριθμα ποσοστά απουσιών, χαμηλής παραγωγικότητας στην επιχείρηση, εργατικών ατυχημάτων και χαμηλών κινήτρων στην εργασία (Lambert, 2010).

Η λέξη *burnout* προέρχεται από τον αγγλοσαξονικό όρο που σημαίνει να «είναι κανείς καμμένος, φθαρμένος, εξαντλημένος» έχοντας χάσει την αίσθηση της ικανοποίησης κατά τη διάρκεια της εργασίας (Khan, Jehan, Shaheen & Ali, 2018). Καθώς αυτός ο όρος μπορεί να προκαλέσει παρερμηνείες, διατηρείται η χρήση του στα αγγλικά σε όλο αυτό το έργο, ενώ χρησιμοποιούνται και εναλλακτικοί όροι, όπως η «επαγγελματική εξουθένωση». Το σύνδρομο αναπτύσσεται προοδευτικά, επομένως είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι διαφορές μεταξύ εργασιακού άγχους και εξουθένωσης, καθώς το πρώτο είναι αποτέλεσμα κορεσμού ή υπερεξάντλησης του σώματος και του νου πάνω από τα φυσιολογικά όρια και η εξουθένωση είναι μια καθαρά συναισθηματική και εργασιακή διαταραχή που έχει αρνητικό σωματικό και ψυχολογικό αντίκτυπο στους ανθρώπους (Lambert, 2010). Πρέπει να σημειωθεί ότι πολλοί παράγοντες συνωμοτούν στην εμφάνιση αυτού του συνδρόμου, το οποίο οι εργαζόμενοι πρέπει να αντιμετωπίζουν σε καθημερινή βάση, όπως χαρακτηριστικά της θέσης, το εργασιακό περιβάλλον, τις διαπροσωπικές και τις πολιτιστικές πτυχές (Lambert, 2010). Αυτό το σύνδρομο είναι χαρακτηριστικό των χώρων εργασίας όπου οι εργαζόμενοι, προκειμένου να επιτύχουν πολύ υψηλά επίπεδα απόδοσης, είναι θύματα μεγάλων πιέσεων. Η υπερβολική εργασία, οι υπερβολικές απαιτήσεις για την κάλυψη υψηλών επιπέδων παραγωγικότητας, ο υψηλός έλεγχος και η συνεχής επαγρύπνηση, συμβάλλουν σοβαρά στην εμφάνιση του συνδρόμου εξουθένωσης (Lambert, 2010). Δεδομένου ότι υπάρχουν πολλοί παράγοντες με τους οποίους μπορεί να αποκτηθεί ή να αναπτυχθεί η επαγγελματική εξουθένωση, είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν τους νέους κινδύνους στους οποίους υπόκεινται στο χώρο εργασίας τους, καθώς πολλοί δεν γνωρίζουν τις αιτίες, τα σημεία και τα συμπτώματα αυτής της ψυχοπαθολογίας που περιλαμβάνει όλο και περισσότερο τον χώρο εργασίας και αν υλοποιηθεί, δημιουργεί ένα εχθρικό περιβάλλον (Bolino, Hsiung, Harvey & LePine, 2015). Παράλληλα, επιδεινώνει τις διαπροσωπικές σχέσεις, καθιστά τους ανθρώπους πιο επιρρεπείς σε εργατικά ατυχήματα ή ασθένειες, μεταξύ άλλων καταστάσεων που καθιστούν αδύνατο για το άτομο που πάσχει από αυτό να εργαστεί και αντιπροσωπεύουν απώλεια όχι μόνο για το πληγέν άτομο αλλά και για την εταιρεία ή τον οργανισμό (Huseyin, 2018).

Αναλυτικότερα, η παρούσα έρευνα παρουσιάζει μια διαδικασία ανάλυσης του προβλήματος του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (επαγγελματική επιδείνωση) και των επιπτώσεών του στην Εργασιακή Απόδοση και την επωνυμία

εργοδότη. Η σημασία της μελέτης έγκειται στη διερεύνηση ενός ζητήματος το οποίο είναι φλέγον την τελευταία δεκαετία στην ελληνική και διεθνή έρευνα και πραγματικότητα. Μέχρι τώρα η έρευνα εστίαζε σε ζητήματα, όπως τα προγράμματα παρέμβασης (Panagioti, Panagoroulou, Bower, Lewith, Kontopantelis, Chew-Graham et al., 2017), η κατάθλιψη (Koutsimani, Montgomery & Georganta, 2019), ενώ τα τελευταία χρόνια παρατηρείται και ενδιαφέρον για ζητήματα επίδρασης της εργασιακής εξουθένωσης στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας του εργαζομένου (Reklitis, Trivellas, Mantzaris, Mantzari & Reklitis, 2018) αλλά και του τρόπου που αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (Arenofsky, 2017). Ωστόσο, δεν συναντώνται μελέτες που να μελετούν ταυτόχρονα αυτές τις δύο συνιστώσες για τα ελληνικά δεδομένα, ενώ απουσιάζει και η ύπαρξη της μελέτης του ρόλου της επωνυμίας εργοδότη. Βάσει αυτού του ερευνητικού κενού από την ανασκόπηση των μελετών, η παρούσα μελέτη πρόκειται να συμβάλλει με ενεργό τρόπο στην κάλυψη του συνδυασμού αυτών των συνιστωσών, δηλαδή, α. Επιδρά θετικά η εργασιακή εξουθένωση (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και β. Επιδρά θετικά η εργασιακή εξουθένωση (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και την επωνυμία του εργοδότη. Συγκεκριμένα, διερευνάται η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name). Στο πρώτο κεφάλαιο, η μελέτη εστιάζει στη βιβλιογραφική ανάλυση των όρων *Burnout* και *work-life balance* καθώς στις περισσότερες περιπτώσεις, οι θέσεις και οι χώροι εργασίας έχουν μελετηθεί και σχεδιαστεί αποκλειστικά με βάση κριτήρια μείωσης κόστους και οφέλους για τον οργανισμό, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες ή οι επιπτώσεις που μπορεί να έχει αυτό στο ανθρώπινο δυναμικό που έχει μεγάλη σημασία για τη διατήρηση ή τη συντήρηση της εταιρείας. Στο δεύτερο κεφάλαιο, η μελέτη εξετάζει τη διαχείριση της εργασιακής εξουθένωσης ή πορεία δράσης στην εταιρεία μέσα από την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων, του σχεδιασμού προληπτικής δραστηριότητας στην εταιρεία ή τον οργανισμό αλλά και των μεθόδων αξιολόγησης και μετριάσμου των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Στο τρίτο κεφάλαιο, η έρευνα μεταβαίνει στο ερευνητικό τμήμα το οποίο σχετίζεται με δύο ουσιώδη ερωτήματα τα οποία είναι ο τρόπος με τον

οποίο επιδρά η εργασιακή εξουθένωση (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και η ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work- life balance) και ο τρόπος βάσει του οποίου επιδρά η εργασιακή εξουθένωση (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name). Η μελέτη ολοκληρώνεται με την ενότητα των συμπερασμάτων τα οποία απορρέουν από τη συνολική βιβλιογραφική ανασκόπηση και το ερευνητικό τμήμα.

Κεφάλαιο πρώτο: Βασικές αρχές της εργασιακής εξουθένωσης

1.1.Ορισμός εργασιακής εξουθένωσης (burnout)

Ο όρος «Burnout» έχει την προέλευσή του στη γλώσσα των αγγλοσαξόνων αθλητών (Renger, Miché & Casini, 2020). Εκτός αυτού του πεδίου, η πρώτη φορά που χρησιμοποιήθηκε αυτός ο όρος ήταν στη δεκαετία του 1970 για να αναφερθεί στα προβλήματα κόπωσης και επαγγελματικής κόπωσης των εργαζομένων των κοινωνικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών υγείας (εργαζόμενοι στον τομέα της ψυχικής υγείας, των κοινωνικών υπηρεσιών, των εκπαιδευτικών επαγγελματιών κ.λπ.) (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Ωστόσο, έχει διαπιστωθεί ότι όλοι οι επαγγελματίες, ανεξάρτητα από το επάγγελμά τους, είναι επιρρεπείς στην αποθάρρυνση και στην απώλεια του ενθουσιασμού τους για την εργασία τους. Ο όρος «burnout» εισήχθη στη βιβλιογραφία από τον Freudenberguer το 1974 για να αναφερθεί στην κατάσταση που βιώνουν εκείνοι οι επαγγελματίες που εργάζονται σε κάποιο είδος ιδρύματος του οποίου το αντικείμενο εργασίας είναι οι άνθρωποι και επεσήμανε ότι αυτοί οι επαγγελματίες φτάνουν σε μια εποχή που αποτυγχάνουν, εξαντλούνται σωματικά ή εξαντλούνται συναισθηματικά επειδή συμμετέχουν υπερβολικά στο έργο τους, καθιστώντας αναποτελεσματικούς την ορθή εκτέλεση των εργασιακών δραστηριοτήτων (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Είναι άτομα που δείχνουν μια στάση απογοήτευσης από την εργασία, που γρήγορα ερεθίζονται και βιώνουν συχνά συναισθήματα απογοήτευσης, θυμώνουν και αναπτύσσουν ύποπτες συμπεριφορές που αγγίζουν τα όρια της παράνοιας (Gorji, 2011). Τα υποκείμενα γίνονται άκαμπτα, ενώ οι συμπεριφορικές εκδηλώσεις συνοδεύονται από ένα σύνολο ψυχοσωματικών συμπτωμάτων που βιώνουν άτομα που επηρεάζονται από επαγγελματική εξουθένωση

με μεγαλύτερη συχνότητα και ένταση (Gorji, 2011). Τα συμπτώματα είναι συνήθως περισσότερη κούραση και κόπωση, συχνοί πονοκέφαλοι, χρόνια κρυολογήματα, αϋπνία, αναπνευστικές δυσκολίες, γαστρεντερικά προβλήματα κ.ά. (Gorji, 2011).

Η «επαγγελματική εξουθένωση» έχει οριστεί με διάφορους τρόπους. Ίσως ο πιο ευρέως αποδεκτός ορισμός προσφέρεται από τους Maslach & Jackson, το 1982, οι οποίοι τον αντιλαμβάνονται ως συναισθηματική εξάντληση που οδηγεί σε απώλεια κινήτρων και συχνά εξελίσσεται σε συναισθήματα ανεπάρκειας και αποτυχίας (Friesen & Sarros, 1989). Σύμφωνα με αυτούς τους συγγραφείς, η εξάντληση εκδηλώνεται με τρία συμπτώματα: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπική ολοκλήρωση. Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται στην έλλειψη συναισθηματικών πόρων και στην αίσθηση ότι τίποτα δεν μπορεί να προσφερθεί σε άλλο άτομο. Είναι ένα θεμελιώδες συστατικό της εξουθένωσης που μπορεί να έχει σωματικές και ψυχολογικές εκδηλώσεις. Αποπροσωποποίηση είναι η ανάπτυξη αρνητικών και αναισθητών στάσεων απέναντι στους αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών (Maricuțoiu, Sava & Butta, 2016).

Το αίσθημα της προσωπικής ολοκλήρωσης περιλαμβάνει μια σειρά αρνητικών απαντήσεων προς τον εαυτό του και την εργασία του, χαρακτηριστικό της κατάθλιψης, του χαμηλού ηθικού, της αποφυγής των διαπροσωπικών-επαγγελματικών σχέσεων, της χαμηλής παραγωγικότητας, της αδυναμίας αντοχής στην πίεση και της χαμηλής αυτοεκτίμησης (Zeng, Permyakova, Smolianina & Morozova, 2020). Η επαγγελματική εξουθένωση απεικονίζεται ως μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής αποσύνθεσης, που χαρακτηρίζεται από κόπωση, αισθήματα αδυναμίας, απελπισίας, συναισθηματικού κενού και την ανάπτυξη μιας σειράς αρνητικών στάσεων απέναντι στην εργασία, τη ζωή και τους ανθρώπους. Έτσι, η συνιστώσα της σωματικής κόπωσης χαρακτηρίζεται ως αυξημένη ευαισθησία σε ασθένειες, οσφυαλγίες, ατυχήματα, προσκύνηση και συχνές ιογενείς ασθένειες, καθώς και συνδυασμός κόπωσης και διαταραχών ύπνου (Demirci, Yildirim Ozsaran, Uslu, Yalman & Aras, 2010). Συνοδεύοντας αυτά τα σωματικά προβλήματα υπάρχουν ακόμη τα συμπτώματα της συναισθηματικής εξάντλησης. Αυτά αναφέρονται σε συναισθήματα κατάθλιψης που σε ακραίες περιπτώσεις μπορούν να οδηγήσουν σε ψυχική ασθένεια και σκέψεις αυτοκτονίας (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Τέλος, η ψυχική κόπωση εκδηλώνεται με την ανάπτυξη αρνητικών στάσεων για τον εαυτό του, την εργασία και

τη ζωή γενικότερα, συμπεριλαμβανομένης της πτώσης της αυτοεκτίμησης και των συναισθημάτων κατωτερότητας, αναποτελεσματικότητας και ανικανότητας (Upadaya & Salmela-Aro, 2020). Άλλα μοντέλα προτείνουν την ύπαρξη διαφορετικών φάσεων εντός της επαγγελματικής εξουθένωσης. Με βάση την εξέλιξη μέσα από διαφορετικές διαστάσεις μέσα στο φαινόμενο, η αποπροσωποποίηση θα συμβεί στην αρχή, με τέτοιο τρόπο ώστε οι πελάτες να θεωρούνται «ένοχοι» για τα δικά τους προβλήματα, γεγονός που έχει αντίκτυπο στην ποιότητα της εργασίας μαζί τους, και στη συνέχεια θα έρθει μια μείωση στο αίσθημα της προσωπικής ολοκλήρωσης (Demirci, Yildirim Ozsaran, Uslu, Yalman & Aras, 2010). Έτσι, το άτομο πιστεύει ότι εργάζεται με όχι ικανοποιητικά κριτήρια και επομένως αποφεύγει όσο το δυνατόν περισσότερο τις σχέσεις που μπορούν να το κάνουν πιο εμφανές, δημιουργώντας μια απομόνωση. Τέλος, εισέρχεται στον κύκλο που οδηγεί σε μια βαθιά συναισθηματική κόπωση στην οποία όσο περισσότερο προσπαθεί να βελτιώσει την κατάσταση, τόσο χειρότερη γίνεται, θεωρώντας αυτή την τελευταία διάσταση ως την πιο χαρακτηριστική της προχωρημένης εξουθένωσης (Demirci, YildirimOzsaran, Uslu, Yalman & Aras, 2010). Αυτή η προσέγγιση είναι αντίθετη της οποίας η ακολουθία του φαινομένου θα ξεκινούσε από τη συναισθηματική κόπωση, στην οποία θα αντιδρούσαν απομονώνοντας τον εαυτό τους μέσω της αποπροσωποποίησης που ασκείται στους πελάτες. Έτσι, οι εργαζόμενοι χάνουν τη δέσμευσή τους στην εργασία και η εξάντλησή τους αυξάνεται, γεγονός που έχει ως επίπτωση τη μείωση της προσωπικής εκπλήρωσης και ως αποτέλεσμα προκύπτει το σύνδρομο «εξουθένωσης» (Ahola, Väänänen, Koskinen, Kouvonen & Shirom, 2010).

Πολλαπλές αιτίες του συνδρόμου έχουν συζητηθεί, όπως η πλήξη και το άγχος, η κρίση στην ανάπτυξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας και οι κακές οικονομικές συνθήκες, η υπερφόρτωση εργασίας και η έλλειψη τόνωσης, ο κακός επαγγελματικός προσανατολισμός και η απομόνωση, οι χαμηλές προσδοκίες προσπάθειας και οι υψηλές προσδοκίες τιμωρίας, καθώς και οι χαμηλές προσδοκίες για τον έλεγχο των τρόπων επίτευξης θετικής ενίσχυσης στην επαγγελματική ανάπτυξη ή ακόμα και το παράδειγμα της αδυναμίας (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Αυτά δίνονται συχνά ως εξήγηση του φαινομένου της «εξουθένωσης» (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Η εξήγηση για το γεγονός ότι τα επαγγέλματα φροντίδας επηρεάζονται περισσότερο από αυτόν τον τύπο συνδρόμου συνδέεται εγγενώς με την αιτιολογία της εξουθένωσης.

Από τη μία πλευρά, είναι τα επαγγέλματα φροντίδας που έχουν πιθανώς μια ανθρωπιστική φιλοσοφία εργασίας (Demirci, Yildirim Ozsaran, Uslu, Yalman & Aras, 2010). Ωστόσο, το σοκ που βιώνουν αυτοί οι επαγγελματίες, όταν βρίσκουν ένα απάνθρωπο και αποπροσωποποιημένο σύστημα στο οποίο πρέπει να προσαρμοστούν, μπορεί να καθορίζει, σε μεγάλο βαθμό, τη συμπεριφορά αυτών των επαγγελματιών, με τέτοιο τρόπο ώστε η επικράτηση και οι μη ρεαλιστικές προσδοκίες σχετικά με τις επαγγελματικές ανθρώπινες υπηρεσίες και η διαφορά μεταξύ προσδοκιών και πραγματικότητας να συμβάλλουν σημαντικά στο άγχος που βιώνουν αυτοί οι εργαζόμενοι (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Από την άλλη, πρέπει να σημειωθεί ότι τα επαγγέλματα φροντίδας καλούνται να αφιερώσουν σημαντικό χρόνο σε έντονη ενασχόληση με ανθρώπους που βρίσκονται συχνά σε προβληματική κατάσταση και όπου η σχέση είναι γεμάτη με συναισθήματα αναταραχής, απογοήτευσης, φόβου ή απελπισίας, ενώ η προκύπτουσα ένταση ή το άγχος μπορεί να έχει ως το αποτέλεσμα της συναισθηματικής «αποκοπής». Αυτό αφήνει τον επαγγελματία συναισθηματικά «άδειο» (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Έτσι, η συναισθηματική απόκριση δεν θεωρείται ως μεταβλητή της «εξουθένωσης» αλλά ως ο ίδιος ο ορισμός του φαινομένου, δηλαδή έχει την προέλευσή της σε μια ανεπαρκή απάντηση στο χρόνιο συναισθηματικό στρες (Renger, Miché & Casini, 2020).

1.2.Φάσεις εξουθένωσης

Οι ατομικές επιρροές και η επίδραση των παραγόντων προσωπικότητας παίζουν καθοριστικό ρόλο στον τύπο των απαντήσεων που δίνει ένα άτομο σε μια κατάσταση που αντιλαμβάνεται ως αγχωτική (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Ένα άτομο μπορεί να αισθάνεται διεγερμένο σε μια ανταγωνιστική κατάσταση, ενώ ένα άλλο, στην ίδια κατάσταση, θα αισθάνεται πολύ συγκλονισμένο. Το άγχος εμφανίζεται όταν οι δεξιότητες ενός ατόμου είναι ασυμβίβαστες με τις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος και των καθηκόντων ή όταν υπάρχουν ισχυρά εμπόδια στην εργασία που

ικανοποιούν τις ισχυρότερες ανάγκες του (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020). Έτσι, σε μια κατάσταση υπερβολικής εργασίας, ένα άτομο μπορεί να αναδιοργανώσει αποτελεσματικά τον τρόπο εργασίας του, να αναζητήσει και να λάβει βοήθεια από άλλους ή να αποκτήσει νέες γνώσεις, ενώ ένα άλλο, ανίκανο να ξεπεράσει και να εξαλείψει αυτό το άγχος, μπορεί να ανταποκριθεί μακροπρόθεσμα μέσω κάποιου είδους ασθένειας (π.χ. καρδιακή προσβολή).

Η «εξουθένωση», λοιπόν, είναι μια συνεχής διαδικασία, ενώ η εμφάνισή της είναι ύπουλη, σταδιακή και ακόμη και αδρανής. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, είναι δυνατόν να διακριθούν τρεις φάσεις ή διαδοχικές καταστάσεις «Burnout» (Edú-Valsania, Laguía & Moriano, 2022).

Φάση 1. Αρχικά, οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τους υλικούς και ανθρώπινους πόρους (ακόμη και τις επαγγελματικές ικανότητες), οδηγώντας σε μια αγχωτική κατάσταση.

Φάση 2. Υπάρχει υπερβολική προσπάθεια του θέματος ως απάντηση σε αυτή την ανισορροπία, με αποτέλεσμα την κόπωση και το άγχος.

Φάση 3. Υπάρχει μια αλλαγή στις στάσεις και τις συμπεριφορές προκειμένου να υπερασπιστεί κανείς τον εαυτό του από τις εντάσεις που βιώνει. Αυτή η φάση θα ήταν η πλήρως καθιερωμένη «εξουθένωση» και θα ήταν μια απάντηση στην αφόρητη εργασιακή κατάσταση.

Τα συμπτώματα που βρέθηκαν σε διάφορες μελέτες (Gee, Weston, Harshman & Kelly, 2022) μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τέσσερις τομείς: ψυχοσωματική, συμπεριφορική, συναισθηματική και αμυντική.

1. Ψυχοσωματικά: είναι συνήθως πρώιμης εμφάνισης, εμφανίζονται πονοκέφαλοι, προβλήματα ύπνου, γαστρεντερικές διαταραχές, απώλεια βάρους, μυϊκοί πόνοι (ξίφος και αυχένιας), άσθμα, υψηλή αρτηριακή πίεση και στις γυναίκες απώλεια εμμήνου ρύσεως (Ahola, Väänänen, Koskinen, Kouvonen & Shirom, 2010).

2. Συμπεριφορά: Απουσία από την εργασία, αυξημένη βίαιη συμπεριφορά και συμπεριφορές υψηλού κινδύνου (απερίσκεπτη οδήγηση), αυτοκτονικά χόμπι, αδυναμία χαλάρωσης, κατάχρηση ναρκωτικών και αλκοόλ, συζυγικά και οικογενειακά προβλήματα (Ahola, Väänänen, Koskinen, Kouvonen & Shirom, 2010).

3. Συναισθηματικής φύσης: συναισθηματική απόσπαση, ανυπομονησία και ευερεθιστότητα, η αίσθηση ότι μπορεί να γίνετε ένα υποτιμημένο άτομο. Δυσκολία συγκέντρωσης, απομνημόνευσης, αφαίρεσης και λήψης κρίσεων λόγω του άγχους που υπέστη. Όλα αυτά καταλήγουν να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην απόδοση της εργασίας τους και στη σχέση τους με τους συναδέλφους και τους πελάτες (Aholu, Väänänen, Koskinen, Kouvonen & Shirom, 2010).

