



**Πανεπιστήμιο Πειραιώς**

**Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**Μάνατζμεντ Τουρισμού**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Ο ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ  
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**

**ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ  
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-MANAGEMENT ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ


**ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**  
(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή -δεύτερη- σελίδα στο σώμα της διπλωματικής  
εργασίας)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων -Μάνατζμεντ Τουρισμού: MBA-Tourism Management» με τίτλο:

«Ο παράγοντας του φόβου και η επίρραξη του  
στην εργασιακή απόδοση»

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/τριας..... 

Όνοματεπώνυμο..... ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

Ημερομηνία..... 6/9/2021



**Πανεπιστήμιο Πειραιώς**

**Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**στη Διοίκηση Επιχειρήσεων-Μάνατζμεντ Τουρισμού**

**Πειραιάς, Απρίλιος 2022**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Ο ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΟΥ  
ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**

**Αυγουστάκη Γεωργία**

**Επιτροπή:**

**Φιλόθεος Νταλιάνης – Επίκ. Καθηγητής (Επιβλέπων)**

**Αλεξάνδρα-Παρασκευή Χυτήρη – Καθηγήτρια**

**Δελούκα-Ιγγλέση Κορνηλία – Καθηγήτρια**

**Πειραιάς, Απρίλιος 2022**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σύγχρονη εποχή το εργασιακό άγχος αποτελεί βασικό πρόβλημα και κίνδυνο για πολλά άτομα τα οποία αδυνατούν να ελέγξουν αδυναμίες και αποτυχίες. Είναι πολύ σημαντικό θέμα καθώς κρίνεται ως ένας από τους κυριότερους παράγοντες πυροδότησης τόσο σωματικών όσο και ψυχικών προβλημάτων των εργαζομένων, οι οποίοι αισθάνονται ανήμποροι να αποδώσουν αυτά που πρέπει στον εργασιακό τους χώρο, μη όντας παραγωγικοί και αποτελεσματικοί. Έτσι, κατ' επέκταση τίθεται θέμα επιβίωσης και της ίδιας της επιχείρησης στην οποία εργάζονται, καθώς είναι προφανές ότι κι αυτή θα αντιμετωπίσει μεγάλη κρίση τόσο στο εσωτερικό της περιβάλλον όσο και στη λειτουργία της.

Επιπλέον, το εργασιακό άγχος αποτελεί βασική αιτία πρόκλησης γενικότερης επαγγελματικής ανασφάλειας και πολλών προβλημάτων υγείας. Συγκεκριμένα, τα άτομα που αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό άγχος κατά τη διάρκεια της εργασίας τους ,έχουν την αίσθηση πως αδυνατούν να ελέγξουν και να διαχειριστούν είτε απλές είτε περίπλοκες καταστάσεις που προκύπτουν στη ζωή τους ,καθώς επίσης νιώθουν αδικημένοι λόγω των καθηκόντων που καλούνται να διεκπεραιώσουν. Συνήθως, λοιπόν, έχουν συναισθήματα πανικού και ανικανότητας.

Από την άλλη μεριά, λόγω του γεγονότος ότι κάποιος εργαζόμενος πιθανώς διαθέτει περισσότερα προσόντα και περισσότερες ικανότητες απ' αυτά που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας ίσως χάσει τα κίνητρά του και την ανάγκη για απόδοση και συμβολή στην επιχειρηματική επιτυχία. Με αυτό τον τρόπο ,είμαστε σε θέση να καταλάβουμε επαρκώς ότι ο εργαζόμενος αισθάνεται έντονα αισθήματα απαισιοδοξίας και ματαίωσης.

Η μεθοδολογία της συγκεκριμένης εργασίας βασίζεται στη χρήση του ερωτηματολογίου , οι απαντήσεις του οποίου αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος Jasp 0.14. Με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος αποδείχθηκε ότι ο παράγοντας του εργασιακού άγχους επηρεάζει άμεσα την απόδοση των εργαζομένων στο ευρύτερο επαγγελματικό περιβάλλον. Ο σκοπός, λοιπόν, της παρούσας εργασίας εκπληρώθηκε καθώς όπως θα παρατηρηθεί στα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης υπάρχει άμεση συσχέτιση των δύο μεταβλητών.

Τέλος, μπορούμε να αντιληφθούμε πλήρως μέσω της συγκεκριμένης εργασίας ότι είναι πολύ σημαντικό στοιχείο για τη Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων να καταφέρει να συνδυάσει την ευτυχία του κάθε υπαλλήλου με την γενική ευτυχία της επιχείρησης, καθώς παρατηρείται ότι εταιρίες που δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη ψυχική ευεξία των υπαλλήλων επιτυγχάνουν το πολυπόθητο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα , δηλαδή το ιδιαίτερο εκείνο γνώρισμα που τις διαφοροποιεί από άλλες ομοειδείς.

## **ABSTRACT**

In modern times, work stress is a major problem and danger for many people who are unable to control their weaknesses and failures. It is a very important issue as it is considered as one of the main triggers of both physical and mental problems of employees, who feel unable to perform what they should in their workplace, not being productive and efficient. Thus, the issue of survival of the company in which they work is raised, as it is obvious that it will also face a major crisis both in its internal environment and in its operation.

In addition, work stress is a major cause of general occupational insecurity and many health problems. In particular, people who feel highly stressed during their work, feel that they are unable to control and manage either simple or complex situations that arise in their lives, as well as feel wronged because of the tasks they are called to perform. So they usually have feelings of panic and helplessness.

On the other hand, due to the fact that an employee probably has more qualifications and skills than those required for the specific job, he may lose his motivation and the need for performance and contribution to business success. In this way, we are able to adequately understand that the employee feels strong feelings of pessimism and frustration.

The methodology of this work is based on the use of the questionnaire, the answers to which were analyzed using the statistical program Jasp 0.14. With the help of the statistical program it was proved that the factor of work stress directly affects the performance of employees in the wider professional environment. The purpose of this

paper was fulfilled as it will be observed in the results of the statistical analysis there is a direct correlation between the two variables.

Finally, we can fully understand through this work that it is a very important bet for the Human Resources Management to be able to combine the happiness of each employee with the overall happiness of the company, as it is observed that companies that place special emphasis on mental well-being of employees achieve the coveted competitive advantage, that is, the special feature that distinguishes them from other similar ones.

#### **Λέξεις-Κλειδιά**

Άγχος, εργασιακό άγχος, συμπτώματα, επιπτώσεις, επιχειρήσεις, εργασιακή απόδοση

#### **Key-Words**

Stress, work stress, symptoms, effects, business, work performance

## **Ευχαριστίες**

Η παρούσα εργασία αποτελεί διατριβή του μεταπτυχιακού προγράμματος MBA Τουρισμού του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της διπλωματικής μου εργασίας καθηγητή Φιλόθεο Νταλιάνη για την ανάθεση του θέματος, την υποστήριξη και την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε τόσο στην διεξαγωγή της παρούσας μελέτης όσο και σε οποιαδήποτε επιστημονική πληροφορία ήταν αναγκαία. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του προγράμματος για τις γνώσεις και τις εμπειρίες που μου προσέφεραν. Σε προσωπικό επίπεδο ευχαριστώ την οικογένειά μου όπως επίσης και τα κοντινά μου πρόσωπα που με στήριξαν και μου συμπαραστάθηκαν σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου. Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλα τα πρόσωπα που συντέλεσαν στην πραγματοποίησή της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>                          | <b>13</b> |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup> ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ.....</b>                    | <b>14</b> |
| 2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ.....                                | 15        |
| 2.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....       | 16        |
| 2.9 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ.....             | 22        |
| 2.10 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ.....         | 23        |
| 2.11 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑ.....         | 24        |
| 2.12 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΕΥΕΞΙΑ.....         | 25        |
| 2.13 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ..... | 26        |
| 2.14 ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ .....                 | 26        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup> ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ.....</b>                  | <b>28</b> |
| 3.1 ΟΡΙΣΜΟΣ «ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ» (JOB PERFORMANCE).....                | 28        |
| 3.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ.....        | 29        |
| 3.5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.....                             | 31        |



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup> ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ.....**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.1 Η σχέση εργασιακού άγχους και εργασιακής απόδοσης.....</b> | <b>32</b> |
|---|-----------|

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....34**

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>5.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....</b> | <b>34</b> |
|--------------------------------|-----------|

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>5.2 ΚΛΙΜΑΚΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ .....</b> | <b>35</b> |
|------------------------------------|-----------|

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΚΛΙΜΑΚΩΝ .....</b> | <b>37</b> |
|--|-----------|

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup> ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....34**

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>6.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....</b> | <b>38</b> |
|--------------------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>6.1.1 ΦΥΛΟ.....</b> | <b>38</b> |
|------------------------|-----------|

|  |           |
|--|-----------|
| <b>6.1.2 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....</b> | <b>39</b> |
|--|-----------|

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>6.1.3 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....</b> | <b>40</b> |
|---------------------------------------|-----------|

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>6.2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....</b> | <b>41</b> |
|-------------------------------------|-----------|

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>6.2.1 ΤΟΜΕΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.....</b> | <b>42</b> |
|--------------------------------------|-----------|

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>6.2.2 ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ.....</b> | <b>43</b> |
|--------------------------------------|-----------|

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>6.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ.....</b> | <b>44</b> |
|---------------------------------|-----------|

|  |           |
|--|-----------|
| <b>6.3.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....</b> | <b>45</b> |
|--|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>6.3.3 ΦΥΛΟ.....</b> | <b>45</b> |
|------------------------|-----------|

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>6.3.4 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....</b> | <b>46</b> |
|---------------------------------------|-----------|

|       |   |           |
|-------|---|-----------|
| 6.3.6 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ.....  | 47        |
| 6.3.7 | ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....   | 47        |
| 6.4   | ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ.....  | 49        |
| 6.4.2 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ, ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ..... | 50        |
| 6.4.7 | ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.....   | 54        |
|       | <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup> .....</b>   | <b>53</b> |
| 7.1   | ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....   | 58        |
| 7.2   | ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....  | 59        |
| 7.3   | ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....  | 60        |
| 7.4   | ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ.....  | 61        |
|       | <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup> ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>   | <b>63</b> |

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2.3 ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΠΟ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΡΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ.....</b>                     | <b>17</b> |
| <b>2.4 ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ, 2007 ΚΑΙ 2013.....</b>                          | <b>18</b> |
| <b>2.5 ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΟΙ ΠΟ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, 2007 ΚΑΙ 2013.....</b> | <b>19</b> |
| <b>2.6 ΕΙΚΟΝΑ 1: ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΚΑΚΟΚΕΦΙΑ).....</b>         | <b>20</b> |
| <b>2.7 ΕΙΚΟΝΑ 2:ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΕΥΕΡΕΘΙΣΤΟΣ).....</b>        | <b>21</b> |
| <b>2.8 ΕΙΚΟΝΑ 3: ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΩΝ ΠΟΝΟΚΕΦΑΛΩΝ.....</b>                                     | <b>22</b> |
| <b>3.2 ΣΧΗΜΑ 1 -ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>3.4 ΣΧΗΜΑ 2- ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΧΕΣΕΩΝ.....</b>   | <b>30</b> |
| <b>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1:ΦΥΛΟ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....</b>   | <b>38</b> |
| <b>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2:ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: :ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1.1 ΗΛΙΚΙΑ.....</b>   | <b>38</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1.2 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ4:ΤΟΜΕΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2.1 ΕΤΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5:ΘΕΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....</b>   | <b>43</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.3.1. ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ.....</b>   | <b>44</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.3.3 ΦΥΛΟ.....</b>   | <b>45</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.3.5 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....</b>                                      | <b>46</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.3.7 ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....</b>  | <b>47</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.1 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ.....</b>  | <b>49</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΦΥΛΟ.....</b>                               | <b>50</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....</b>             | <b>51</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.5 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....</b>                | <b>52</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.6 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....</b> | <b>53</b> |
| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.7 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.....</b>                                   | <b>57</b> |

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Το εργασιακό άγχος είναι ένα ζήτημα υψίστης σημασίας τόσο για την υγεία των ανθρώπων όσο και για την εργασία τους , καθώς προφανώς η συναισθηματική κατάσταση ασκεί σημαντική επιρροή στην επαγγελματική ζωή. Σε γενικές γραμμές όπως θα δούμε και στη συγκεκριμένη εργασία στις σύγχρονες κοινωνίες συνεχώς εντείνονται τα ψυχολογικά και τα σωματικά προβλήματα των ατόμων που βιώνουν έντονο εργασιακό άγχος στη καθημερινότητά τους, αδυνατώντας να το ελέγξουν και να το καταπολεμήσουν αποτελεσματικά. Φυσικά, βασική συνέπεια αυτής της μορφής άγχους έχει συνέπειες καταστροφικές στην εργασιακή απόδοση, καθώς διαμορφώνει ένα κλίμα έντονης αποστασιοποίησης και απομόνωσης των εργαζομένων από το εργασιακό τους περιβάλλον, γεγονός που επιδρά σε γενικότερη απάθεια και ανικανότητα ανάληψης ευθυνών κι εκπλήρωσης καθηκόντων. Έτσι, τα άτομα βυθίζονται σε συναισθήματα αρνητισμού, κατάθλιψης, απαισιοδοξίας και ματαίωσης.

Αρχικά, στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναπτύσσεται το θέμα του εργασιακού άγχους ,δίδοντας ορισμούς και παράγοντες πρόκλησης του συγκεκριμένου είδους άγχους, ενώ παρατίθενται στατιστικά στοιχεία του στην Ελλάδα, και κάποιοι χαρακτηριστικοί πίνακες ανάδειξης του προβλήματος από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία(ΕΛΣΤΑΤ). Επίσης, σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται εκτενής αναφορά στις επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην καθημερινότητα των εργαζομένων ενώ παρατίθενται και τρόποι αντιμετώπισης και καταπολέμησης του συγκεκριμένου τύπου άγχους.

Παράλληλα, προχωράμε στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο ,όπου αναπτύσσεται το θέμα της 2<sup>ης</sup> μεταβλητής του συγκεκριμένου θέματος εργασίας , δηλαδή της εργασιακής απόδοσης, η οποία και αυτή «καλύπτεται» με την παράθεση ορισμών ,παραγόντων επιρροής και αποτελεσμάτων .

Τέλος ,στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο τίθεται απλά ο συσχετισμός του εργασιακού άγχους και της εργασιακής απόδοσης καθώς αναμφίβολα αποτελούν δύο έννοιες με άμεση σύνδεση και είναι ένα ζήτημα επίκαιρο ,με πολύ μεγάλο ενδιαφέρον και πολύ μεγάλη σημασία.

Στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο της εργασίας παρατίθεται η μεθοδολογία διερεύνησης του συγκεκριμένου θέματος, δηλαδή η αναφορά στο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε. Επίσης, παρατίθενται αναλυτικά οι κλίμακες μέτρησης τόσο του

εργασιακού άγχους όσο και την εργασιακής απόδοσης αλλά και τα αποτελέσματα ελέγχου της αξιοπιστίας τους.

Έπειτα, στο 6<sup>ο</sup> κεφάλαιο μέσω της google forms καταγράφουμε τα στατιστικά αποτελέσματα των απαντήσεων δηλαδή καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, αναλύεται το εργασιακό άγχος ανάλογα με το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης και τα εργασιακά δεδομένα όπως είναι η θέση εργασίας. Τα ίδια στοιχεία μελετώνται και για τον παράγοντα της εργασιακής απόδοσης.

Η εργασία ολοκληρώνεται με το 7<sup>ο</sup> κεφάλαιο στο οποίο καταγράφεται η ανασκόπηση αποτελεσμάτων, κάποιοι περιορισμοί που ενδέχεται να ενέχει η συγκεκριμένη έρευνα μέσω της μεθόδου του ερωτηματολογίου. Τέλος, παρατίθενται κάποιες σκέψεις μελλοντικής έρευνας ομοειδών θεμάτων καθώς και οι πρακτικές προεκτάσεις του ζητήματος.

Το 8<sup>ο</sup> κεφάλαιο αφορά τη βιβλιογραφία ολόκληρης της εργασίας(ξένης και ελληνικής).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup> ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ**

## **2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ «ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ»**

Ως υποκατηγορία του άγχους το εργασιακό άγχος μπορούμε να πούμε ότι είναι η συνεχής πίεση σε ένα άτομο να ρυθμίσει την συμπεριφορά του, να αντιμετωπίσει καταστάσεις, και να προσαρμοστεί στις συνεχείς απαιτήσεις στον χώρο εργασίας. Σημαντικό είναι να καταλάβουμε ότι το εργασιακό άγχος δεν εμφανίζεται μόνο ως άγχος σχετικά με τη εργασία, αλλά μπορεί να διεισδύσει και να επηρεάσει δημιουργώντας έντονο άγχος και σε άλλους τομείς της καθημερινής ζωής του ανθρώπου (*Μαυρολεύτερος, 2015, European University Cyprus*).

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Υγεία και την Ασφάλεια της Εργασίας το εργασιακό στρες είναι μία κατάσταση και όχι ασθένεια ενώ τα διεθνή εγχειρίδια προβάλλουν το εργασιακό στρες ως απόρροια υπερβολικής πίεσης, ανασφάλειας και υπερβολικών απαιτήσεων στην εργασία, με αποτέλεσμα μια ποικιλία επιπτώσεων οι εκφάνσεις των οποίων δύνανται να αφορούν την υγεία του εργαζομένου, την εργασιακή του συμπεριφορά και ουσιαστικά τον τρόπο ζωής του (*Wheatley, 2000*).

Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον ένα πλήθος παραγόντων στρες σχετίζεται άμεσα ή έμμεσα με την υγεία των εργαζομένων. Οι παράγοντες αυτοί εμφανίζουν μεγάλη ποικιλία ως προς τη φύση τους και τις πιθανές επιδράσεις τους στην υγεία. Συγκεκριμένα, πρόκειται για παράγοντες χημικούς, φυσικούς, βιολογικούς αλλά και εργονομικούς, ψυχολογικούς, κοινωνικούς (*Τούντας, 2011*).

Επιπλέον ως εργασιακό άγχος εννοείται η αντίδραση των ατόμων σε περιπτώσεις έντονης πίεσης και εργασιακών απαιτήσεων. Το άγχος παρουσιάζεται σε μεγάλο εύρος εργασιακών συνθηκών και συχνά επιδεινώνεται όταν οι υπάλληλοι νιώθουν μικρή υποστήριξη από τους προϊσταμένους και συναδέλφους τους, αλλά και όταν οι απαιτήσεις της δουλειάς τους δεν συνάδουν με τις γνώσεις και ικανότητες τους (*Οικονόμου,, Χαρίτση, Πέππου, Διέτη, & Σουλιώτης, 2018*).

## **2.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Η Ελλάδα καταλαμβάνει την πρώτη θέση στην Ευρώπη στο εργασιακό άγχος, με ποσοστό 55%. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Ένωση αναγνωρίζει ότι το άγχος είναι η

δεύτερη πιο συχνά αναφερόμενη αιτία που συνδέεται με προβλήματα υγείας στον εργασιακό χώρο(*European Agency for Safety and Health at Work, 2009*).