4. Αμυντικής φύσης: Αυτά τα σημάδια έχουν την προέλευσή τους στη δυσκολία αυτών των ανθρώπων να αποδεχτούν τα συναισθήματά τους. Τείνουν να ασχολούνται με την άρνηση των συναισθημάτων τους, τη συνειδητή καταστολή των πληροφοριών, τη μετατόπιση των συναισθημάτων σε άλλους ανθρώπους ή πράγματα, την επιλεκτική προσοχή κ.λπ. (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020).

Υπάρχει διαμάχη μεταξύ του όρου «επαγγελματική εξουθένωση» και του στρες ή μεταξύ της «εξουθένωσης» και της κατάθλιψης. Για μερικούς, η μόνη διαφορά με το άγχος είναι ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι το χρόνιο στρες που βιώνεται σε ένα εργασιακό πλαίσιο και σε σχέση με την κατάθλιψη, αποτελεί η χαμηλή διάθεση της εξουθένωσης που συνήθως είναι προσωρινή και συγκεκριμένη για το εργασιακό περιβάλλον (Khalid, Pan, Li, Wang & Ghaffari, 2020).

1.3. Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και παράγοντες κινδύνου από την επαγγελματική εξουθένωση

Οι Παράγοντες Ψυχοκοινωνικού Κινδύνου στην Εργασία έχουν γίνει ένα από τα θέματα μεγαλύτερης ανησυχίας μεταξύ των διαφόρων παραγόντων που εμπλέκονται στον τομέα των οργανισμών, της υγείας, της ασφάλειας και της επαγγελματικής υγιεινής (Iavicoli, Cesana, Dollard, Leka & Sauter, 2015). Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι ή παράγοντες κινδύνου έχουν οριστεί από τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας, ΔΟΕ, ως αλληλεπιδράσεις μεταξύ του περιεχομένου, της οργάνωσης και της διαχείρισης της εργασίας και των περιβαλλοντικών συνθηκών, αφενός, και των λειτουργιών και των αναγκών των εργαζομένων, αφετέρου. Αυτές οι αλληλεπιδράσεις θα μπορούσαν να ασκήσουν επιβλαβή επίδραση στην υγεία των εργαζομένων μέσω των αντιλήψεων και της εμπειρίας τους (Fernández Prada, González Cabrera, Iribar-Ibabe & Peinado, 2017). Από την πλευρά του, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Υγεία και την Ασφάλεια

στην Εργασία EU-OSHA ορίζει ότι ως παράγοντας κινδύνου» ψυχοκοινωνικής προέλευσης νοείται κάθε παράσταση της σύλληψης, της οργάνωσης και της διαχείρισης της εργασίας καθώς και του κοινωνικού της πλαισίου, που μπορεί να προκαλέσει σωματική, κοινωνική ή ψυχολογική βλάβη στους εργαζόμενους (Πιέ, Arandjelović, Jovanović & Nešić, 2017). Διάφορες έρευνες δείχνουν ότι η αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και των συνεπειών τους είναι απαραίτητη λόγω των επιπτώσεων που έχουν στη σωματική και ψυχολογική υγεία του εργαζομένου, την ικανοποίησή του, την ποιότητα ζωής του, την παραγωγικότητά του κ.λπ. (Πιέ, Arandjelović, Jovanović & Nešić, 2017).

Το εργασιακό άγχος θεωρείται μια επιβλαβής αντίδραση που εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τις δυνατότητες και τους πόρους του εργαζομένου, καθιστώντας μια από τις κύριες αρνητικές επιπτώσεις της εργασίας και συνιστά ψυχοκοινωνικό κίνδυνο. Το σύνδρομο *επαγγελματικής εξουθένωσης* προκύπτει από χρόνια έκθεση σε παράγοντες ψυχοκοινωνικού κινδύνου, παρουσιάζεται ως εκδήλωση ή απάντηση στο χρόνιο εργασιακό στρες και χαρακτηρίζεται από τρεις διαστάσεις: α) συναισθηματική εξάντληση (εξάντληση των δικών του συναισθηματικών πόρων), β) αποπροσωποποίηση (αρνητικές στάσεις) και γ) έλλειψη προσωπικής ολοκλήρωσης στην εργασία (αρνητική αξιολόγηση του δικού του επαγγελματικού ρόλου) (Πιέ, Arandjelović, Jovanović & Nešić, 2017). Για τη μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν αναπτυχθεί δύο προοπτικές, η κλινική και η ψυχοκοινωνική (Forastieri, 2016). Από κλινική άποψη, ο Freudenberger χρησιμοποίησε για πρώτη φορά τον όρο επαγγελματική εξουθένωση για να περιγράψει ένα σύνολο σωματικών συμπτωμάτων που υπέστη το προσωπικό υγειονομικής περίθαλψης ως αποτέλεσμα των συνθηκών εργασίας. Το όρισε ως αποτυχία, εξάντληση λόγω υπερβολικής δύναμης, υπερβολικών απαιτήσεων σε ενέργεια ή πόρους, επισημαίνοντας τι συμβαίνει όταν ένας επαγγελματίας παροχής υπηρεσιών βοήθειας «καίγεται» και αποτυγχάνει να επιτύχει τους στόχους του και χαρακτηρίζεται από μια κατάσταση εξάντλησης ως αποτέλεσμα της έντονης εργασίας, χωρίς να λαμβάνει υπόψη τις δικές του ανάγκες (Forastieri, 2016).

Η ψυχοκοινωνική προοπτική θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση μια δυναμική διαδικασία. Ο πιο αποδεκτός ορισμός είναι αυτός που ανέπτυξαν οι Maslach & Jackson, οι οποίοι τον θεωρούν ως απάντηση, κυρίως συναισθηματική,

τοποθετώντας την εργασία και τους οργανωτικούς παράγοντες ως συνθήκες (Forastieri, 2016). Οι μελέτες υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα τρισδιάστατο σύνδρομο που αναπτύσσεται σε εκείνους τους επαγγελματίες των οποίων το αντικείμενο εργασίας είναι οι άνθρωποι (χρήστες) και προσθέτουν τρεις χαρακτηριστικές διαστάσεις: Συναισθηματική Εξάντληση, Αποπροσωποποίηση και Χαμηλή Επίδοση ή Επαγγελματική ή/και Προσωπική Ολοκλήρωση (Ilić, Arandjelović, Jovanović & Nešić, 2017).

Από ψυχοκοινωνική άποψη, το σύνδρομο *επαγγελματικής εξουθένωσης* νοείται ως μια διαδικασία που αναπτύσσει διαδοχικά την εμφάνιση των χαρακτηριστικών του και τα σφαιρικά συμπτώματα (Forastieri, 2016). Μερικοί συγγραφείς θα διαφωνήσουν σχετικά με το σύμπτωμα που εμφανίζεται πρώτο, τη σειρά της διαδικασίας, την προβολή που δίνουν σε καθένα από τα σφαιρικά τους συμπτώματα, την εξήγηση των μηχανισμών και τις στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει το άτομο για να το διαχειριστεί. Τα παραπάνω οδηγούν στην εμφάνιση πολλών διαδικαστικών μοντέλων που προσπαθούν να εξηγήσουν την ανάπτυξη του, όπως τα αιτιολογικά επεξηγηματικά μοντέλα του συνδρόμου, δομημένα σε τρεις κύριες θεωρίες: κοινωνικο-γνωστική, θεωρία κοινωνικής ανταλλαγής και οργανωτική θεωρία (Ilić, Arandjelović, Jovanović & Nešić, 2017). Οι αρχικές μελέτες για την επαγγελματική εξουθένωση επικεντρώθηκαν σε επαγγέλματα υγείας, γι' αυτό και θεωρήθηκε ως αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες υπηρεσιών, κυρίως της υγειονομικής περίθαλψης (Forastieri, 2016). Σύμφωνα με διάφορες μελέτες που έχουν γίνει, η επαγγελματική εξουθένωση δεν περιορίζεται στους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης, καθώς σε πολλά επαγγέλματα εμφανίζεται ως αποτέλεσμα χρόνιου στρες, που σχετίζεται με την εργασία. Η επαγγελματική εξουθένωση έχει προταθεί ακόμη και για μη εργασιακές δραστηριότητες, όπως δραστηριότητες γονικής μέριμνας ή συζυγικές σχέσεις (Ilić, Arandjelović, Jovanović & Nešić, 2017).

1.4. Δικαιώματα των εργαζομένων από την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων

Μέχρι σήμερα, ούτε οι νόμοι ούτε οι συμφωνίες περιέχουν επιχειρησιακές λεπτομέρειες που θα καθιστούσαν αποτελεσματική την προληπτική δράση από τη διοίκηση, τους εργοδότες ή τους εργαζομένους (Forastieri, 2016). Για παράδειγμα, ο

βαθμός μη συμμόρφωσης με τους ισχύοντες κανονισμούς υπερβαίνει το 85%, γεγονός που αναμφίβολα έχει να κάνει με τα υψηλά ποσοστά ατυχημάτων και έκθεσης σε κινδύνους διεθνώς. Η σημερινή κατάσταση όσον αφορά την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων χαρακτηρίζεται από (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).

- Έλλειψη πολιτικών υγείας που προστατεύουν τον πληθυσμό μεταξύ 16 και 60 ετών που εκτίθεται σε επαγγελματικούς κινδύνους ή ανεργία (Asante, Li, Liao, Huang & Hao, 2019).
- Ελλιπής αναφορά επαγγελματικών ασθενειών, πράγμα που σημαίνει ότι η αντιληπτή νοσηρότητα δεν συμπίπτει με εκείνη που διαγιγνώσκεται ή αντισταθμίζεται (Asante, Li, Liao, Huang & Hao, 2019).
- Θεσμική επισφάλεια στην οποία η απασχόληση έχει μετατραπεί από δικαίωμα σε κάτι που πρέπει να αξίζει, απαιτώντας ένα προφίλ εργαζόμενου κατάλληλο για αυτή την πραγματικότητα, δημιουργώντας θύλακες περιπατητικών εργαζομένων που υπόκεινται σε μόνιμη εναλλαγή κινδύνων, χωρίς κανέναν έλεγχο (Asante, Li, Liao, Huang & Hao, 2019).
- Αναποτελεσματικότητα του συστήματος κυρώσεων: ούτε οι επιθεωρητές, ούτε οι δικαστές ούτε οι εισαγγελείς διώκουν αυτεπαγγέλτως εγκλήματα κατά της υγείας στην εργασία (Asante, Li, Liao, Huang & Hao, 2019).
- Αύξηση της συχνότητας εμφάνισης μυοσκελετικών παθήσεων και κόπωσης, που δεν καλύπτονται από τη νομοθεσία (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).
- Διαταραχές στη σφαίρα της λειτουργικότητας και της αναπαραγωγής (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).
- Ανεπάρκεια και αναποτελεσματικότητα των σημερινών Ιατρικών Υπηρεσιών της Εταιρείας, οι οποίες ιστορικά είχαν λάθος πελάτη. - Ηθικά προβλήματα που θέτει η σύγχρονη εργασία: γενετικοί έλεγχοι, προστασία της ιδιωτικής ζωής κ.λπ. (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).
- Διοικητική αναποτελεσματικότητα και αναποτελεσματικότητα.

- Κυρίαρχη κουλτούρα βασισμένη στον μονεταρισμό (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).
- Μια αντίληψη της οικονομίας και της ζωής που τοποθετεί τα εμπορεύματα πάνω από τους ανθρώπους, συγχέοντας την ποιότητα ζωής με την ποσότητα των πραγμάτων που πρέπει να καταναλωθούν (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).

1.5. Ορισμός εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance)

Η κατάσταση ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο το προσωπικό ενός οργανισμού δίνει προτεραιότητα στις προσωπικές και επαγγελματικές του δραστηριότητες (Sirgy & Lee, 2018). Αυτή η ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής είναι ένα σημαντικό ζήτημα (Kalliath & Brough, 2008). Κάθε εργαζόμενος ορίζει την ιδανική ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής με διαφορετικό τρόπο, με βάση τις οικογενειακές δεσμεύσεις, τις προτεραιότητες εργασίας, την υγεία και τον ελεύθερο χρόνο. Οι όροι «ενσωμάτωση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής» και «ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής» χρησιμοποιούνται μερικές φορές εναλλακτικά, αλλά υπάρχουν διαφορές (Sirgy & Lee, 2018).

Η ενσωμάτωση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής είναι όταν οι υπάλληλοι συνδυάζουν τις προσωπικές και επαγγελματικές τους υποχρεώσεις, ενώ συμβιβάζονται σε ορισμένες πτυχές (Sirgy & Lee, 2018). Για παράδειγμα, ο υπάλληλος μπορεί να ολοκληρώσει τις δουλειές του σπιτιού ενώ συμμετέχει σε μια κλήση συνδιάσκεψης ή πηγαίνει τα παιδιά στο γραφείο όταν τα σχολεία είναι κλειστά (Sirgy & Lee, 2018). Όταν οι υπάλληλοι ενσωματώνουν με επιτυχία την εργασία και την προσωπική ζωή στη ζωή τους, απολαμβάνουν μεγαλύτερο επίπεδο ευελιξίας που τους επιτρέπει να συντονίζουν τα χρονοδιαγράμματα, γεγονός που οδηγεί σε μεγαλύτερη ικανοποίηση (Kalliath & Brough, 2008). Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής είναι όταν οι υπάλληλοι δίνουν προτεραιότητα στις απαιτήσεις της εργασίας και της προσωπικής τους ζωής εξίσου (Kalliath & Brough, 2008). Σε αυτό το μοντέλο, καθορίζεται ένα σαφές όριο όπου υπάρχουν σαφή προγράμματα για την υποστήριξη των προσπαθειών των εργαζομένων και στους δύο τομείς. Αυτή η ισορροπία μπορεί να

είναι δύσκολο να γίνει διαχειρίσιμη, ειδικά σε απομακρυσμένα ή υβριδικά περιβάλλοντα εργασίας όπου τα όρια θολώνουν (Sirgy & Lee, 2018). Επιπλέον, μπορεί να προκύψουν δυσκολίες όταν οι εργαζόμενοι πρέπει να αφιερώσουν επιπλέον ώρες σε μια παρουσίαση, έργο ή εκδήλωση, απαιτώντας τακτική επαναβαθμονόμηση αυτού του υπολοίπου. Αμφότερα τα δύο συστήματα επιδιώκουν να βρουν μια ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αξιολογήσουν τις προτεραιότητες και τις ανάγκες της ζωής τους και στη συνέχεια να προτείνουν την υιοθέτηση ενός συστήματος με σκοπό να μειώσουν το άγχος τους και να αυξήσουν την ευημερία τους (Kalliath & Brough, 2008). Η οικογενειακή και εργασιακή συμφιλίωση μπορεί να οριστεί ως «η ισόρροπη συμμετοχή γυναικών και ανδρών στην οικογενειακή ζωή και στην αγορά εργασίας, που επιτυγχάνεται μέσω της αναδιάρθρωσης και της αναδιοργάνωσης των συστημάτων εργασίας, εκπαίδευσης και κοινωνικών πόρων, με σκοπό την εισαγωγή ίσων ευκαιριών στην απασχόληση. Στο συγκεκριμένο σημείο διαφοροποιούνται οι παραδοσιακοί ρόλοι και τα στερεότυπα (Sirgy & Lee, 2018).

Ο συνδυασμός επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής είναι επίσης σημαντικό ζήτημα για τον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού διότι οι εργαζόμενοι αναζητούν συνεχώς καλύτερη ποιότητα ζωής, λαμβάνοντας υπόψη τις αλλαγές στις οικογενειακές δομές και κυρίως λόγω της προώθησης της εργασιακής ισότητας μεταξύ ανδρών και γυναικών (Kalliath & Brough, 2008). Αυτή η πτυχή μελετήθηκε από τη σύγκρουση για την εκπλήρωση και των δύο ρόλων, δηλαδή από τη μία πλευρά να είναι κανείς εργατικός αναφορικά με την εργασία του και από την άλλη να εκπληρώνει τον γονεϊκό του ρόλο στην οικογένεια (Lockwood, 2003). Αλλά λόγω χρονικών περιορισμών, κάθε άτομο αφιερώνει περισσότερα στον έναν παρά στον άλλο τομέα, μειώνοντας την ικανότητα του άλλου. Επομένως, αυτός ο ανταγωνισμός μπορεί να προκαλέσει δυσαρέσκεια στους εργαζόμενους (Sirgy & Lee, 2018).

Από την άλλη πλευρά, η έρευνα εστιάζει επίσης στην ικανοποίηση από την εργασία, καθώς, ο κύριος σκοπός των εταιρειών είναι να επιτύχουν επιτυχία και να είναι ανταγωνιστικές για να τοποθετηθούν καλύτερα στην αγορά. Τελικά, με την πάροδο των ετών, το ανθρώπινο δυναμικό θεωρείται ο παράγοντας που λαμβάνεται περισσότερο υπόψη για την επίτευξη αυτού του στόχου, γι' αυτό και εκλαμβάνεται απαραίτητη η επίτευξη των οργανωτικών στόχων (Kalliath & Brough, 2008). Εξαιτίας αυτού, έχει εντοπιστεί η έννοια της μεταβλητής της ικανοποίησης από την εργασία, η οποία είναι

αποτέλεσμα εγγενών και εξωγενών παραγόντων, μεταξύ των οποίων μπορούν να επισημανθούν τα κίνητρα, η επαγγελματική εξέλιξη του ατόμου, η ένταξη στον οργανισμό, μεταξύ άλλων (Kalliath & Brough, 2008). Συνεπώς, είναι εξαιρετικά σημαντικό να επιτευχθεί μία προεργασία για την ικανοποίηση όλων των εργαζομένων, αφού αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη παραγωγικότητα και θετικά αποτελέσματα για τον οργανισμό (Byrne, 2005).

1.6. Η εργασιακή εξουθένωση στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας του εργαζομένου και η επίδραση στην εργασιακή προσωπική ζωή (work-life balance)

Η οργανωτική κοινωνικοποίηση (οργανωσιακή κοινωνικοποίηση, ενσωμάτωση) είναι ένα θέμα που απασχολεί ερευνητές και εργαζόμενους στον τομέα, δεδομένου του κόστους που σχετίζεται με την ένταξη νέων μελών (π.χ. πρόσληψη, επιλογή, εκπαίδευση) και τις σημαντικές συνέπειες της κοινωνικοποίησης στην προσαρμογή των εργαζομένων (Vayre, 2019). Είναι επίσης ενδιαφέρον για επιστήμονες και επαγγελματίες στο βαθμό που η διαοργανωτική κινητικότητα είναι, στις μέρες μας, σχετικά συχνή κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας (Vayre, 2019). Η οργανωτική κοινωνικοποίηση μπορεί να οριστεί ως μια διαδικασία μέσω της οποίας οι εργαζόμενοι που μόλις εντάχθηκαν σε έναν οργανισμό γίνονται πλήρως συμμετέχοντες σε αυτόν τον οργανισμό (μετάβαση από το καθεστώς του εξωτερικού στο καθεστώς του εσωτερικού) (Vayre, 2019). Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την προσαρμογή στο νέο εργασιακό περιβάλλον, την απόκτηση γνώσεων και μαθησιακών συμπεριφορών, στάσεων και δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την εκπλήρωση του ρόλου και της αποτελεσματικής λειτουργίας ενός ατόμου εντός της εταιρείας (Vayre, 2019).

Η εναρμόνιση του χρόνου στην εργασία και εκτός εργασίας είναι αντικείμενο πολλών ερευνών. Αποδεικνύεται ότι η διαχείριση της διεπαφής ιδιωτικής ζωής – επαγγελματικής ζωής είναι ιδιαίτερα λεπτή. Αυτή η σύγκρουση ρόλων είναι μερικές φορές η αιτία ψυχολογικών, σωματικών ή/και κοινωνικών δυσκολιών. Σε γενικές γραμμές, η έρευνα δείχνει ότι η αντίληψη των επιπτώσεων της σύγκρουσης μεταξύ της

ιδιωτικής ζωής και της επαγγελματικής ζωής έχει επιπτώσεις τόσο στο άτομο όσο και στον οργανισμό. Για παράδειγμα, σε μια μετα-ανάλυση που διεξήχθη από τους Mesmer-Magnus & Viswesvaran (2005) σημειώνεται ότι αυτή η σύγκρουση σχετίζεται με αυξημένη αντίληψη επαγγελματικών στρεσογόνων παραγόντων (ασάφεια ρόλων και καταστάσεων, εντάσεις μεταξύ συναδέλφων, πιέσεις κ.λπ.) αλλά και μη επαγγελματικές (απαιτήσεις που προκαλούνται από τον ρόλο του γονέα, συγκρούσεις με μέλη της οικογένειας, φίλους, εμπλοκή με την οικογένεια). Σε αυτή την περίπτωση, η αντίληψη των συγκρούσεων επαγγελματικής και προσωπικής ζωής συνδέεται με μια στάση απόσυρσης απέναντι στον οργανισμό. Αυτή η στάση απόσυρσης υλοποιείται με μείωση της συμμετοχής των εργαζομένων. Ήδη από το 1974, οι Porter, Steers, Mowday & Boulian (1974) προσπάθησαν να συλλάβουν την έννοια της εμπλοκής. Για αυτούς τους συγγραφείς, αποτελούνταν από τρία κύρια στοιχεία:

1. η τήρηση του εργαζομένου στις αξίες του οργανισμού καθώς και στους στόχους του τελευταίου (δηλαδή συναισθηματική εμπλοκή)·
2. η σημαντική επένδυση του εργαζομένου στον οργανισμό (δηλ. υπολογιζόμενη συμμετοχή)·
3. το γεγονός ότι ο εργαζόμενος υποχρεούται να παραμείνει στον οργανισμό (δηλαδή κανονιστική επίπτωση).

Η παρέμβαση στο εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση δεν περιλαμβάνει μόνο την αντιμετώπιση των συμπτωμάτων, αλλά και των διαφόρων προηγούμενων ή αγχωτικών, διαμορφωτικών και επακόλουθων παραγόντων που μπορεί να διαφέρουν σε προσωπικό, διαπροσωπικό και οργανωτικό επίπεδο (Pradhan, Jena & Kumari, 2016). Οι διαφορετικές δυναμικές που δημιουργούνται μεταξύ καθεμιάς από τις συνιστώσες εντός του κοινωνικο-ιστορικού πλαισίου στο οποίο βρίσκεται ο εργαζόμενος έχουν καταστήσει απαραίτητη τη μελέτη του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης από ένα διαδικαστικό μοντέλο (Dwicahyani & Gorda, 2023).