Σύμφωνα με το ευρωπαϊκό όργανο :

- Το 28% των εργαζομένων βιώνει καταστάσεις εργασιακού στρες.
- 1 στους 5 εργαζομένους αναφέρει κόπωση ως συνέπεια του εργασιακού στρες
- 1 στους 8 εργαζομένους αναφέρει συχνούς πονοκεφάλους ως συνέπεια του εργασιακού στρες
- Το 20% των εργαζομένων που πάσχουν από καρδιαγγειακές παθήσεις έχουν βιώσει έντονες καταστάσεις εργασιακού στρες (*European Agency for Safety and Health at Work, 2009*)

### **2.3 ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΠΙΟ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΡΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ**

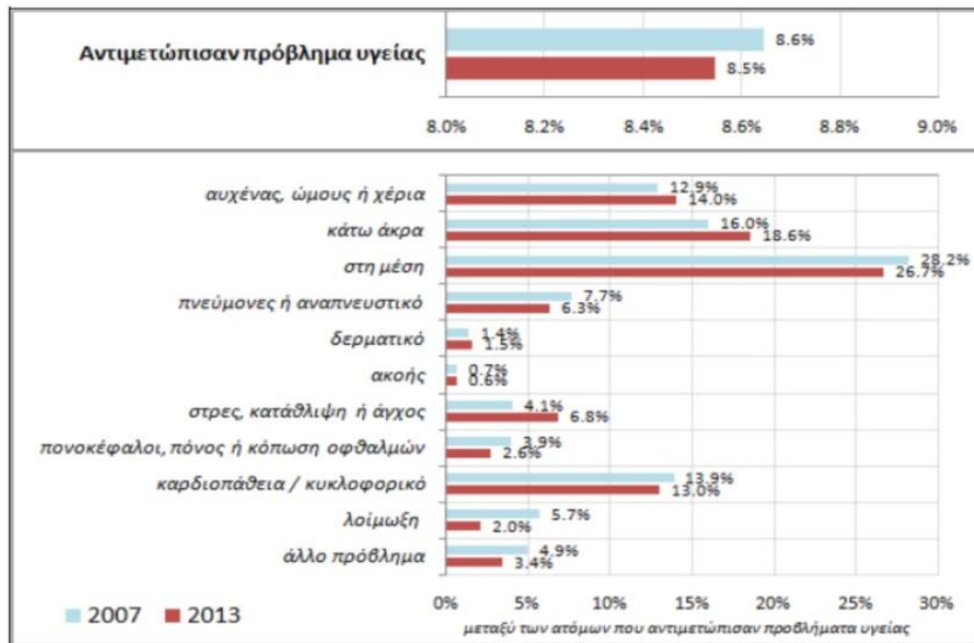


|                              | ΣΥΝΟΛΟ    |       | ΦΥΛΟ      |       |           |       |
|------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
|                              |           |       | Άνδρες    |       | Γυναίκες  |       |
| ΣΥΝΟΛΟ                       | 3.535.005 | 100%  | 2.076.453 | 100%  | 1.458.552 | 100%  |
| Μεγάλη πίεση χρόνου ή φόρτου | 961.034   | 27,2% | 582.642   | 28,1% | 378.393   | 25,9% |
| Βία ή απειλή                 | 69.490    | 2,0%  | 51.684    | 2,5%  | 17.806    | 1,2%  |
| Παρενοχλήσεις ή εκφοβισμός   | 56.356    | 1,6%  | 29.916    | 1,4%  | 26.440    | 1,8%  |
| Τίποτα από τα παραπάνω       | 2.246.829 | 63,6% | 1.297.940 | 62,5% | 948.890   | 65,1% |
| Δεν απάντησαν                | 201.295   | 5,7%  | 114.272   | 5,5%  | 87.024    | 6,0%  |

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ (2014), «Ειδική έρευνα για τα ατυχήματα και τα προβλήματα υγείας που συνδέονται με την εργασία»

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούνται στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τους πιο επικίνδυνους παράγοντες για την ψυχική υγεία στην εργασία κατά φύλο. Συγκεκριμένα, τόσο για τους άνδρες όσο και για τις γυναίκες βασικό πρόβλημα στον εργασιακό χώρο, αποτελεί η μεγάλη πίεση χρόνου και φόρτου εργασίας (άνδρες: 28,1%, γυναίκες 25,9%). Έπειτα, παράγοντας ανησυχίας στον εργασιακό χώρο και για τα 2 φύλα αποτελεί προφανώς το κλίμα βίας κι απειλής που πολλές φορές υπερισχύει στο εσωτερικό περιβάλλον πολλών επιχειρήσεων από άτομα που έχουν εξουσία προς άτομα χαμηλότερων θέσεων απασχόλησης.

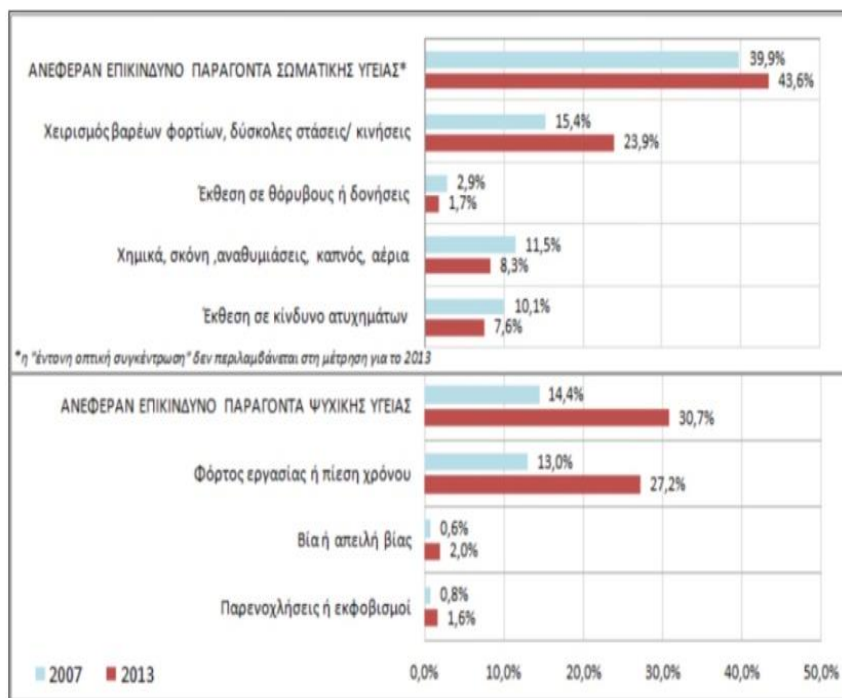
## 2.4 ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ, 2007 ΚΑΙ 2013



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ (2014), «Ειδική έρευνα για τα ατυχήματα και τα προβλήματα υγείας που συνδέονται με την εργασία»

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούνται στατιστικά στοιχεία από έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ αναφορικά με τα ποσοστά προβλημάτων υγείας και το είδος των προβλημάτων αυτών ως συνέπεια του εργασιακού άγχους. Η χρονική περίοδος που μελετάται αφορά τα έτη 2007-2013. Συγκεκριμένα, το 8,6% του υπαλληλικού προσωπικού αντιμετωπίζει κάποιου είδους πρόβλημα υγείας. Επίσης, όπως φαίνεται ο πόνος στη μέση αποτελεί βασικό πρόβλημα κατά τη διάρκεια της εργασίας με ποσοστό (26,7%), ενώ ο πόνος στα κάτω άκρα το 18,6%. Ένα επιπρόσθετο πρόβλημα είναι για πολλούς υπαλλήλους ο πόνος στον αυχένα, στα χέρια με ποσοστό(14%). Τέλος, όλα τα συμπτώματα παρουσιάζουν αύξηση από το 2007 ως το 2013 (χρόνο με τα χρόνο εμφανώς επιδεινώνονται).

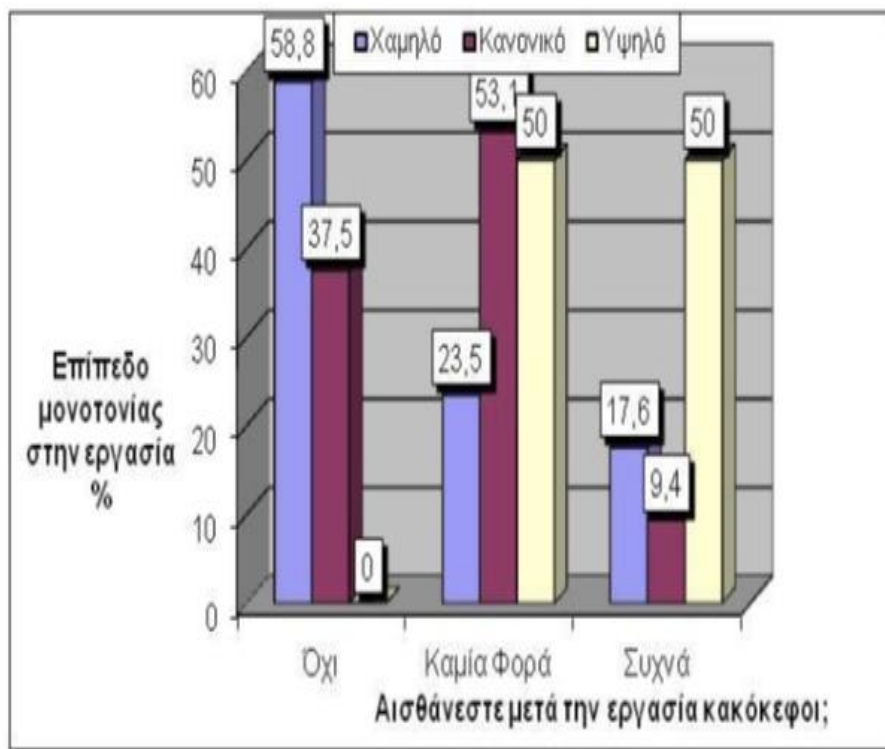
## 2.5 ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΟΙ ΠΙΟ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, 2007 ΚΑΙ 2013



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ (2014), «Ειδική έρευνα για τα ατυχήματα και τα προβλήματα υγείας που συνδέονται με την εργασία»

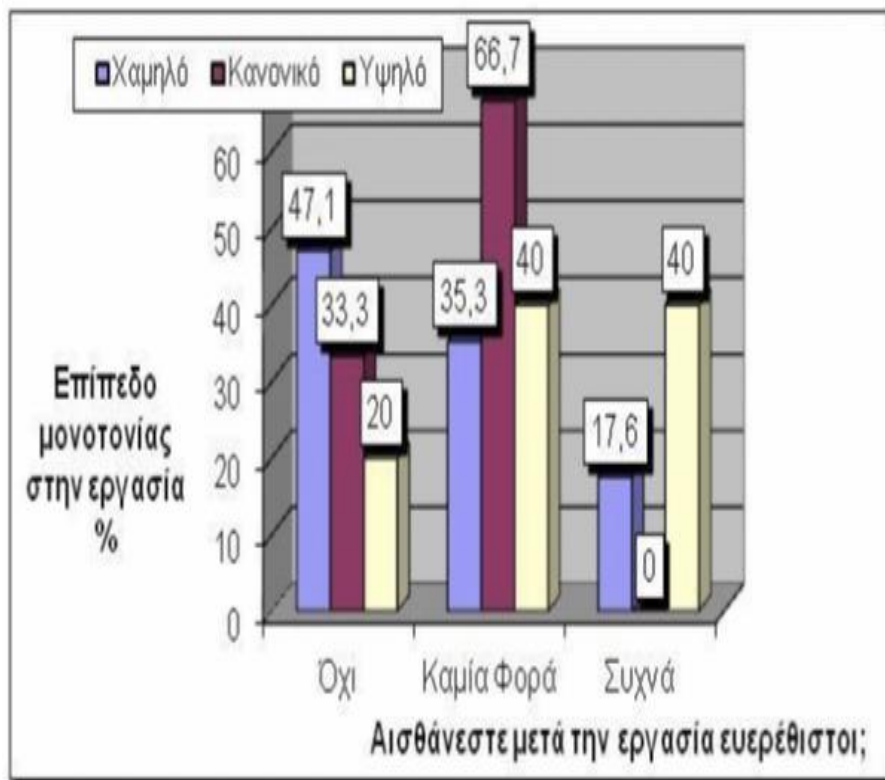
Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα συνολικά το 43,6% των υπαλλήλων το 2013 ανέφερε επικίνδυνο παράγοντα σωματικής υγείας, με κύριο παράγοντα τον χειρισμό βαρέων φορτίων/δύσκολες κινήσεις στην εργασίας τους(23,9%). Έπονται, τα χημικά, οι αναθυμιάσεις, η σκόνη, ο καπνός (ποσοστό 11,5%). Αναφορικά, με τον επικίνδυνο παράγοντα ψυχικής υγείας, αυτός καταλαμβάνει συνολικά, το 2013 ποσοστό 43,6% με βασική αιτία άγχους τον υπερβολικό φόρτο εργασίας (27,2%).

## 2.6 ΕΙΚΟΝΑ 1: ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΚΑΚΟΚΕΦΙΑ)



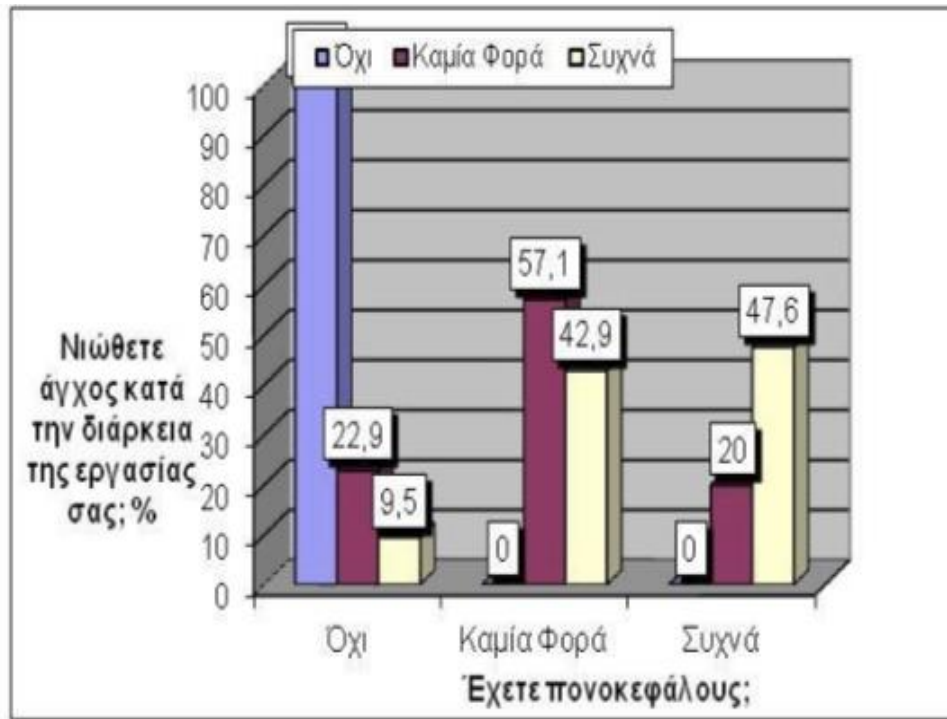
Οι εργαζόμενοι που αισθάνονται συχνά ή καμιά φορά κατόκεφοι έχουν υψηλότερο επίπεδο μονοτονίας στην εργασία έναντι όσων αισθάνονται καθόλου κατόκεφοι(Εικόνα 1). (ΠΕΡΙΕΓΧΕΙΡΗΤΙΚΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ,2014)

**2.7 ΕΙΚΟΝΑ 2:ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΕΥΕΡΕΘΙΣΤΟΣ)**



Οι εργαζόμενοι που αισθάνονται συχνά ή καμιά φορά ευερέθιστοι έχουν υψηλότερο επίπεδο μονοτονίας στην εργασία έναντι όσων αισθάνονται καμιά φορά ή καθόλου κακόκεφοι. (ΠΕΡΙΕΓΧΕΙΡΗΤΙΚΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ 2014 )

## 2.8 ΕΙΚΟΝΑ 3: ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΩΝ ΠΟΝΟΚΕΦΑΛΩΝ



Οι εργαζόμενοι που έχουν συχνά ή καμιά φορά κεφαλαλγίες έχουν υψηλότερο επίπεδο άγχους κατά την διάρκεια της εργασίας τους έναντι όσων δεν έχουν καθόλου πονοκεφάλους. (Εικόνα 3) ( ΠΕΡΙΕΓΧΕΙΡΗΤΙΚΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ, 2014).

## 2.9 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Μια πηγή άγχους αποτελεί η ανάγκη του κάθε εργαζομένου να αισθάνεται ικανοποιημένος με το βαθμό παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας του. Επίσης, μία άλλη σημαντική αιτία είναι όταν οι απαιτήσεις της εργασίας τους δεν εναρμονίζονται με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του εργαζομένου. Αυτό επιδρά αρνητικά στην ικανότητα του εργαζομένου να αντιμετωπίσει πιθανά προβλήματα και να προσαρμοστεί στις συνθήκες. Έτσι, μπορούμε να κατανοήσουμε ότι οι συνέπειες στο άτομο είναι η σωματική, πνευματική και συναισθηματική κατάπτωση (Μαυρολεύτερος, 2015, European University Cyprus).

Προφανώς και είμαστε σε θέση να διαχωρίσουμε τους διάφορες παράγοντες άγχους σε δύο σημαντικές κατηγορίες: το περιβάλλον εργασίας καθώς και το είδος της εργασίας. Όταν μιλάμε για το περιβάλλον εργασίας αναφερόμαστε κύριο λόγο στην επιχειρηματική νοοτροπία και λειτουργία όπου βασικά χαρακτηριστικά αποτελούν οι

λιγοστοί διάυλοι επικοινωνίας, η μικρή υποστήριξη για επίλυση προβλημάτων καθώς και η έλλειψη καθορισμού στόχων της επιχείρησης. Επίσης, διαμορφώνεται γενικότερα μία αίσθηση ότι οι προϊστάμενοι δεν λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες του και ότι εκείνος διακατέχεται από ανικανότητα κριτηρίου αυτό-αξιολόγησης (*Μαυρολεύτερος, 2015, European University Cyprus*).

Συνδυαστικά με τις προαναφερθείσες πηγές εργασιακού άγχους θα προσθέσουμε και τις διαπροσωπικές σχέσεις που ο εργαζόμενος διαμορφώνει στον εργασιακό χώρο καθώς είναι ένα σύνηθες φαινόμενο η κοινωνική ή φυσική απομόνωση με την πυροδότηση συγκρουσιακών καταστάσεων και κατ' επέκταση τη δημιουργία τοξικών σχέσεων με τους συναδέλφους, ενώ ορόσημο εργασιακού άγχους αποτελεί η αδυναμία συνδυασμού οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής, λόγω χαμηλής υποστήριξης στο σπίτι και γενικότερα προβλήματα διαχείρισης της διπλής αυτής σταδιοδρομίας (*Μαυρολεύτερος, 2015*).

## **2.10 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ**

Οι επιπτώσεις του άγχους στην ποιότητα ζωής είναι πολυποίκιλες και έχουν την ικανότητα να ασκήσουν αρνητική επιρροή στη καθημερινότητα των ατόμων, καθώς πολλές φορές τους οδηγούν στην αποστασιοποίηση και απομόνωση από το κοινωνικό σύνολο. Για παράδειγμα, τα άτομα με αγχώδεις διαταραχές όταν γίνονται αποδέκτες κριτικής και σχολιασμού, έχουν την τάση να μπαίνουν σε μία διαδικασία άμυνας, λόγω του γεγονότος ότι αισθάνονται πως προσβάλλονται. Σίγουρα, βασική αιτία αυτής της αμυντικής συμπεριφοράς είναι ότι αισθάνονται πως οι υπόλοιποι δεν δύνανται να κατανοήσουν την ισχύ του άγχους τους. Έτσι, αρνητικά αποτελέσματα της αποστασιοποίησης αυτής είναι οι συχνοί τσακωμοί τόσο με το οικογενειακό όσο και με το επαγγελματικό περιβάλλον, η έλλειψη υπομονής και κατανόησης στις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσει το άτομο κατά τη διάρκεια της ζωής του, η απομόνωση από κάθε συλλογική δραστηριότητα, οι εντάσεις και διαφωνίες στον εργασιακό χώρο καθώς επίσης και η εκδήλωση βίας (λεκτικής ή σωματικής) στη προσωπική ζωή (*Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια & Υγεία στην Εργασία, 2020*).

## **2.11 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑ**

Οι επιπτώσεις του στρες αρχικά στη σωματική υγεία διακρίνονται σε άμεσες και μακροπρόθεσμες, καθώς κάποια άτομα με την αίσθηση του άγχους βιώνουν άμεσα τις αρνητικές συνέπειες, ενώ κάποια άλλα τις αντιλαμβάνονται με το πέρασ ορισμένου χρονικού διαστήματος. Συγκεκριμένα, στις άμεσες επιπτώσεις περιλαμβάνονται διάφορα σωματικά προβλήματα όπως είναι οι ταχυκαρδίες ,οι μυϊκοί σπασμοί, οι πονοκέφαλοι, οι έντονες εφιδρώσεις, η δύσπνοια, οι διαταραχές ύπνου και γενικά μια μυϊκή ένταση που συνδέεται με ψυχοσωματικά συμπτώματα όπως είναι η ανησυχία και η αδυναμία χαλάρωσης ,ηρεμίας κι ελέγχου προβλημάτων και δύσκολων καταστάσεων(*Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια&Υγεία στην Εργασία,2020*).

Παράλληλα, λόγω του άγχους το άτομο αδυνατεί να είναι «λειτουργικό» ,παραγωγικό και αποδοτικό σε επαγγελματικές και προσωπικές σχέσεις ,λόγω των προβλημάτων που αντιμετωπίζει και της ανικανότητας να ελέγξει την προσβολή του οργανισμού από τους διάφορους «εισβολείς» που προέρχονται ως επί το πλείστον από το εξωτερικό περιβάλλον (*Esterling et al., 1990,Esterling et al.,1994*).

Ακόμα, έχει παρατηρηθεί ότι η αισιοδοξία και η ελπίδα είναι πολύ σημαντικά για την άμυνα και προστασία του οργανισμού έναντι κάθε τύπου ασθένειας. Προφανώς, ο απαισιόδοξος τρόπος σκέψης, έχει βρεθεί ότι σχετίζεται με ανεπαρκέστερη ανοσία των κυττάρων και την ανοσοποιητική προστασία του ανθρώπινου οργανισμού (*Kamen-Siegel et al., 1991*).Τέλος, τα άτομα που βιώνουν στρες έχει αποδειχθεί ότι είναι απρόσεκτα και ευάλωτα σε ατυχήματα και άλλα επικίνδυνα συμβάντα, καθώς αδιαφορούν για την σωματική τους ακεραιότητα (*Johnson, Moss, , Clarke, S.A.D., and Armistead.,1996*).

## **2.12 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΕΥΕΞΙΑ**



Σε αυτό το σημείο δεν θα μπορούσαμε να μην αναφέρουμε τις επιπτώσεις του άγχους σε ψυχολογικό επίπεδο ,καθώς εκδηλώνεται χρόνια και διαρκής κόπωση, διαταραχές της διάθεσης/ψυχολογία του ατόμου, αλλαγή στον τρόπο συμπεριφοράς και γενικά μια μόνιμη κατάσταση έντονου άγχους. Επίσης, το εργασιακό άγχος μπορεί να εμφανιστεί σε διαφορετική ένταση και να εκδηλωθεί με διαφορετικές μορφές, όπως είναι ο θυμός, ο φόβος, η θλίψη, η αηδία επιφέροντας καταστροφικές συνέπειες τόσο στην επιχείρηση όσο και στο ίδιο το άτομο, λόγω της εξάλειψης προσωπικών κινήτρων τόσο για ατομική όσο και συλλογική επιτυχία.

Θα μπορούσαμε, δηλαδή, να πούμε ότι μειώνονται τα επίπεδα κινήτρων του αλλά και η απόδοσή του. Τέλος, πολλές επιστημονικές μελέτες, σύμφωνα με την πηγή, έχουν συνδέσει την εμφάνιση καταθλιπτικών διαταραχών και διαταραχών άγχους με τις απαιτητικές εργασιακές θέσεις, σε εργαζομένους χωρίς την ανάλογη εμπειρία και ικανότητα (*Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια &Υγεία στην Εργασία,2020*).

Σημαντικές κι έντονες ψυχολογικές εκδηλώσεις του εργασιακού άγχους αποτελούν ο φόβος για το μέλλον, η ανασφάλεια για τις συνθήκες που θα αντιμετωπίσουν μελλοντικά λόγω και των συνεχόμενων και ραγδαίων οικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Επίσης, αναπόφευκτη επίπτωση του εργασιακού άγχους αποτελεί η δυσκολία συγκέντρωσης κατά την εργασία, μία κατάσταση έντονης νευρικότητας και ευερεθιστικότητας που αντιμετωπίζουν πολλοί εργαζόμενοι (*Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια &Υγεία στην Εργασία,2020*).

## **2.13 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

Όταν αναφερόμαστε στον όρο «εργασιακό άγχος» δεν θα μπορούσαμε να αγνοήσουμε τις επιπτώσεις που αυτό έχει στην εργασιακή συμπεριφορά των ατόμων. Συγκεκριμένα, τα άτομα που αντιμετωπίζουν ισχυρές και διαρκείς διαταραχές άγχους καλούνται να καταπολεμήσουν προβλήματα στον εργασιακό χώρο, κρίσεις στις σχέσεις εντός της επιχείρησης ,με σκοπό να μην πληγούν οι θέσεις εργασίας τους στις επιχειρήσεις που εργάζονται και να μην εκδηλωθούν οι επιπτώσεις στην συλλογική αποδοτικότητα ,υπονομεύοντας με αυτό τον τρόπο την γενικότερη συλλογική προσπάθεια(*Greenhalgh& Rosenblatt, 1984*).

Τέλος, πρέπει να τονίσουμε το γεγονός ότι υπάρχει σπουδαία σχέση αναλογίας ανάμεσα στην εργασιακή ανασφάλεια και την εργασιακή ικανοποίηση, καθώς ο υπάλληλος που δεν αισθάνεται ασφάλεια , δεν είναι ικανοποιημένος με την παρούσα εργασία του, τις παροχές της και το γενικότερο αντικείμενο το οποίο πραγματεύεται , με αποτέλεσμα την εκδήλωση κι επικράτηση της εργασιακής ανασφάλειας μεταξύ των υπαλλήλων (*De Witte, 2005*).

## **2.14 ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**

Σε αυτό το σημείο θα κάνουμε αναφορά στην αναγκαιότητα επίλυσης του προβλήματος του εργασιακού άγχους και στην εξεύρεση αποτελεσματικών τρόπων αντιμετώπισης αυτού. Συγκεκριμένα, οι κινήσεις καταπολέμησης του εργασιακού άγχους σχετίζονται με την προσπάθεια που κάνει ο καθένας αυτόνομα με σκοπό τόσο τον έλεγχο όσο και τον προγραμματισμό των ωρών εργασίας ή ξεκούρασης καθώς επίσης εξαρτάται άμεσα και από την βούληση του κάθε ατόμου να συνδυάζει την προσωπική κι επαγγελματική ζωή του. Τέλος, όλοι οι εργαζόμενοι ανεξαιρέτως πρέπει να κατανοήσουν ότι έχουν τις απαιτούμενες δυνατότητες να διατηρήσουν τα επίπεδα του άγχους τους με ορθολογισμό κι εγκράτεια ,απολαμβάνοντας τη καθημερινότητά τους, την καριέρα τους καθώς και την προσωπική τους ζωή όπου περιλαμβάνονται όλες οι ανθρώπινες σχέσεις που αναπτύσσει με τους συνανθρώπους του (*Πολύζου,2017*).

Αφού αναφερθήκαμε στην αναγκαιότητα επίλυσης κι εξεύρεσης τρόπων αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους, ήρθε η ώρα να ερευνήσουμε την πηγή προέλευσης των διαταραχών εργασιακού άγχους, καταγράφοντας με αυτό τον τρόπο τις ενέργειες που μπορούν να πραγματοποιηθούν σε ατομικό επίπεδο. Αρχικά, πρέπει να κατανοήσουμε ότι το άγχος οφείλεται σ' έναν γενικό αρνητισμό και μία έντονη απαισιοδοξία απέναντι στην καριέρα μας, στην επαγγελματική μας σταδιοδρομία και στο «αντικείμενο» που πραγματεύεται η δουλειά μας. Συνεπώς, μετά την κατανόηση όλων των προαναφερθέντων μπορούμε να προχωρήσουμε σε βελτιώσεις και αλλαγές στο καθημερινό μας πρόγραμμα, με σκοπό την αποδυνάμωση κι εξάλειψη των επιπέδων άγχους, ανασφάλειας και φοβίας.

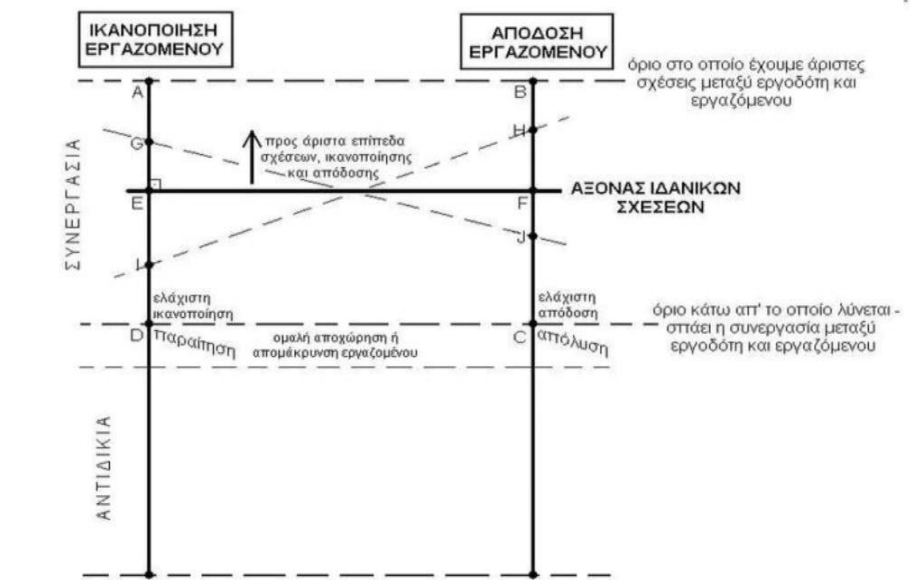
Επίσης, πολλές φορές δεν έχουμε την δυνατότητα και ικανότητα να προχωρήσουμε σε αλλαγές στο εξωτερικό μας περιβάλλον μειώνοντας τα επίπεδα του άγχους μας και γι' αυτό οφείλουμε να προβούμε σε ενέργειες φροντίδας του εαυτού μας πραγματοποιώντας συχνά διαλείμματα, διαμορφώνοντας προγράμματα σωματικής άσκησης σε συνδυασμό με τη διατροφική ισορροπία, καθώς αυτή αποτελεί τη βάση μιας καλής κατάστασης υγείας κι αποτελεί αναμφίβολα παράγοντα με δεσπόζουσα σημασία και ουσία για αποφυγή και πρόληψη των πολύ αρνητικών συνεπειών του έντονου και συνεχούς άγχους (Πολύζου,2017).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup> ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**

### **3.1 ΟΡΙΣΜΟΙ «ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ» (JOB PERFORMANCE)**

Με τον όρο «εργασιακή απόδοση» εννοείται ο βαθμός αποτελεσματικότητας του εργαζομένου, σύμφωνα με τον οποίο εκείνος ασκεί τα καθήκοντά του, καθώς και τα αποτελέσματα τα οποία προκύπτουν σε σχέση με την προσπάθεια η οποία έχει καταβληθεί για την ολοκλήρωση της εργασίας. Λαμβάνοντας υπόψη το πόσο πολύ θέλει ένα άτομο αλλά και το πόσο ικανό είναι να φέρει εις πέρας επιτυχώς τα καθήκοντα τα οποία του έχουν ανατεθεί, προκύπτουν διαφορετικά αποτελέσματα εργασιακής απόδοσης (Robbins & Judge,2011).

### 3.2 Σχήμα 1 -Αναλογία ικανοποίησης και απόδοσης



Πηγή: Χωριανόπουλος, 2019

Συγκεκριμένα, ο άξονας ιδανικών σχέσεων δείχνει την ανάγκη για αμοιβαιότητα στις σχέσεις υφιστάμενου και προϊστάμενου προκειμένου αυτές να φτάσουν σε άριστα επίπεδα. Βλέπουμε ότι υπάρχουν ελάχιστα σημεία ικανοποίησης και απόδοσης κάτω από τα οποία λύνεται η συνεργασία των δύο μερών. Όταν ο άξονας ιδανικών σχέσεων βρίσκεται κοντά στα κατώτερα σημεία, τότε υπάρχει κοινή προσπάθεια και από τις δύο μεριές προκειμένου να βελτιωθεί και η απόδοση και

η ικανοποίηση του εργαζομένου. Ειδικότερα, τα ζεύγη σημείων, όπως το (I,H) δείχνουν χαμηλή ικανοποίηση και υψηλή απόδοση δημιουργούν προβλήματα στις σχέσεις διοίκησης και προσωπικού. Έτσι, κατανοούμε ότι ο εργαζόμενος δεν είναι ικανοποιημένος, ενώ παράλληλα καταβάλλει προσπάθεια η οποία οδηγεί σε αποτελέσματα (απόδοση), με συνέπεια αργά ή γρήγορα να δυσανασχετήσει και να μειώσει την απόδοσή του, κάτι που δε θέλει η επιχείρηση.

### **3.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**

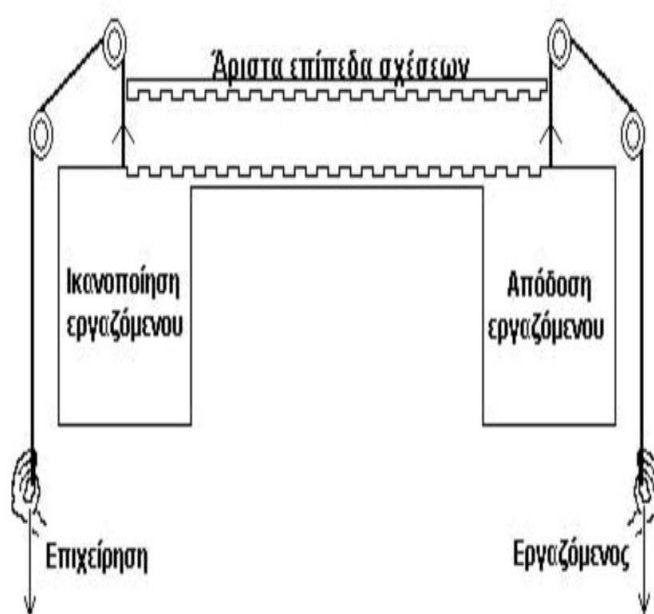
Αρχικά, πρέπει να τονίσουμε ότι τόσο η ηθική όσο κι ένα ανεπηρέαστο σύστημα αξιών διαδραματίζουν σπουδαίο ρόλο στην παραγωγικότητα κι αποδοτικότητα των εργαζομένων συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην παραμονή των υπαλλήλων στον εργασιακό χώρο για πολλά χρόνια. Παράλληλα, δεν πρέπει να αγνοούμε τους παράγοντες αναγνώρισης των προσπαθειών και του έργου που πράττουν οι εργαζόμενοι και η επιβράβευσή τους (βραβεία, έπαινοι, ευχαριστίες), καθώς αυτά ασκούν πού θετική επίδραση στη ψυχολογία και στη συναισθηματική τους κατάσταση μέσω της παρακίνησης και της συνεχούς εύρεσης κινήτρων (*Raudeliuniene, and Kavaliauskiene ,2013.*)

Συνοψίζοντας, πρέπει να αναφερθεί ότι ελκυστικό επαγγελματικό στοιχείο είναι η ευελιξία που δίδεται στην προσωπική ζωή και η ποιότητα αυτής, αφού για παράδειγμα στον δημόσιο τομέα οι εργαζόμενοι έχουν περισσότερες ευκαιρίες συνδυασμού επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής (*Vandenabeele ,2008*). Σε αυτό το σημείο σκόπιμο είναι να αναφέρουμε και ορισμένους παράγοντες που δρουν αρνητικά τόσο ως προς την εργασιακή παρακίνηση όσο και ως προς την εργασιακή απόδοση. Συγκεκριμένα, αναφορικά με την παρακίνηση ,ανασταλτικά μπορεί να λειτουργήσουν η έλλειψη ποικιλίας στα εργασιακά καθήκοντα ,καθώς σε αυτή την περίπτωση η δουλειά γίνεται μονότονη, ανιαρή πυροδοτώντας την σταδιακή παραίτηση του εργαζομένου.

Επίσης, πολλοί υπάλληλοι βιώνουν σε καθημερινή βάση την έλλειψη αυτονομίας, εργασιακής ανεξαρτησίας κι έκφρασης απόψεων ως προς την επίλυση ενδεχόμενων εταιρικών προβλημάτων (*Μπουραντάς,2002*). Τέλος ,ένας επιπρόσθετος αρνητικός

παράγοντας που πρέπει να αναφέρουμε είναι η προβληματική δομή οργάνωσης της εκάστοτε επιχείρησης, δηλαδή το «οργανωσιακό» κλίμα ,καθώς μέσω αυτού του κωλύματος ενδέχεται να μην αναγνωρίζεται η εργασιακή προσπάθεια των υπαλλήλων κι έπειτα να μην παρέχονται ίσες ευκαιρίες ανέλιξης και βελτίωσής τους, σε πλήρη συνάρτηση με την ελλειμματική ηγεσία σε κάθε επίπεδο (Perry , Hondeghem,2008).

### 3.4 Σχήμα 2- Επίπεδα Σχέσεων



Πηγή: Χωριανόπουλος,,2019

Στο παραπάνω σχήμα(3.4) παρατηρείται η ικανοποιητική αλληλεπίδραση των επίπεδων σχέσεων σε μία επιχείρηση, όπου τόσο η ικανοποίηση όσο και η απόδοση του εργαζομένου συμβάλλουν αμφότερα στην εύρυθμη λειτουργία της εκάστοτε επιχείρησης η οποία θα επιτύχει τα πολυπόθητα «άριστα» επίπεδα σχέσεων στο εσωτερικό της περιβάλλον.

### **3.5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ**

Τα οφέλη από την χρήση των Πρακτικών Υψηλής Απόδοσης Εργασίας ποικίλουν τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους εργαζομένους. Η σωστή εφαρμογή αυτών έχει τη δυνατότητα να εξελίξει σε διάφορους τομείς τους εργαζομένους κατοχυρώνοντας με αυτόν τον τρόπο την παραμονή τους στην επιχείρηση. Βασικό στοιχείο για την ορθή λειτουργία των Πρακτικών Υψηλής Απόδοσης είναι η δυνατότητα που δίδεται στους εργαζομένους για την λήψη αποφάσεων προκειμένου να ενισχύεται η ομαδική εργασία αλλά και η πληροφόρηση στο σύνολο των εργαζομένων.

Η επιτυχία των προαναφερθέντων εξαρτάται από την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Για τη βελτίωση της ποιότητας απαραίτητα συστατικά είναι η σωστή κατάρτισή του και οι εύστοχες προσλήψεις, με απώτερο σκοπό την απόκτηση πλήρως εξειδικευμένου και καταρτισμένου έμπυχου δυναμικού το οποίο θα μπορεί να καθοδηγήσει την επιχείρηση στο να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (*Butler et al., 1991*).

Αναντίρρητα, πρέπει να τονίσουμε ότι το σύστημα Πρακτικών Υψηλής Απόδοσης Εργασίας πρέπει να παρέχει ισορροπία ανάμεσα στα κίνητρα που παρέχουν οι επιχειρήσεις στην ελευθερία για λήψη αποφάσεων από τους εργαζομένους χρησιμοποιώντας τις γνώσεις τους. Άλλωστε η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων σχετικά με το αντικείμενο εργασίας τους οδηγούν και στην αφοσίωση αυτών στην επιχείρηση και τους στόχους αυτής (*MacDuffie, 1995*).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup> ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**

### **4.1 Η ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ**

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (*EU-OSHA*), οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και το εργασιακό άγχος βρίσκονται ανάμεσα στις πιο σημαντικές προκλήσεις στον τομέα της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων στην Ευρώπη. Κάποιοι το ονομάζουν «νόσο του 21ου αιώνα» καθώς το εργασιακό άγχος επικρατεί και τείνει να αποτελέσει βασικό παράγοντα καταθλιπτικών κι άλλων πολύ σοβαρών προβλημάτων ψυχικής υγείας των εργαζομένων ανεξαρτήτως επαγγελματικού αντικειμένου.

Αναντίρρητα, τα συναισθήματα που πηγάζουν από μία επώδυνη και βλαβερή εργασιακή κατάσταση έχουν τη δυνατότητα και ικανότητα να πυροδοτήσουν οδυνηρές και χρόνιες επιπτώσεις στους υπαλλήλους με τη πιθανότητα πολλές φορές της αδυναμίας καταπολέμησης και αντιμετώπισης τόσο των ψυχικών όσο και σωματικών διαταραχών.

Κατ' επέκταση, λοιπόν, οι επιπτώσεις αυτές θα βλάψουν μακροπρόθεσμα και το συλλογικό συναίσθημα της εκάστοτε εταιρείας που θα κληθεί να αντιμετωπίσει προβλήματα συνοχής κι ενότητας στο εσωτερικό της περιβάλλον. Έτσι, πολύ σύνηθες φαινόμενο είναι να προκληθούν στο εσωτερικό περιβάλλον κάθε οργανισμού ανεξαρτήτου μεγέθους και υπόστασης, εκτενείς αντιδράσεις και αλυσιδωτές εντάσεις, διαμορφώνοντας ένα «τοξικό» και ανασφαλές περιβάλλον (*Βλαχάκη, 2016*).

Το εργασιακό άγχος ή επαγγελματικό στρες αποτελεί πλέον μια επιστημονικά τεκμηριωμένη κατάσταση. Προκύπτει από την αλληλεπίδραση των συνθηκών εργασίας και των ατομικών χαρακτηριστικών των στελεχών που μπορεί να έχει μη θετική επίδραση στην ψυχική αλλά και σωματική τους υγεία και κατά επέκταση στην απόδοση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς τους (*Βλαχάκη, 2016*).

Η σημαντικότητα του ζητήματος αποτυπώνεται τόσο σε σχετικές μελέτες όσο και στην ίδια την καθημερινότητά μας. Αναφορικά με τις επιχειρήσεις, οι μελέτες δείχνουν πως το στρες μπορεί να έχει άμεση επίδραση στην εταιρική απόδοση και την κερδοφορία τους αλλά και στο «ευ ζην» των εργαζομένων. Το εργασιακό άγχος συνδέεται με το φαινόμενο της απουσίας, της αποστασιοποίησης, αλλά και με την υψηλότερη εργασιακή φθορά και μία γενική μειωμένη παραγωγικότητα.



Αναμφίβολα, το άγχος κάποιες φορές οδηγεί σε κόπωση ,εξουθένωση, χαμηλή ανάγκη επικοινωνίας με το κοινωνικό σύνολο, επηρεάζοντας σημαντικά τόσο το ηθικό όσο και το κίνητρο των στελεχών να εργαστούν. Για αυτό το λόγο, είναι σημαντικό σε πρώτη φάση να συνειδητοποιείται από τον καθένα η συχνότητα και η ένταση με την οποία αισθάνεται ότι βιώνει αγχώδη συναισθήματα λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο που έχει επιλέξει να ζει (Βλαχάκη,2016).

Συνοψίζοντας , σε ό,τι αφορά τον εργασιακό χώρο, ο *Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (World Health Organization – WHO)* αναφέρει πως το στρες που σχετίζεται με την εργασία είναι η αντίδραση των ανθρώπων έναντι των εργασιακών απαιτήσεων και πιέσεων που υπερβαίνουν την ικανότητά τους και τις γνώσεις να τις διεκπεραιώσουν με αποτελεσματικό κι επιτυχημένο τρόπο.