Σε οργανωτικό επίπεδο, μεταξύ των κύριων συνεπειών τόσο του εργασιακού άγχους όσο και της εξουθένωσης είναι η εγκατάλειψη ή οι προθέσεις εγκατάλειψης της εργασίας, οι απουσίες και ο μεγαλύτερος αριθμός κύκλου εργασιών και αναρρωτικών αδειών. Σχετικά πρόσφατα, αυτές οι επιδράσεις επιβεβαιώθηκαν επίσης από διαχρονική

μεθοδολογία και μελέτες μετα-ανάλυσης (Dwicahyani & Gorda, 2023). Τέτοια είναι η περίπτωση των απουσιών από την εργασία σε δείγμα 844 εργαζομένων κατά τη διάρκεια ενός έτους, όπου παρατηρήθηκε ότι η αύξηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης προκάλεσε αύξηση του ποσοστού απουσιών ένα έτος αργότερα (Dwicahyani & Gorda, 2023). Επιπλέον, αρκετές μελέτες μετα-ανάλυσης έχουν δείξει σημαντικό μέγεθος επίδρασης στη σχέση μεταξύ εργασιακού άγχους, επαγγελματικής εξουθένωσης, προθέσεων παραίτησης και εγκατάλειψης της εργασίας (Pradhan, Jena & Kumari, 2016). Έχουν επίσης μελετηθεί οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης σε θέματα επαγγελματικής ασφάλειας. Τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί μέχρι στιγμής σε μια πρόσφατη μελέτη μετα-ανάλυσης με περισσότερα από 200 ανεξάρτητα δείγματα αναφέρουν μια θετική σχέση και ένα σημαντικό μέγεθος επίδρασης στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και επικίνδυνων συμπεριφορών και τον αριθμό των εργατικών ατυχημάτων (Dwicahyani & Gorda, 2023). Τέλος, πολυεπίπεδες μεθοδολογίες έχουν δείξει πώς η αύξηση του εργασιακού άγχους σε ατομικό επίπεδο, με δείγμα 924 εργαζομένων, σχετίζεται σημαντικά με μείωση της παραγωγής σε οργανωτικό επίπεδο (Pradhan, Jena & Kumari, 2016). Η μελέτη της αιτιολογίας του εργασιακού άγχους και της εξουθένωσης πρέπει να λαμβάνει υπόψη τη φύση της εργασίας και τους σχετικούς στρεσογόνους παράγοντες, επομένως είναι σκόπιμο να διεξαχθεί ειδική έρευνα για κάθε εργασιακό περιβάλλον που σχετίζεται με κάθε επάγγελμα (Pradhan, Jena & Kumari, 2016).

1.7. Η εργασιακή εξουθένωση στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας του εργαζόμενου και η επίδραση στην επωνυμία του εργοδότη

Η λεγόμενη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας είναι ένας παράγοντας εντός των οργανισμών που έχει προκαλέσει το ενδιαφέρον τουλάχιστον τις τελευταίες τρεις δεκαετίες (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017). Δύναται να οριστεί ως οι δραστηριότητες που κάνουν οι εργαζόμενοι και που υπερβαίνουν τις τυπικές απαιτήσεις της θέσης τους, συμβάλλοντας στην αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού (Gupta, Bhasin & Mushtaq, 2021). Αναφέρεται ότι προωθώντας την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού, επιτρέπεται η διανομή σπάνιων πόρων με πιο παραγωγικούς τρόπους, βελτιώνοντας τις διαπροσωπικές και συνεργατικές

δραστηριότητες μεταξύ ατόμων και ομάδων εργασίας (Gupta, Bhasin & Mushtaq, 2021). Για το λόγο αυτό, αυτές οι συμπεριφορές έχουν μελετηθεί μεμονωμένα, αλλά κυρίως στη σχέση τους με άλλες οργανωτικές μεταβλητές, τόσο ως προηγούμενες όσο και επακόλουθες. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι η προηγούμενη μεταβλητή που σχετίζεται στενότερα με τις οργανωσιακές πολιτικές συμπεριφορές, ακολουθούμενη από άλλες όπως η δέσμευση, η ηγεσία ή η οργανωτική δικαιοσύνη, μεταξύ άλλων (Gupta, Bhasin & Mushtaq, 2021). Ως συνέπεια αυτών των συμπεριφορών, υπάρχουν μελέτες σχετικά με τη συνεργασία, τη βελτίωση της διαδικασίας και την οργανωτική απόδοση, την ενδυνάμωση του προσωπικού, τη σχολική εξουθένωση, μεταξύ ορισμένων εξαιρετικών θεμάτων. Η ικανοποίηση από την εργασία, δηλαδή η ευχάριστη αντίληψη της συμμόρφωσης του εργαζομένου με την εμπειρία του εργασιακού του περιβάλλοντος, είναι ένα πολύ πιο μακρόβιο φαινόμενο στη βιβλιογραφία (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017). Έχει μελετηθεί από διαφορετικούς κλάδους, όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία ή οικονομικά. Έχει επίσης συνδεθεί με πολλαπλά οργανωτικά φαινόμενα που κυμαίνονται από την απόδοση, τον κύκλο εργασιών, τις προσδοκίες εργασίας, την ηλικία, την αρχαιότητα ή την οργανωτική εμπιστοσύνη εκτός από τη μελέτη στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και σε όλους σχεδόν τους οικονομικούς τομείς, συμπεριλαμβανομένου του τουρισμού (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017).

Αν και η έννοια της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς Ιθαγένειας υπάρχουν προηγούμενες αναφορές της σημασίας για τους οργανισμούς των στάσεων και συμπεριφορών που σχετίζονται με τη συνεργασία και την υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων τους. Από την κοινωνιολογία, ο Max Weber τόνισε ότι η έλλειψη αναγνώρισης των δράσεων συνεργασίας που πραγματοποιούνται ανεπίσημα, δηλαδή εκείνων που δεν δημιουργούνται από μια εντολή, αποτελούσε αδυναμία εντός των οργανώσεων (Gupta, Bhasin & Mushtaq, 2021). Το 1968, ο Chester Barnard έδωσε τέτοια σημασία σε αυτές τις συνεργατικές ενέργειες που χαρακτήρισε τις οργανώσεις ως «συνεργατικά συστήματα» δηλώνοντας ότι προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, η προθυμία κάθε μέλους να επιτύχει τους στόχους είναι απαραίτητη, καθορίζοντας ότι δεν αρκεί να εκδοθεί μια εντολή, αλλά ότι απαιτούνται οι θετικές στάσεις και ενέργειες του ατόμου που την εκτελεί (Podsakoff, Mackenzie & Podsakoff, 2016). Μάλιστα, ήταν ο Dennis W. Organ, το 1988 που όρισε με ακρίβεια την οργανωσιακή ιθαγένεια, ορίζοντας την ως τη συμπεριφορά των

ατόμων μέσα σε ένα μόνο περιβάλλον (Buil, Martínez & Matute, 2016). Συνεπώς, ένας οργανισμός πρέπει να έχει την ικανότητα να προσελκύει και να διατηρεί τους ανθρώπους για την εκτέλεση επίσημων καθηκόντων και, πάνω απ' όλα, να ενθαρρύνει εθελοντικές συμπεριφορές που συμβάλλουν αποτελεσματικά στους στόχους του οργανισμού.

Ειδικότερα, οι οργανισμοί διακρίνονται βάσει τριών χαρακτηριστικών : 1) είναι διακριτικοί, 2) δεν αναγνωρίζονται άμεσα ή ρητά από το επίσημο σύστημα ανταμοιβής και 3) όταν προστίθενται σε παρόμοιες συμπεριφορές προωθούν την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού (Khairy, Agina Aliane & Hashad, 2023). Η οργανωσιακή ιθαγένεια εκδηλώνει συμπεριφορές και στάσεις όπως η υποστήριξη μεταξύ συναδέλφων προκειμένου να επιλυθούν δυσκολίες ή / και να διατηρηθούν ευνοϊκές στάσεις όταν δεν επιτυγχάνονται αποτελέσματα ή όταν ο οργανισμός προστατεύεται, υιοθετώντας και υπερασπιζόμενος τους στόχους του ή όταν ο εργαζόμενος προωθεί την αποδοχή κανόνων και διαδικασιών ή διατηρεί ενδιαφέρον για τη ζωή του οργανισμού (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017). Από την άλλη, υπάρχουν διαφορετικές θέσεις σχετικά με το αν η οργανωσιακή ιθαγένεια είναι ένα πολυδιάστατο ή μονοδιάστατο κατασκεύασμα, δηλαδή αν οι συμπεριφορές μπορούν να διαφοροποιηθούν από τύπους ή διαστάσεις ή αν πρέπει να θεωρηθούν ως μια ενιαία μεταβλητή στο σύνολό τους (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017). Η πολυδιάστατη φύση της οργανωσιακής ιθαγένειας δεν αποδεικνύεται επειδή υπάρχουν εμπειρικά επιχειρήματα που δεν υποστηρίζουν τη διαίρεση των διαστάσεων ούτε υπάρχει μεγαλύτερος επεξηγηματικός σκοπός σε αυτό. Ωστόσο, η συντριπτική πλειοψηφία της έρευνας σχετικά με την οργανωσιακή ιθαγένεια υποθέτει την πολυδιάστατη φύση του, απηχώντας στα αρχικά αξιώματα του Organ (1988) που πρότεινε ένα μοντέλο που αποτελείται από πέντε διαστάσεις: 1. Αλτρουισμός (Βοηθητική συμπεριφορά): αυθόρμητες συμπεριφορές που στοχεύουν να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους με τα καθήκοντά τους ή με κάποιο πρόβλημα που σχετίζεται με τον οργανισμό. 2. Ευγένεια: Συμβουλή για τη συμπεριφορά από άλλους πριν λάβει κανείς αποφάσεις που μπορεί να επηρεάσουν την εργασία, 3. Αθλητικό πνεύμα: Η προθυμία των εργαζομένων να ανέχονται ανεπιθύμητες καταστάσεις ή συνθήκες εργασίας χωρίς να διαμαρτύρονται γι' αυτούς, διατηρώντας παράλληλα μια θετική στάση. 4. Ευσυνειδησία: παρουσία στην εργασία και συμμόρφωση με τους κανόνες και τις

διαδικασίες του οργανισμού. 5. Πολιτική αρετή: ενέργειες που δείχνουν ότι το άτομο συμμετέχει, εμπλέκεται και ενδιαφέρεται για τη ζωή του οργανισμού (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017).

Σε μια κατασκευή διαφορετική από την οργανωσιακή ιθαγένεια, οι Podsakoff, Mackenzie, Beth Paine & Bachrach (2000) θεωρούν ότι υπάρχουν επτά λειτουργικοί και διαφοροποιήσιμοι «τύποι» της οργανωσιακής ιθαγένειας και αυτοί οι τύποι είναι: υποστηρικτική συμπεριφορά, αθλητικό πνεύμα, οργανωτική πίστη, συμμόρφωση, πρωτοβουλία, πολιτική αρετή και αυτο-ανάπτυξη. Άλλοι συγγραφείς επισημαίνουν ότι για την εμπειρική τους παρατήρηση είναι δυνατόν να διαφοροποιηθούν δύο διαστάσεις της οργανωσιακής ιθαγένειας ανάλογα με τον στόχο τους: ατομικές συμπεριφορές: Αυτές είναι εθελοντικές κοινωνικές συμπεριφορές που απευθύνονται σε συγκεκριμένα άτομα ή ομάδες σε έναν οργανισμό. Αυτή η συνεργατική και εσκεμμένη συμπεριφορά μπορεί να συνδέεται ή όχι με την εργασία (Podsakoff, MacKenzie, Ahearne & Bommer, 1995) και οι κοινωνικές συμπεριφορές.

Οι συμπεριφορές αλτρουισμού και ευγένειας του Organ (1988) αντιστοιχούν σε αυτή τη διάσταση. Αυτές είναι συμπεριφορές των οποίων ο σκοπός είναι ο ίδιος ο οργανισμός. Το αθλητικό πνεύμα, η ευθύτητα και η πολιτική αρετή που περιγράφονται από τον Organ (1988) εμπίπτουν σε αυτόν τον προσανατολισμό. Ωστόσο, παρά το γεγονός ότι η οργανωσιακή ιθαγένεια έχει συγκροτηθεί ως κατασκευή με πολλούς και πολύ διαφορετικούς τρόπους, οι μελέτες για την οργανωσιακή ιθαγένεια δεν εξαιρούνται από θεωρητικά και εννοιολογικά προβλήματα, όπως επισημαίνουν οι Podsakoff, Mackenzie, Beth Paine & Bachrach (2000). Η έρευνα για την οργανωσιακή ιθαγένεια επικεντρώνεται περισσότερο στην κατανόηση των σχέσεων της με άλλες δομές (οργανωτική δικαιοσύνη, απόδοση κ.λπ.) παρά στην προσεκτική κατανόηση της φύσης του και της θεωρητικής του αιτιολόγησης. Υπό αυτή την έννοια, έχουν γίνει κάποιες προσπάθειες να πλαισιωθεί η οργανωσιακή ιθαγένεια σε θεωρίες μεγαλύτερου εξηγηματικού εύρους. Οι Van Dyne, Graham & Dienesch (1994) ανέπτυξαν ένα θεωρητικό υπόβαθρο των τύπων και των διαστάσεων της οργανωσιακής ιθαγένειας βασισμένο στην πολιτική φιλοσοφία όπου οι κοινωνικές συμπεριφορές μπορούν να είναι καταφατικές, προσανατολισμένες στα επιτεύγματα, προσανατολισμένες στην αλλαγή και προληπτικές. Η αντίθεση αυτών των συμπεριφορών δημιουργεί στους οργανισμούς εκείνες που μελετήθηκαν στην οργανωσιακή ιθαγένεια.

Άλλα θεωρητικά θεμέλια προέρχονται από κοινωνικοοικονομικές και ψυχολογικές προοπτικές, ειδικά όταν εξηγούνται οι λεγόμενες προκοινωνικές συμπεριφορές. Σε οικονομίστικες προοπτικές, η προκοινωνική ή αλτρουιστική συμπεριφορά των ατόμων εξαρτάται από τις προσδοκίες απόκτησης υλικών ή κοινωνικών οφελών, συνέπειες της συμπεριφοράς, οπότε το άτομο κάνει μια ορθολογική, προσανατολισμένη στο στόχο αξιολόγηση των κοινωνικών συμπεριφορών του. Στις κοινωνιολογικές εξηγήσεις τονίζονται τουλάχιστον τρία κεντρικά κίνητρα για συμπεριφορές αλληλεγγύης: η ανάγκη να ανήκει κανείς που οδηγεί στην καθιέρωση συμπεριφορών κατάλληλων για την ομάδα, την αυτοκατηγοριοποίηση που συνεπάγεται την αντίληψη των δικών του συμπεριφορών ως ενσωμάτωσης στην ομάδα, η οποία δημιουργεί ένα αίσθημα αυτοεκτίμησης και την κοινωνιομετρική που δικαιολογεί την προκοινωνική συμπεριφορά με βάση την αξιολόγηση του εάν συμβάλλουν ή υποστηρίζουν τη διατήρηση ή / και τη βελτίωση της κοινωνικής θέσης ή κατάστασης στην ομάδα (O'Grady, 2018). Στην κοινωνική ψυχολογία, οι εξηγήσεις είναι ακόμη πιο ποικίλες, μεταξύ των οποίων, στην περίπτωση των οργανωτικών συμπεριφορών, η αφήγηση είναι ότι οι εθελοντικές συμπεριφορές αμοιβαίας υποστήριξης προέρχονται από την ατομική αναζήτηση συναισθηματικής τιμωρίας (Rezadoust, Irani & Hamidizadeh, 2017).

1.8. Εθνικές πολιτικές για πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης

Σε πολλές χώρες, οι κυβερνήσεις έχουν θεσμοθετήσει ρητά την πρόληψη και τη διαχείριση των παραγόντων κινδύνου και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στις εθνικές στρατηγικές τους για την επαγγελματική εξουθένωση. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και/ή το εργασιακό άγχος αναφέρονται συχνά στη στρατηγική ως προτεραιότητες. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι εθνικές στρατηγικές προβλέπουν επίσης ειδικά μέτρα για την αντιμετώπισή τους, όπως η συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους και άλλα θεσμικά όργανα (Appleyard, 2019). Για παράδειγμα, στην Αργεντινή, η II Εθνική Στρατηγική για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία 2015-2019 που εγκρίθηκε από την Έφορο Επαγγελματικών Κινδύνων (SRT) του Υπουργείου Εργασίας, περιλαμβάνει διάφορες διατάξεις που σχετίζονται με ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και παράγοντες κινδύνου, όπως η ανάπτυξη πρωτοκόλλων και κατευθυντήριων γραμμών για την αξιολόγησή τους, ο σχεδιασμός και η επικύρωση διαγνωστικών οργάνων για την

έγκαιρη ανίχνευση και πρόληψή τους, την ανάπτυξη ειδικών κανονισμών σε διαβούλευση με τους κοινωνικούς εταίρους, τη θέσπιση διαδικασιών και τον καθορισμό ευθυνών για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την πρόληψη, την παρέμβαση και τη συνεχή παρακολούθηση των κινδύνων, τη μελέτη και τον προσδιορισμό της προέλευσης των ασθενειών που προκαλούνται από το άγχος στην εργασία (Guercovich, Piazzioni, Waisberg, Mandó & Angel, 2021).

Στην Αυστραλία, η στρατηγική για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία (2012-2022) προωθεί ένα όραμα για την επαγγελματική ζωή υγιής, ασφαλής και παραγωγική, τονίζοντας ότι η κατηγορία των διαταραχών Οι κίνδυνοι που συνδέονται με την εργασία θα πρέπει να θεωρούνται εθνική προτεραιότητα (ένας από αυτούς είναι οι ψυχικές διαταραχές) και καθορίζουν τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν έως το 2022 (Fenwick, Lubomski, Creedy & Sidebotham, 2018). Στη Δανία, οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι έχουν συμπεριληφθεί ως ένας από τους τομείς προτεραιότητας της εθνικής στρατηγικής για την περίοδο 2012–2020 (Møller, Clausen, Aust & Eiberg, 2022). Η στρατηγική υιοθέτησε ποσοτικούς στόχους και στοχεύει στη μείωση του αριθμού των εργαζομένων με ψυχολογική πίεση κατά είκοσι τοις εκατό έως το 2020. Στη Φινλανδία, οι πολιτικές για το εργασιακό περιβάλλον και την ευεξία στην εργασία 2011-2020 που εγκρίθηκαν από το Υπουργείο Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας έδωσαν ιδιαίτερη προσοχή στο εργασιακό περιβάλλον και την ευεξία στην εργασία, συμπεριλαμβανομένων των ψυχοκοινωνικών κινδύνων (Møller, Clausen, Aust & Eiberg, 2022). Στη Γαλλία, η κυβέρνηση ενέκρινε το σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την πρόληψη του εργασιακού άγχους τον Οκτώβριο του 2009, στο πλαίσιο κύματος αυτοκτονιών. Το σχέδιο περιελάμβανε τέσσερις κύριους στόχους: (i) την υποχρέωση των εταιρειών που απασχολούν περισσότερους από 1.000 εργαζομένους να αρχίσουν διαπραγματεύσεις για την ανάπτυξη συμφωνίας ή σχεδίου δράσης σχετικά με το εργασιακό άγχος· (ii) διοργάνωση περιφερειακών σεμιναρίων για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, (iii) εργασίες για την ενσωμάτωση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στα σχέδια αναδιάρθρωσης· και (iv) δημιουργία Τμήματος Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων στη Γενική Διεύθυνση Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας.218 Συγκεκριμένα, το Τμήμα αυτό έχει αναπτύξει ένα μοντέλο κατανόησης και πρόληψης ψυχοκοινωνικών κινδύνων, το οποίο χρησιμοποιείται από την Κυβέρνηση για την ανάπτυξη εργαλείων και συμβουλών προς τις επιχειρήσεις, και ιδίως τις ΜΜΕ, για την

εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους και τη διαχείριση εσωτερικών κρίσεων. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι έχουν ενσωματωθεί στο εθνικό σχέδιο επαγγελματικής υγείας 2010-2014, όπου έχουν ιεραρχηθεί ως μείζονες κίνδυνοι ΕΑΥ. Στη Γερμανία, η γερμανική κοινή στρατηγική για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία θέτει τρεις στόχους που πρέπει να επιτευχθούν μεταξύ 2013 και 2018: i) βελτίωση της οργάνωσης της επαγγελματικής υγείας· ii) μείωση των επαγγελματικών ασθενειών που οφείλονται σε μυοσκελετικές παθήσεις· και iii) καλύτερη προστασία των εργαζομένων από την ψυχολογική καταπόνηση κατά την εργασία (Nuss, Tessier, Masson, Fossati, Gaillard, Lapidus & Gourion, 2020). Το 2009, η France TélécomOrange δημιούργησε νομολογία αναγνωρίζοντας ότι είχε επαγγελματική προέλευση. Ορισμένες χώρες ανέπτυξαν ειδικές εθνικές στρατηγικές για την ψυχική υγεία, συμπεριλαμβανομένης της προαγωγής της ψυχικής υγείας στην εργασία και της πρόληψης των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Για παράδειγμα, στον Καναδά, η Καναδική Επιτροπή Ψυχικής Υγείας (MHCC) σχεδίασε την πρώτη εθνική στρατηγική ψυχικής υγείας, με στόχο τη μείωση του στίγματος, την ενθάρρυνση της ανταλλαγής γνώσεων σχετικά με την ψυχική υγεία και την εξέταση του καλύτερου τρόπου βοήθειας των ατόμων που αντιμετωπίζουν έλλειψη στέγης και προβλήματα ψυχικής υγείας (Keith, 2023). Η στρατηγική αποτελείται από έξι στρατηγικές κατευθύνσεις, συμπεριλαμβανομένης της προαγωγής της διά βίου ψυχικής υγείας σε σπίτια, σχολεία και χώρους εργασίας (Kowalczyk, Krajewska-Kułak & Sobolewski, 2020). Το NIOH, στη Ν. Αφρική σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, πραγματοποίησε εκστρατεία ευαισθητοποίησης τον Οκτώβριο του 2015, η οποία έχει ανακηρυχθεί Μήνας Ευαισθητοποίησης για την Ψυχική Υγεία με στόχο την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την ψυχική υγεία και τη μείωση του στίγματος και των διακρίσεων (World Health Organization, 2020). Τέλος, αναφορικά με τα ελληνικά δεδομένα ενυπάρχουν επίσης στρατηγικές. Συγκεκριμένα, η Εθνική Στρατηγική για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία 2022-2027 αποτελεί τον οδικό χάρτη και το πλαίσιο για την αναβάθμιση των θεμάτων επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας στην Ελλάδα (Theofilou, Chasapi, Vlastos & Tsironi, 2023). Με στόχο την ανάπτυξη υγιών και ασφαλών χώρων εργασίας για την πλειονότητα των ατόμων ο απώτερος σχεδιασμός στον τομέα της ΕΑΥ για την περίοδο 2022-2027 αναφέρεται σε τρεις στρατηγικούς στόχους, οι οποίοι εξειδικεύονται σε έξι άξονες προτεραιότητας: α. Στρατηγικός στόχος 1: Ανάπτυξη λειτουργικού εθνικού συστήματος διακυβέρνησης για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία με βάση τις εθνικές ανάγκες και τις ευρωπαϊκές κατευθυντήριες

γραμμές, β. Στρατηγικός στόχος 2: Εκσυγχρονισμός και βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και των μέτρων πρόληψης των κινδύνων με έμφαση στις νέες προκλήσεις στον κόσμο της εργασίας και γ. Στρατηγικός στόχος 3: Προώθηση μιας νοοτροπίας πρόληψης των κινδύνων στην εργασία με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών στον χώρο εργασίας (Cardás, 2020).