Το στρες μπορεί να βιώνεται σε διαφορετικές καταστάσεις, όμως εντείνεται όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι βρίσκονται σε ένα μη υποστηρικτικό περιβάλλον με μεγάλη κι εκτενή πίεση λόγω των αυξημένων απαιτήσεων που δεν δύνανται εν τέλει να φέρουν εις πέρας . Τέλος, πολλές φορές εκδηλώνεται σύγχυση μεταξύ της πρόκλησης και άγχους το οποίο χρησιμοποιείται ως δικαιολογία σε κακή πρακτική διαχείρισης καταστάσεων εκ μέρους του ανθρωπίνου δυναμικού ,παράγοντας ο οποίο κι αυτός με τη σειρά του είναι προβληματικός και πρέπει να εξαλειφθεί(*Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (World Health Organization – WHO,2015)*).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η έρευνα του παράγοντα του εργασιακού άγχους και η επιρροή που αυτό ασκεί σε σημαντικό βαθμό στην εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων στο ευρύτερο επαγγελματικό περιβάλλον. Αναμφίβολα, ο παράγοντας του άγχους διαμορφώνει ένα δυσμενές περιβάλλον συνύπαρξης των υπαλλήλων οι οποίοι πολλές φορές αδυνατούν να διαχειριστούν τον χρόνο επιτέλεσης των καθηκόντων τους,

ενώ αισθάνονται ανίκανοι να ανταπεξέλθουν στον όγκο εργασίας που τους ανατίθεται. Επίσης, όπως παρατηρείται από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, έχουν την εντύπωση πως δεν έχουν κατανοήσει επαρκώς τον ρόλο και τις εργασιακές τους υποχρεώσεις στο επαγγελματικό τους χώρο.

Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω της εφαρμογής Google Forms και διανεμήθηκε ηλεκτρονικά, μέσω συνδέσμου, σε εργαζόμενους επιχειρήσεων του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα. Οι επιχειρήσεις αυτές ανήκουν, κατά κύριο λόγο, στους κλάδους της Εστίασης / Τουρισμού, της Υγείας, του Εμπορίου και της Ναυτιλίας. Τα άτομα που συμμετείχαν στην εν λόγω έρευνα ήταν στο σύνολο 150 και είχαν στη διάθεσή τους 1 μήνα, προκειμένου να απαντήσουν. Τέλος, τόσο η επεξεργασία όσο και η ανάλυση των δεδομένων έγιναν μέσω του προγράμματος JASP ( έκδοση 0.14).

## 5.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 2 βασικές ενότητες που βασίζονται στις 2 βασικές κλίμακες :το εργασιακό άγχος(work stress) σε συσχέτιση με την εργασιακή απόδοση(work performance) των υπαλλήλων. Οι συγκεκριμένες κλίμακες εμπεριέχουν και αντίστοιχες υποκλίμακες οι οποίες θα αναφερθούν ως εξής: στον 1<sup>ο</sup> παράγοντα του εργασιακού άγχους θα χρησιμοποιηθούν ο όγκος διεκπεραίωσης των εργασιών (volume of work), η έλλειψη κατανόησης των καθηκόντων(lack of understanding) και η πίεση του χρόνου(time pressure).Έπειτα , στον 2<sup>ο</sup> παράγοντα της εργασιακής απόδοσης, έγινε η μελέτη βάσει της επιθυμητής επιτυχίας(desired success) που θέτει στον εαυτό του ο κάθε υπάλληλος , βάσει της επιτυχούς εκτέλεση των καθηκόντων του(successful execution of tasks),καθώς επίσης και της γενικότερης ικανοποίησης στη ζωή του(life satisfaction). Αμφότερες οι ενότητες, βασίζονται στις κλίμακες από το 1 έως το 5 ,με το 1 να αντιστοιχεί στο «Διαφωνώ απόλυτα» και το 5 στο «Συμφωνώ απόλυτα». (πενταβάθμια Κλίμακα Likert).

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε ότι οι μετρήσεις του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου διαμορφώθηκαν με τη χρήση της Κλίμακας Likert που αποτελείται από 5 βαθμούς, όπου το 1 σήμαινε «Διαφωνώ Απόλυτα» και το 5 «Συμφωνώ Απόλυτα». Η χρήση της συγκεκριμένης κλίμακας είναι πολύ διαδεδομένη αναφορικά με την διαμόρφωση των ερωτήσεων. Από αυτές τις ερωτήσεις και την αξιολόγηση του

εκάστοτε συμμετέχοντος μπορούμε να διακρίνουμε σε σημαντικό βαθμό την αντίδραση και το συναίσθημα που εκδηλώνει το άτομο στην ανάγνωση των ερωτήσεων. Τέλος, οι κλίμακες Likert προσφέρουν στον ερευνητή το πλεονέκτημα των αριθμητικών δεδομένων, γεγονός το οποίο είναι πολύ σημαντικό και ουσιαστικό στην εξαγωγή των άμεσων αποτελεσμάτων κι έπειτα των συμπερασμάτων (Joshi και συνεργάτες, 2015).

Για την συλλογή των πληροφοριών, επιλέχθηκε ως μέθοδος το ερευνητικό ερωτηματολόγιο. Αναμφίβολα, τα ερωτηματολόγια αποτελούν ένα εργαλείο έρευνας πολύ σημαντικό για τη συγκέντρωση των απαραίτητων δεδομένων με σκοπό τη διεξαγωγή της εκάστοτε έρευνας. Τα θετικά στοιχεία του είναι η απλότητα, η συντομία, και η σαφήνεια των δεδομένων (Κυριαζόπουλος, 2011). Τέλος, πρέπει να τονίσουμε ένα βασικό πλεονέκτημα της μεθόδου του ερωτηματολογίου που δεν είναι άλλο από την ανωνυμία που διαφυλάττουν στους συμμετέχοντες (Oppenheim, 1992).

## 5.2 ΚΛΙΜΑΚΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Η Κλίμακα «Job Stress Measure» κατασκευάστηκε από τους (Judge, T. A., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. το έτος 1993). Αρχικά, η κλίμακα περιλαμβάνει, δεκαέξι ερωτήσεις, στις οποίες οι εξεταζόμενοι απαντούν μέσω μιας 5βάθμιας Κλίμακας Λίκερτ, από το 1 έως το 5, ανάλογα με το βαθμό που οι συγκεκριμένες δηλώσεις υποδηλώνουν στρες. Η κλίμακα καταλήγει σε έναν τελικό βαθμό στρες μέσω άθροισης των επιμέρους ερωτήσεων.

Ειδικότερα, επέλεξαν 4 υποκλίμακες από Michigan Diagnostic Survey και από το Stress Diagnostic Survey που αναφέρονται στα εξής: «Ο αριθμός των εργασιών και/ή έργων που έχω να κάνω», «Η αδυναμία να κατανοήσω ξεκάθαρα τι αναμένεται από μένα στην εργασία», «Ο όγκος της εργασίας που πρέπει να διεκπεραιωθεί στο καθορισμένο χρόνο.», καθώς και «Η πίεση χρόνου που βιώνω».

Όπως διαφαίνεται και από τους παρακάτω πίνακες ελέγχου της αξιοπιστίας διαφαίνεται η αξιοπιστία τόσο της κλίμακας (εργασιακό άγχος/work stress) όσο και των υποκλιμάκων της. Συγκεκριμένα, ο δείκτης Cronbach's alpha για την κλίμακα του

εργασιακού άγχους (work stress), παρουσίασε ικανοποιητική εγκυρότητα και αξιοπιστία  $\alpha = 0,96$ . Επίσης, για να επιβεβαιώσουμε την περαιτέρω αξιοπιστία της συγκεκριμένης κλίμακας ,υπολογίστηκαν και οι υπο-κλίμακες. Ειδικότερα, παρατηρούνται τα εξής: η υπο-κλίμακα «όγκος εργασίας (volume of work) καταγράφει βαθμό αξιοπιστίας  $\alpha = 0,88$ , η «πίεση χρόνου (time pressure) ισούται με  $\alpha = 0,92$  και τέλος η υπο-κλίμακα «έλλειψη κατανόησης (lack of understanding) καταγράφει αξιοπιστία κι εγκυρότητα  $\alpha = 0,81$ . Έτσι, επικυρώθηκε η αξιοπιστία τόσο της βασικής μεταβλητής όσο και των υπο-κλιμάκων της.

Η απόδοση των εργαζομένων εντός του εκάστοτε εργασιακού ρόλου τους και συγκεκριμένων εργασιακών συνθηκών που βιώνουν, μετρήθηκε χρησιμοποιώντας την κλίμακα που ανέπτυξαν οι Bono και Judge “*Core Self-Evaluations Scale, 2003*”.

Πρόκειται για ένα σύντομο ερωτηματολόγιο δώδεκα ερωτήσεων. (Judge et al., 2003). Συγκεκριμένα, οι υπο-κλίμακες που εξετάζονται είναι οι εξής: «Πιστεύω ότι έχω την επιτυχία που αξίζω στη ζωή», «Ολοκληρώνω εργασίες με επιτυχία», «Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τη ζωή μου».

Αναφέρεται ότι η κλίμακα διαθέτει ικανοποιητική αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας (μέση τιμή  $\alpha = .84$ ) καθώς επίσης και αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων σε περίοδο ενός μήνα. Ειδικότερα, οι υπο-κλίμακες και η αξιοπιστία τους καταγράφονται ως εξής: η «διεκπεραίωση των καθηκόντων»(work execution) συνεπάγεται με  $\alpha = 0,82$ , η υπο-κλίμακα «επιθυμητή επιτυχία»(desired success) έχει τιμή αξιοπιστίας  $\alpha = 0,81$  και τέλος παρατηρείται αξιοπιστία  $\alpha = 0,82$  για την υπο-κλίμακα της «ικανοποίησης στη ζωή» (life satisfaction)  $\alpha = 0,82$ . Άρα, τόσο για την κλίμακα της εργασιακής απόδοσης όσο και των υπο-κλιμάκων της μπορούν να χαρακτηριστούν ως αξιόπιστες.

### **5.3 Αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας κλιμάκων**

| <b>WORK STRESS</b>    |                     |
|-----------------------|---------------------|
| Estimate              | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate        | <b>0.960</b>        |
| 95% CI lower bound    | 0.952               |
| 95% CI upper bound    | 0.966               |
| <b>VOLUME OF WORK</b> |                     |
| Estimate              | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate        | <b>0.887</b>        |
| 95% CI lower bound    | 0.795               |
| 95% CI upper bound    | 0.917               |

| <b>TIME PRESSURE</b>         |                     |
|------------------------------|---------------------|
| Estimate                     | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate               | <b>0.920</b>        |
| 95% CI lower bound           | 0.880               |
| 95% CI upper bound           | 0.932               |
| <b>LACK OF UNDERSTANDING</b> |                     |
| Estimate                     | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate               | <b>0.818</b>        |
| 95% CI lower bound           | 0.795               |
| 95% CI upper bound           | 0.853               |

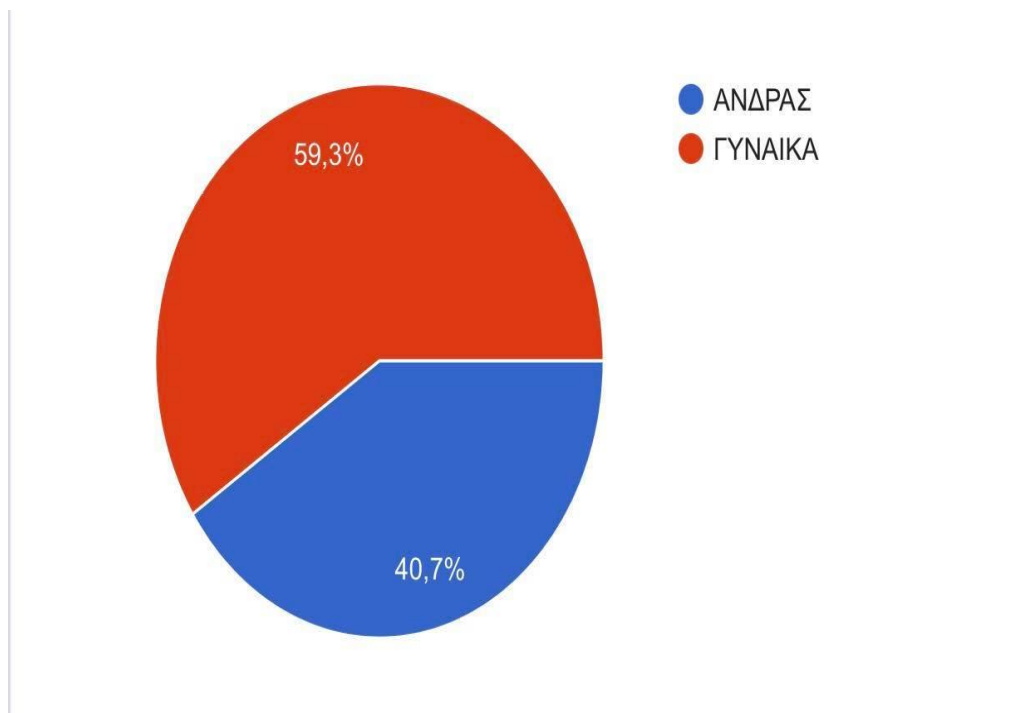
| <b>WORK PERFORMANCE</b> |                     |
|-------------------------|---------------------|
| Estimate                | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate          | <b>0.840</b>        |
| 95% CI lower bound      | 0.833               |
| 95% CI upper bound      | 0.845               |
| <b>DESIRED SUCCESS</b>  |                     |
| Estimate                | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate          | <b>0.815</b>        |
| 95% CI lower bound      | 0.765               |
| 95% CI upper bound      | 0.841               |

| <b>WORK EXECUTION</b>    |                     |
|--------------------------|---------------------|
| Estimate                 | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate           | <b>0.825</b>        |
| 95% CI lower bound       | 0.780               |
| 95% CI upper bound       | 0.860               |
| <b>LIFE SATISFACTION</b> |                     |
| Estimate                 | Cronbach's $\alpha$ |
| Point estimate           | <b>0.821</b>        |
| 95% CI lower bound       | 0.776               |
| 95% CI upper bound       | 0.837               |

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup> ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### 6.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### 6.1.1 ΦΥΛΟ



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1:ΦΥΛΟ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

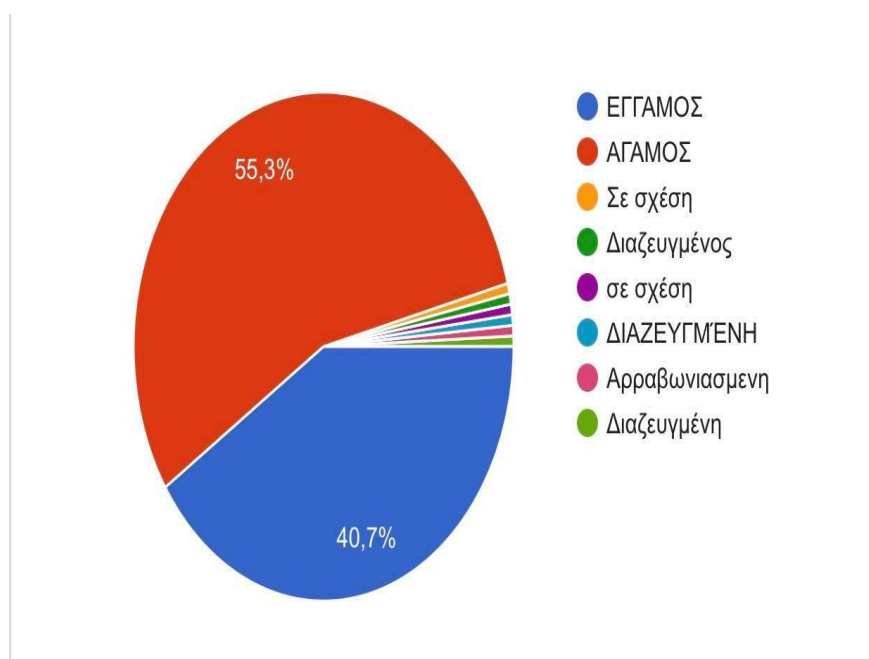
**ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1.1**

|                       | <i>ΗΛΙΚΙΑ</i> |
|-----------------------|---------------|
| <i>Valid</i>          | 150           |
| <i>Missing</i>        | 0             |
| <i>Mean</i>           | 35.075        |
| <i>Std. Deviation</i> | 9.151         |
| <i>Minimum</i>        | 20.000        |
| <i>Maximum</i>        | 62.000        |

Το δείγμα του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου ολοκληρώθηκε με τη συμμετοχή 150 ατόμων. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται από το παραπάνω διάγραμμα, το 59,3% είναι γυναίκες και το 40,7% άνδρες, ενώ η ηλικία κυμαινόταν από τα 18 έτη ως τα 55+ έτη. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία ήταν ηλικίας 18-25(30%), 25-35(22,7%), και 55+(20%)(ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ1).

Όσον αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων, παρατηρήθηκε ότι ο νεότερος συμμετέχων ήταν 18 ετών ενώ ο γηραιότερος ξεπερνούσε τα 55 έτη. Τέλος, ο Μ.Ο ήταν περίπου τα 35 έτη, κάτι το οποίο προκύπτει από το  $\text{mean}=35(\text{M.O}=37.075)$ . Τα στοιχεία παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα, (Πίνακας 6.1.1).

### 6.1.2 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



### ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2:ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα , το 55,3% δήλωσε άγαμο ενώ το 40,7% δήλωσε έγγαμο(ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2). Το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων καθώς και η συνολική εργασιακή εμπειρία ήταν επίσης ερωτήματα που έπρεπε να απαντηθούν από τους συμμετέχοντες. Σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα, δηλαδή το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων προκύπτει ότι η πλειοψηφία(44%) είναι απόφοιτοι Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΑΕΙ/ΤΕΙ) , καθώς επίσης το 40% κατέχει μεταπτυχιακό ή διαδίκτυακό τίτλο σπουδών ,ενώ το 8,7% των ατόμων δήλωσαν απόφοιτοι Επαγγελματικών Σχολών και ΙΕΚ.(ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3).

### 6.1.3 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3:ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

Η συνολική εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων του συγκεκριμένου δείγματος κυμαινόταν από 1 έως 10+ έτη , με μέσο όρο περίπου τα 7 χρόνια(mean=7,034). (Πίνακας 6.1.2)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1.2 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ**



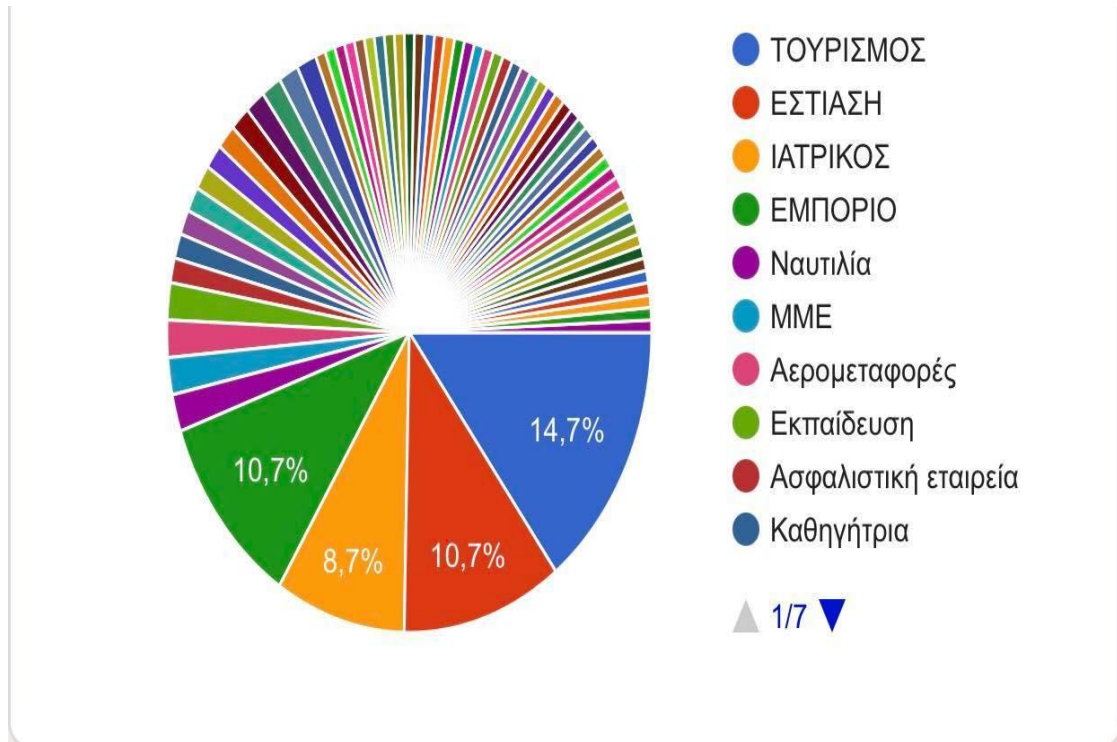
|                       | <b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ<br/>ΕΜΠΕΙΡΙΑ</b> |
|-----------------------|-------------------------------|
| <i>Valid</i>          | 150                           |
| <i>Missing</i>        | 0                             |
| <i>Mean</i>           | 7.034                         |
| <i>Std. Deviation</i> | 4.600                         |
| <i>Minimum</i>        | 1000                          |
| <i>Maximum</i>        | 40.000                        |

## **6.2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

Στα στοιχεία που κλήθηκαν να δώσουν οι συμμετέχοντες σχετικά με την παρούσα εργασιακή τους κατάσταση, έπρεπε να αναφέρουν τον κλάδο απασχόλησής τους, τη θέση που κατέχουν στην ιεραρχία της εταιρείας τους, καθώς και τα συνολικά έτη εργασιακής τους εμπειρίας.

Παρακάτω στον πίνακα παρατηρούμε τα ποσοστά που αντικατοπτρίζουν τον τομέα απασχόλησης των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται το 14,7% δραστηριοποιείται στον τουριστικό κλάδο, το 10,7% στους κλάδους Εστίασης και Εμπορίου, ενώ το 8,7% δήλωσε ότι δραστηριοποιείται στον κλάδο της Υγείας(ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4).

### **6.2.1 ΤΟΜΕΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ**



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4:ΤΟΜΕΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

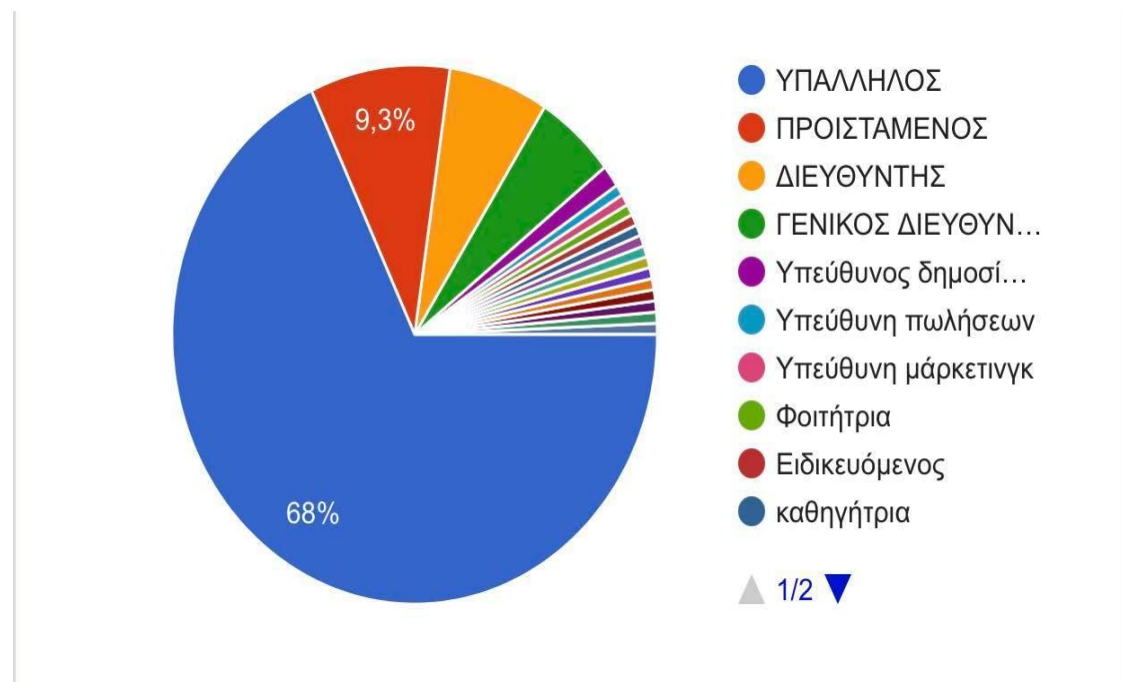
Στην ερώτηση σχετικά με τα έτη απασχόλησης στη παρούσα εργασία τους, το εύρος των απαντήσεων των συμμετεχόντων κυμαινόταν από 0(κάποιους μήνες εργασίας στη τωρινή εργασία) μέχρι 10+ έτη με μέσο όρο περίπου τα 5,5 χρόνια (mean=5,524) (Πίνακας 6.2.1). Αξίζει να σημειωθεί πως, μεταξύ των τομέων απασχόλησης που αναφέρονται στην παρούσα μελέτη, ο κλάδος του Τουρισμού ήταν αυτός που παρουσίαζε τον μεγαλύτερο μέσο όρο παραμονής στην παρούσα εργασία, φτάνοντας τα 7,5 χρόνια.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2.1 ΕΤΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗ ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ**

|                       | <b>ΕΤΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ</b> |
|-----------------------|----------------------------|
| <i>Valid</i>          | 150                        |
| <i>Missing</i>        | 0                          |
| <i>Mean</i>           | 5.524                      |
| <i>Std. Deviation</i> | 4.200                      |
| <i>Minimum</i>        | 1000                       |
| <i>Maximum</i>        | 40000                      |

Σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα, αναφορικά με τη θέση στην ιεραρχία της εταιρείας όπου εργάζονται οι συμμετέχοντες παρατηρείται ότι το 68% των ατόμων ανήκει στο υπαλληλικό προσωπικό, το 9,3% κατέχει θέσεις προϊσταμένου κι άλλες ανώτερες θέσεις( διευθυντή τμημάτων, γενικού διευθυντή κτλ). (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5)

### 6.2.2 ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5:ΘΕΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

### 6.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

**Πίνακας 6.3.1. Εργασιακό άγχος**

|                       | <i>WORK STRESS</i> | <i>VOLUME OF STRESS</i> | <i>LACK OF UNDERSTANDING</i> | <i>TIME PRESSURE</i> |
|-----------------------|--------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|
| <i>Valid</i>          | 150                | 150                     | 150                          | 150                  |
| <i>Missing</i>        | 0                  | 0                       | 0                            | 0                    |
| <i>Mean</i>           | <b>2.650</b>       | <b>2.562</b>            | <b>2.471</b>                 | <b>2.559</b>         |
| <i>Std. Deviation</i> | 1.215              | 1.329                   | 1.274                        | 1.230                |
| <i>Minimum</i>        | 1.000              | 1.000                   | 1.000                        | 1.000                |
| <i>Maximum</i>        | 4.000              | 4.000                   | 4.000                        | 4.000                |

Προκειμένου να γίνει μια πιο διεξοδική μελέτη των δεδομένων της πρώτης βασικής μεταβλητής της έρευνας, ακολούθησε η ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων λαμβάνοντας υπόψη ορισμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων. Σκοπός ήταν να διαπιστωθεί αν, βάσει των χαρακτηριστικών αυτών, οι συμμετέχοντες βιώνουν ή αντιλαμβάνονται διαφορετικά το εργασιακό άγχος .

Όπως παρατηρείται στον παραπάνω πίνακα, όλοι οι συμμετέχοντες έχουν βιώσει ως ένα βαθμό συναισθήματα άγχους κατά τη διάρκεια εργασίας τους , με ένα μέσο όρο (mean 2.6), ενώ διαφαίνεται στις τιμές των μέσων όρων των υπο-κλιμάκων ότι ο όγκος εργασίας είναι ένα στοιχείο που τους επηρεάζει ως επί το πλείστον με ένα μέσο όρο (=2.5). Αναμφίβολα, είναι ένα στοιχείο πολύ σημαντικό στη συγκεκριμένη έρευνα, καθώς η διαχείριση του όγκου εργασίας αποτελεί βασική ανησυχία των υπαλλήλων, οι οποίοι πολλές φορές αισθάνονται ανήμποροι και αδύναμοι μπροστά στην ανάγκη αντιμετώπισης και κατευνασμού διαταραχών άγχους και πανικού εν ώρα εργασίας.

Αυτό συμβαίνει ως επί το πλείστον επειδή οι προϊστάμενοι και τα άτομα με ανώτερη ιεραρχικά εργασιακή θέση, τείνουν να μη κατανοούν πως πολλές φορές ο όγκος εργασίας είναι δυσανάλογος με τον αριθμό υπαλλήλων που καλούνται να διεκπεραιώσουν την εκάστοτε εργασία. Επίσης, ίσως αδιαφορούν για το τι δύνανται να πραγματώσουν οι υπάλληλοι, αφού κύριο μέλημά τους είναι η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα. Τέλος, έπονται οι τιμές της έλλειψης κατανόησης των καθηκόντων και του έργου που έχουν κληθεί να πραγματώσουν καθώς και η χρονική πίεση(mean=2.6) , κλίμακες που όπως φαίνεται διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην εκδήλωση

συναισθημάτων άγχους και πανικού στους υπαλλήλους, αφού η χρονική πίεση είναι ένας παράγοντας που προκαλεί συνεχή ανασφάλεια εντός του εκάστοτε εργασιακού περιβάλλοντος. (Πίνακας 6.3.1)

### 6.3.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Πίνακας 6.3.3 Φύλο

|                | WORK STRESS |         | VOLUME OF WORK |         |                | LACK OF UNDERSTANDING |         | TIME PRESSURE |         |
|----------------|-------------|---------|----------------|---------|----------------|-----------------------|---------|---------------|---------|
|                | Άνδρας      | Γυναίκα | Άνδρας         | Γυναίκα |                | Άνδρας                | Γυναίκα | Άνδρας        | Γυναίκα |
| Valid          | 62          | 88      | 62             | 88      | Valid          | 62                    | 88      | 62            | 88      |
| Missing        | 0           | 0       | 0              | 0       | Missing        | 0                     | 0       | 0             | 0       |
| Mean           | 2.623       | 2.715   | 2.617          | 2.672   | Mean           | 2.578                 | 2.590   | 2.347         | 2.410   |
| Std. Deviation | 1.122       | 1.136   | 1.210          | 1.256   | Std. Deviation | 1.158                 | 1.192   | 1.139         | 1.226   |
| Minimum        | 1.000       | 1.000   | 1.000          | 1.110   | Minimum        | 1.000                 | 1.000   | 1.000         | 1.000   |
| Maximum        | 4.000       | 4.000   | 4.000          | 4.000   | Maximum        | 4.000                 | 4.000   | 4.000         | 4.000   |

Σε αυτό το σημείο, πρέπει να αναφερθούμε στο στοιχείο του φύλου και τα πώς ανάλογα αυτού απάντησαν οι συμμετέχοντες. Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες εκδηλώνουν πως επηρεάζονται από αγχώδεις διαταραχές λόγω εργασιακών συνθηκών και δυσκολιών.

Συγκεκριμένα, οι γυναίκες σε γενικές γραμμές δείχνουν να επηρεάζονται λίγο περισσότερο. Για παράδειγμα, οι άνδρες έχουν μέσο όρο (mean=2.6) ενώ οι γυναίκες (mean=2,7). Μία ερμηνεία για τις τιμές αυτές θα μπορούσε να είναι το γεγονός ότι οι γυναίκες σε γενικές γραμμές εκδηλώνουν μεγαλύτερες και συχνότερες ανησυχίες στο εργασιακό τους περιβάλλον αναφορικά όπως θα δούμε και παρακάτω με τη διαχείριση του όγκου εργασίας (mean=2.6) που καλούνται να διεκπεραιώσουν και του χρονικού πλαισίου εντός του οποίου πρέπει να γίνει αυτό. Τέλος, στην υπο-κλίμακα κατανόησης αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεων που πρέπει να φέρουν εις πέρας οι εργαζόμενοι, παρατηρείται ότι τόσο οι γυναίκες όσο και οι άνδρες κατέχουν τους ίδιους μέσους όρους, γεγονός το οποίο φανερώνει ότι λειτουργεί ως κοινό πρόβλημα και κώλυμα και για τα δύο φύλα (mean=2.6). (Πίνακας 6.3.3)

### 6.3.4 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Πίνακας 6.3.5 Επίπεδο Εκπαίδευσης

|                | WORK STRESS      |              |                  |                   |                      |
|----------------|------------------|--------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                | Higher Education | PhD/MSc      | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid          | 66               | 60           | 9                | 13                | 2                    |
| Missing        | 0                | 0            | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean           | <b>2.887</b>     | <b>2.915</b> | <b>2.632</b>     | <b>2.512</b>      | <b>2.111</b>         |
| Std. Deviation | 1.101            | 1.315        | 1.207            | 1.157             | 1.132                |
| Minimum        | 1.000            | 1.000        | 1.000            | 1.000             | 1.330                |
| Maximum        | 4.000            | 4.000        | 4.000            | 4.000             | 4.000                |

|                | TIME PRESSURE    |              |                  |                   |                      |
|----------------|------------------|--------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                | Higher Education | PhD/MSc      | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid          | 66               | 60           | 9                | 13                | 2                    |
| Missing        | 0                | 0            | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean           | <b>2.914</b>     | <b>2.863</b> | <b>2.310</b>     | <b>2.205</b>      | <b>2.129</b>         |
| Std. Deviation | 1.387            | 1.402        | 1.262            | 1.237             | 1.197                |
| Minimum        | 1.000            | 1.000        | 1.000            | 1.000             | 1.000                |
| Maximum        | 4.000            | 4.000        | 4.000            | 4.000             | 4.000                |

|                | LACK OF UNDERSTANDING |              |                  |                   |                      |
|----------------|-----------------------|--------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                | Higher Education      | PhD/MSc      | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid          | 66                    | 60           | 9                | 13                | 2                    |
| Missing        | 0                     | 0            | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean           | <b>2.623</b>          | <b>2.692</b> | <b>2.524</b>     | <b>2.339</b>      | <b>2.107</b>         |
| Std. Deviation | 1.139                 | 1.263        | 1.232            | 1.203             | 1.168                |
| Minimum        | 1.000                 | 1.000        | 1.000            | 1.000             | 1.000                |
| Maximum        | 4.000                 | 4.000        | 4.000            | 4.000             | 4.000                |

|                | VOLUME OF WORK   |              |                  |                   |                      |
|----------------|------------------|--------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                | Higher Education | PhD/MSc      | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid          | 66               | 60           | 9                | 13                | 2                    |
| Missing        | 0                | 0            | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean           | <b>2.865</b>     | <b>2.874</b> | <b>2.532</b>     | <b>2.314</b>      | <b>2.105</b>         |
| Std. Deviation | 1.208            | 1.214        | 1.233            | 1.314             | 1.303                |
| Minimum        | 1.000            | 1.000        | 1.000            | 1.000             | 1.000                |
| Maximum        | 4.000            | 4.000        | 4.000            | 4.000             | 4.000                |

Στους

παραπάνω πίνακες, δίδεται έμφαση στο μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, και βάσει αυτού πώς αντιλαμβάνονται και διαχειρίζονται το εργασιακό άγχος(work stress). Σε ένα γενικό πλαίσιο, διαφαίνεται πως τα άτομα με ανώτερα εκπαιδευτικά πτυχία και αξιόλογους τίτλους βιώνουν συχνότερα και εντονότερα συναισθήματα άγχους εν αντιθέσει με τους υπολοίπους. Συγκεκριμένα, για τα άτομα προερχόμενα από Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και κάτοχοι μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων, κατεγράφησαν μέσοι όροι (περίπου mean=2.8) και (mean=2.9) αντίστοιχα. Έπειτα, τα άτομα με τεχνική(mean=2.1) και δευτεροβάθμια εκπαίδευση δέχονται μικρότερη επιρροή από συναισθήματα εργασιακού άγχους(άτομα και άλλων αρνητικών συναισθημάτων).

Επιπλέον, αναφορικά με την υπο-κλίμακα που αναφέρεται στον όγκο εργασίας(volume of work), παρατηρήθηκαν παρόμοια στοιχεία δηλαδή θα αναφέρουμε τα εξής: άτομα με καλύτερο μορφωτικό επίπεδο σημείωσαν μέσους όρους(περίπου

mean=2,8 και mean=2,9 για τους αποφοίτους AEI και κατόχους PhD και Msc αντίστοιχα). Παρόμοια είναι η εικόνα και για τις πιέσεις χρόνου που υφίστανται κατά τη διάρκεια εργασίας τους. Τέλος, οι μέσοι όροι για την έλλειψη κατανόησης είναι :AEI(mean=2,6), μεταπτυχιακό/διδακτορικό(mean=2,6), ενώ για δευτεροβάθμια και τεχνική εκπαίδευση οι μέσοι όροι κυμαίνονται περίπου στο (mean=2.3) και (mean=2.1) αντίστοιχα (Πίνακας 6.3.5)

### 6.3.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΔΕΛΟΜΕΝΑ

#### Πίνακας 6.3.7 Θέση Εργασίας

| WORK STRESS    |          |                  |                  |                  | LACK OF UNDERSTANDING |          |                  |                  |                  |
|----------------|----------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|----------|------------------|------------------|------------------|
|                | Employee | junior executive | middle executive | senior executive |                       | Employee | junior executive | middle executive | senior executive |
| Valid          | 102      | 23               | 13               | 12               | Valid                 | 102      | 23               | 13               | 12               |
| Missing        | 0        | 0                | 0                | 0                | Missing               | 0        | 0                | 0                | 0                |
| Mean           | 2.715    | 2.964            | 3.108            | 3.269            | Mean                  | 2.875    | 3.105            | 3.124            | 3.200            |
| Std. Deviation | 0.834    | 0.327            | 1.254            | 1.302            | Std. Deviation        | 0.910    | 0.365            | 0.811            | 0.827            |
| Minimum        | 1.000    | 1.000            | 1.000            | 1.000            | Minimum               | 1.000    | 1.000            | 1.000            | 1.000            |
| Maximum        | 4.000    | 4.102            | 4.000            | 4.000            | Maximum               | 4.000    | 3.650            | 4.000            | 4.000            |
| VOLUME OF WORK |          |                  |                  |                  | TIME PRESSURE         |          |                  |                  |                  |
|                | Employee | junior executive | middle executive | senior executive |                       | Employee | junior executive | middle executive | senior executive |
| Valid          | 102      | 23               | 13               | 12               | Valid                 | 102      | 23               | 13               | 12               |
| Missing        | 0        | 0                | 0                | 0                | Missing               | 0        | 0                | 0                | 0                |
| Mean           | 2.885    | 2.938            | 2.970            | 2.996            | Mean                  | 2.527    | 2.610            | 2.687            | 2.711            |
| Std. Deviation | 0.824    | 0.814            | 0.832            | 0.867            | Std. Deviation        | 0.917    | 0.841            | 0.862            | 0.911            |
| Minimum        | 1.115    | 1.243            | 1.057            | 1.122            | Minimum               | 1.000    | 1.000            | 1.000            | 1.000            |
| Maximum        | 4.560    | 3.550            | 4.000            | 4.000            | Maximum               | 4.000    | 4.000            | 4.000            | 4.000            |

Αμέσως μετά τα δημογραφικά στοιχεία, αναλύθηκαν οι απαντήσεις που έδωσαν οι συμμετέχοντες αναφορικά με το υπάρχον εργασιακό άγχος, προκειμένου να διαπιστωθεί αν το συναίσθημα αυτό διαφοροποιείται (εντείνεται ή μειώνεται) ανάλογα με την ιεραρχική θέση και τον τομέα απασχόλησης.

Το στοιχείο της θέσης εργασίας αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο στη παρούσα κλίμακα του εργασιακού άγχους όπου φαίνεται σε μεγάλο βαθμό ότι εργαζόμενοι με υψηλότερα εργασιακά καθήκοντα και σημαντικές ευθύνες αισθάνονται άγχος, κάτι το οποίο έχει μια λογική βάση καθώς η ευθύνη φέρει μαζί της το στοιχείο του άγχους και της διαρκούς αναμονής για να λειτουργήσουν όλα ως πρέπει. Συγκεκριμένα, άτομα στις θέσεις του middle και senior executive συγκέντρωσαν τους μέσους όρους mean=3.1 και περίπου mean=3.3 αντίστοιχα, γεγονός το οποίο τονίζει και τη δυσκολία διαχείρισης του εργασιακού άγχους για άτομα ανώτερων ιεραρχικά θέσεων εργασίας.

Οι υπάλληλοι έχουν πολύ χαμηλότερο μέσο όρο 2.7 και οι junior executives περίπου  $mean=2.9$ , τα οποία αποτελούν λογικά στοιχεία αν λάβουμε υπόψη ότι τα άτομα αυτά δεν έχουν τόσο σημαντικές ευθύνες και δεν έχουν να ελέγχουν πολλά πράγματα ταυτόχρονα όπως συμβαίνει με τους διοικητικούς οι οποίοι οφείλουν κάθε στιγμή να μεριμνούν για την εύρυθμη λειτουργία όλων των τμημάτων και του συνόλου της εταιρίας.

Αναφορικά με τον όγκο εργασίας (volume of work), καταγράφεται μέσος όρος για τους υπαλλήλους ( $mean=2.8$ ), για τους junior executives ( $mean=2.9$ ), ενώ τόσο για τους ανώτερους διοικητικά εργαζομένους οι μέσοι όροι φθάνουν περίπου το  $mean=3.0$ ). Έτσι, αντιλαμβανόμαστε ότι οι διοικητικοί απάντησαν βάσει του γεγονότος ότι έχουν να διεκπεραιώσουν πολλές υποχρεώσεις παράλληλα και η συνεισφορά τους είναι πολυπαραγοντική, καθώς από εκείνους κρίνονται πολλά αναφορικά πάντα με τη λειτουργικότητα και αποδοτικότητα της κάθε επιχείρησης.