Κεφάλαιο δεύτερο: Διαχείριση της εργασιακής εξουθένωσης ή πορεία δράσης στην εταιρεία

2.1. Διαχείριση της εργασιακής εξουθένωσης εντός της εταιρείας αναφορικά με την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων

Η πρόληψη παραμένει η καλύτερη λύση για την αποφυγή αυτού του τύπου καταστάσεων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μια έρευνα για την ψυχική ευημερία των εργαζομένων (πρωτογενής πρόληψη), εκπαιδευτικά προγράμματα για την επίγνωση του ψυχοκοινωνικού κινδύνου ή/και τη διαχείριση του άγχους (δευτερογενής πρόληψη) και πόρους για να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να βελτιώσουν την ευημερία τους (Jain, Hassard, Leka, Di Tecco & Iavicoli, 2021). Οι εργοδότες μπορούν επίσης να ενθαρρύνουν μια υγιή εργασιακή κουλτούρα αναλύοντας και ρυθμίζοντας τον φόρτο εργασίας, προσφέροντας ευέλικτο ωράριο εργασίας, τακτικά διαλείμματα και δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας (Awa, Plaumann & Walter, 2010). Εάν ένας εργαζόμενος υποφέρει από επαγγελματική εξουθένωση, είναι σημαντικό ο εργοδότης να λάβει μέτρα για να βοηθήσει στη διαχείριση της κατάστασης (Awa, Plaumann & Walter, 2010). Πρώτα απ' όλα, ο εργοδότης θα πρέπει να είναι σε εγρήγορση για τα σημάδια εξουθένωσης και να τα λαμβάνει σοβαρά υπόψη. Εάν ένας υπάλληλος παρουσιάζει σημάδια υψηλού άγχους, κόπωσης, απώλειας κινήτρων ή μειωμένης απόδοσης, είναι σημαντικό ο διευθυντής να αφιερώσει χρόνο για να μιλήσει μαζί του για να κατανοήσει τους υποκείμενους παράγοντες, να τους μειώσει και να ενεργήσει ανάλογα (Iavicoli & Di Tecco, 2020).

Τέλος, εάν είναι ήδη πολύ αργά και ο εργαζόμενος υποφέρει ήδη από επαγγελματική εξουθένωση, ο εργοδότης πρέπει να συνεργαστεί με τον εργαζόμενο για

την εξεύρεση ατομικών και συλλογικών λύσεων (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει προσαρμογές σε καθήκοντα ή ευθύνες για μείωση του φόρτου εργασίας ή ακόμα και θεραπεία, εάν το ζητήσει ο εργαζόμενος (Awa, Plaumann & Walter, 2010). Εάν ο εργαζόμενος βρίσκεται ήδη σε αναρρωτική άδεια, είναι σημαντικό να μπορεί να προετοιμαστεί για την επιστροφή του και να προσαρμόσει τη θέση του κατανοώντας τι θα μπορούσε να έχει προκαλέσει αυτή την κατάσταση (Iavicoli & Di Tecco, 2020). Συνολικά, η εταιρεία έχει να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην πρόληψη και τη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των εργαζομένων (Awa, Plaumann & Walter, 2010). Δουλεύοντας με τους εργαζομένους για να κατανοήσουν τις ανάγκες τους και παρέχοντας υποστήριξη, ο εργοδότης μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία ενός υγιούς και παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος για όλους τους εργαζόμενους (Iavicoli & Di Tecco, 2020).

2.2. Σχεδιασμός προληπτικής δραστηριότητας στην εταιρεία ή τον οργανισμό

Μόλις αναλυθούν η προέλευση, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για την πρόληψη της εξουθένωσης, είναι απαραίτητο να επικεντρωθούμε στο τι πρέπει να κάνουμε όταν ο κίνδυνος έχει υλοποιηθεί και υπάρχει εξουθένωση (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022). Πρώτα απ' όλα, πρέπει να σημειωθεί ότι εκείνοι που είναι οι πρώτοι που παρατηρούν την παρουσία τους είναι οι άνθρωποι κοντά στον εργαζόμενο, οι οποίοι συνήθως δεν συνειδητοποιούν καν το πρόβλημα που έχουν (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022). Για το λόγο αυτό, η πρώτη στρατηγική που πρέπει να ακολουθηθεί είναι η κοινωνική παρέμβαση, η οποία μπορεί να εφαρμοστεί ως η πιο σχετική ρυθμιστική μεταβλητή των δύο επιπέδων burnout (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022). Έχει αποδειχθεί ότι η υποστήριξη των ανθρώπων που βρίσκονται κοντά στους εργαζόμενους γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό την παρουσία του συνδρόμου και προειδοποιούν ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποκτά μεγαλύτερες συνέπειες που βλάπτουν τον εργαζόμενο (Roquelaure, 2016). Με αυτή την έννοια, το επίπεδο burnout θέτει τα όρια έτσι ώστε όλες οι εταιρείες να πρέπει, μέσω ενός κοινωνικού λειτουργού ή επαγγελματικής βοήθειας, να θεσμοθετήσουν την κοινωνική υποστήριξη μεταξύ συναδέλφων, οποιουδήποτε ιεραρχικού επιπέδου στην

εταιρεία ή τον οργανισμό (Roquelaure, 2016). Αξίζει να σημειωθεί ότι αυτή η υποστήριξη περιλαμβάνει σε μεγάλο βαθμό την ανθρώπινη ανάγκη επικοινωνίας με τους συνομηλίκους, γεγονός που δημιουργεί επαρκή συναισθηματική εμπιστοσύνη για τον εργαζόμενο (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007).

Τούτου λεχθέντος, οι υπεύθυνοι (διευθυντές, εταίροι ή μέτοχοι) εταιρειών ή οργανισμών στους οποίους υπήρξε επαγγελματική εξουθένωση πρέπει να το αντιμετωπίσουν με διορθωτικά και προληπτικά μέτρα, όπως: εκείνα που προωθούν την ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων, καθώς και μεταξύ των εργαζομένων μισθοδοσίας χωρίς διάκριση της θέσης που κατέχουν αλλά και να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή στην εταιρεία και την εδραίωση της δυναμικής των ομάδων. Τα μέτρα, τα οποία αρχικά θεωρούνται διορθωτικά, χρησιμεύουν επίσης ως προληπτικά μέτρα για καλύτερη εσωτερική απόδοση εντός της εταιρείας (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007). Αξίζει να σημειωθεί ότι, στην πραγματικότητα, δεν υπάρχει εύκολη διαδικασία που να έχει τη δυνατότητα να αποδείξει με απλό και αποτελεσματικό τρόπο την παρουσία burnout, εντός της επιχείρησης ή του οργανισμού, για το λόγο αυτό, είναι σύνηθες να εφαρμόζεται ή/και να χρησιμοποιείται ένα από τα μοντέλα παρέμβασης που περιγράφονται λεπτομερώς στο σχήμα έξι επιπλέον των αντίστοιχων συστατικών που δρουν συμπληρωματικά για τη μέτρηση (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007). Ωστόσο, σε γενικές γραμμές, μπορεί να υποδειχθεί ότι οποιαδήποτε τεχνική εφαρμόζεται στη μέτρηση ή / και τη θεραπεία του στρες μπορεί επίσης να είναι αποτελεσματική στον καθορισμό της εξουθένωσης, χωρίς να παραμελείται να ληφθεί υπόψη ότι, όπως εκφράζεται σε αυτή την έρευνα, το άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά και πρέπει να αντιμετωπίζονται διαφορετικά (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022). Σε προσωπικό επίπεδο, που σχετίζεται με τον εργαζόμενο, είναι σημαντικό να βελτιστοποιηθούν οι πόροι αντίστασης ή προστασίας που χρησιμεύουν για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των στρεσογόνων παραγόντων που είναι εγγενείς στην απόδοση της ανατεθείσας εργασιακής δραστηριότητας, με τέτοιο τρόπο ώστε να αυξηθεί η αντίληψη του ελέγχου, της προσωπικής αυτοεκτίμησης και της αυτο-αποτελεσματικότητας του εργαζομένου (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007). Με τον ίδιο τρόπο, είναι απαραίτητο να εργαστούμε για να μην υποστούμε εσφαλμένες ενέργειες που

προκαλούν κακή προσαρμογή του προσωπικού της εταιρείας, καθώς και να μην υποστούμε ενέργειες που προκαλούν (μη ρεαλιστικές προσδοκίες ή ψευδείς ελπίδες), αλλά μάλλον να ασκήσουμε αυτορρύθμιση (βελτίωση κοινωνικών δεξιοτήτων) (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007). Αυτό θα σήμαινε ότι, σε κάθε περίπτωση, προκειμένου να πραγματοποιηθούν διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες εντός του οργανισμού, το προσωπικό ή ο τεχνικός πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου εταιρειών ή οργανισμών πρέπει πρώτα να γνωρίζει τις αιτίες που έχουν προκαλέσει την εξουθένωση στον εργαζόμενο. Προκειμένου να προχωρήσουμε στην αντίστοιχη αξιολόγηση και διάγνωση που πρέπει να εφαρμοστεί ή / και να πραγματοποιηθεί από τον εν λόγω ειδικό επαγγελματία στον τομέα (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022).

Επιπλέον, υπάρχουν δύο επίπεδα παρέμβασης ενόψει της επαγγελματικής εξουθένωσης: η ομαδική παρέμβαση και η ατομική παρέμβαση (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007). Στην ομαδική παρέμβαση λειτουργεί η στρατηγική της κοινωνικής στήριξης, η οποία είναι μια μετριοπαθής παραλλαγή των επιπτώσεων της εξουθένωσης στον επαγγελματικό τομέα και η εφαρμογή της βασίζεται στην εφαρμογή οποιασδήποτε τεχνικής για την αντιμετώπιση του στρες που είναι αποτελεσματική για την πρόληψη της εξουθένωσης (Fernández-Muñiz, Montes-Peón & Vázquez-Ordás, 2007). Στην ατομική παρέμβαση, οι πόροι αντίστασης μπορούν να βελτιωθούν για να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά τους στρεσογόνους παράγοντες που είναι εγγενείς στην ανάπτυξη του έργου προωθώντας την αντίληψη του ελέγχου και της αυτοεκτίμησης των εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον (De Merich, Gnoni, Guglielmi, Micheli, Sala, Tornese & Vitrano, 2022).

2.3. Μέθοδοι αξιολόγησης και μετριάσμού των ψυχοκοινωνικών κινδύνων

Μετά τη δημοσίευση του Maslach Burnout Inventory (MBI) το 1981 εφαρμόστηκαν τα κριτήρια αξιολόγησης για το σύνδρομο εξουθένωσης, που καθιερώθηκαν από τους Maslach και Jackson (Kalliath, O'Driscoll, Gillespie & Bluedorn, 2000). Από αυτή τη στιγμή, τα πρώτα κριτήρια αξιολόγησης για το προαναφερθέν σύνδρομο καθορίζονται μέσω ενός τυποποιημένου οργάνου μέτρησης για την αξιολόγησή του (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaar & Kladler, 2001). Είναι

σημαντικό να αναφέρουμε ότι από τότε η μελέτη της εξουθένωσης έχει περάσει από διαφορετικά στάδια (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaar & Kladler, 2001). Σε πρώτο επίπεδο, η έρευνα είχε επικεντρωθεί στην εξέταση μόνο επαγγελματιών που έρχονται σε επαφή με ανθρώπους όπως δάσκαλοι, επαγγελματίες υγείας μεταξύ άλλων, θεωρώντας αυτή την ομάδα ως την πιο ευαίσθητη στην εξουθένωση (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaar & Kladler, 2001). Ωστόσο, σήμερα έχει καταστεί προφανές ότι η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί όχι μόνο να επηρεάσει αυτήν την ομάδα, αλλά και άλλους τύπους επαγγελματιών που δεν εργάζονται μόνο σε ένα επίπεδο διαπροσωπικών σχέσεων, αλλά βρίσκονται σε άλλους τομείς της οικονομίας, που σχετίζονται περισσότερο με «αντικείμενα» όπως αυτά στον τομέα της παραγωγής (φορείς παραγωγής σε μια βιομηχανία κ.λπ.). Η μέθοδος Maslach Burnout Inventory (MBI) ήταν πρωτίστως η βέλτιστη μέθοδος για τον υπολογισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης σε εκπαιδευτικούς και προσωπικό του τομέα των υπηρεσιών (υγεία, κοινωνικοί λειτουργοί, νοσηλευτές, μεταξύ άλλων) (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaar & Kladler, 2001). Με αυτή την έννοια, η κλίμακα MBI αξιολογείται γρήγορα και εύκολα από τρεις διαστάσεις (εξάντληση, κυνισμός, προσωπική αναποτελεσματικότητα) και αυτές με τη σειρά τους από τρεις υπο-διαστάσεις που έκαναν το ερωτηματολόγιο το πιο χρησιμοποιούμενο στο ψυχοκοινωνικό περιβάλλον. Επομένως, ο ορισμός της εξουθένωσης που υπονοείται στο MBI είναι ο πιο αποδεκτός (Kalliath, O'Driscoll, Gillespie & Bluedorn, 2000). Παρά τα παραπάνω, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε πρώτα τις κύριες τεχνικές ή/και μεθοδολογίες για την αξιολόγηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως: α. Ποιοτική: Αυτά περιλαμβάνουν εκείνα που βασίζονται κυρίως στη συνέντευξη, αλλά συμπληρώνονται επίσης από τεχνικές αντιμετώπισης ή μελέτη σχέσεων και β. Ποσοτική: Αυτά περιλαμβάνουν εκείνα που κλασικά αναφέρονται ως ερωτηματολόγια, εκτός από το ότι είναι τα πιο γνωστά, μπορούν να είναι διαφόρων τύπων, όπως μη ειδικά, δηλαδή, λαμβάνονται από πληροφορίες από τις σημαντικότερες μεθόδους ψυχοκοινωνικής αξιολόγησης για τη μελέτη ψυχοκοινωνικών παραγόντων (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaar & Kladler, 2001).

Ειδικότερα, όταν το Σύνδρομο Burnout αξιολογείται χρησιμοποιώντας το MBI-GS, αξιολογείται μια κρίση στη σχέση ενός ατόμου με την εργασία του και όχι απαραίτητα μια κρίση μεταξύ ενός ατόμου και των ατόμων με τα οποία σχετίζονται. Ως

εκ τούτου, το MBI-GS προτείνεται ως εργαλείο για την αξιολόγηση των στάσεων απέναντι στη δουλειά του ατόμου και οι προτεινόμενες κλίμακες είναι οι εξής (Forastieri, 2016) :

- Συναισθηματική εξάντληση (5 στοιχεία): Ορίζεται γενικά, χωρίς έμφαση στις συναισθηματικές πτυχές σχετικά με τους «αποδέκτες της δικής του δουλειάς» που υπάρχουν στο MBI-HSS. Όλα τα στοιχεία προέρχονται από το MBI-HSS, τροποποιημένα ή μη.
- Κυνισμός (5 στοιχεία): Αντικατοπτρίζει τη στάση αδιαφορίας, υποτίμησης και αποστασιοποίησης απέναντι στη δική του εργασία, καθώς και την αξία και τη σημασία που μπορεί να της αποδοθεί, αντιπροσωπεύει επίσης μια αμυντική στάση απέναντι στις εξαντλητικές απαιτήσεις που προέρχονται από την εργασία.
- Επαγγελματική αποτελεσματικότητα (6 στοιχεία): σχετίζεται με τις προσδοκίες που έχει κάποιος σε σχέση με το επάγγελμα στο οποίο εργάζεται και εκφράζεται στις πεποιθήσεις του υποκειμένου για την ικανότητά του/της να εργαστεί, την αποτελεσματική συνεισφορά του/της στην οργάνωση της εργασίας, ή έχοντας κάνει πράγματα που αξίζουν πραγματικά τον κόπο και επαγγελματική εκπλήρωση, παρόμοια με την προηγούμενη προσωπική εκπλήρωση αλλά επιμένοντας στις προσδοκίες σύμφωνα με το μοντέλο του Bandura. Ο επαναπροσδιορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης αντιμετωπίζει τον προσδιορισμό αυτού ως προβλήματος υγείας που προέρχεται από το άτομο και την εργασία του (Forastieri, 2016).

Με αυτή την έννοια, όπως ήδη αναφέρθηκε, η μέθοδος Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της εξουθένωσης σε όλους τους τύπους εργασιών ανεξάρτητα από τις εργασίες που εκτελούνται (Schutte, Toppinen, Kalimo & Schaufeli, 2000). Στη συνέχεια, άλλοι συγγραφείς όπως οι Schaufeli, Leiter, Maslach και Jackson, το 1996 εφάρμοσαν τη μέθοδο Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), επικεντρωμένη κυρίως στη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης σε όλους τους τύπους επαγγελμάτων ή / και θέσεων εργασίας ανεξάρτητα από τα καθήκοντα που εκτελούνται και, τέλος, οι συγγραφείς

Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap & Kladler (2001), οι οποίοι εφάρμοσαν τη μέθοδο Maslach Burnout Inventory - Student Survey (MBI-SS), επικεντρώθηκαν κυρίως στη μέτρηση της ακαδημαϊκής εξουθένωσης σε φοιτητές, αντιλαμβανόμενοι την «εργασία» με μια ευρύτερη έννοια, θεωρώντας τους φοιτητές ως «εργαζόμενους» λαμβάνοντας υπόψη την εξάντληση και την ευαισθησία τους να υποστούν επαγγελματική εξουθένωση (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap & Kladler, 2001).

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι εταιρείες ή οι οργανισμοί μπορούν να τις εφαρμόσουν είτε σε αρχεία που μπορούν να διανεμηθούν στους υπαλλήλους τους έντυπα είτε εάν είναι πιο πρακτικό, μπορούν επίσης να συμπληρωθούν ηλεκτρονικά - τα οποία, παρεμπιπτόντως μπορούν να ενημερώνονται συνεχώς. Υπό αυτή την έννοια, το προσωπικό ανθρώπινου ταλέντου ή οι διαχειριστές της εταιρείας ή ο υπεύθυνος της περιοχής HR, μπορεί να τα ελέγξει με πρόσβαση σε αυτά στο διαδίκτυο και να εξαγάγει τις απαραίτητες πληροφορίες για να προχωρήσει στη λήψη του αντίστοιχου αρχείου στον πίνακα κινδύνου, καθώς και στον μετριασμό του κινδύνου και στην πορεία δράσης σε περίπτωση αποδεικτικών στοιχείων προσωπικού της εταιρείας που διατρέχουν υψηλό κίνδυνο να υποστεί επαγγελματική εξουθένωση εντός της εταιρείας ή του οργανισμού (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap & Kladler, 2001).

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της επίδρασης της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name).

Ερευνητικές Υποθέσεις

Από τον σκοπό της έρευνας προκύπτουν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. **Υπόθεση 1:** Η εργασιακή εξουθένωση (burnout) επιδρά θετικά στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance).

2. **Υπόθεση 2:** Η εργασιακή εξουθένωση (burnout) επιδρά θετικά στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και την επωνυμία του εργοδότη.

Κεφάλαιο τρίτο: Μεθοδολογία

3.1. Εισαγωγή

Η έννοια για την επιστημονική μέθοδο δεν έχει διαλευκανθεί, αφού η επιστημονική κοινότητα αναγνωρίζει πως μια έρευνα δύναται να επηρεαστεί από πολλές διαφορετικές φιλοσοφικές έννοιες με το πέρασμα του χρόνου. Ο θετικισμός αποτελεί θεμέλιο στην αρχική έννοια της επιστήμης, σύμφωνα με τον οποίο η αληθινή γνώση επιτυγχάνεται αποκλειστικά με τη συλλογή δεδομένων τα οποία μπορούν να γίνουν αντιληπτά μέσω των αισθήσεων και έχουν τη δυνατότητα να μετρηθούν, ενώ τα κοινωνικά φαινόμενα αποδίδονται σε δράσεις που μπορούν να παρατηρηθούν. (Creswell, 2018). Με αυτά τα δεδομένα εφίσταται προσοχή στην διατήρηση της αντικειμενικότητας, της συνέπειας των αποδείξεων και της ικανότητας πρόβλεψης φαινομένων. Ως εκ τούτου, η επιστήμη νοείται διαφορετική των αξιών, ενώ η μέτρηση της πραγματικότητας νοείται ως αντικειμενική (Robson & McCartan, 2016).

Εντούτοις, για το λόγο του ότι η θετικιστική παράδοση προέρχεται από τις φυσικές επιστήμες, σε πρώτο πλάνο θεωρήθηκε μη κατάλληλη για τη μελέτη της

ανθρώπινης συμπεριφοράς και των κοινωνικών φαινομένων, καθώς δεν λάμβανε υπόψη το κοινωνικό πλαίσιο και αυτό δημιούργησε έλλειμμα στην κατανόηση σε σχέση με τα γνωρίσματα του συμβάντος, που χάλκευσαν τη δημιουργία μιας κατακερματισμένης γνώσης. Επίσης, ο θετικισμός φαίνεται να μην λαμβάνει υπόψη τη μοναδική φύση των ατόμων, με γνώμονα την εικασία πως η πραγματικότητα χαλκεύεται από τα άτομα και δε δύναται να μελετηθεί με τη βοήθεια των φυσικών επιστημών (Neuman, 2013). Εντούτοις, η θετικιστική προσέγγιση έχει λάβει κριτικές για την άμετρη προσκόλλησή της στην πραγμάτωση της αντικειμενικότητας και τη γενίκευση των αποτελεσμάτων, γεγονός που συνέβαλε στο να παραμεληθεί η μοναδική εμπειρία και να δημιουργηθεί έλλειμμα στο βάθος και στον πλούτο. Ασκήθηκε επιπλέον κριτική εξαιτίας της προσπάθειας του μελετητή να είναι αντικειμενικός, κάτι που συμβαίνει με όλες τις μελέτες, γιατί υπάρχει η θεώρηση πως οι ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις συνδέονται εγγενώς με τα φαινόμενα και ότι δεν διαχωρίζονται τα δεδομένα από τις αξίες που έχουν τα άτομα. (Creswell, 2018).