Έπειτα, στις υπο-κλίμακες της έλλειψης κατανόησης από το εργασιακό περιβάλλον και της χρονικής πίεσης λόγω των πολλών ευθυνών που τους ανατίθενται middle και senior executives αποτυπώνουν μέσους όρους, περίπου  $mean=2.7$ , ενώ υπάλληλοι και junior executives περίπου ( $mean=2.5$ ), στοιχεία τα οποία είναι απολύτως εύλογα αν σκεφθούμε ότι άτομα σε χαμηλότερα πόστα με μικρότερους επαγγελματικούς τίτλους αισθάνονται αδικημένοι από τους ανωτέρους τους, καθώς οι τελευταίοι δεν δύνανται να κατανοήσουν τόσο τις ανησυχίες τους όσο και τις αυξημένες υποχρεώσεις που καλούνται να διεκπεραιώσουν σε περιορισμένο ως επί το πλείστον χρονικό πλαίσιο (Πίνακας 6.3.7).

## **6.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ**



### Πίνακας 6.4.1 Εργασιακή Απόδοση

|                   | WORK<br>PERFORMANC<br>E | DESIRED<br>SUCCESS | WORK<br>EXECUTION | LIFE<br>SATISFACTION |
|-------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| Valid             | 150                     | 150                | 150               | 150                  |
| Missing           | 0                       | 0                  | 0                 | 0                    |
| Mean              | 2.950                   | 2.882              | 2.768             | 2.754                |
| Std.<br>Deviation | 1.235                   | 1.248              | 1.227             | 1.215                |
| Minimum           | 1.000                   | 1.000              | 1.000             | 1.000                |
| Maximum           | 4.000                   | 4.000              | 4.000             | 4.000                |

Στην ενότητα της εργασιακής απόδοσης εξετάστηκε η επίδραση του άγχους τόσο σε αυτήν όσο και σε άλλους παράγοντες όπως είναι η επιθυμητή επιτυχία/desired success (όπως την έχει στο μυαλό του ο εκάστοτε εργαζόμενος), η πραγμάτωση των καθηκόντων που του έχει ανατεθεί(work execution) καθώς και η γενικότερη ικανοποίηση που αισθάνεται στη ζωή του.

Συγκεκριμένα, όπως παρατηρείται στον παραπάνω πίνακα, καταγράφονται τα εξής: work performance(mean=2.9) , desired success(mean=2.8) ενώ το work execution και το life satisfaction έχουν μέσους όρους περίπου mean=2.7. Έτσι, αντιλαμβανόμαστε ότι μεγάλη επίδραση ασκείται πρωτίστως στην εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων αλλά και στην ιδέα για την επιτυχία(desired success) ,που επιδιώκουν στην εργασία τους. Θα μπορούσαμε, δηλαδή, να αντιληφθούμε ότι εκφράζεται μια ανησυχία και μία απογοήτευσης ως προς αυτό που σε συνδυασμό με την αίσθηση ανικανότητας επιτέλεσης των καθηκόντων τους(work execution) , διαμορφώνεται ένα δυσάρεστο εργασιακό περιβάλλον. Τέλος, όλα αυτά προφανώς συμβάλλουν σε ένα συναίσθημα μη ικανοποίησης στη ζωή τους (life satisfaction).(Πίνακας 6.4.1)

### 6.4.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ, ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**Πίνακας 6.4.3 Εργασιακή Απόδοση και Φύλο**

|                | WORK PERFORMANCE |         | DESIRED SUCCESS |         |
|----------------|------------------|---------|-----------------|---------|
|                | Άνδρας           | Γυναίκα | Άνδρας          | Γυναίκα |
| Valid          | 62               | 88      | 62              | 88      |
| Missing        | 0                | 0       | 0               | 0       |
| Mean           | 2.345            | 2.678   | 2.237           | 2.702   |
| Std. Deviation | 1.058            | 1.124   | 1.178           | 1.805   |
| Minimum        | 1.000            | 1.000   | 1.000           | 1.000   |
| Maximum        | 4.000            | 4.000   | 4.000           | 4.000   |

|                | WORK EXECUTION |         | LIFE SATISFACTION |         |
|----------------|----------------|---------|-------------------|---------|
|                | Άνδρας         | Γυναίκα | Άνδρας            | Γυναίκα |
| Valid          | 62             | 88      | 62                | 88      |
| Missing        | 0              | 0       | 0                 | 0       |
| Mean           | 2.543          | 2.687   | 2.812             | 2.902   |
| Std. Deviation | 1.145          | 1.340   | 1.280             | 1.293   |
| Minimum        | 1.000          | 1.000   | 1.000             | 1.000   |
| Maximum        | 4.000          | 4.000   | 4.000             | 4.000   |

Σε αυτό το σημείο σημαντικό είναι να αναφερθούμε στην κλίμακα της εργασιακής απόδοσης και των υπο-κλιμάκων της, αναφορικά με το φύλο των συμμετεχόντων. Αρχικά, σε ένα γενικότερο πλαίσιο παρατηρείται ότι η απόδοση των γυναικών επηρεάζεται σε μεγαλύτερο βαθμό από τους άνδρες (mean=2.7/γυναίκες, mean=2.3/άνδρες), ενώ παράλληλα αυτό παρατηρείται και για τους υπόλοιπους παράγοντες. Συγκεκριμένα, το άγχος επηρεάζει περισσότερο στις γυναίκες την επιτυχία που επιθυμούν (mean=2.7) ενώ οι άνδρες (mean=2.2), κάτι που υποδηλώνει ότι οι άνδρες ελέγχουν περισσότερο τις καταστάσεις και τα συναισθήματά τους ιδίως τα αρνητικά. Επιπλέον, η επιρροή σχετικά με την εκπλήρωση των καθηκόντων οι μέσοι όροι είναι πιο κοντά (γυναίκες mean=2.6, άνδρες mean=2.5). Τέλος, αναφερόμενοι πάντα στο φύλο των εργαζομένων, η ικανοποίηση που βιώνουν στη ζωή τους ως αποτέλεσμα του εργασιακού τους περιβάλλοντος, κυμαίνεται πάλι αρνητικά στις γυναίκες με μέσο όρο (mean=2.9) στοιχείο που δείχνει ότι εκείνες αντιμετωπίζουν δυσάρεστα και καταθλιπτικά τις διάφορες συγκυρίες που δύνανται να προκύψουν. (Πίνακας 6.4.3)

**Πίνακας 6.4.4 Εργασιακή Απόδοση και Οικογενειακή κατάσταση**

|                | WORK PERFORMANCE |                 |         |        | DESIRED SUCCESS |                 |         |        |
|----------------|------------------|-----------------|---------|--------|-----------------|-----------------|---------|--------|
|                | Divorced         | In relationship | Married | Single | Divorced        | In relationship | Married | Single |
| Valid          | 3                | 6               | 61      | 80     | 3               | 6               | 61      | 80     |
| Missing        | 0                | 0               | 0       | 0      | 0               | 0               | 0       | 0      |
| Mean           | 2.887            | 2.910           | 3.125   | 3.210  | 2.716           | 2.565           | 2.647   | 2.695  |
| Std. Deviation | 1.050            | 0.794           | 1.305   | 0.902  | 0.783           | 0.792           | 0.810   | 0.825  |
| Minimum        | 1.120            | 1.000           | 1.000   | 1.110  | 1.000           | 1.110           | 1.000   | 1.100  |
| Maximum        | 4.000            | 4.000           | 4.000   | 4.000  | 4.000           | 4.000           | 4.000   | 4.000  |

|                | WORK EXECUTION |                 |         |        | LIFE SATISFACTION |                 |         |        |
|----------------|----------------|-----------------|---------|--------|-------------------|-----------------|---------|--------|
|                | Divorced       | In relationship | Married | Single | Divorced          | In relationship | Married | Single |
| Valid          | 3              | 6               | 61      | 80     | 3                 | 6               | 61      | 80     |
| Missing        | 0              | 0               | 0       | 0      | 0                 | 0               | 0       | 0      |
| Mean           | 2.394          | 2.415           | 2.786   | 2.932  | 2.425             | 2.517           | 2.563   | 2.733  |
| Std. Deviation | 1.717          | 1.215           | 1.151   | 1.010  | 1.112             | 1.010           | 0.980   | 0.924  |
| Minimum        | 1.310          | 1.210           | 1.000   | 1.000  | 1.000             | 1.240           | 1.000   | 1.100  |
| Maximum        | 4.000          | 4.000           | 4.000   | 4.000  | 4.000             | 4.000           | 3.670   | 3.820  |

Στον

παραπάνω πίνακα, ερευνάται η εργασιακή απόδοση σε συνάρτηση με την οικογενειακή κατάσταση όπου φαίνεται ότι οι άγαμοι έχουν μέσο όρο (mean=3.2) και οι παντρεμένοι (mean=3.1). Επίσης, οι διαζευγμένοι και οι άνθρωποι που βρίσκονται σε σχέση έχουν μέσο όρο περίπου (mean=2.8 και mean=2.9 αντίστοιχα), γεγονός το οποίο θα μπορούσε να αποδοθεί στο ότι εκείνοι δεν έχουν να αντιμετωπίσουν τις ίδιες δυσκολίες κι ανησυχίες στη καθημερινή τους ζωή σε σχέση με τους παντρεμένους. Αναμφίβολα, η προσωπική ζωή διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην απόδοση των εργαζομένων και στη δυνατότητα να θέσουν υπό έλεγχο προβλήματα και διάφορες δυσάρεστες συγκυρίες. Ακόμα, η υποκλίμακα desired success δίνει μέσο όρο 2.5 για τους παντρεμένους και 2.7 περίπου για τους άγαμους, ενώ οι διαζευγμένοι έχουν mean=2.7, κάτι το οποίο θα μπορούσε να ερμηνευτεί ως στοιχείο μιας καταθλιπτική διάθεσης και απαισιόδοξης στάσης ζωής.

Τέλος, αναφορικά με την εκπλήρωση των εργασιών παρατηρείται μέσος όρος mean=2.9 για τους άγαμους και mean= 2.7 για τους έγγαμους, δηλαδή αμφότεροι παρουσιάζουν μία μέση, συγκρατημένη αλλά και ικανοποιητική τάση σε συνάρτηση με την επιτέλεση των καθηκόντων τους. (Πίνακας 6.4.4)

## Πίνακας 6.4.5 Εργασιακή Απόδοση και Επίπεδο εκπαίδευσης

| WORK PERFORMANCE |                  |         |                  |                   |                      |
|------------------|------------------|---------|------------------|-------------------|----------------------|
|                  | Higher Education | PhD/MSc | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid            | 66               | 60      | 9                | 13                | 2                    |
| Missing          | 0                | 0       | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean             | 2.815            | 2.898   | 2.225            | 2.176             | 2.103                |
| Std. Deviation   | 0.824            | 1.210   | 1.422            | 1.110             | 1.010                |
| Minimum          | 1.000            | 1.110   | 1.000            | 1.120             | 1.000                |
| Maximum          | 4.000            | 4.000   | 4.000            | 4.000             | 4.000                |

| LIFE SATISFACTION |                  |         |                  |                   |                      |
|-------------------|------------------|---------|------------------|-------------------|----------------------|
|                   | Higher Education | PhD/MSc | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid             | 66               | 60      | 9                | 13                | 2                    |
| Missing           | 0                | 0       | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean              | 2.772            | 2.756   | 2.534            | 2.478             | 2.435                |
| Std. Deviation    | 0.890            | 0.865   | 0.810            | 0.790             | 0.778                |
| Minimum           | 1.000            | 1.000   | 1.320            | 1.110             | 1.220                |
| Maximum           | 4.000            | 4.000   | 3.670            | 4.000             | 3.980                |

Όπως παρατηρούμε παραπάνω,

| DESIRED SUCCESS |                  |         |                  |                   |                      |
|-----------------|------------------|---------|------------------|-------------------|----------------------|
|                 | Higher Education | PhD/MSc | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid           | 66               | 60      | 9                | 13                | 2                    |
| Missing         | 0                | 0       | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean            | 2.897            | 2.956   | 2.465            | 2.210             | 2.155                |
| Std. Deviation  | 0.810            | 0.850   | 0.778            | 0.716             | 0.697                |
| Minimum         | 1.000            | 1.110   | 1.120            | 1.110             | 1.000                |
| Maximum         | 4.000            | 3.990   | 4.000            | 4.000             | 3.890                |

| WORK EXECUTION |                  |         |                  |                   |                      |
|----------------|------------------|---------|------------------|-------------------|----------------------|
|                | Higher Education | PhD/MSc | 2ndary education | Vocational School | Technical University |
| Valid          | 66               | 60      | 9                | 13                | 2                    |
| Missing        | 0                | 0       | 0                | 0                 | 0                    |
| Mean           | 3.180            | 3.225   | 2.910            | 2.767             | 2.589                |
| Std. Deviation | 1.435            | 1.238   | 1.108            | 0.987             | 0.965                |
| Minimum        | 1.000            | 1.000   | 1.000            | 1.000             | 1.000                |
| Maximum        | 4.000            | 4.000   | 4.000            | 4.000             | 4.000                |

κατεγράφησαν οι μέσοι όροι της

κλίμακας αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης και μόρφωσης των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, όπως αποτυπώνεται η εργασιακή απόδοση των κατόχων ανώτερων εκπαιδευτικών τίτλων επηρεάζεται και καταγράφονται μέσοι όροι mean=2.9 και mean=2.8 περίπου για higher education και PhD/MSc αντίστοιχα, στοιχεία που είναι εύλογα αν αναλογιστούμε το γεγονός ότι άτομα με καλύτερο γνωστικό και μορφωτικό υπόβαθρο αισθάνονται περισσότερο υπεύθυνα για την ορθή διεκπεραίωση των εργασιών τους, επιθυμώντας να συνεισφέρουν τα μέγιστα ως προς τη πραγμάτωση των στόχων συνολικά της εταιρίας. Έτσι, είναι ένα δεδομένο που ερμηνεύεται με λογική και κατανόηση, γιατί οι υπάλληλοι με ισχυρά εργασιακά προσόντα θέτουν και σε ατομικό επίπεδο υψηλές βλέψεις και μακροσκελείς στόχους τόσο επαγγελματικής ανέλιξης όσο και αναγνώρισης.

Από την άλλη μεριά, τα άτομα τεχνικής και δευτεροβάθμιας μόνο εκπαίδευσης εμφανίζουν πολύ χαμηλότερους μέσου όρους με mean=2.1 και mean=2.2 αντίστοιχα, γιατί προφανώς δεν βρίσκονται σε υψηλές θέσεις εργασίας με απαιτητικά και σημαντικά για την εταιρία καθήκοντα, οπότε το άγχος είναι υποδεέστερο και η απόδοση δεν βάλλεται σε ουσιαστικό βαθμό. Στην υπο-κλίμακα της επιθυμητής επιτυχίας παρατηρούμε τους ίδιους περίπου μέσους όρους ενώ μεγαλύτερους μέσους όρους βλέπουμε στην εκπλήρωση των καθηκόντων με τους αποφοίτους ΑΕΙ και

κατόχους μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων με mean=3.1 και 3.2 αντίστοιχα(Πίνακας 6.4.5)

**Πίνακας 6.4.6 Εργασιακή Απόδοση και Θέση στην ιεραρχία της επιχείρησης**

| WORK PERFORMANCE |              |                  |                  |                  |
|------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|
|                  | Employee     | junior executive | middle executive | senior executive |
| Valid            | 102          | 23               | 13               | 12               |
| Missing          | 0            | 0                | 0                | 0                |
| Mean             | <b>2.920</b> | <b>2.870</b>     | <b>2.767</b>     | <b>3.010</b>     |
| Std. Deviation   | 0.906        | 0.789            | 0.990            | 0.945            |
| Minimum          | 1.000        | 1.240            | 1.220            | 1.340            |
| Maximum          | 4.000        | 3.770            | 4.000            | 4.000            |

| DESIRED SUCCESS |              |                  |                  |                  |
|-----------------|--------------|------------------|------------------|------------------|
|                 | Employee     | junior executive | middle executive | senior executive |
| Valid           | 102          | 23               | 13               | 12               |
| Missing         | 0            | 0                | 0                | 0                |
| Mean            | <b>2.880</b> | <b>2.925</b>     | <b>2.813</b>     | <b>3.940</b>     |
| Std. Deviation  | 0.810        | 0.827            | 0.762            | 0.848            |
| Minimum         | 1.000        | 1.000            | 1.000            | 1.110            |
| Maximum         | 4.000        | 3.760            | 4.000            | 4.000            |

| WORK EXECUTION |              |                  |                  |                  |
|----------------|--------------|------------------|------------------|------------------|
|                | Employee     | junior executive | middle executive | senior executive |
| Valid          | 102          | 23               | 13               | 12               |
| Missing        | 0            | 0                | 0                | 0                |
| Mean           | <b>2.720</b> | <b>2.826</b>     | <b>2.923</b>     | <b>2.942</b>     |
| Std. Deviation | 0.916        | 0.710            | 1.010            | 1.301            |
| Minimum        | 1.000        | 2.100            | 1.100            | 1.000            |
| Maximum        | 4.000        | 3.770            | 4.000            | 4.000            |

| LIFE SATISFACTION |              |                  |                  |                  |
|-------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|
|                   | Employee     | junior executive | middle executive | senior executive |
| Valid             | 102          | 23               | 13               | 12               |
| Missing           | 0            | 0                | 0                | 0                |
| Mean              | <b>2.813</b> | <b>2.879</b>     | <b>2.643</b>     | <b>2.532</b>     |
| Std. Deviation    | 0.779        | 0.825            | 0.697            | 0.881            |
| Minimum           | 1.000        | 1.000            | 1.110            | 1.120            |
| Maximum           | 3.760        | 4.000            | 4.000            | 4.000            |

Τελευταίο κομμάτι στις συγκεκριμένες αναλύσεις αναφέρεται στην εργασιακή απόδοση σε συνάρτηση με την θέση του εργαζομένου στην ιεραρχία της εκάστοτε επιχείρησης. Ειδικότερα, διαφαίνεται ότι οι υπάλληλοι κυρίως και οι senior executives καταγράφουν τους μεγαλύτερους μέσους όρους (mean= 2.9και mean=3.0 αντίστοιχα), λόγω της θέσης που κατέχουν στην εργασιακή ιεραρχία στη κλίμακα της εκάστοτε εταιρίας και των πολλών και απαιτητικών καθηκόντων που καλούνται να φέρουν εις πέρας σε καθημερινή βάση υπό το πρίσμα έντονων πιέσεων. Τέλος, αναφορικά με την εκπλήρωση καθηκόντων παρατηρείται παρόμοια κατάσταση, καθώς και στην επιθυμητή επιτυχία που αναμένουν στην επαγγελματική τους ζωή παρατηρούμε οι senior executives έχουν ουσιαστικό μέσο όρο =3.9, γιατί αναμφίβολα όσο ανεβαίνουν ιεραρχικά οι θέσεις εργασίας και οι αρμοδιότητες, η ανάγκη επιτυχίας εντείνεται και αποκτά πολύ σημαντικό ρόλο στη καθημερινότητα των εργαζομένων (Πίνακας 6.4.6).

## 6.4.7 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ

Η συσχέτιση των βασικότερων μεταβλητών έγινε με την βοήθεια του προγράμματος JASP(0.14). Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι υπάρχει σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο εργασιακό άγχος και την εργασιακή απόδοση.

Συγκεκριμένα, αναλύοντας τα στοιχεία του πίνακα καταλήγουμε στα παρακάτω συμπεράσματα. Αρχικά, βασικό στοιχείο που έχει τη μεγαλύτερη αξία στη παρούσα εργασία είναι ότι υφίσταται σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο εργασιακό άγχος και την απόδοση των εργαζομένων στον εκάστοτε εργασιακό τους χώρο ( **$r=.92, p<.001$** ). Αναμφίβολα, αυτό αποτελεί βασικό παράγοντα επιρροής τόσο της ίδιας της απόδοσης όσο και των υπολοίπων μεταβλητών αυτής όπως αναλύθηκαν στη παρούσα εργασία, δηλαδή παρατηρείται άμεση συσχέτιση με τον όγκο εργασίας(volume of work) που καλούνται οι υπάλληλοι να διαχειριστούν ,στοιχείο που πυροδοτεί την ανησυχία και την αρνητική πεποίθηση πως δε μπορούν να ανταποκριθούν στην εργασίας τους ( **$r=.89, p<.001$** ).

Επίσης, όπως βλέπουμε ισχυρή είναι η σύνδεση της εργασιακής απόδοσης με την πίεση χρόνου (time pressure) που ασκείται ως επί το πλείστον από εργοδότες κα άτομα σε ανώτερες διοικητικά θέσεις, όπου σε αυτές τις περιπτώσεις, λόγω της θέσης ισχύος και της δυνατότητας άσκησης εξουσίας δημιουργείται ένα δυσάρεστο και «απειλητικό» κλίμα ,κυρίως όσον αφορά τη ψυχολογία των εργαζομένων.

Επιπλέον, σημαντική επίδραση στην απόδοση και αποτελεσματικότητα των ατόμων έχει η έλλειψη ακριβούς κατανόησης κι αντίληψης των εργασιακών καθηκόντων και αρμοδιοτήτων που καλούνται οι εργαζόμενοι να διεκπεραιώσουν σε καθορισμένα πλαίσια με συγκεκριμένες προδιαγραφές και εντός οριοθετημένου χρονικού πλαισίου. Αναντίρρητα, είναι μια μεταβλητή με έντονη συσχέτιση, καθώς αποτελεί στοιχείο που προκαλεί άγχος και μία αίσθηση αδυναμίας διαχείρισης οιασδήποτε εργασίας και οποιουδήποτε προβλήματος( **$r=.79, p<.001$** ).

Σε αυτό το σημείο , αξίζει να τονίσουμε πως αναλύοντας αυτά τα στοιχεία είμαστε σε θέση να κατανοήσουμε ότι υπάρχει η ανάλογη συσχέτιση (όπως υποδηλώνουν άλλωστε και οι αριθμοί στον παρακάτω πίνακα) και με τις υπόλοιπες μεταβλητές της εργασιακής απόδοσης , αφού επιρροή ασκείται και στην επιθυμητή επιτυχία (desired success) που έχει πλάσει ο κάθε εργαζόμενος στο μυαλό του αλλά και στη ποιότητα

εκτέλεσης των καθηκόντων, καθώς πολλές φορές, λόγω των διαταραχών άγχους, μειώνεται η εργασιακή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα ( $r=.78, p<.001$ ). Αυτός ο παράγοντας «κοστίζει» σημαντικά και στο σύνολο της κάθε επιχείρησης, καθώς διαμορφώνεται ένα ασταθές και ανασφαλές εργασιακό έδαφος. Όλη η παραπάνω κατάσταση προφανώς και επηρεάζει την τελευταία μεταβλητή μας, δηλαδή τη συνολική ικανοποίηση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι για την κατάσταση της ζωής τους (life satisfaction) ( $r=.79, p<.001$ ).

Αυτό το στοιχείο είναι απολύτως λογικό αν λάβουμε υπόψη ότι το κάθε άτομο βρίσκεται στο εργασιακό του περιβάλλον σε καθημερινή βάση ξοδεύοντας πολλές ώρες εκεί. Αν ,λοιπόν , το εργασιακό άγχος είναι έντονο και συνεχές , ο κάθε εργαζόμενος διακατέχεται από δυσαρέσκεια και αδιαθεσία να παρέχει στο εταιρικό σύνολο, δρώντας συλλογικά, με σκοπό τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Αναμφίβολα, η επιχείρηση που θα επιτύχει την εξάλειψη του εργασιακού άγχους, θα αποκτήσει την ίδια στιγμή κι ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα , δηλαδή το ένα αυτό το στοιχείο που θα την διαφοροποιήσει από άλλες ομοειδείς, καθώς τόσο η παραγωγικότητα όσο και η αποδοτικότητα των υπαλλήλων θα συνεισφέρει στη κερδοφορία της επιχείρησης συνολικά και στη διαμόρφωση μιας πολύ θετικής εικόνας στα μάτια πελατών και ανταγωνιστών(δημιουργία ισχυρού ονόματος στην εκάστοτε αγορά δραστηριοποίησης της εταιρίας).

Παράλληλα, πρέπει να τονίσουμε το γεγονός ότι όπως φαίνεται και παρακάτω δε παρατηρείται έντονη συσχέτιση των μεταβλητών μας με το φύλο και την ηλικία , κάτι το οποίο φανερώνει πως το άγχος λειτουργεί σαν ένας ανεξέλεγκτος παράγοντας δίχως συγκεκριμένους κανόνες καθώς δεν έχει συγκριμένες προδιαγραφές σύμφωνα με τις οποίες να δρα. Θα μπορούσαμε, δηλαδή, να πούμε ότι δρα ως ένα βαθμό υποκειμενικά έχοντας ως βάση του ίσως και τον χαρακτήρα και τη βιοματική κατάσταση του κάθε ατόμου.

Τέλος, θα σχολιάσουμε το στοιχείο της συνολικής εργασιακής εμπειρίας καθώς όπως φανερώνεται από τα δεδομένα μας παίζει ουσιαστικό και αξιόλογο ρόλο στην ικανότητα διαχείρισης των χρονικών πιέσεων που ίσως αντιμετωπίσουν στον εργασιακό τους χώρο , καθώς επίσης και στην οργάνωση και οριοθέτηση του καθημερινού όγκου εργασίας τους.

Συνοψίζοντας, μία γενική αίσθηση που αποκομίζουμε και διαμορφώνουμε συνολικά από τη παρούσα εργασία είναι ότι όλοι ανεξαιρέτως οι εργαζόμενοι πρέπει να φέρουν ένα αισιόδοξο προφίλ με ευχάριστα συναισθήματα για τον εργασιακό τους χώρο, προσπαθώντας να προσφέρουν αυτά που μπορούν στο σύνολο. Άλλωστε, κανείς δεν μπορεί να αντιτεθεί στο γεγονός ότι η προσπάθεια μετράει σημαντικά και πρέπει σε κάθε περίπτωση να επιβραβεύεται από συναδέλφους και προϊσταμένους.

Από τη μεριά των διοικητικών στελεχών και των διευθυντών πρέπει να υπάρχει κατανόηση και συμπόνια στις ανησυχίες και ανασφάλειες των υπαλλήλων οι οποίοι κατακυριευμένοι από συναισθήματα άγχους και κατάθλιψης είναι δυστυχημένοι και αναποτελεσματικοί ως προς την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων. Έτσι, είναι προφανές πως αν όλοι δράσουν συλλογικά, σαν ομάδα δύνανται να επιτύχουν εκπληρώνοντας κάθε εταιρικό στόχο(Πίνακας 6.4.7).



| ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ |             |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
|------------------------|-------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------|
|                        |             | 1         | 2        | 3        | 4         | 5        | 6        | 7        | 8        | 9        | 10       | 11       | 12   |
| 1.ΦΥΛΟ                 | Pearson's r | ----      |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | ----      |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
| 2.ΗΛΙΚΙΑ               | Pearson's r | 0.041     | ----     |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.034     | ----     |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
| 3.ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ    | Pearson's r | 0.925***  |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | <.001     |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |      |
| 4.ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ   | Pearson's r | -0.120*   | 0.345*** | 0.284*** | ----      |          |          |          |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.087     | <.001    | <.001    | ----      |          |          |          |          |          |          |          |      |
| 5.ΟΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ       | Pearson's r | 0.125*    | 0.022    | 0.028    | -0.037    | ----     |          |          |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.037     | 0.411    | -0.123   | 0.458     | ----     |          |          |          |          |          |          |      |
| 6.ΠΙΕΣΗ ΧΡΟΝΟΥ         | Pearson's r | 0.087     | -0.031*  | -0.039*  | -0.062*   | 0.702*** | ----     |          |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.360     | 0.938    | 0.365    | 0.131     | <.001    | ----     |          |          |          |          |          |      |
| 7.ΕΛΛΕΨΗ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗΣ    | Pearson's r | 0.052     | -0.017   | -0.023   | -0.038    | 0.813*** | 0.842*** | ----     |          |          |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.079     | 0.565    | 0.520    | 0.468     | <.001    | <.001    | ----     |          |          |          |          |      |
| 8.ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ      | Pearson's r | 0.073     | -0.025   | 0.212*** | 0.234***  | 0.781*** | 0.910*** | 0.874*** | ----     |          |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.415     | 0.065    | <.001    | <.001     | <.001    | <.001    | <.001    | ----     |          |          |          |      |
| 9.ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ    | Pearson's r | 0.065     | 0.023    | 0.031    | -0.042    | 0.895*** | 0.792*** | 0.774*** | 0.910*** | ----     |          |          |      |
|                        | p-value     | 0.812     | 0.153    | 0.123    | 0.745     | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | ----     |          |          |      |
| 10.ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ  | Pearson's r | 0.068     | 0.036    | 0.050    | 0.223**   | 0.693*** | 0.350*** | 0.410*** | 0.220*** | 0.795*** | ----     |          |      |
|                        | p-value     | -0.192    | 0.827    | 0.071    | <.001     | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | ----     |          |      |
| 11.ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ | Pearson's r | 0.052     | 0.020    | 0.032    | 0.037     | 0.568*** | 0.624*** | 0.745*** | 0.865*** | 0.910*** | 0.712*** | ----     |      |
|                        | p-value     | -0.110    | 0.802    | 0.405    | 0.890     | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | ----     |      |
| 12.ΚΑΝΟΝΟΠΗΤΗ ΖΩΗ*     | Pearson's r | -0.197*** | -0.089   | -0.020   | -0.160*** | 0.615*** | 0.544*** | 0.742*** | 0.256*** | 0.790*** | 0.856*** | 0.632*** | ---- |
|                        | p-value     | 0.321     | 0.152    | 0.391    | 0.311     | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | <.001    | ---- |

\*p<0.5 \*\*p<0.1 \*\*\*p<0.01

Πίνακας 6.4.7 Συσχετίσεις Μεταβλητών

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>

### 7.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η παρούσα έρευνα έγινε με σκοπό να μελετηθεί η επίδραση που μπορεί να έχει το εργασιακό άγχος στην απόδοση των υπαλλήλων εντός του επαγγελματικού τους χώρου. Τα στοιχεία της έρευνας συγκεντρώθηκαν με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου ,στο οποίο απάντησαν στο σύνολο 150 άτομα. Τα συναισθήματα και οι αντιδράσεις των ατόμων μετρήθηκαν σύμφωνα με το εργασιακό άγχος που πηγάζει από διάφορους παράγοντες όπως είναι ο όγκος εργασίας, η πίεση του χρόνου ή η ελλιπής κατανόηση των καθηκόντων τους κ.α. Επίσης, σχετικά με την εργασιακή απόδοση οι μετρήσεις έγιναν σύμφωνα με την επιθυμητή επιτυχία των ατόμων, δηλαδή όπως την έχουν οι ίδιοι στο μυαλό τους και την ικανοποίηση που αισθάνονται γενικότερα για τη ζωή τους . Αρχικά, πρέπει να κάνουμε αναφορά στα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων , στα οποία μπορούμε να παρατηρήσουμε πως και τα 2 φύλα επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από τον παράγοντα του εργασιακού άγχους, σε συσχέτιση πάντα με τη παραγωγικότητα και αποδοτικότητά τους.

Αναντίρρητα, είναι ένα στοιχείο που τους προκαλεί αρνητικά συναισθήματα ,διαμορφώνοντας ένα δυσμενές και δυσάρεστο εργασιακό περιβάλλον. Παράλληλα, σχετικά με τη μορφή εκπαίδευσης των ατόμων μπορούμε να κατανοήσουμε επαρκώς ότι συμμετέχοντες υψηλού επιπέδου σπουδών όπως είναι οι κάτοχοι διδακτορικών και μεταπτυχιακών τίτλων καθώς και οι απόφοιτοι Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων έχουν εντονότερα συναισθήματα υπευθυνότητας κι ανάγκης ανέλιξης, αναγνώρισης και αποδοτικότητας στο εσωτερικό περιβάλλον εργασίας τους. Έτσι, μπορούμε να αντιληφθούμε πως εκείνοι επηρεάζονται σε μεγαλύτερο βαθμό από συναισθήματα άγχους και εργασιακής πίεσης.

Επιπλέον, τα άτομα σε βασικές υπαλληλικές θέσεις είναι εκείνα που βάζονται ως επί το πλείστον, από συναισθήματα άγχους και κατακλύζονται από φοβίες και ανασφάλειες αναφορικά με την απόδοση τους, την ικανότητα ελέγχου τόσο των αρμοδιοτήτων τους όσο και του χρόνου που τους ανατίθεται για την εκπλήρωση των εργασιών τους. Αντίθετα, άτομα ανώτερων θέσεων (προϊστάμενοι, διευθυντές κτλ) δεν βρίσκονται σε αυτό το σημείο. Ακόμα, παρατηρώντας και τα στοιχεία απασχόλησης σε συγκεκριμένους κλάδους κι επαγγελματικά αντικείμενα μπορούμε να εκφράσουμε την άποψη ότι οι κλάδοι του Τουρισμού/Εστίασης, της Ναυτιλίας και του Εμπορίου αποτελούν ανταγωνιστικοί χώροι με συνεχείς προκλήσεις κι αλλαγές. Βλέπουμε λοιπόν, ότι το εργασιακό άγχος για καλύτερη απόδοση και έμπρακτα αποτελέσματα επικρατεί σε ανταγωνιστικούς εργασιακούς χώρους.

Τέλος, σχετικά με την ηλικία και τα χρόνια εμπειρίας φαίνεται πως τόσο νεότεροι όσο και μεγαλύτεροι ηλικιακά συμμετέχοντες δυσκολεύονται να διαχειριστούν αγχώδεις διαταραχές στο εργασιακό τους περιβάλλον ενώ ούτε τα χρόνια εμπειρίας φαίνονται ικανά να θέσουν υπό έλεγχο δυσάρεστα συναισθήματα εντός του εκάστοτε εργασιακού χώρου.

Συνοψίζοντας, η παρούσα έρευνα που πραγματοποιήθηκε δείχνει ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση στον παράγοντα του εργασιακού άγχους ως προς την εργασιακή απόδοση, όταν τα άτομα τίθενται υπό δύσκολες εργασιακές συνθήκες όπως είναι ο υπερβολικός όγκος εργασίας, οι έντονες χρονικές πιέσεις από τους ανωτέρους τους, η αδυναμία κατανόησης των καθηκόντων τους και η εφαρμογή αυτών στο εκάστοτε επαγγελματικό πεδίο. Ως αποτέλεσμα αυτών φαίνεται πως οι η επιθυμητή ικανοποίηση στη ζωή καθώς και η επιθυμητή επιτυχία των εργαζομένων δύνανται να περάσουν κρίση και να τεθούν υπό μεγάλη αμφισβήτηση και αστάθεια.

## **7.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε το γεγονός ότι η χρήση του ερωτηματολογίου πολλές φορές λόγω της ανωνυμίας του μπορεί να τροφοδοτεί ασάφειες αναφορικά με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Για παράδειγμα, όταν τα άτομα απαντούν δεν έχουν τη δυνατότητα να θέσουν στον ερευνητή απορίες, διλήμματα και αμφιβολίες,

κάτι το οποίο αποτελεί βασικό ελάττωμα αυτής της μεθόδου, μιας και δεν είναι άμεση και δια-δραστική (άμεση δια ζώσης επικοινωνία με δυνατότητες αλληλεπίδρασης). Παράλληλα, πρέπει να τονίσω πως λόγω του περιορισμένου χρόνου που δόθηκε στους συμμετέχοντες να απαντήσουν, το δείγμα είναι σχετικά μικρό κι ελλιπές. Άλλωστε βασικός περιορισμός και πρόβλημα του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου αποτέλεσε ο μικρός αριθμός του δείγματος, καθώς συνολικά οι συμμετέχοντες ήταν 150. Επίσης, παρατηρείται πως το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων απασχολείται στον ιδιωτικό τομέα(συντριπτική πλειοψηφία,77%) και στους κλάδους τουρισμού/εστίασης κι εμπορίου, κάτι το οποίο αποτελεί πρόβλημα και μειονέκτημα μιας και δεν αντιπροσωπεύει όλους τους υπαλλήλους που συμμετείχαν στο εν λόγω ερωτηματολόγιο. Με αυτό τον τρόπο , μπορούμε να αντιληφθούμε ότι πέραν των δυνατοτήτων και των πλεονεκτημάτων που παρέχει στους ερευνητές η μέθοδος του ερωτηματολογίου ,θέτει και περιορισμούς που δημιουργούν ασάφειες και ανακρίβειες.

### **7.3 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

Η παρούσα εργασία ασχολήθηκε με τον παράγοντα του εργασιακού άγχους , το οποίο αποτελεί ένα στοιχείο που επικρατεί στη καθημερινότητα των υπαλλήλων μιας και τόσο ο όγκος δουλειάς όσο και η πίεση του χρόνου καθιστούν τα άτομα ευάλωτα και επιρρεπή σε φοβίες και ανασφάλειες. Αναμφίβολα, κατανοήσαμε ότι η επιρροή του εργασιακού άγχους στην επίδοση στον εργασιακό περιβάλλον είναι μεγάλη και ουσιαστική, καθώς οι αγχώδεις διαταραχές ευνοούν μία δυσάρεστη και καταθλιπτική συνύπαρξη υπαλλήλων και εργασιακών καθηκόντων. Μια μελλοντική έρευνα πάνω στο συγκεκριμένο θέμα θα μπορούσε να αφορά τη συμπεριφορά των εργαζομένων που αντιμετωπίζουν σε καθημερινή βάση αγχώδεις διαταραχές κατά τη διάρκεια της εργασίας τους , έναντι των συναδέλφων τους. Συγκεκριμένα, θα μπορούσε να μελετηθεί το αν και κατά πόσο εκείνοι επηρεάζονται από έναν υπερβολικά αγχώδη συνάδελφο ή αν εκείνος εκδηλώνει επιθετικές και ανταγωνιστικές συμπεριφορές εναντίον τους. Αναφορικά, με τις μεταβλητές ίσως η μεταβλητή της διαχείρισης του όγκου εργασίας και της επιθυμητής επιτυχίας παρουσιάζουν ως ένα βαθμό κάποια υποκειμενικότητα καθώς διαφέρουν ανάλογα με τον άνθρωπο, τον χαρακτήρα του και

φυσικά το βιωματικό του υπόβαθρο, δηλαδή το αξιακό του σύστημα και τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζει καταστάσεις και συγκυρίες.

Τέλος, σε κοινωνικό επίπεδο μακροπρόθεσμα θα μπορούσε μία τέτοια κατάσταση να επέφερε μια κοινωνική αστάθεια καθώς και προβληματικές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και σχέσεις. Συνοψίζοντας, απ' όλα τα παραπάνω το στοιχείο που πρέπει να υπογραμμιστεί είναι ότι μελλοντικές μελέτες πρέπει να διεξαχθούν τόσο για την περαιτέρω κατανόηση όσο και για την καταπολέμηση διαταραχών άγχους λόγω του εργασιακού περιβάλλοντος και των εργασιακών καθηκόντων.

#### **7.4 ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ**

Αναντίρρητα, δεν θα μπορούσαμε να αγνοήσουμε τις πρακτικές προεκτάσεις αυτού του ζητήματος, καθώς αποτελεί ένα σύγχρονο εργασιακό και κοινωνικό πρόβλημα. Συγκεκριμένα, οι σύγχρονες επιχειρήσεις οφείλουν να θέσουν σε προτεραιότητα τόσο τους υπαλλήλους όσο και τη καλή συναισθηματική και ψυχολογική τους κατάσταση. Άλλωστε, ένα ικανοποιημένο και ευχαριστημένο προσωπικό δίνει αξία στην εκάστοτε επιχείρηση η οποία θα αντικρίσει περισσότερο ευνοημένα και βελτιωμένα οικονομικά αποτελέσματα.

Ένα αποδοτικό προσωπικό δύναται να ισχυροποιήσει τη θέση κάθε επιχείρησης στην αγορά εργασίας και να της προσφέρει ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (δηλαδή το ιδιαίτερο εκείνο στοιχείο διαφοροποίησής της από άλλες ομοειδείς). Αναντίρρητα, η διαμόρφωση υγιών επαγγελματικών σχέσεων μεταξύ ανθρώπινου δυναμικού κι εργοδοτών θα συμβάλει στην ανάπτυξη και στην ευημερία του κάθε επιχειρηματικού «γίγνεσθαι», μειώνοντας παράλληλα αισθήματα άγχους και ψυχολογικής πίεσης. Ωστόσο, το άγχος που μπορεί να αισθάνεται ο υπάλληλος λόγω ενός ανταγωνιστικού και πολύ «ψυχρού» επαγγελματικού περιβάλλοντος, δύναται να εκμηδενίσει το εποικοδομητικό και θετικό κλίμα που παρουσιάστηκε παραπάνω. Συγκεκριμένα, το άγχος λόγω πιεστικών εργασιακών συνθηκών έχει τη δυνατότητα να απειλήσει σημαντικά τη λειτουργικότητα και αποδοτικότητα της επιχείρησης, η οποία θα αποτελείται από «προβληματικούς», καταθλιπτικούς και διαρκώς ανήσυχους εργαζομένους.

Ως αποτέλεσμα, θα παρατηρηθεί ανισορροπία στις εργασιακές σχέσεις, οι οποίες θα γίνουν απρόσωπες και απόλυτα υποκινούμενες απλά από την ανάγκη συνύπαρξης και παραμονής στο εκάστοτε εργασιακό περιβάλλον. Συνοψίζοντας, από όλα τα παραπάνω μπορούμε να τονίσουμε την αξία του διαλόγου και της αλληλεπίδρασης ανθρωπίνου δυναμικού κι εργοδοτών με σκοπό την επίλυση πιθανών προβλημάτων και ανησυχιών που μπορεί να τεθούν και από τις δύο πλευρές. Αναγνωρίζοντας συναισθήματα όπως είναι το άγχος των υπαλλήλων, η επιχείρηση έχει την ικανότητα να θέσει προς το καλύτερο την αποδοτικότητα του δυναμικού της.