Ως απάντηση στον θετικισμό, εμφανίστηκε το ερμηνευτικό παράδειγμα, το οποίο παράδειγμα υποθέτει πως η μόνη πραγματικότητα που αντιλαμβάνεται κάθε άτομο είναι η πραγματική. Γι' αυτόν τον λόγο, η κεντρική προσοχή επικεντρώνεται στις ανθρώπινες εμπειρίες, στη δημιουργία και αναπαραγωγή φαινομένων, οι οποίες επιφέρουν τη δημιουργία νέων ιδεών που διαρκώς συνδυάζονται με την εμπειρία και τις εννοιολογικές έννοιες. Ως εκ τούτου, η ερμηνευτική φιλοσοφική προσέγγιση έχει ως απόρροια την ευκολία στη συλλογή δεδομένων και την επίγνωση του κοινωνικού πλαισίου μέσα στο οποίο συντελούνται τα γεγονότα (Robson & McCartan, 2016). Συνεπώς, τα στοιχεία εξετάζονται ολιστικά, και στοχεύουν στο να κατανοήσουν την πολυπλοκότητα της ανθρώπινης συμπεριφοράς συλλέγοντας ποιοτικά δεδομένα. Γι' αυτό η μελέτη που έχει ως βάση τον ερμηνευτισμό είναι νατουραλιστική, επαγωγική και ολιστική, εφιστά την προσοχή της στην πυκνή καταγραφή των τεκταινομένων και εστιάζει στις κοινωνικές διεργασίες και τις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις που συντελούνται σε αυτά. Ως αποτέλεσμα, ο ερευνητής αλληλεπιδρά άμεσα με τους εθελοντές και μοιράζεται προσωπικές εμπειρίες προκειμένου να κατανοήσει τις δηλώσεις τους, είτε μέσω των λόγων τους είτε μέσω του πλαισίου στο οποίο αναφέρονται. Επιπροσθέτως, επιδεικνύει συμπάθεια και μπορεί να αναγνωρίσει την επίδραση των αξιών του για την ανάλυση των πληροφοριών. Επίσης, ο σχεδιασμός της

έρευνας νοείται ως μια δυναμική διαδικασία με ευέλικτο και γνήσιο σχεδιασμό, καθώς οι συνθήκες δεν είναι προκαθορισμένες (Neuman, 2013).

Βέβαια, αξίζει να σημειωθεί πως η ποιοτική έρευνα έχει λάβει κριτικές για την απουσία ποικιλομορφίας και για τον μεγαλύτερο βαθμό μεροληψίας, το δείγμα που είθισται να χρησιμοποιεί είναι συνήθως μη επαρκές και δεν μπορεί να αντιπροσωπεύσει το σύνολο του πληθυσμού, τα πορίσματα της έρευνας της κατά συνέπεια αφορούν μόνο το δείγμα. Επικρίθηκε επιπλέον για την απουσία δυνατότητας αναπαραγωγής, καθώς άλλοι ερευνητές ενδέχεται να καταλήξουν σε διαφορετικά πορίσματα αν πραγματοποιούσαν μελέτη στο ίδιο φαινόμενο με διαφορετική προσέγγιση, παρ' όλο που οι ίδιοι συμμετέχοντες εμπλέκονται. Επίσης, έχει γίνει σχολιασμός πως δεν δύναται να εντοπιστούν αιτιακές σχέσεις, πράγμα που αποκλείει τη δυνατότητα για πρόβλεψη (Creswell, 2018). Αυτό που συμπεραίνεται και όπως ο καθένας θα περίμενε, είναι πως και οι δύο επιστημονικές προσεγγίσεις παρουσιάζουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ως εκ τούτου, ο μελετητής πρέπει τελικά να επιλέγει το είδος της μεθοδολογίας για την έρευνα που να εναρμονίζεται με τους ερευνητικούς στόχους και τα ερωτήματά του.

3.2. Ερευνητικός σχεδιασμός

3.2.1. Ερευνητική μέθοδος

Στηριζόμενη εγώ, η ερευνήτρια στον σκοπό της έρευνας που είχε ως διερεύνηση την επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name), θεώρησα ότι το πιο σωστό είδος έρευνας που έπρεπε να υλοποιήσω ήταν η ποσοτική έρευνα, αφού είχα ως σκοπό να διερευνήσω τις απόψεις των ατόμων που συμμετέχουν στην έρευνα και να δημιουργηθεί έτσι ένα γενικό συμπέρασμα για το υπό εξέταση θέμα (Adams, 2014). Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα, η οποία κρίνεται σκόπιμη όταν το αντικείμενο της έρευνας είναι η περιγραφή συμπεριφορών, στάσεων, απόψεων και προσδοκιών σχετικά με ένα θέμα, προσωπικά χαρακτηριστικά, ο ορισμός του υποκειμένου και οι γνώσεις σχετικά με ένα θέμα, και επομένως θεωρήθηκε ότι είναι συνεπής με την παρούσα έρευνα (Creswell, 2018). Τα κύρια οφέλη της ποσοτικής έρευνας περιλαμβάνουν την ευκολία και την ταχύτητα

διεξαγωγής της, καθώς και την ικανότητα συλλογής μεγάλου όγκου πληροφοριών από μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων και στη συνέχεια γενίκευσης των πληροφοριών χωρίς να απαιτείται ειδική εμπειρία ερευνητή ή υψηλό κόστος. Από την άλλη πλευρά, η ποιοτική έρευνα παρουσιάζει ευαλωτότητα ως προς τον κίνδυνο του δειγματοληπτικού λάθους, αλλά συνάμα και σε μειωμένο ποσοστό απόκρισης, αυτά τα ζητήματα έχουν επίδραση στην αξιοπιστία και την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων (Robson & McCartan, 2016). Εντούτοις, η ποιοτική έρευνα ευνοεί την διευκόλυνση του εντοπισμού της κανονικότητας, του συσχετισμού και της διαφοράς και για αυτό τον λόγο θεωρείται η πιο κατάλληλη μορφή έρευνας για την εν λόγω εργασία (Neuman, 2013).

3.2.2. Ερευνητικό εργαλείο

Το εργαλείο έρευνας που χρησιμοποιείται έχει σημαντική επίδραση στην επιτυχή διεξαγωγή της μελέτης, καθώς καθορίζει το είδος των δεδομένων που συγκεντρώνονται και τον τρόπο προσέγγισης της έρευνας. Συνεπώς, στην ποιοτική έρευνα, η συνέντευξη συνήθως χρησιμοποιείται ως κύρια μέθοδος συλλογής δεδομένων, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να εκφράσουν ελεύθερα τις εμπειρίες τους. Αντίθετα, στην ποσοτική έρευνα, χρησιμοποιείται συχνά το ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση και σύγκριση μεταβλητών που απασχολούν τον ερευνητή (Robson & McCartan, 2016). Ως αποτέλεσμα, ο πρωταρχικός στόχος της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση της επίδρασης της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name), και για την συλλογή των δεδομένων το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο είναι συχνά ένα δημοφιλές εργαλείο στην ποσοτική έρευνα, καθώς επιτρέπει στον ερευνητή να συγκεντρώσει αριθμητικά δεδομένα από πολλούς συμμετέχοντες με αποτελεσματικό και συνοπτικό τρόπο. Ωστόσο, τα ερωτηματολόγια φέρουν τον κίνδυνο χαμηλών ποσοστών ανταπόκρισης, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τα αποτελέσματα της έρευνας (Creswell, 2018). Προκειμένου να παρακαμφθεί αυτός ο κίνδυνος, οι μελετητές χρησιμοποίησαν διάφορες στρατηγικές, μαζί με τη δημιουργία ενός σχετικά μικρού, απλοϊκού και κατανοητού

ερωτηματολογίου που δεν απομακρύνει τους ερωτώμενους. Επίσης επιστρατεύθηκαν ερωτήματα που είναι σύντομα, συνοπτικά, κατανοητά και κατάλληλα και προπάντων επιδεικνύουν σεβασμό στους συνεντευξιαζόμενους ή και αλλιώς ερωτηθέντες, καθώς εκμηδενίζουν τις διακρίσεις και δεν είναι ενοχλητικές (Robson & McCartan, 2016), αυτό έγινε και στην εν λόγω έρευνα. Επιπλέον, όπως προαναφέρθηκε, το ερωτηματολόγιο υποβλήθηκε σε πιλοτική δοκιμή, κάτι που οδήγησε σε απαραίτητες τροποποιήσεις και βελτιώσεις στον σχεδιασμό, οι οποίες αποδείχθηκαν κατάλληλες και κατανοητές (Adams, 2014).

Οι βασικοί τύποι ερωτημάτων που υπάρχουν σε ένα ερωτηματολόγιο είναι οι ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου δίνουν το περιθώριο στον συνεντευξιαζόμενο να εκφράσει τις προσωπικές του πεποιθήσεις, χωρίς να τον δεσμεύουν πιθανώς τυποποιημένες αποκρίσεις που έχει υποβάλει ο μελετητής. Οι ανοιχτές ερωτήσεις επιλέγονται όταν ο επιστήμονας θέλει να συλλέξει δεδομένα για τις προσωπικές πεποιθήσεις των συνεντευξιαζόμενων ή όταν δεν έχει συλλέξει αρκετές πληροφορίες για το ζήτημα που διερευνάται (Neuman, 2013), κάτι που δεν συμβαίνει στην εν λόγω έρευνα. Επιπροσθέτως, οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου παρουσιάζουν το μειονέκτημα ότι είναι υποκειμενικές ως προς την ερμηνεία τους, έχουν χρονοβόρα επεξεργασία και πολλές φορές μένουν χωρίς απάντηση ή δίνονται σύντομες απαντήσεις (Adams, 2014). Εντούτοις, τα ερωτήματα κλειστού τύπου που συνυφαίνονται από ένα προκαθορισμένο σύνολο αποκρίσεων από το οποίο επιλέγει ο συνεντευξιαζόμενος είναι εύκολα στην ερμηνεία (Creswell, 2018), έτσι είχαν και τη μεγαλύτερη σημασία για την οικεία μελέτη. Εν κατακλείδι, το ερωτηματολόγιο έγινε μέσω ηλεκτρονικών μέσων και φτιάχτηκε με τη φόρμα της Google.

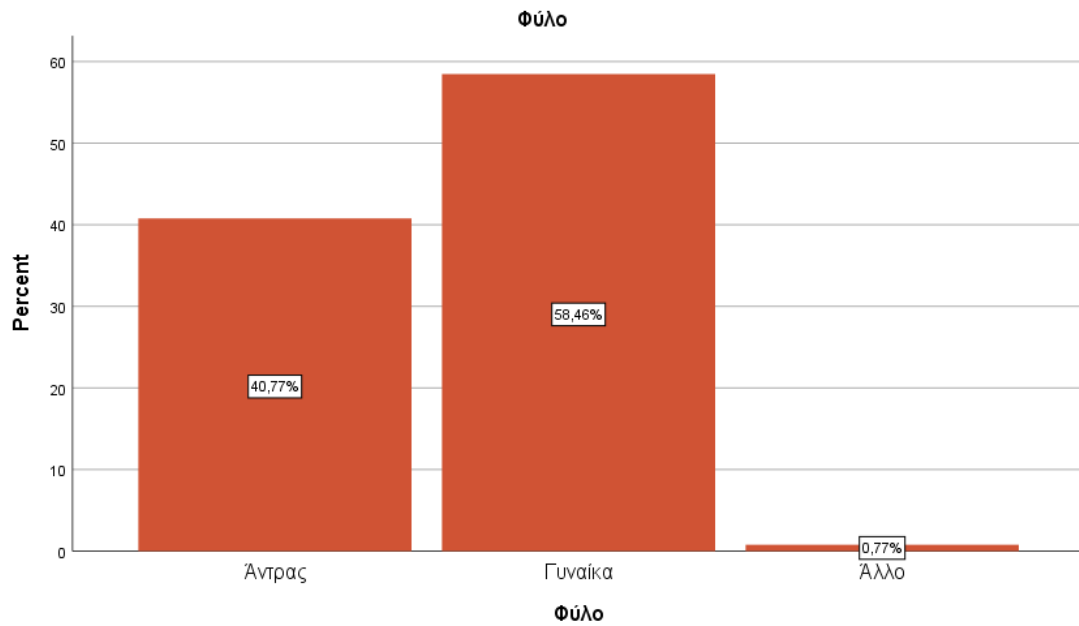
Το τελικό ερωτηματολόγιο περιείχε 5 μέρη. Στο πρώτο μέρος ζητούνταν γενικές πληροφορίες και τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζει την ισορροπία της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής των συμμετεχόντων και αποτελείται από 6 ερωτήσεις κλειστού τύπου, η οποία απαντάται με την βοήθεια την 7/βάθμιας κλίμακας Likert (1: Διαφωνώ απόλυτα – 2: Συμφωνώ απόλυτα). Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζει την εργασιακή εξουθένωση των συμμετεχόντων και αποτελείται από 5 ερωτήσεις κλειστού τύπου, η οποία απαντάται με την βοήθεια την 7/βάθμιας κλίμακας Likert (1: Διαφωνώ απόλυτα – 2: Συμφωνώ απόλυτα). Η τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζει την

επωνυμία του εργοδότη και αποτελείται από 5 ερωτήσεις κλειστού τύπου, η οποία απαντάται με την βοήθεια την 7/βάθμιας κλίμακας Likert (1: Διαφωνώ απόλυτα – 2: Συμφωνώ απόλυτα). Η πέμπτη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζει την Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας και αποτελείται από 5 ερωτήσεις κλειστού τύπου, η οποία απαντάται με την βοήθεια την 7/βάθμιας κλίμακας Likert (1: Διαφωνώ απόλυτα – 2: Συμφωνώ απόλυτα).

3.2.3. Δείγμα – δειγματοληψία

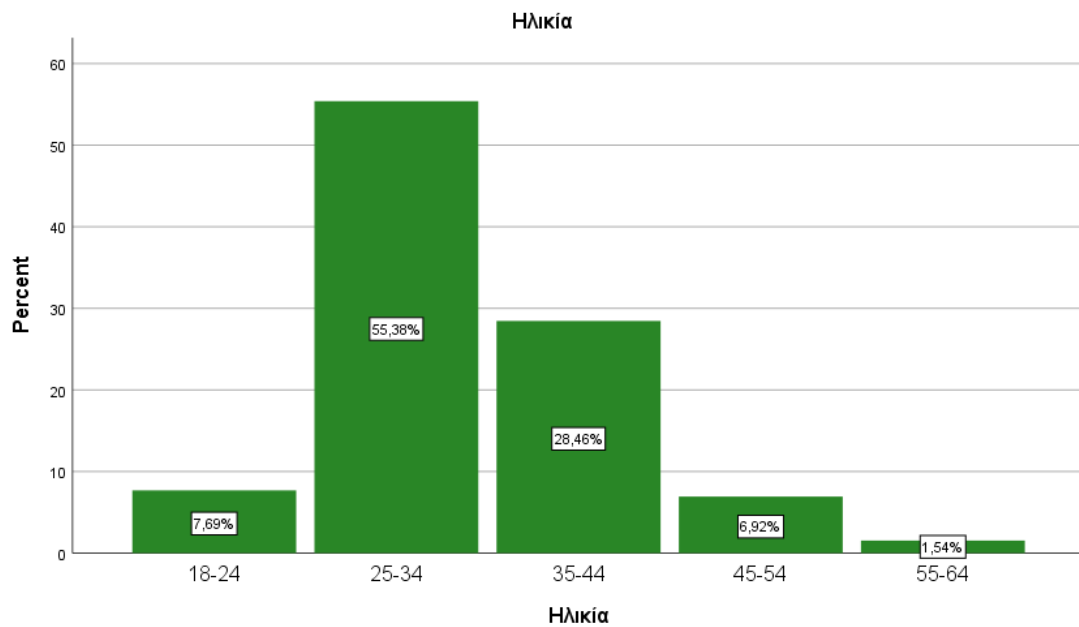
Η δειγματοληψία αποτελεί τη διαδικασία επιλογής ενός υποσυνόλου ατόμων από έναν μεγαλύτερο πληθυσμό, και μπορεί να γίνει είτε με πιθανοτικό τρόπο είτε χωρίς αυτόν. Η δειγματοληψία πιθανοτήτων αναφέρεται στη διαδικασία επιλογής ενός τυχαίου δείγματος που αντιπροσωπεύει την ποικιλομορφία και τη γενίκευση του πληθυσμού. Ωστόσο, η τυχαία δειγματοληψία δεν είναι πάντα εφικτή, καθώς ο πληθυσμός ενδέχεται να μην είναι καλά καθορισμένος ή διανεμημένος επαρκώς, κάτι που οδηγεί σε ένα δείγμα που δεν είναι δυνατόν να επιλεγεί ή να αντιπροσωπευθεί από τον ερευνητή (Neuman, 2013). Λόγω αυτών των περιορισμών, οι ερευνητές συχνά απευθύνονται σε μη τυχαία δειγματοληψία, με τη δειγματοληψία ευκαιρίας να είναι η πιο δημοφιλής μορφή. Αυτή η μέθοδος επιτρέπει την επιλογή ενός δείγματος που είναι εύκολο να διεξαχθεί και να ανακτηθεί, καθώς οι συμμετέχοντες που είναι προσβάσιμοι και διαθέσιμοι στον ερευνητή επιλέγονται (Robson & McCartan, 2016). Παρά την αντίληψη ότι η δειγματοληψία ευκαιρίας αποτελείται από κάθε είδους μεροληψία (Creswell, 2018), αυτό δεν είναι αλήθεια, καθώς δεν επιτρέπει να γίνουν γενικεύσεις, τα άτομα που ήταν διαθέσιμα και πρόθυμα να συμμετάσχουν στην έρευνα επιλέχθηκαν από τον ερευνητή ως βολικά. Το σύνολο του δείγματος αποτελείται από 130 άτομα.

Σε αυτή την έρευνα συμμετείχαν 130 άτομα, όπου οι περισσότερες ήταν γυναίκες (N=76, 58.5%). Το 40.8% αυτών είναι άντρες και το 0.8% αυτό άλλο.



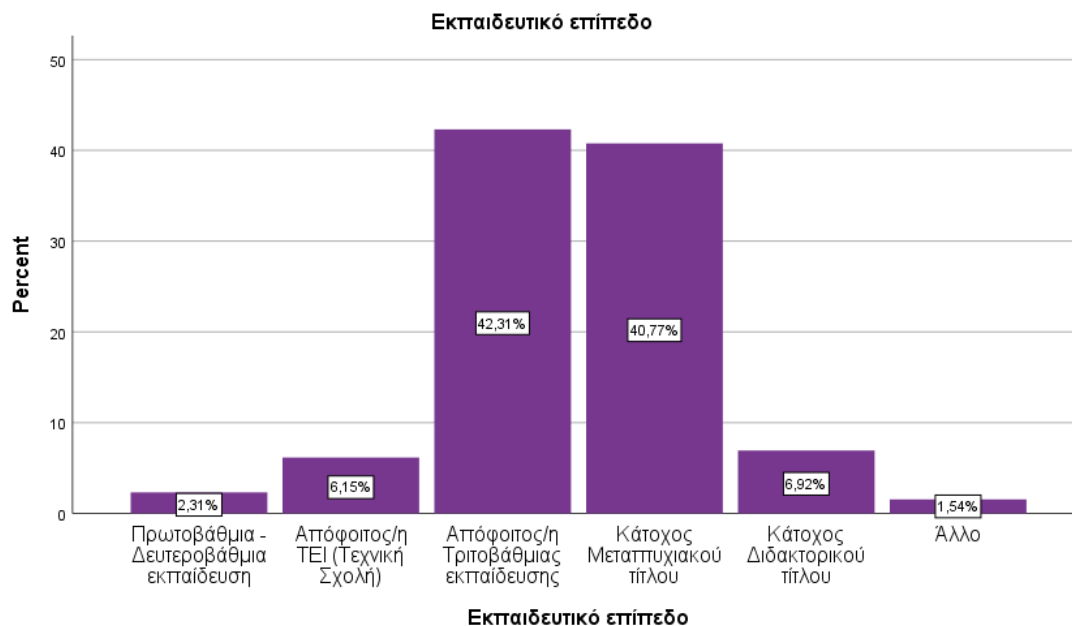
Διάγραμμα 1: Φύλο

Από το διάγραμμα 2 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν ηλικία από 25 – 34 ετών (N=72, 55.4%). Το 28.5% των συμμετεχόντων είχαν ηλικία από 35 – 44 ετών, το 7.7% αυτών είχαν ηλικία από 18 – 24 ετών, το 6.9% αυτών είχαν ηλικία από 45 – 54 ετών και το 1.5% αυτών είχαν ηλικία από 55 – 64 ετών.



Διάγραμμα 2: Ηλικία

Από το διάγραμμα 3 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (N=55, 42.3%). Το 40.8% των συμμετεχόντων είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου, το 6.9% αυτών είναι κάτοχοι Διδακτορικού τίτλου, το 6.2% αυτών είναι απόφοιτοι TEI (Technical School), το 2.3% αυτών είναι απόφοιτοι Πρωτοβάθμιας – Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το 1.5% αυτών έχουν άλλη εκπαίδευση.



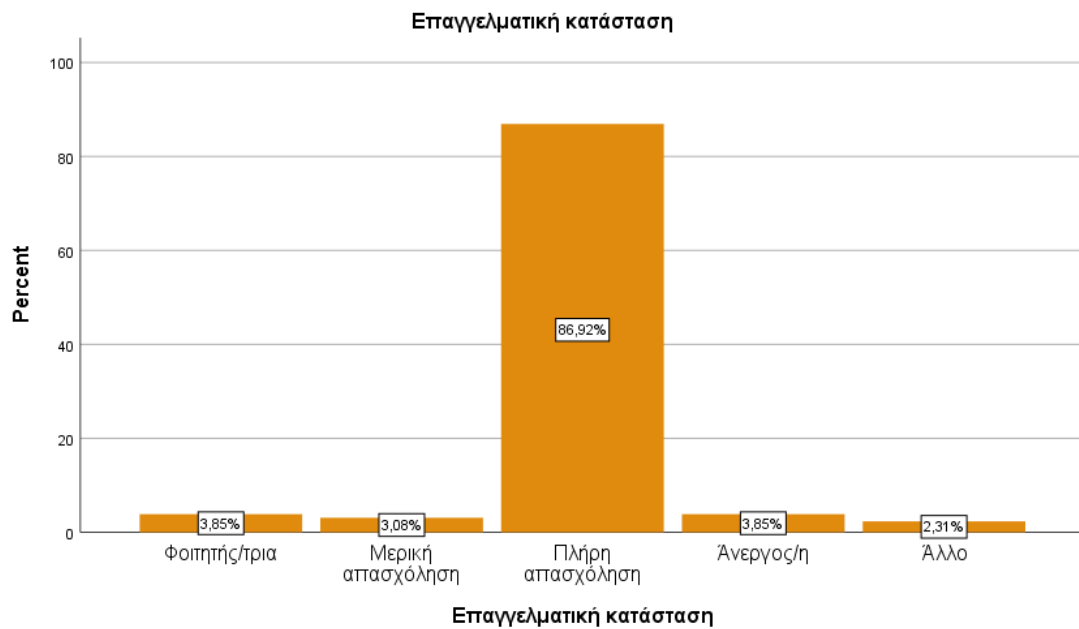
Διάγραμμα 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο

Στο διάγραμμα 4 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι ελεύθεροι – ανύπαντροι (N=76, 58.5%). Το 35.4% των συμμετεχόντων είναι παντρεμένοι, το 3.8% αυτών είναι χωρισμένοι, το 1.5% αυτών έχουν άλλη οικογενειακή κατάσταση και το 0.8% αυτών είναι χωρισμένοι/ες.



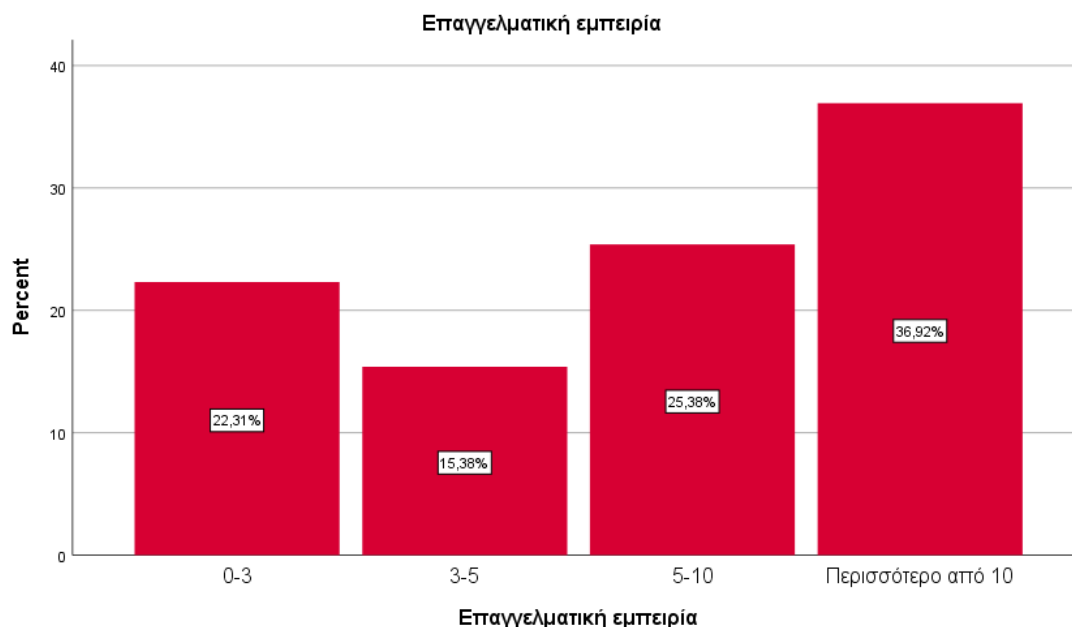
Διάγραμμα 4: Οικογενειακή κατάσταση

Από το διάγραμμα 5 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται σε πλήρη απασχόληση (N=113, 86.9%). Το 3.8% των συμμετεχόντων είτε είναι άνεργοι, είτε είναι σπουδαστές. Το 3.1% των συμμετεχόντων εργάζονται με μερική απασχόληση και το 2.3% αυτών είχαν άλλη εργασιακή κατάσταση.



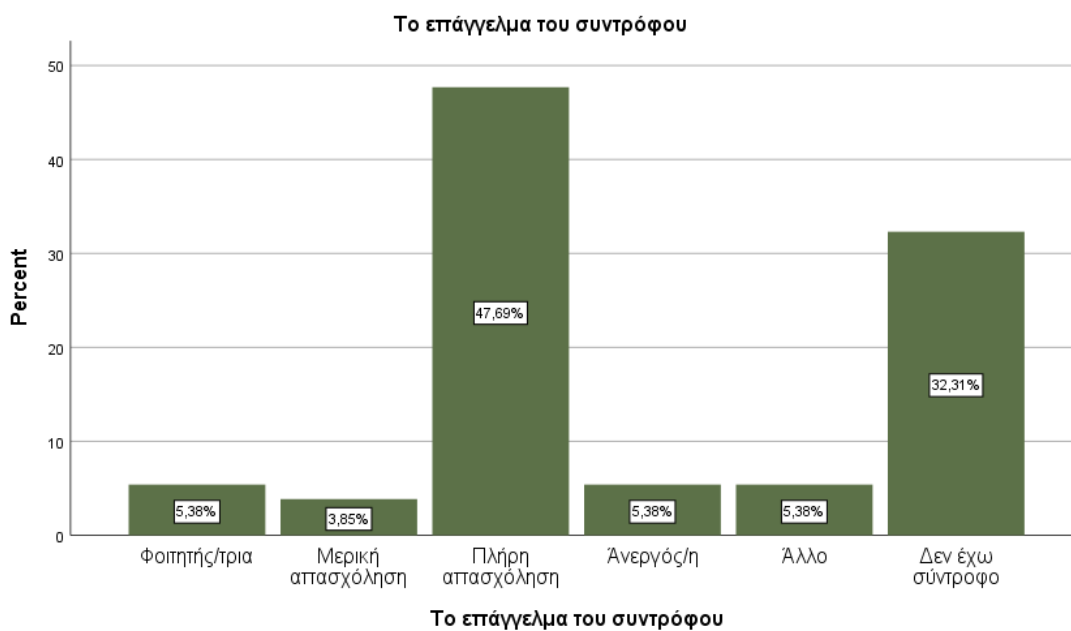
Διάγραμμα 5: Επαγγελματική κατάσταση

Στο διάγραμμα 6 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν εργασιακή εμπειρία πάνω από 10 έτη (N=48, 36.9%). Το 25.4% των συμμετεχόντων είχαν εργασιακή εμπειρία από 5 – 10 έτη, το 22.3% αυτών είχαν εργασιακή εμπειρία από 0 – 5 έτη και το 15.4% αυτών είχαν εργασιακή εμπειρία από 3 – 5 έτη.



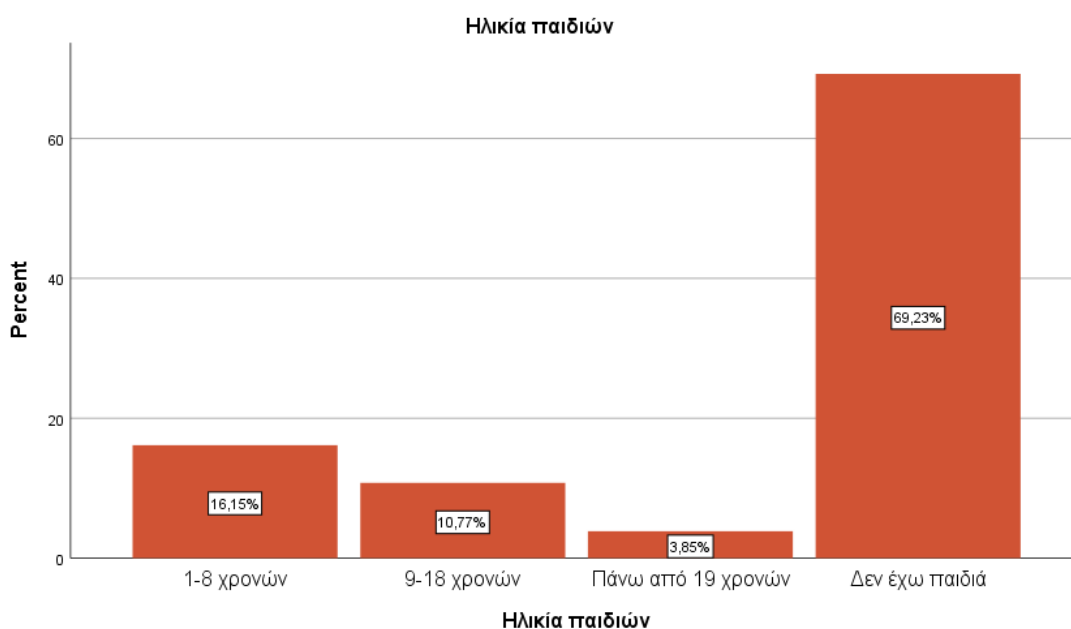
Διάγραμμα 6: Επαγγελματική εμπειρία

Από το διάγραμμα 7 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανέφεραν πως ο/η συμβίος τους είναι σε πλήρη απασχόληση (N=62, 47.7%). Το 5.4% των συμμετεχόντων ανέφεραν ότι ο/η σύντροφος τους είναι είτε φοιτητής, είτε άνεργός, είτε είχε άλλη εργασιακή κατάσταση και το 3.8% αυτών ανέφεραν ότι ο/η συμβίος τους εργάζεται σε μερικής απασχόλησης εργασία. Τέλος το 32.3% αυτών δεν έχουν σύντροφο.



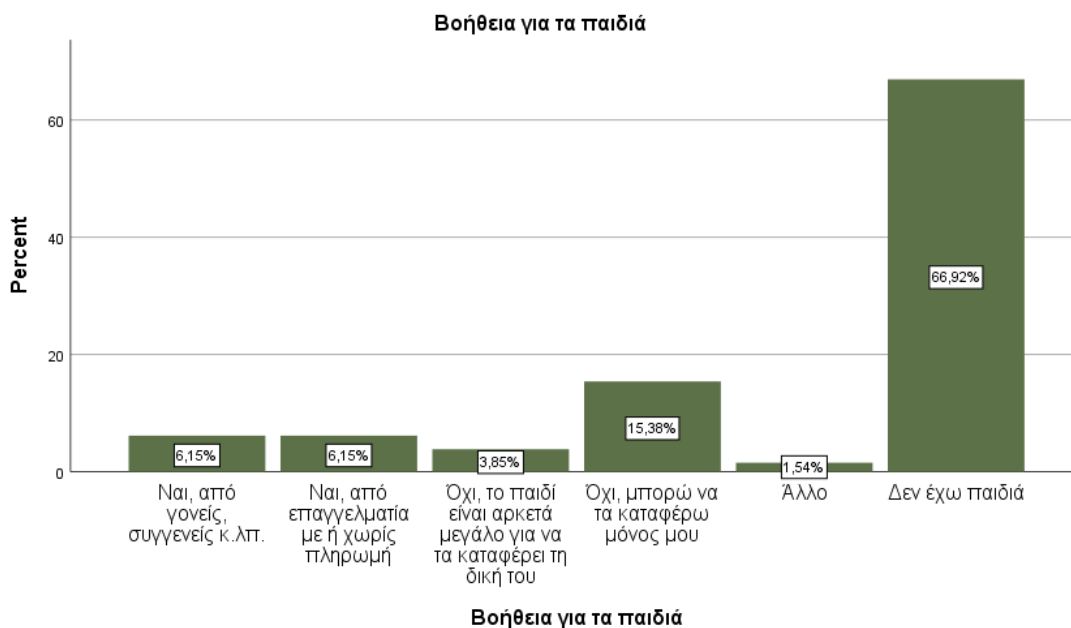
Διάγραμμα 7: Επάγγελμα συντρόφου

Από το διάγραμμα 8 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν έχουν παιδιά (N=90, 69.2%). Το 16.2% των συμμετεχόντων ανέφεραν πως τα παιδιά τους είχαν ηλικία από 1 – 8 ετών, το 10.8% των συμμετεχόντων ανέφεραν πως τα παιδιά τους είχαν ηλικία από 9 – 18 ετών και το 3.8% των συμμετεχόντων ανέφεραν πως τα παιδιά τους είχαν ηλικία από 19 ετών και πάνω.



Διάγραμμα 8: Ύπαρξη παιδιών και ηλικία αυτών

Στο διάγραμμα 9 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι ανέφεραν πως δεν έχουν παιδιά (N=87, 66.9%). Το 15.4% των συμμετεχόντων δεν χρειάζονται βοήθεια τα καταφέρνουν μόνοι τους, το 6.2% αυτών ανέφεραν ότι είτε λαμβάνουν βοήθεια για τα παιδιά τους από το οικογενειακό τους περιβάλλον, είτε από κάποιον επαγγελματία με πληρωμή ή όχι. Το 3.8% αυτών ανέφεραν ότι το παιδί είναι αρκετά μεγάλο για να τα καταφέρει μόνο του και το 1.5% αυτών ανέφεραν ότι έλαβαν άλλου είδους βοήθεια.



Διάγραμμα 9: Λήψη βοήθειας για τα παιδιά

3.3. Διαδικασίες έρευνας

3.3.1. Συλλογή δεδομένων

Για τη συλλογή των δεδομένων, το ερωτηματολόγιο (βλέπε Παράρτημα) διανεμήθηκε μέσω διαδικτύου στους εθελοντές. Η έρευνα διεξήχθη από τον Αύγουστο του 2023 έως τον Ιανουάριο του 2024, διάστημα στο οποίο και εγκαταλείφθηκε το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο. Οι πληροφορίες οργανώθηκαν και υποβλήθηκαν στο πρόγραμμα SPSS προκειμένου να διευκολυνθεί η στατιστική επεξεργασία, ανάλυση και εξαγωγή.

3.3.2. Στατιστική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων

Οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν αναλύθηκαν με το στατιστικό πακέτο SPSS για να περιγραφούν τα χαρακτηριστικά των μεταβλητών και να εντοπιστούν συσχετίσεις και διαφορές. Επιστρατεύτηκαν συχνότητες και μέσοι όροι για να περιγραφούν οι μεταβλητές, ενώ για να πραγματοποιηθεί σύγκριση και συσχέτιση επιστρατεύτηκε το t-test, η ANOVA, η δοκιμή συσχέτισης Pearson και η 2-way ANOVA.

3.4. Ηθικές εκτιμήσεις

Η έρευνα ακολούθησε τις αρχές της ηθικής της έρευνας. Ως αποτέλεσμα, πριν από τη διανομή των ερωτηματολογίων, οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον σκοπό της έρευνας καθώς και για το δικαίωμα να αρνηθούν τη συμμετοχή εάν το επιλέξουν, χωρίς να χρειαστεί να πληρώσουν κανένα κόστος. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την ενημερωμένη συγκατάθεση και η συμμετοχή ήταν εθελοντική. Επίσης, η έρευνα ήταν ανώνυμη και εμπιστευτική, καθώς τα στοιχεία ταυτοποίησης των συμμετεχόντων δεν ζητήθηκαν ή αποκαλύφθηκαν με οποιονδήποτε τρόπο, τα δεδομένα χρησιμοποιήθηκαν για τους σκοπούς της μελέτης. Τελικά, η ερευνήτρια ήταν ειλικρινής καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας και της παρουσίασης των αποτελεσμάτων. Αυτά τα αποτελέσματα δεν άλλαξαν με κανέναν τρόπο (Robson & McCartan, 2016).

Κεφάλαιο Τέταρτο: Αποτελέσματα της Έρευνας

4.1. Περιγραφική ανάλυση

Από τον πίνακα 1 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν ουδέτερη άποψη αναφορικά με το ότι η τρέχουσα μέτρηση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής σε έρευνες αποτυπώνει επαρκώς την εμπειρία τους (N=45, 34.6%). Ακόμα από τον πίνακα 1 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ελάχιστα ότι μπορούν να εξισορροπήσουν την επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή (N=40, 30.8%), ότι ο οργανισμός τους υποστηρίζει ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας (N=31, 23.8%), ότι βρίσκουν τον εαυτό τους να φέρνει στο σπίτι εργασίες που σχετίζονται με την εργασία (N=28, 21.5%) και ότι ο οργανισμός τους υποστηρίζει ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας (N=24, 18.5%).

Πίνακας 1: Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής

		Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ ελάχιστα		Ουδέτερος/η		Συμφωνώ ελάχιστα		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Πόσο	καλά	3	2.3%	12	9.2%	17	13.1%	24	18.5%	40	30.8%	26	20%	8	6.2%
νιώθετε	ότι														
μπορείτε	να														
εξισορροπήσετε															
την															
επαγγελματική															
και	την														
προσωπική	σας														
ζωή;															
Πόσο	συχνά	16	12.3%	16	12.3%	19	14.6%	19	14.6%	28	21.5%	18	13.8%	14	10.8%
βρίσκετε	τον														
εαυτό	σας														
φέρνει στο σπίτι															
εργασίες	που														
σχετίζονται	με														
την εργασία;															

Σε ποιο βαθμό ο οργανισμός σας υποστηρίζει ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας;	8	6.2%	18	13.8%	19	14.6%	20	15.4%	24	18.5%	21	16.2%	20	15.4%
Πόσο συχνά νιώθετε ότι κατακλύζεστε από απαιτήσεις που σχετίζονται με την εργασία;	2	1.5%	10	7.7%	15	11.5%	28	21.5%	31	23.8%	29	22.3%	15	11.5%
Πιστεύετε ότι η τρέχουσα μέτρηση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής σε έρευνες αποτυπώνει επαρκώς την εμπειρία σας;	5	3.8%	7	5.4%	14	10.8%	45	34.6%	36	27.7%	17	13.1%	6	4.6%

Από τον πίνακα 2 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ελάχιστα ότι νιώθουν συναισθηματική εξάντληση στην δουλειά (N=40, 30.8%), πως νιώθουν αποστασιοποιημένοι ή κυνικοί για τη δουλειά (N=28, 21.5%) και πως τους έχουν παρουσιαστεί οποιαδήποτε σωματικά συμπτώματα (π.χ. πονοκεφάλους, στομαχόπονους) που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος (N=27, 20.8%). Ακόμα από τον πίνακα 1 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά πως νιώθουν εξαντλημένοι μετά τη δουλειά, τόσο σωματικά όσο και πνευματικά (N=32, 24.6%). Τέλος οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα πως είναι εξοικειωμένοι με την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (N=55, 42.3%).

Πίνακας 2: Εργασιακή εξουθένωση

		Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ ελάχιστα		Ουδέτερος/η		Συμφωνώ ελάχιστα		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα		
		N	%	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	%	N	
Πόσο	συχνά	8	6.2%	7	5.4%	16	12.3%	22	16.9%	40	30.8%	21	16.2%	16	12.3%	
νιώθετε συναισθηματική εξάντληση στη δουλειά;																
Πόσο	συχνά	5	3.8%	18	13.8%	28	21.5%	21	16.2%	28	21.5%	18	13.8%	12	9.2%	
νιώθετε αποστασιοποιημένοι ή κυνικοί για τη δουλειά σας;																
Πόσο	συχνά	2	1.5%	9	6.9%	18	13.8%	17	13.1%	31	23.8%	32	24.6%	21	16.2%	
νιώθετε εξαντλημένοι μετά τη δουλειά, τόσο σωματικά όσο και πνευματικά;																
Έχετε παρουσιάσει		13	10%	22	16.9%	16	12.3%	13	10%	27	20.8%	19	14.6%	20	15.4%	
οποιαδήποτε σωματικά συμπτώματα (π.χ. πονοκεφάλους, στομαχόπονους) που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος;																
Είστε εξοικειωμένοι		7	5.4%	5	3.8%	7	5.4%	13	10%	16	12.3%	27	20.3%	55	42.3%	
με την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης;																

Από τον πίνακα 3 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ελάχιστα πως ο οργανισμός για τον οποίο εργάζονται ευθυγραμμίζεται με τις προσωπικές τους αξίες και πεποιθήσεις (N=40, 30.8%) και πως είναι πιθανό να προτείνουν τον οργανισμό τους ως ένα καλό μέρος για εργασία (N=34, 26.3%). Ακόμα από τον πίνακα 3 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά πως είναι σημαντική η φήμη ενός οργανισμού όταν εξετάζονται πιθανές ευκαιρίες απασχόλησης (N=54, 41.5%). Τέλος από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα πως υπάρχει επίδραση παραγόντων (π.χ. ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, μισθός, ευελιξία κ.λπ.) στην αντίληψή σας για έναν οργανισμό ως επιθυμητό εργοδότη (N=50, 38.5%) και πως είναι εξοικειωμένοι με την έννοια της Επωνυμία των εργαδοτών (N=25, 19.2%).

Πίνακας 3: Επωνυμία των εργοδότη

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ ελάχιστα		Ουδέτερος/η		Συμφωνώ ελάχιστα		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Πόσο σημαντική είναι η φήμη ενός οργανισμού όταν εξετάζονται πιθανές ευκαιρίες απασχόλησης;	0	0%	0	0%	5	3.8%	11	8.5%	24	18.5%	54	41.5%	36
Πώς θα αξιολογούσατε την επίδραση παραγόντων (π.χ. ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, μισθός, ευελιξία κ.λπ.)	0	0%	1	0.8%	6	4.6%	13	10%	15	11.5%	45	34.6%	50	38.5%

στην αντίληψή σας για έναν οργανισμό ως επιθυμητό εργοδότη;															
Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι ο οργανισμός για τον οποίο εργάζεστε ευθυγραμμίζεται με τις προσωπικές σας αξίες και πεποιθήσεις;	4	3.1%	10	7.7%	5	3.8%	31	23.8%	40	30.8%	32	24.6%	8	6.2%	
Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε τον οργανισμό σας ως ένα καλό μέρος για εργασία;	9	6.9%	6	4.5%	11	8.5%	29	22.3%	34	26.3%	30	23.1%	11	8.5%	
Είστε εξοικειωμένοι με την έννοια της Επωνυμία των εργαδοτών;	23	17.7%	17	13.1%	8	6.2%	14	10.8%	24	18.5%	19	14.6%	25	19.2%	

Από τον πίνακα 4 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν πως είναι ικανοποιημένοι με το στυλ ηγεσίας του άμεσου προϊστάμενου τους (N=29, 22.3%), πως ο προϊστάμενός τους τους παρέχει ανατροφοδότηση και καθοδήγηση για να τους βοηθήσει να εξελιχθούν επαγγελματικά (N=28, 21.5%) και πως έχουν παρατηρήσει θετικές αλλαγές στη συμπεριφορά τους ως αποτέλεσμα της ηγεσίας του προϊστάμενου τους (N=27, 20.8%).