Σε πρακτικό επίπεδο, η διοίκηση του ανθρωπίνου δυναμικού θα μπορούσε να θεσπίσει προγράμματα, σεμινάρια κατάρτισης από ειδικούς ψυχολόγους κι άλλους επιστήμονες που θα είχαν την εμπειρία και το γνωστικό επίπεδο να συζητήσουν με υπαλλήλους που βάλονται από αγχώδεις διαταραχές εντός του εργασιακού χώρου, λόγω της αδυναμίας διαχείρισης του όγκου εργασίας και της πίεσης χρόνου. Αναμφίβολα, τέτοιους είδους σεμινάρια παρέχουν συμβουλές και στους πιο ψύχραιμους και ήπιους εργαζομένους να στηρίξουν με τον σωστό τρόπο τους αγχώδεις συναδέλφους τους. Επίσης, το HR θα μπορούσε, κατά τη διαδικασία συνέντευξης και γνωριμίας με μελλοντικούς υπαλλήλους, να έχει προετοιμάσει ειδικά τεστ ελέγχου στα οποία να φαίνεται αν και κατά πόσο το κάθε άτομο αισθάνεται μέτριο ή ακραίο άγχος καθώς και πόσο ικανό είναι να το κατευνάσει.

Με αυτό τον τρόπο, μπορούμε να κατανοήσουμε ότι ένα ικανό HR μπορεί να αντιληφθεί σημάδια εργασιακού άγχους μεταξύ των υπαλλήλων και να επιδιώξει την επίλυση του προβλήματος μέσω της παράθεσης συγκεκριμένων προτάσεων στο διοικητικό προσωπικό όπως είναι :ο έλεγχος του όγκου εργασίας που ανατίθεται στους υπαλλήλους, οι πιέσεις που ασκούνται σε αυτούς και η επαρκής κατανόηση των καθηκόντων που έχουν αναλάβει στην εργασία τους. Έπειτα, η θετική απόδοσή τους θα είναι δεδομένη καθώς η ικανοποίηση από τις εργασιακές συνθήκες που βιώνουν, θα είναι βέβαιη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup> ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ashford, S. J. Lee, C. Bobko, P. (1989). *Content, causes and consequences of job insecurity: A theory- based measure and substantive test*, *Academy of Management Journal*, 4: 803-829.

-Barlow (2000). *Ψυχολογία και Παθολογική Συμπεριφορά: Μια σύνθετη Βιοψυχοκοινωνική Προσέγγιση. Α' τόμος. Αθήνα: Έλλην*

Blanch D., Hall J., Roter D., Frankel R. (2008). *Medical student gender and issues of confidence. Patient Education and Counseling* 72, 374–381.

Braunwald E.: *Καρδιολογία, 7η έκδοση. Ελληνική Μετάφραση, σελ. 1141-1226, Meddor* 2005.

Bultena, C. (1998). *Social exchange under fire. Direct and moderated effects of job insecurity on social exchange*

Burns, J., Lee, R., Brown, L., 2011. *The effect of meditation on self-reported measures of stress, anxiety, depression, and perfectionism in a college population. Journal of College Student Psychotherapy* 25 (2), 132–144

Butler J.E., Ferris G.R., Napier N.K. (1991), «*Strategy and Human Resources Management*». Cincinnati, OH: South-Western Publishing Co.

Cannow W.B., *The wisdom of the body. New York:Norton, 1939*

Collis D.J., Montgomery C. (1995), «*Competing on Resources*», *Harvard Business Review*, pp. 118-128.

Cox, T., Griffiths, A., Borlome, C., Randall, R. & Rial-Gonzalez, E., (2000), *Organizational interventions for work stress: a risk management approach*, HSE Contract Research Report, ISBN 0 7176 18382, HSE Book, Sudbury

Cullent, L., B., *The Social dementions of correctional officer stress (Τομ. 2) Justice*

Davison G., Johnson S., Kring A., Neale J. (2010). *Ψυχοπαθολογία (μτφ. Καράμπα Θ.)*. Αθήνα: Gutenberg.

Davy, J. A. Kinicki, A. J. Scheck, C. L. (1997). *A test of job insecurity's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. Journal of Organizational Behavior*, 18: 323-349.

De Witte, H. (2005), *Job Insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences*, *Journal of Industrial Psychology*, 31(4) 1-6.

Elliot M. Antman, Eugene Brauwald: *Νόσοι της καρδιάς. Τόμος 20ς, Κεφάλαιο 37, σελ. 1533-1664, 1997.*

Friedman M., Rosenman R.H., *Association of specific overt behavior with blood and cardiovascular findings*, *JAMA* 169 (1959), 1286-1296

Getzfeld R. Andrew, *Βασικά Στοιχεία Ψυχοπαθολογίας, Επιστημονική Επιμέλεια Ελληνικές Εκδόσεις Λάμπρος Μεσσήνης, Gotsis, 2009, σελ 29.*

Greenhalgh, L. Rosenblatt, Z. (1984). *Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity*, *Academy of Management Review*, 9 (3): 439-448.

Hall Brown T.S., Turner S.M., Beidel D.C. (2005). *Is test anxiety a form of specific social phobia? Anxiety Disorders Association of American Annual Convention, Seattle, WA, March.*

Hughes, K. & Bellis, M.A., (2000), *Alcohol: some sobering statistics from the NWPHO*, *North West Public Health Observatory*

Jeanne Segal, Ph.D., Melinda Smith, MA, Robert Segal, MA και Lawrence Robinson, Μάιος 2020, (<https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-symptoms-signs-and-causes.htm>)



Johnson, C.C., Moss, A.I.I., Clarke, S.A.D., and Armistead, N.C. (1996). *Working With Noncompliant and Abusive Dialysis Patients: Practical Strategies Based on Ethics and the Law*. *Advances in Renal Therapy*, 3 (1), 77-86

Kamen-Siegel, L., Robin, J., Seligman, M.E., & Dwyer, J. (1991). *Explanatory style and cellmediated immunity in elderly men and women*. *Health Psychology*, 10, 229-235

Kandel, D.B, Huang, F.Y & Davies, M., (2001), *Canorbidity between patterns of substance use dependence and psychiatric syndromes*. *Drug Alcohol and Dependence*, 64(2):233-241

Kirkman B.L, Lowe K.B, Young D.P. (1999), «*High-Performance Work Organizations. Definitions, Practices, and An Annotated Bibliography*», Greensboro North Carolina: Center for Creative Leadership.

Klingemann, H. & Gmel, G., (2001), *Mapping the social consequences of alcohol consumption*, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers

Krantz D.S., Manuck S.B., *Acute physiological reactivity and risk of cardiovascular disease: a review and methodologic critique*, *psychol. Bull.* 96 (1984), 435-464.

Lazarus R. And Folkman, S., *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer pub, 1984

MacDuffie J.P.(1995), «*Human Resource Bundles and Manufacturing Performance: Organizational Logic and Flexible Production Systems in World Auto Industry*, *Industrial and Labor Relations Review*», σελ. 199-221.

Miller, K., and Bromiley, P. (1990), «*Strategic Risk and Corporate Performance: An Analysis of Alternative Risk Measure*», *Academy of Management Journal*, σελ. 756-779.

Perry J.L, Hondeghem A. (2008), *Motivation in Public Management: the Call of Public Service*, Oxford: Oxford University Press

Raudeliuniene, J. and Kavaliauskiene I.M. (2013), «*Analysis of factors motivating human resources in public sector*», *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.

Robbins & Judge (2011) «Organizational Behavior», 14<sup>th</sup> Edition, Kelli J. Schutte, William Jewell College

Salye, H. History of the stress concept. In L. Goldberger and S. Breznitz (Edr.) Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects. New York: The Free Press.,1993, (2nd ed., pp7-17).

Sarafino E. Health psychology: Biopsychosocial interactions. 2nd Edition: New York, 1994

Spielberger, C., Στρες και άγχος. Εκδόσεις: Ψυχογιός, (Μετάφραση, Ι. Κωστόπουλος), Αθήνα, 1982.

Stoney C.M., Plasm homocysteine levels increase in women during psychological distress, Life Sci. 64 (1999), 2359-2365.

Suarez E.C., Bates M.P., Harralson T.L., The relation of hostility to lipids and lipoproteins in women: the role of antagonistic hostility, Ann.Behav.Med. 20 (1998), 59-63.

Sverke, M. Hellgren, J. Naswall, K. (2002). No Security: A Meta-analysis and review of job insecurity and its consequences, Journal of occupational Health Psychology, 7(3): 242-264.

Trapenciere, I., (2000), Statistics on alcohol, drugs and crime in Latvia: Leifman M & Edgren- Henrichson N, eds. Statistics on alcohol, drugs and crime in the Baltic Sea Regions, Helsinki Nordic Council for Alcohol and Drug Research

Van Heck, G.L. (1997). Personality and physical health: Toward an ecological approach to health-related personality research. European Journal of Personality, 11, 415-443.

Vandenabeele W. (2008), Development of a Public Service Motivation Measurement Scale: Corroborating and Extending Perry's Measurement Instrument, International Public Management Journal, vol 11, no 1, pp143-167

Walter B. Cannon. Bodily Changer in Pain, Hanger, Fearand, Rage. (2nd ed. Revised and enlarged) New York: Appleton 1929 Pp. 404

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

*Liappas, J., Paparrigopoulos, T., Tzavellas, E., Christodoulou, G., (2003), Alcohol detoxification and social anxiety symptoms: a preliminary study of the impact of mirtazapine administration, Journal of affective disorders*

*Αλεβίζος Β. Άγχος και αγχώδεις διαταραχές. Ιατρική Εταιρία Αθηνών, Αθήνα, 1997, σ. 11-14.*

*Βασιλείος Ε. Κασίλας, 2018, diatrofi.gr*

*Βικτωρία Πολύζου, 2017, rejoin.gr/work-and-employment).*

*Γεώργιος Μ. Μαυρολεύτερος, 2015, European University Cyprus, mlsi.gov.cy/2015*

*ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ STRESS ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνα, 2014) (spnj.gr/articlefiles)*

*Δρίτσας Αθ., Ψυχοκοινωνικοί παράγοντες κινδύνου της στεφανιαίας νόσου, σελ.147-154, Κοινωνία και Υγεία II.*

*Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης & Πληροφόρησης για τα Ναρκωτικά (ΕΚΤΕΠΕΝ, 2011)*

*ΕΛΣΤΑΤ (2014), «Ειδική έρευνα για τα ατυχήματα και τα προβλήματα υγείας που συνδέονται με την εργασία», 21 Νοεμβρίου.*

*Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA), 2019, osha.europa.eu*

*Κωνσταντινίδης Α., 2020, matt-royal.gr*

*Μαδιανός Γ.Μ., Κλινική Ψυχιατρική, Τρίτη Έκδοση, Εκδόσεις Καστανιώτη, 2006.*

*Μάνος, Ν. (1997). Βασικά στοιχεία Κλινικής Ψυχιατρικής. Θεσσαλονίκη: University Studio Press*

*Μαρία Βακόλα Ιωάννης Νικολάου – οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά, 2005*

*Μπαμπινιώτης Δ.Γ., Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας, Κέντρο Λεξικολογίας ΕΠΕ, Αθήνα, 1998.*

Μπουραντάς, Δ. (2002), «Μάνατζμεντ», Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα

Νάνσυ Βλαχάκη, 2016, hrpro.gr

Οικονόμου, Μ., Χαρίτση, Μ., Πέππου, Α. Ε. Διέτη, Ε. & Σουλιώτης, Κ. (2018). Η ψυχική υγεία στην Ελλάδα της οικονομικής κρίσης: Κοινωνικοοικονομικοί προσδιοριστές της κατάθλιψης. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 35(1), 17-26.

-Παλαιολόγου, Α. Μ. (2001). *Προσανατολισμοί Κλινικής Ψυχολογίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Πούρκος, Μ., (2001), *Ιδιοσυγκρασία και άγχος, Επιστημονικές έρευνες και διαπιστώσεις*  
Τούντας, Γ., (2011), *Κοινωνία και υγεία, Οδυσσέας, Νέα Υγεία*

Τούντας, Γ.Κ. (2009). *Κάπνισμα και υγεία. Healthier World.*

Χατζημανώλης Ι. *Άγχος και αγχώδεις διαταραχές. Ιατρική Εταιρία Αθηνών, Αθήνα 1997, σ. 15-31.*


Χολέβα, Β., Παρλαπάνη, Ε., Μποζίκας, Β. Π., Φωκάς, Κ. (2016). *Εγχειρίδιο κλινικής εκπαίδευσης στην ψυχική υγεία. Θεσσαλονίκη: University Studio Press*



**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ  
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΑΣ ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗ**

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί τμήμα έρευνας για το μεταπτυχιακό MBA -Tourism Management του Πανεπιστημίου Πειραιώς στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και αναφέρεται στο ενεργό εργατικό δυναμικό. Οι απαντήσεις που θα δοθούν θα διατηρηθούν αυστηρά εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιούν μόνο για επιστημονική έρευνα. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο και τη βοήθειά σας. Για περαιτέρω πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στο [email:gjorgiaav97@gmail.com](mailto:gjorgiaav97@gmail.com)  
\* Απαιτείται

Επιθυμείτε να λάβετε μέρος στην παρούσα έρευνα; \* \*



ΝΑΙ  
 ΟΧΙ

Επόμενο Εκκαθάριση φόρμας

## ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Ανώνυμα δημογραφικά



### 1.ΦΥΛΟ \*

- ΑΝΔΡΑΣ  
 ΓΥΝΑΙΚΑ

### 2.ΗΛΙΚΙΑ \*

- 18-25  
 25-35  
 36-45  
 46-55  
 55+

### 3.ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ \*

- ΕΓΓΑΜΟΣ  
 ΑΓΑΜΟΣ  
 Άλλο: \_\_\_\_\_

### 4.ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ \*

- ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ/ΛΥΚΕΙΟΥ  
 ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΙΕΚ/ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ  
 ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ/ΤΕΙ  
 ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ  
 Άλλο: \_\_\_\_\_

### 6.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΘΕΣΗ \*

- ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ  
 ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ  
 ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
 ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
 Άλλο: \_\_\_\_\_

### 5.ΕΤΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ \*

- <1  
 1-3  
 4-6  
 7-10  
 10+

### 7.ΤΟΜΕΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ \*

- ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ  
 ΔΗΜΟΣΙΟΣ

### 8.ΚΛΑΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ \*

- ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ  
 ΕΣΤΙΑΣΗ  
 ΙΑΤΡΙΚΟΣ  
 ΕΜΠΟΡΙΟ  
 Άλλο: \_\_\_\_\_

Πίσω

Επόμενο

Εκκαθάριση  
φόρμας



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΑΣ ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗ

Συνδεθείτε στο Google, για να αποθηκεύσετε την πρόοδό σου. [Μάθετε περισσότερα](#)

\* Απαιτείται

### ΕΝΟΤΗΤΑ Ι

Α. Χρησιμοποιώντας την ακόλουθη κλίμακα παρακαλώ δείξτε σε τι βαθμό εκφράζει η καθεμία από τις παρακάτω προτάσεις σε συνάρτηση με την εργασία σας:

- 1=ΔΙΑΦΩΝΟ ΑΠΟΛΥΤΑ  
2=ΔΙΑΦΩΝΟ  
3=ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΟ  
4=ΣΥΜΦΩΝΟ  
5=ΣΥΜΦΩΝΟ ΑΠΟΛΥΤΑ

1. Αισθάνομαι ότι δουλεύω περισσότερες ώρες από όσες επιλέγω ή θέλω. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. Έχω χάσει τον έλεγχο πάνω σε πολλές πλευρές της δουλειάς μου \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. Οι "μη κοινωνικές ώρες" (σαββατοκύριακα, βάρδιες κτλ) που εργάζομαι μου προκαλούν άγχος και πίεση. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

5. Η δουλειά μου παρεμβάινει στο σπίτι και την προσωπική μου ζωή. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

3. Σπαταλώ πολύ χρόνο πηγαίνοντας στη δουλειά μου \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

6. Οι φυσικές συνθήκες εργασίας μου είναι δυσάρεστες (π.χ θορυβώδεις, βρώμικες, φτωχά σχεδιασμένες). \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

7. Παρατηρώ ότι ο/η προϊστάμενός/η μου, συμπεριφέρεται με έναν εκφοβιστικό και παρενοχλητικό τρόπο απέναντί μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

9. Δε λαμβάνω από τους άλλους (προϊστάμενο/συναδέλφους) την υποστήριξη που θα ήθελα. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

8. Η επίδοσή μου στη δουλειά παρακολουθείται στενά \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

10. Η δουλειά μου παρέχει επαγγελματική ασφάλεια. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

11. Η δουλειά μου δεν είναι μόνιμη, και αποτελεί βασικό παράγοντα πρόκλησης άγχους στην εργασία μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

12. Αισθάνομαι ότι τόσο η πληρωμή όσο και τα οφέλη της εργασίας μου είναι επαρκή. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

13. Η τεχνολογία στη δουλειά μου με έχει υπερφορτώσει. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

16. Οι προθεσμίες που μου τίθενται είναι ρεαλιστικές. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

17. Αισθάνομαι ότι δεν μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

18. Ο/η προϊστάμενός/η μου βρίσκει πάντα λάθη σε αυτό που κάνω. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

22. Δεν εμπλέκομαι σε αποφάσεις που επηρεάζουν τη δουλειά μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

23. Δεν είμαι επαρκώς εκπαιδευμένος/η ώστε να καλύπτω πολλές πλευρές της δουλειάς μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

24. Η δουλειά μου είναι πιθανόν να αλλάξει στο μέλλον. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

25. Οι ιδέες ή προτάσεις μου για τη δουλειά μου λαμβάνονται υπόψη. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

14. Η δουλειά μου είναι ανιαρή και επαναλαμβανόμενη. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

15. Αισθάνομαι απομονωμένος/η στη δουλειά (π.χ. δουλεύω μόνος/η μου ή υπάρχει έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης από άλλους). \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

19. Έχω να αντιμετωπίσω δύσκολους πελάτες. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

20. Οι σχέσεις μου με τους συναδέλφους είναι φτωχές. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

21. Δεν αισθάνομαι ότι ενημερώνομαι σχετικά με το τι συμβαίνει σ' αυτόν τον οργανισμό. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

26. Αισθάνομαι πίεση λόγω του υποχρεωτικού εμβολιασμού που θέτουν πολλές επιχειρήσεις κατά της νόσου Covid-19. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

27. Βιώνω αυτή τη πίεση στην παρούσα εργασία σας. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

28. Αισθάνομαι ανασφάλεια για την παραμονή μου στη δουλειά αναφορικά με τον πιθανό μη εμβολιασμό μου . \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Πίσω Επόμενο Εκκαθάριση φόρμας



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΑΣ ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗ

Συνδεθείτε στο Google, για να αποθηκεύσετε την πρόοδό σου. [Μάθετε περισσότερα](#)

\* Απαιτείται

### ΕΝΟΤΗΤΑ II

B. Χρησιμοποιώντας την ακόλουθη κλίμακα παρακαλώ δείξτε σε τι βαθμό εκφράζει η καθεμία από τις παρακάτω προτάσεις:

1=ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ  
2=ΔΙΑΦΩΝΩ  
3=ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ  
4=ΣΥΜΦΩΝΩ  
5=ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

1. Νιώθω εξαντλημένος όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

3. Το άγχος μου δημιουργεί κόπωση και δεν μπορώ να ανταπεξέλθω στις απαιτήσεις της εργασίας. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

5. Αδυνατώ να δημιουργήσω όμορφες εργασιακές σχέσεις. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. Είναι πολύ κουραστικό για μένα να δουλεύω \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. Αδυνατώ να κατανοήσω επαρκώς τις αρμοδιότητές μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

6. Επιθυμώ να απομακρύνομαι από το εργασιακό περιβάλλον όσο το δυνατόν περισσότερο. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

7. Το άγχος μου για καλή απόδοση μου προκαλεί έντονα αισθήματα ανταγωνισμού και ζήλιας \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

9. Θέλω να παίρνω πρωτοβουλίες στο χώρο εργασίας μου και να γίνομαι καλύτερος. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

11. Ανησυχώ για τις καταστάσεις στις οποίες θα μπορούσα να πανικοβληθώ και να φανώ αδύναμος στους άλλους \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

8. Αυτή η δουλειά με κάνει περισσότερο σκληρό. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

10. Έχω την τάση να αντιδρώ υπερβολικά στις καταστάσεις που αντιμετωπίζω. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

12. Χαλαρώνω και να συγκεντρώνομαι στη δουλειά μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ○○○○○ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ



13. Αισθάνομαι ότι οι συνθήκες εργασίας μου είναι ανεπαρκείς. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ



ΣΥΜΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ

14. Λόγω του άγχους του εμβολιασμού αισθάνομαι απάθεια ως προς την αποδοτικότητα μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ



ΣΥΜΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ

15. Λόγω του άγχους του εμβολιασμού αισθάνομαι να έχω χάσει τα κίνητρό μου. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ



ΣΥΜΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ

16. Οι πιέσεις των εργοδοτών έχουν επηρεάσει την εργασιακή μου απόδοση. \*

1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ



ΣΥΜΦΩΝΩ  
ΑΠΟΛΥΤΑ

Πίσω

Επόμενο

Εκκαθάριση  
φόρμας

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ!!



Πίσω

Υποβολή

Εκκαθάριση  
φόρμας