Ακόμα από τον πίνακα 4 προκύπτει ότι συμφωνούν ελάχιστα ότι η ικανότητα του άμεσου προϊστάμενου τους μπορεί να τους εμπνεύσει και να τους παρακινήσει (N=31, 23.8%). Τέλος από τον πίνακα 4 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά πως εμπιστεύονται τον άμεσο προϊστάμενό τους (N=28, 21.5%).

Πίνακας 4: Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ ελάχιστα		Ουδέτερος/η		Συμφωνώ ελάχιστα		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Πώς θα αξιολογούσατε την ικανότητα του άμεσου προϊστάμενου σας να σας εμπνεύσει και να σας παρακινήσει;	10	7.7%	14	10.8%	13	10%	28	21.5%	31	23.8%	15	11.5%	16	12.3%
Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεστε τον άμεσο προϊστάμενό σας;	9	6.9%	12	9.2%	8	6.2%	27	20.8%	24	18.5%	28	21.5%	19	14.6%
Πόσο συχνά ο προϊστάμενός σας παρέχει ανατροφοδότηση και καθοδήγηση για να σας βοηθήσει να εξελιχθείτε επαγγελματικά;	7	5.4%	17	13.1%	13	10%	28	21.5%	21	16.2%	24	18.5%	17	13.1%
Πόσο ικανοποιημένος είστε με το στυλ	11	8.5%	15	11.5%	13	10%	29	22.3%	22	16.9%	22	16.9%	15	11.5%

ηγεσίας του άμεσου προϊσταμένου σας;	15	11.5%	13	10%	17	13.1%	27	20.8%	23	17.7%	19	14.6%	13	10%
Έχετε παρατηρήσει θετικές αλλαγές στη συμπεριφορά σας ως αποτέλεσμα της ηγεσίας του προϊσταμένου σας;														

4.2. Έλεγχος Cronbach a – Αξιοπιστία μεταβλητών

Από τον πίνακα 15 προκύπτει ότι οι μεταβλητές του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι αξιόπιστες. Αφού η τιμή του ελέγχου αξιοπιστίας Cronbach - α είναι μεγαλύτερη του 0.6.

Πίνακας 15: Έλεγχος Cronbach a

Μεταβλητές	Ερωτήσεις	Τιμή Cronbach a
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	5	0.865
Εργασιακή εξουθένωση	5	0.805
Επωνυμία των εργοδοτών	5	0.634
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας	5	0.930

4.3. Διαφοροποίηση ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία και στους παράγοντες

Στον πίνακα 5 παρουσιάζεται ο έλεγχος t – test για ανεξάρτητα δείγματα ανάμεσα στο φύλο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 5 προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των συμμετεχόντων και στην Επωνυμία των εργοδοτών ($t_{127} = 2, p < 5\%$). Οι άντρες (Μ.Ο. = 5.24, Τ.Α. = 0.962) συμφωνούν σε μεγαλύτερο

βαθμό με την Επωνυμία των εργαδοτών συγκριτικά με τις γυναίκες (Μ.Ο. = 4.89, Τ.Α. = 0.969).

Πίνακας 5: Έλεγχος *t* – test για ανεξάρτητα δείγματα ανάμεσα στο φύλο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

	Φύλο	N	M.O.	T.A.	t	df	sig
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	Άντρας	53	4.35	.677	-0.507	127	0.613
	Γυναίκα	76	4.42	.864			
Εργασιακή εξουθένωση	Άντρας	53	4.69	1.227	0.170	127	0.866
	Γυναίκα	76	4.65	1.346			
Επωνυμία των εργαδοτών	Άντρας	53	5.24	.962	2.000	127	0.048
	Γυναίκα	76	4.89	.969			
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας	Άντρας	52	4.52	1.520	1.143	127	0.255
	Γυναίκα	74	4.20	1.613			

Στον πίνακα 6 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στην ηλικία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 6 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 6: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην ηλικία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	Between Groups	2.027	4	.507	.812	.520
	Within Groups	77.957	125	.624		
	Total	79.984	129			
Εργασιακή εξουθένωση	Between Groups	10.586	4	2.646	1.617	.174
	Within Groups	204.523	125	1.636		
	Total	215.109	129			

Επωνυμία εργαδοτών	των	Between Groups	6.993	4	1.748	1.888	.117
		Within Groups	115.759	125	.926		
		Total	122.752	129			
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας		Between Groups	6.509	4	1.627	.650	.628
		Within Groups	305.372	122	2.503		
		Total	311.881	126			

Στον πίνακα 7 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στο εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 7 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 7: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής		Between Groups	3,247	5	,649	1,050	,392
		Within Groups	76,737	124	,619		
		Total	79,984	129			
Εργασιακή εξουθένωση		Between Groups	1,679	5	,336	,195	,964
		Within Groups	213,430	124	1,721		
		Total	215,109	129			
Επωνυμία εργαδοτών	των	Between Groups	7,142	5	1,428	1,532	,185
		Within Groups	115,610	124	,932		
		Total	122,752	129			
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας		Between Groups	11,685	5	2,337	,942	,456
		Within Groups	300,196	121	2,481		
		Total	311,881	126			

Στον πίνακα 8 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας

5%. Από τον πίνακα 8 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 8: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία και επαγγελματικής ζωής	Between Groups	2,246	4	,561	,903	,465
	Within Groups	77,738	125	,622		
	Total	79,984	129			
Εργασιακή εξουθένωση	Between Groups	10,775	4	2,694	1,648	,166
	Within Groups	204,334	125	1,635		
	Total	215,109	129			
Επωνυμία των εργαδοτών	Between Groups	1,602	4	,400	,413	,799
	Within Groups	121,150	125	,969		
	Total	122,752	129			
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας	Between Groups	19,287	4	4,822	2,011	,097
	Within Groups	292,594	122	2,398		
	Total	311,881	126			

Στον πίνακα 9 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στην επαγγελματική κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 9 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην επαγγελματική κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 9: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην επαγγελματική κατάσταση των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία	Between Groups	4,388	4	1,097	1,814	,130

οικογενειακής	και	Within Groups	75,596	125	,605		
επαγγελματικής		Total	79,984	129			
Εργασιακή	εξουθένωση	Between Groups	8,864	4	2,216	1,343	,258
		Within Groups	206,245	125	1,650		
		Total	215,109	129			
Επωνυμία	των	Between Groups	8,500	4	2,125	2,325	,060
εργαδοτών		Within Groups	114,252	125	,914		
		Total	122,752	129			
Συμπεριφορά		Between Groups	16,060	4	4,015	1,656	,165
οργανωσιακής		Within Groups	295,821	122	2,425		
ιθαγένειας		Total	311,881	126			

Στον πίνακα 10 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στην επαγγελματική εμπειρία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 10 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην επαγγελματική εμπειρία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 10: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην επαγγελματική εμπειρία των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία	Between Groups	,120	3	,040	,063	,979
οικογενειακής	Within Groups	79,864	126	,634		
και	Total	79,984	129			
επαγγελματικής	Between Groups	11,354	3	3,785	2,340	,077
ζωής	Within Groups	203,755	126	1,617		
Εργασιακή	Total	215,109	129			
εξουθένωση						

Επωνυμία	των	Between Groups	2,996	3	,999	1,051	,373
εργαδοτών		Within Groups	119,756	126	,950		
		Total	122,752	129			
Συμπεριφορά		Between Groups	5,619	3	1,873	,752	,523
οργανωσιακής		Within Groups	306,262	123	2,490		
ιθαγένειας		Total	311,881	126			

Στον πίνακα 11 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στο επάγγελμα του συντρόφου των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 11 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο επάγγελμα του συντρόφου των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 11: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο επάγγελμα του συντρόφου των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία		Between Groups	2,384	5	,477	,762	,579
οικογενειακής	και	Within Groups	77,599	124	,626		
επαγγελματικής ζωής		Total	79,984	129			
Εργασιακή		Between Groups	8,844	5	1,769	1,063	,384
εξουθένωση		Within Groups	206,265	124	1,663		
		Total	215,109	129			
Επωνυμία	των	Between Groups	5,295	5	1,059	1,118	,354
εργαδοτών		Within Groups	117,457	124	,947		
		Total	122,752	129			
Συμπεριφορά		Between Groups	1,201	5	,240	,094	,993
οργανωσιακής		Within Groups	310,680	121	2,568		
ιθαγένειας		Total	311,881	126			

Στον πίνακα 12 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στην ηλικία των παιδιών των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Από τον πίνακα 12 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικία των παιδιών του συντρόφου των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 12: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην ηλικία των παιδιών των συμμετεχόντων και στους υπό εξέταση παράγοντες

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	Between Groups	,591	3	,197	,313	,816
	Within Groups	79,393	126	,630		
	Total	79,984	129			
Εργασιακή εξουθένωση	Between Groups	8,192	3	2,731	1,663	,178
	Within Groups	206,917	126	1,642		
	Total	215,109	129			
Επωνυμία των εργοδοτών	Between Groups	2,509	3	,836	,876	,455
	Within Groups	120,243	126	,954		
	Total	122,752	129			
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας	Between Groups	6,498	3	2,166	,872	,457
	Within Groups	305,383	123	2,483		
	Total	311,881	126			

Στον πίνακα 13 παρουσιάζεται ο ANOVA ανάμεσα στο αν έχουν βοήθεια για τα παιδιά τους οι συμμετέχοντες και στους υπό εξέταση παράγοντες, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 13 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο αν έχουν βοήθεια για τα παιδιά τους οι συμμετέχοντες και στους υπό εξέταση παράγοντες, αφού το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 13: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο αν έχουν βοήθεια για τα παιδιά τους οι συμμετέχοντες και στους υπό εξέταση παράγοντες

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	Between Groups	2,627	5	,525	,842	,522
	Within Groups	77,356	124	,624		

	Total	79,984	129			
Εργασιακή εξουθένωση	Between Groups	8,063	5	1,613	,966	,442
	Within Groups	207,046	124	1,670		
	Total	215,109	129			
Επωνυμία των εργοδοτών	Between Groups	3,284	5	,657	,682	,638
	Within Groups	119,468	124	,963		
	Total	122,752	129			
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας	Between Groups	14,892	5	2,978	1,213	,307
	Within Groups	296,989	121	2,454		
	Total	311,881	126			

4.4. Συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων

Στον πίνακα 14 παρουσιάζεται ο έλεγχος συσχέτισης Pearson ανάμεσα στους παράγοντες της συγκεκριμένης έρευνας. Από τον πίνακα 5 προκύπτει ότι υπάρχει μέτρια θετική σχέση ανάμεσα στην ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής των συμμετεχόντων και στην Επωνυμία των εργοδοτών ($r = 0.379$, $p < 1\%$). Επίσης από τον πίνακα 14 προκύπτει ότι υπάρχει ελάχιστη θετική σχέση ανάμεσα στην ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής των συμμετεχόντων και στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας ($r = 0.210$, $p < 1\%$). Πιο συγκεκριμένα καθώς αυξάνεται ο βαθμός της ισορροπίας οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής αυξάνεται ο βαθμός της επωνυμίας του εργοδότη και της συμπεριφοράς της οργανωσιακής ιθαγένειας. Επομένως η Υπόθεση 1 για τη θετική συσχέτιση, γίνεται αποδεκτή.

Ακόμα από τον πίνακα 14 προκύπτει ότι υπάρχει ελάχιστη αρνητική σχέση ανάμεσα στην εργασιακή εξουθένωση και στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας ($r = -0.241$, $p < 1\%$). Δηλαδή καθώς αυξάνεται ο βαθμός της εργασιακής εξουθένωσης μειώνεται ο βαθμός της συμπεριφοράς της οργανωσιακής ιθαγένειας.

Τέλος από τον πίνακα 14 προκύπτει ότι υπάρχει μέτρια θετική σχέση ανάμεσα στον βαθμό της επωνυμίας του εργοδότη και στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας ($r = 0.504$, $p < 1\%$). Δηλαδή καθώς αυξάνεται ο βαθμός της επωνυμίας του

εργοδότη, αυξάνεται ο βαθμός της συμπεριφοράς της οργανωσιακής ιθαγένειας.
Επομένως η Υπόθεση 2 για τη θετική συσχέτιση, γίνεται αποδεκτή.

Πίνακας 14: Συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων

		Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	Εργασιακή εξουθένωση	Επωνυμία των εργοδοτών	Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας
Ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	Pearson Correlation	1	,027	,379**	,210*
	Sig. (2-tailed)		,759	,000	,018
	N	130	130	130	127
Εργασιακή εξουθένωση	Pearson Correlation	,027	1	-,128	-,241**
	Sig. (2-tailed)	,759		,147	,006
	N	130	130	130	127
Επωνυμία των εργοδοτών	Pearson Correlation	,379**	-,128	1	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,147		,000
	N	130	130	130	127
Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας	Pearson Correlation	,210*	-,241**	,504**	1
	Sig. (2-tailed)	,018	,006	,000	
	N	127	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4.5. Η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work- life balance)

Για να εξεταστεί η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work- life balance) χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος 2 way ANOVA. Από τον πίνακα 16 προκύπτει ότι υπάρχει θετική επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου.

Πίνακας 16: Έλεγχος 2 way ANOVA για την επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work- life balance)

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Work-life balance	22.816 ^a	27	.845	1.540	.065
	Organizational Citizenship Behavior	98.344 ^b	27	3.642	1.689	.033
Intercept	Work-life balance	1328.890	1	1328.890	2421.015	.000
	Organizational Citizenship Behavior	1280.426	1	1280.426	593.631	.000
Burnout	Work-life balance	22.816	27	.845	1.540	.065
	Organizational Citizenship Behavior	98.344	27	3.642	1.689	.033
Error	Work-life balance	54.341	99	.549		
	Organizational Citizenship Behavior	213.537	99	2.157		
Total	Work-life balance	2549.389	127			
	Organizational Citizenship Behavior	2702.440	127			
Corrected Total	Work-life balance	77.157	126			
	Organizational Citizenship Behavior	311.881	126			

a. R Squared = .296 (Adjusted R Squared = .104)

b. R Squared = .315 (Adjusted R Squared = .129)

4.6. Η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) από τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και την επωνυμία του εργοδότη

Για να εξεταστεί επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην επωνυμία του εργοδότη χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος 2 way ANOVA. Από τον πίνακα 17 προκύπτει ότι υπάρχει θετική επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου.

Πίνακας 17: Έλεγχος 2 way ANOVA για την επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην επωνυμία του εργοδότη

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	Employer Brand	26.720 ^a	27	.990	1.120	.334	.234
	Organizational Citizenship Behavior	98.344 ^b	27	3.642	1.689	.033	.315
Intercept	Employer Brand	1846.013	1	1846.013	2089.349	.000	.955
	Organizational Citizenship Behavior	1280.426	1	1280.426	593.631	.000	.857
Burnout	Employer Brand	26.720	27	.990	1.120	.334	.234
	Organizational Citizenship Behavior	98.344	27	3.642	1.689	.033	.315
Error	Employer Brand	87.470	99	.884			

	Organizational	213.537	99	2.157
	Citizenship			
	Behavior			
Total	Employer Brand	3377.800	127	
	Organizational	2702.440	127	
	Citizenship			
	Behavior			
Corrected Total	Employer Brand	114.190	126	
	Organizational	311.881	126	
	Citizenship			
	Behavior			

a. R Squared = .234 (Adjusted R Squared = .025)

b. R Squared = .315 (Adjusted R Squared = .129)

Κεφάλαιο Πέμπτο: Συζήτηση – Συμπεράσματα – Περιορισμοί - Προτάσεις

5.1. Συμπεράσματα

Η έρευνα σε αυτή την εργασία μας επιτρέπει να συμπεράνουμε ότι το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ένα επαγγελματικό φαινόμενο που επηρεάζει καθημερινά την εργατική τάξη τόσο σε εθνικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς έχει κατηγοριοποιηθεί ως τέτοιο από τον ΠΟΥ (WHO, 2020). Ο σκοπός της παραπάνω έρευνας ήταν να διερευνηθεί η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και πως αυτή επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work-life balance) και την επωνυμία του εργοδότη (employer's brand name). Σε αυτή την έρευνα συμμετείχαν 130 άτομα, όπου τα περισσότερα άτομα ήταν γυναίκες, είχαν ηλικία από 25 – 34 ετών και ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ακόμα από την έρευνα οι περισσότεροι ήταν ελεύθεροι – ανύπαντροι, εργάζονταν σε πλήρη απασχόληση και είχαν εργασιακή εμπειρία πάνω από 10 έτη. Επίσης οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι ο/η σύντροφος (partner) τους βρίσκεται σε πλήρη απασχόληση, ότι δεν έχουν παιδιά, ενώ αυτοί που έχουν παιδιά δεν χρειάζονται βοήθεια τα καταφέρνουν μόνοι τους.

Αναφορικά με τη ισορροπία της οικογενειακής και της επαγγελματικής ζωής των συμμετεχόντων από την έρευνα προέκυψε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν ουδέτερη άποψη αναφορικά με το αν πιστεύουν ότι η συγκεκριμένη έρευνα που αφορά στην ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής «συλλαμβάνει»/ανταποκρίνεται επαρκώς στην προσωπική τους εμπειρία πάνω στο ζήτημα («that the current measurement of work-life balance in surveys adequately captures their experience»). Ακόμα οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν

ελάχιστα ότι μπορούν να εξισορροπήσουν την επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή, ότι ο οργανισμός τους υποστηρίζει ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, ότι βρίσκουν τον εαυτό τους να φέρνει στο σπίτι εργασίες που σχετίζονται με την εργασία και ότι ο οργανισμός τους υποστηρίζει ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας. Τα αποτελέσματα των Liu, Wang, Li & Zhou (2019) σε 393 υπαλλήλους βρέθηκαν να υποστηρίζουν τις υποθέσεις του φαινομένου της συμφωνίας. Ειδικότερα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η ισορροπία εργασίας-οικογένειας εργαζομένων είναι υψηλότερη όταν οι προτιμήσεις ενσωμάτωσης εργασίας-οικογένειας και τα οργανωτικά εφόδια είναι συνεπή, σε αντίθεση με ασυμβίβαστα. Η ισορροπία ενός ατόμου είναι υψηλότερη όταν οι προτιμήσεις και οι προμήθειες ευθυγραμμίζονται σε υψηλότερα επίπεδα παρά σε χαμηλότερα επίπεδα. Επιπλέον, το ασύμμετρο σχήμα της επιφάνειας κατά μήκος της γραμμής ασυμφωνίας έδειξε ότι η ισορροπία εργασίας-οικογένειας ενός εργαζομένου τείνει να καταστραφεί όταν τα οργανωτικά εφόδια υπερβούν τις προσωπικές προτιμήσεις (Liu, Wang, Li & Zhou, 2019)

Σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση των συμμετεχόντων, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ελάχιστα ότι νιώθουν συναισθηματική εξάντληση στην δουλειά, πως νιώθουν αποστασιοποιημένοι ή κυνικοί για τη δουλειά και πως τους έχουν παρουσιαστεί οποιαδήποτε σωματικά συμπτώματα (π.χ. πονοκεφάλους, στομαχόπονους) που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος. Ακόμα οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά πως νιώθουν εξαντλημένοι μετά τη δουλειά, τόσο σωματικά όσο και πνευματικά, πράγμα που συμφωνεί και με προγενέστερες μελέτες (Korczak, Wastian & Schneider, 2012· Chirico & Magnavita, 2020). Τέλος οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα πως είναι εξοικειωμένοι με την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όσον αφορά την επωνυμία του εργοδότη, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ελάχιστα πως ο οργανισμός για τον οποίο εργάζονται ευθυγραμμίζεται με τις προσωπικές τους αξίες και πεποιθήσεις και πως είναι πιθανό να προτείνουν τον οργανισμό τους ως ένα καλό μέρος για εργασία. Ακόμα οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά πως είναι σημαντική η φήμη ενός οργανισμού όταν εξετάζονται πιθανές ευκαιρίες απασχόλησης (Chirico & Magnavita, 2020). Τέλος οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα πως υπάρχει επίδραση παραγόντων (π.χ. ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, μισθός, ευελιξία κ.λπ.) στην αντίληψή σας για έναν οργανισμό ως

επιθυμητό εργοδότη και πως είναι εξοικειωμένοι με την έννοια της επωνυμία των εργαζομένων (Chirico & Magnavita, 2020).

Για την συμπεριφορά της οργανωσιακής ιθαγένειας, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν πως είναι ικανοποιημένοι με το στυλ ηγεσίας του άμεσου προϊσταμένου τους, πως ο προϊστάμενός τους, τους παρέχει ανατροφοδότηση και καθοδήγηση για να τους βοηθήσει να εξελιχθούν επαγγελματικά και πως έχουν παρατηρήσει θετικές αλλαγές στη συμπεριφορά τους ως αποτέλεσμα της ηγεσίας του προϊσταμένου τους. Ακόμα οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ελάχιστα ότι η ικανότητα του άμεσου προϊσταμένου τους μπορεί να τους εμπνεύσει και να τους παρακινήσει. Τέλος οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά πως εμπιστεύονται τον άμεσο προϊστάμενό τους, το οποίο συμφωνεί και με δεδομένα από άλλες μελέτες (Adamopoulos, Lamnisis, Syrou & Boustras, 2022).

Επιπρόσθετα από την έρευνα προέκυψε ότι οι άντρες συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό με την επωνυμία του εργοδότη συγκριτικά με τις γυναίκες. Ενώ από την έρευνα προέκυψε ότι η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, η επαγγελματική κατάσταση, το επάγγελμα του συντρόφου, η ηλικία των παιδιών και η ύπαρξη βοήθειας για τα παιδιά τους δεν διαφοροποιούνται αναφορικά με την ισορροπία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής, με την εργασιακή εξουθένωση, την επωνυμία των εργοδοτών και την συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας, όπως φαίνεται και από συγγενείς μελέτες (Fenwick, Lubomski, Creedy & Sidebotham, 2018). Ακόμα στην έρευνα παρουσιάστηκε ότι καθώς αυξάνεται ο βαθμός της ισορροπίας οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής αυξάνεται ο βαθμός της επωνυμίας του εργοδότη και της συμπεριφοράς της οργανωσιακής ιθαγένειας. Επίσης καθώς αυξάνεται ο βαθμός της εργασιακής εξουθένωσης μειώνεται ο βαθμός της συμπεριφοράς της οργανωσιακής ιθαγένειας. Τέλος καθώς αυξάνεται ο βαθμός της επωνυμίας του εργοδότη, αυξάνεται ο βαθμός της συμπεριφοράς της οργανωσιακής ιθαγένειας, όπως φαίνεται και από άλλες μελέτες (Appleyard, 2019).

Στην συνέχεια εξετάστηκε η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) στην συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και στην ισορροπία εργασιακής προσωπικής ζωής (work- life balance). Από την έρευνα προέκυψε ότι η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζει τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου, αλλά δεν επηρεάζει την ισορροπία εργασιακής

προσωπικής ζωής, το οποίο προσιδιάζει και με τα ευρήματα από τη μελέτη των Pradhan, Jena & Kumari (2016). Τέλος εξετάστηκε η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) από τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου και την επωνυμία του εργοδότη. Από την έρευνα προέκυψε ότι η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζει τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας (από) του εργαζομένου, αλλά δεν επηρεάζει την επωνυμία του εργοδότη. Τα αποτελέσματα παρέχουν στοιχεία, που πρέπει να επαναληφθούν, ότι η σημασία της ισορροπίας εργασίας-υγείας δεν σχετίζεται με την ηλικία, όπως πίστευαν προηγουμένως, αλλά μόνο με την κατάσταση της υγείας (Dierdorff, Rubin & Bachrach, 2012).

5.2. Περιορισμοί της έρευνας – Προτάσεις για Μελλοντική έρευνα

Περιορισμοί της έρευνας

Η τρέχουσα μελέτη παρουσιάζει ορισμένους περιορισμούς που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Πρώτον, ο σχεδιασμός της μελέτης ήταν συγχρονικός. Αυτό περιορίζει την εμπιστοσύνη μας στον προσδιορισμό της αιτίας και του αποτελέσματος στις σχέσεις μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών. Δεύτερον, υιοθέτησα μια διαδικτυακή διαδικασία πρόσληψης που έχει το πρόβλημα της μεροληψίας επιλογής συμμετεχόντων λόγω της αυτοεπιλογής των συμμετεχόντων. Η διαδικτυακή πρόσληψη έκανε το δείγμα μου να μην αντιπροσωπεύει ολόκληρο τον εργαζόμενο πληθυσμό, αλλά αυτό ήταν πέρα από τις προθέσεις μου.

Η έρευνα αυτή προέκυψε από τη συλλογή πληροφοριών από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια που στάλθηκαν σε όλη την Ελλάδα. Η δυσκολία, λόγω της γεωγραφικής κατανομής, στην παροχή σε κάθε άτομο με τις πληροφορίες που χρειάζεται με ταυτόχρονο τρόπο, μπορεί να οδήγησε ορισμένους συμμετέχοντες σε μια λιγότερο υπεύθυνη προσέγγιση για τη σημασία του θέματος και σε μια πιο γρήγορη μέθοδο συμπλήρωσης των απαντήσεων χωρίς την απαραίτητη κριτική σκέψη ή γνώση του αντικειμένου. Ως αποτέλεσμα, η σχετική έρευνα θα πρέπει να επικεντρώνεται στον καλύτερο δυνατό τρόπο ελέγχου των παραμέτρων μιας μελέτης, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής αλληλεπίδρασης και πληροφοριών.

Μελλοντικές έρευνες

Η τρέχουσα έρευνα και η πλειονότητα της έρευνας για το θέμα της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει επικεντρωθεί στις επιπτώσεις των δημογραφικών παραμέτρων, κυρίως της ηλικίας του συμμετέχοντος. Μελλοντικές μελέτες θα πρέπει να εξετάσουν άλλους παράγοντες που έχουν παρόμοια σημασία. Το εργασιακό περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων όλων των παραμέτρων (χρόνος, φορτίο, φυσικός χώρος, έλλειψη πόρων και ανατροφοδότηση) έχει τεκμηριωθεί από την έρευνα (Demerouti, 2001) ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο και έχει πολλαπλούς τρόπους. Μελέτες (Bakker, 2011) έχουν δείξει ότι ο τύπος προσωπικότητας του εργαζομένου παίζει ρόλο στον μετριάσμό των επιπτώσεων του συνδρόμου. Επίσης, η φύση, οι απαιτήσεις και η κοινωνική τοποθέτηση κάθε επαγγέλματος διαφέρουν, γεγονός που συμβάλλει στην εμπειρία της πάθησης με διαφορετικούς τρόπους, όπως έχουν δείξει μελέτες (Burish, 2006). Η ταυτόχρονη ανάλυση των παραπάνω χαρακτηριστικών και των δημογραφικών μεταβλητών θα διευρύνει το πεδίο της έρευνας παρέχοντας ένα εκτενέστερο και ασφαλέστερο συμπέρασμα για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε εργαζόμενους με εξειδικευμένα χαρακτηριστικά.

Βιβλιογραφία

- Adamopoulos, I., Lamnisis, D., Syrou, N., & Boustras, G., 2022. "Public health and work safety pilot study: Inspection of job risks, burn out syndrome and job satisfaction of public health inspectors in Greece", *Safety Science*, 147, p. 105592.
- Adams, J., 2014. *Research Methods for Business and Social Science Students* (2nd Edition). Dehli: SAGE Publications Ltd.
- Ahola, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., & Shirom, A., 2010. "Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: a 10-year prospective register-linkage study", *Journal of psychosomatic research*, 69(1), pp. 51-57.
- Appleyard, J., 2019. "INTERNATIONAL PERSPECTIVES ON WELL-BEING AND BURNOUT WITHIN HEALTH SYSTEMS", *International Journal of Person Centered Medicine*, 9(1), pp. 11-25.
- Arenofsky, J., 2017. *Work-life balance*. Bloomsbury Publishing USA.
- Asante, J. O., Li, M. J., Liao, J., Huang, Y. X., & Hao, Y. T., 2019. "The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: a cross-sectional study", *BMC health services research*, 19(1), pp. 1-10.
- Aslam, M. S., Ahmad, F., & Anwar, S., 2012. "Job burnout and organizational citizenship behaviors: Mediating role of affective commitment", *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(8), pp. 8120-8129.
- Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U., 2010. "Burnout prevention: A review of intervention programs", *Patient education and counseling*, 78(2), pp. 184-190.
- Bakker, A.B., Van der Zee, K.I., Ledwig, K.A., & Dollard, M.F. (2006). The relationship between the Big-Five personality factors and burnout: A study among volunteer counsellors. *The Journal of Social Psychology*, 146, 31-50.
- Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A., 2015. "Well, I'm tired of tryin'!" Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue", *Journal of Applied Psychology*, 100(1), p. 56.

- Buil, I., Martínez, E., & Matute, J., 2016. “From internal brand management to organizational citizenship behaviours: Evidence from frontline employees in the hotel industry”, *Tourism Management*, 57, pp. 256-271.
- Burisch, M. (2006). *Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung [The Burnout-Syndrome: A Theory of inner Exhaustion]*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Byrne, U., 2005. “Work-life balance: Why are we talking about it at all?”, *Business Information Review*, 22(1), pp. 53-59.
- Cardás, T., 2020. National strategies in the field of OSH in the EU. Διαθέσιμο στο: https://visualisation.osha.europa.eu/osh-barometer/osh-steering/country-profile/National-Strategies-Mapping_Greece.pdf [Πρόσβαση 23.1.2024].
- Chirico, F., & Magnavita, N., 2020. “Burnout syndrome and meta-analyses: Need for evidence-based research in occupational health. comments on prevalence of burnout in medical and surgical residents: A meta-analysis. int. j. environ. res. public. Health”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), p. 741.
- Chiu, S. F., & Tsai, M. C., 2006. “Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior”, *The Journal of psychology*, 140(6), pp. 517-530.
- Creswell, J., 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th edn.). Thousand Oaks: Sage.
- Creswell, J., 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th edn.). Thousand Oaks: Sage.
- De Merich, D., Gnoni, M. G., Guglielmi, A., Micheli, G. J., Sala, G., Tornese, F., & Vitrano, G., 2022. “Designing national systems to support the analysis and prevention of occupational fatal injuries: Evidence from Italy”, *Safety science*, 147, p. 105615.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001b). The job demands: resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
- Demirci, S., Yildirim, Y. K., Ozsaran, Z., Uslu, R., Yalman, D., & Aras, A. B., 2010. “Evaluation of burnout syndrome in oncology employees”, *Medical Oncology*, 27, pp. 968-974.

- Dierdorff, E. C., Rubin, R. S., & Bachrach, D. G. (2012). Role expectations as antecedents of citizenship and the moderating effects of work context. *Journal of Management*, 38(2), 573-598.
- DwicaHyani, M. Y. O., & Gorda, A. O. S., 2023. "The Moderating Role Of Employee Engagement On The Influence Of Work Life Balance On Organizational Citizenship Behavior Through Burnout", *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(04), 902-919.
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A., 2022. Burnout: A review of theory and measurement. *International journal of environmental research and public health*, 19(3), p.1780.
- Fenwick, J., Lubomski, A., Creedy, D. K., & Sidebotham, M., 2018. "Personal, professional and workplace factors that contribute to burnout in Australian midwives", *Journal of advanced nursing*, 74(4), pp. 852-863.
- Fernández Prada, M., González Cabrera, J., Iribar-Ibabe, C., & Peinado, J. M., 2017. "Psychosocial risks and stress as predictors of burnout in junior doctors performing emergency guards", *Gac Med Mex*, 153(4), pp. 450-8.
- Fernández-Muñiz, B., Montes-Peón, J. M., & Vázquez-Ordás, C. J., 2007. "Safety culture: Analysis of the causal relationships between its key dimensions", *Journal of safety research*, 38(6), pp. 627-641.
- Forastieri, V., 2016. "Prevention of psychosocial risks and work-related stress", *International Journal of Labour Research*, 8(1/2), p. 11.
- Friesen, D., & Sarros, J. C., 1989. "Sources of burnout among educators", *Journal of Organizational Behavior*, pp. 179-188.
- Gee, P. M., Weston, M. J., Harshman, T., & Kelly, L. A., 2022. "Beyond burnout and resilience: the disillusionment phase of COVID-19", *AACN Advanced Critical Care*, 33(2), pp. 134-142.
- Gorji, M., 2011. "The effect of job burnout dimension on employees' performance", *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), p. 243.

- Guercovich, A., Piazzioni, G., Waisberg, F., Mandó, P., & Angel, M., 2021. “Burnout syndrome in medical oncologists during the COVID-19 pandemic: Argentinian national survey”, *ecancermedicalscience*, 15.
- Gupta, S., Bhasin, J., & Mushtaq, S., 2021. “Employer brand experience and organizational citizenship behavior: mediating role of employee engagement”, *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(3), pp. 357-382.
- Huseyin, A. K. A. R., 2018. “The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers”, *European Journal of Educational Research*, 7(2), pp. 169-180.
- Iavicoli, S., & Di Tecco, C., 2020. “The management of psychosocial risks at work: state of the art and future perspectives”, *La Medicina del lavoro*, 111(5), p. 335.
- Iavicoli, S., Cesana, G., Dollard, M., Leka, S., & Sauter, S. L., 2015. “Psychosocial factors and workers’ health and safety”, *BioMed research international*, 2015.
- Ilić, I. M., Arandjelović, M. Ž., Jovanović, J. M., & Nešić, M. M., 2017. “Relationships of work-related psychosocial risks, stress, individual factors and burnout—Questionnaire survey among emergency physicians and nurses”, *Medycyna pracy*, 68(2), pp. 167-178.
- Jain, A., Hassard, J., Leka, S., Di Tecco, C., & Iavicoli, S., 2021. “The role of occupational health services in psychosocial risk management and the promotion of mental health and well-being at work”, *International journal of environmental research and public health*, 18(7), p. 3632.
- Kalliath, T. J., O’Driscoll, M. P., Gillespie, D. F., & Bluedorn, A. C., 2000. “A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals”, *Work & Stress*, 14(1), pp. 35-50.
- Kalliath, T., & Brough, P., 2008. “Work–life balance: A review of the meaning of the balance construct”, *Journal of management & organization*, 14(3), pp. 323-327.
- Keith, J., 2023. “The Burnout in Canadian Pathology Initiative: Pathologist Burnout Prevalence, Drivers, and Existing Mitigation Strategies”, *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 147(5), pp. 568-576.

- Khairy, H. A., Agina, M. F., Aliane, N., & Hashad, M. E., 2023. "Internal Branding in Hotels: Interaction Effects of Employee Engagement, Workplace Friendship, and Organizational Citizenship Behavior", *Sustainability*, 15(5), p. 4530.
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S., 2020. "The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator", *Frontiers in public health*, 7, p. 410.
- Khan, S., Jehan, N., Shaheen, S., & Ali, G., 2018. "Effect of burnout on organizational citizenship behaviors: Mediating role of affective and continuance commitment", *Abasyn Journal of Social Sciences*, 2, pp. 1-13.
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K., 2019. "The relationship between burnout, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis", *Frontiers in psychology*, 10, p. 284.
- Kowalczyk, K., Krajewska-Kułak, E., & Sobolewski, M., 2020. "Working excessively and burnout among nurses in the context of sick leaves", *Frontiers in psychology*, 11, p. 285.
- Lambert, E. G., 2010. "The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff", *Criminal Justice Studies*, 23(4), pp. 361-380.
- Liu, P., Wang, X., Li, A., & Zhou, L., 2019. "Predicting work–family balance: a new perspective on person–environment fit", *Frontiers in psychology*, 10, p.1804.
- Lockwood, N. R., 2003. "Work/life balance. *Challenges and Solutions*", *SHRM Research, USA*, 2(10).
- Maricuțoiu, L. P., Sava, F. A., & Butta, O., 2016. "The effectiveness of controlled interventions on employees' burnout: A meta-analysis", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89(1), pp. 1-27.
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C., 2005. "Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination", *Journal of vocational behavior*, 67(2), pp. 215-232.

- Møller, C. M., Clausen, T., Aust, B., & Eiberg, J. P., 2022. "A cross-sectional national study of burnout and psychosocial work environment in vascular surgery in Denmark", *Journal of vascular surgery*, 75(5), pp. 1750-1759.
- Neuman, L. W., 2013. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 7th Edition. London: Pearson.
- Nuss, P., Tessier, C., Masson, M., Fossati, P., Gaillard, R., Lapidus, N., & Gourion, D., 2020. "Factors associated with a higher score of burnout in a population of 860 French psychiatrists", *Frontiers in psychiatry*, 11, p. 371.
- O'Grady, S., 2018. "Organisational citizenship behaviour: Sensitization to an organisational phenomenon", *Journal of nursing management*, 26(7), pp.795-801.
- Panagioti, M., Panagopoulou, E., Bower, P., Lewith, G., Kontopantelis, E., Chew-Graham, C., ... & Esmail, A., 2017. "Controlled interventions to reduce burnout in physicians: a systematic review and meta-analysis", *JAMA internal medicine*, 177(2), pp. 195-205.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P., 2016. "Recommendations for creating better concept definitions in the organizational, behavioral, and social sciences", *Organizational Research Methods*, 19(2), pp. 159-203.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Ahearne, M., & Bommer, W. H., 1995. "Searching for a needle in a haystack: Trying to identify the illusive moderators of leadership behaviors", *Journal of Management*, 21(3), pp. 422-470.
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., Beth Paine, J., & Bachrach, D., 2000. "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research", *Journal Of Management*, 26(3), pp. 513-563
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V., 1974. "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians", *Journal of applied psychology*, 59(5), p. 603.
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Kumari, I. G., 2016. "Effect of work-life balance on organizational citizenship behaviour: Role of organizational commitment", *Global Business Review*, 17(3_suppl), pp. 15S-29S.

- Reklitis, P., Trivellas, P., Mantzaris, I., Mantzari, E., & Reklitis, D., 2018. "Employee perceptions of corporate social responsibility activities and work-related attitudes: the case of a Greek management services organization", *Sustainability and Social Responsibility: Regulation and Reporting*, pp. 225-240.
- Renger, D., Miché, M., & Casini, A., 2020. "Professional recognition at work: the protective role of esteem, respect, and care for burnout among employees", *Journal of occupational and environmental medicine*, 62(3), pp. 202-209.
- Rezadoust, M., Irani, H., & Hamidizadeh, A., 2017. "Investigating the Effect of Employer Brand on Employee Retention with Mediating roles of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior", *Quarterly Journal of Brand Management*, 3(4), pp. 65-94.
- Robson, C. & McCartan, K., 2016. *Real World Research*. Chichester: John Wiley.
- Roquelaure, Y., 2016. "Promoting a shared representation of workers' activities to improve integrated prevention of work-related musculoskeletal disorders", *Safety and health at work*, 7(2), pp. 171-174.
- Salehi, M., & Gholtash, A., 2011. "The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University—first district branches, in order to provide the appropriate model", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15, pp. 306-310.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kladler, A., 2001. "On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure", *Psychology & health*, 16(5), pp. 565-582.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W., 2000. "The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations", *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 73(1), pp. 53-66.
- Sirgy, M. J., & Lee, D. J., 2018. "Work-life balance: An integrative review", *Applied Research in Quality of Life*, 13, pp. 229-254.

- Theofilou, P., Chasapi, A., Vlastos, D. D., & Tsironi, M., 2023. “A cross-sectional study in Greece to investigate burnout, anxiety, and depression in health staff: the impact of occupational and demographic factors”, *Academia Medicine*, 1.
- Upadaya, K., & Salmela-Aro, K., 2020. “Social demands and resources predict job burnout and engagement profiles among Finnish employees”, *Anxiety, Stress, & Coping*, 33(4), pp. 403-415.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 37(4), 765-802.
- Vayre, É. (2019). Comportements en contexte professionnel. Στο É. Vayre, *20 grandes notions de psychologie du travail et des organisations* (pp. 57-96). Paris: Dunod.
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19) outbreak: rights, roles and responsibilities of health workers, including key considerations for occupational safety and health: interim guidance, 19 March 2020* (No. WHO/2019-nCov/HCW_advice/2020.2). World Health Organization.
- Zeng, C., Permyakova, T. M., Smolianina, E. A., & Morozova, I. S. (2020). Exploring the relationships between employee burnout, organizational dissent and work-family culture in Russian organizations. *Journal of Intercultural Communication Research*, 49(2), 119-132.

Παράρτημα

The effect of burnout on employee's organizational citizenship behavior (ocb) and the consequent effect on employee's work-life balance and on employer's brand name

The present questionnaire is part of my thesis in the Postgraduate Studies Programme (MSc.) in Human Resource Management (Master in Human Resource Management-MHRM) of the Department of Business Administration and Management at the University of Macedonia entitled "The impact of burnout on employee's organizational citizenship behavior (ocb) and how it affects work-life balance and employer's brand name". Your participation in the research is voluntary and your contribution is to draw conclusions about the impact of burnout on employees in private sector companies and in particular how it affects their behaviour within the company, their personal life and, by extension, how it affects the brand name of the company. Your anonymity is guaranteed and all ethical and moral rules regarding the handling of the research data will be respected. Your answers are to be used exclusively for the purposes of this survey.

The estimated time for completing the form below is ten minutes.

Thank you in advance for your participation!

Eleni Koronidou

** Υποδεικνύει απαιτούμενη ερώτηση **

1. By selecting the following, I declare responsibly that I have read and understood * all the information provided above and I am taking part in this survey voluntarily.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Yes

2. Sex / Gender *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Man
 Woman
 Other

3. Age (in years) *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 >65

4. Educational Background *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Primary / Secondary
 Graduate of TEI (Technical School)
 University graduate / Graduate of higher education institution
 Postgraduate
 PhD / Doctoral degree
 Other

5. Family / Marital status *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Unmarried / Single
- Married
- Divorced
- Widower
- Separated
- Other

6. What is your current job status? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Student (School/University)
- Part time employee
- Full time employee
- Unemployed
- Other

7. Years of Work Experience (in years) *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 0-3
- 3-5
- 5-10
- 10 or more

8. If you have a partner, does he/she works? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Student (School/University)
- Part time employee
- Full time employee
- Unemployed
- Other
- I don't have a partner

9. Do you have kids? If yes what age? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 1-8 years old
- 9-18 years old
- 19 or older
- I don't have kids

10. Are you receiving help for your children? (e.g. from parents, relatives, kindergartens, day care centres, etc.) *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Yes, from parents, relatives etc.
- Yes, by a professional (nanny, kindergarten teacher, teacher, creative activity centre, etc.) with or without payment
- No, the child is old enough to manage on his own
- No, I can manage on my own
- Other
- I don't have kids

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 11

Work-life balance

Read the following options carefully and describe how much you agree or disagree by selecting the corresponding number (1=Completely disagree, 7=Completely agree).

11. On a scale of 1-7, how well do you feel you can balance your work and personal life? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

12. How often do you find yourself bringing work-related tasks home? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

13. To what extent does your organization support flexible work arrangements? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

14. How often do you feel overwhelmed by work-related demands? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

15. Do you feel that the current measurement of work-life balance in surveys adequately captures your experience? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Burnout

Read the following options carefully and describe how much you agree or disagree by selecting the corresponding number (1=Completely disagree, 7=Completely agree).

16. How often do you feel emotionally exhausted at work? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

17. How often do you feel detached or cynical about your work? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

18. How often do you feel exhausted after work, both physically and mentally? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

19. Have you experienced any physical symptoms (e.g., headaches, stomachaches) related to work stress? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

20. Are you familiar with the concept of burnout? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Employer Brand

Read the following options carefully and describe how much you agree or disagree by selecting the corresponding number (1=Completely disagree, 7=Completely agree).

21. How important is the reputation of an organization when considering potential employment opportunities? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

22. How would you rate the influence of factors (e.g. work-life

* balance, salary, flexibility etc.) on your perception of an organization as a desirable employer?

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

23. To what extent do you agree that the organization you work for aligns with your personal values and beliefs? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

24. How likely are you to recommend your organization as a good place to work? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

25. Are you familiar with the concept of employer brand? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

OCB (Organizational Citizenship Behavior)

Read the following options carefully and describe how much you agree or disagree by selecting the corresponding number (1=Completely disagree, 7=Completely agree).

26. How would you rate your immediate supervisor's ability to inspire and motivate you? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

27. To what extent do you trust your immediate supervisor? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

28. How often does your supervisor provide you with feedback and guidance to help you develop professionally? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

29. How satisfied are you with the leadership style of your immediate supervisor? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

30. Have you observed any positive changes in your own behavior as a result of your supervisor's leadership? *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Thank you for your much appreciated time and your valuable contribution to my survey. Don't forget to submit your answer by clicking on the necessary option below. Kind regards, Eleni Koronidou

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.

Google Φόρμες