



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
MBA TOURISM MANAGEMENT

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

***ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ: ΠΩΣ
ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΟΜΑΝΙΑ***

Πηγή Κουλάδη

Πειραιάς, Μάρτιος 2023

Παράρτημα Β: Βεβαίωση Εκπόνησης διπλωματικής Εργασίας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη τίτλου μεταπτυχιακών σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων με έμφαση τον Τουρισμό: MBA Tourism Management, με τίτλο: **Τηλεργασία την περίοδο της πανδημίας: πώς σχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιομανία**, έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε 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 παρούσας 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 Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας :

Όνοματεπώνυμο: Πηγή Κουλάδη

Ημερομηνία: 10/05/2023



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
MBA TOURISM MANAGEMENT

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ: ΠΩΣ ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΟΜΑΝΙΑ

Πηγή Κουλάδη

Επιβλέπων: Φιλόθεος Νταλιάνης- Αναπληρωτής Καθηγητής Οργανωσιακής
Συμπεριφοράς/ Διοίκησης

Πειραιάς, Μάρτιος 2023

Αφιέρωσεις

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ: ΠΩΣ ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΟΜΑΝΙΑ

Κουλάδη Πηγή

Περίληψη

Η τηλεργασία είναι μια πρακτική που υιοθετείται όλο και περισσότερο από οργανισμούς σε όλο τον κόσμο και κυρίως λόγω της πανδημίας του Covid-19. Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια παρατεταμένη απάντηση σε χρόνιους συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες στην εργασία. Ο όρος «εργασιομανία» χρησιμοποιείται ευρέως, αλλά υπάρχει ελάχιστη συναίνεση σχετικά με το νόημά του, πέρα από αυτό του βασικού του στοιχείου: μια ουσιαστική επένδυση στην εργασία.

Σκοπός: Ο κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση του ποια είναι η σχέση μεταξύ εργασιομανίας και επαγγελματικής εξουθένωσης στα άτομα τα οποία εργάζονται μέσω τηλεργασίας.

Μεθοδολογία: Η συλλογή δεδομένων της έρευνας έγινε μέσω ερωτηματολογίου. Το ανώνυμο ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω Google Forms και ο σύνδεσμος στάλθηκε σε άτομα που είχαν εργαστεί με την μέθοδο της τηλεργασίας καθώς επίσης αναρτήθηκε σε κλειστή ομάδα τηλεργασίας σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης (Facebook). Η έρευνα διεξήχθη τον Ιούνιο του 2021 και σαν αποτέλεσμα συγκεντρώθηκαν 6.585 απαντήσεις. Από αυτούς, οι 6.513 αποδέχτηκαν τον κανονισμό του GDPR και συνέχισαν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Ο μέσος όρος συμπλήρωσης του ήταν 10 λεπτά.

Αποτελέσματα: Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση, διότι οι εργαζόμενοι δεσμεύονται με την εργασία τους (χωρίς ωράριο ενδεχομένως) κάτι που εν καιρώ οδηγεί και στην εργασιομανία. Συνεπώς σε πολλές περιπτώσεις είναι άρρηκτα συνδεδεμένα. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν τις απαιτήσεις της εργασίας ακόμη και μετά τις ώρες εργασίας τους με αποτέλεσμα να εξαντλούνται.

Σημαντικοί όροι: Τηλεργασία, εργασιομανία, επαγγελματική εξουθένωση, πανδημία

Abstract

Telecommuting is a practice that is increasingly being adopted by organizations around the world and mainly due to the Covid-19 pandemic. Burnout is a prolonged response to chronic emotional and interpersonal stressors at work. The term "workaholic" is widely used, but there is little consensus about its meaning beyond its core element: a substantial investment in work.

Purpose: The main purpose of this research was to investigate which is the relationship between workaholism and burnout in teleworkers.

Methodology: The data collection of the research was done through a questionnaire. The anonymous questionnaire was created via Google Forms and the link was sent to people who had worked with the telecommuting method as well as posted in a closed telecommuting group on a social network (Facebook). The survey was conducted in June 2021 and resulted in 6,585 responses. Of these, 6,513 accepted the GDPR regulation and continued to complete the questionnaire. Its average completion time was 10 minutes.

Results: The results of the study show that telecommuting can lead to burnout, because employees are committed to their work (without hours possibly) which eventually leads to workaholism. Therefore in many cases they are inextricably linked. In this way, employees continue to face the demands of the job even after their working hours resulting in burnout.

Important terms: Telework, workaholism, burnout, pandemic

Ευχαριστίες

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή	10
2. Τηλεργασία (Telework)	12
2.1 Ορισμός.....	12
2.2 Η παγκόσμια εξέλιξη της τηλεργασίας.....	13
2.3 Μορφές και διαστάσεις τηλεργασίας.....	16
2.4 Τηλεργασία στην Ελλάδα	18
2.5 Νομοθετικό Πλαίσιο και Ασφάλεια.....	20
2.6 Οφέλη και Μειονεκτήματα.....	22
2.7 Τηλεργασία και νέες Τεχνολογίες	25
3. Επαγγελματική Εξουθένωση	28
3.1 Ορισμός.....	28
3.5 Παράγοντες Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Burnout)	34
3.7 Επιπτώσεις	35
4. Εργασιομανία	40
4.1 Ορισμός.....	40
4.3 Αίτια και Συμπτωματολογία	42
4.6 Τρόποι Αντιμετώπισης και Παρέμβασης.....	43
5. Μεθοδολογία Έρευνας	44
5.1 Σκοπός και Σχεδιασμός έρευνας	44
5.2 Συλλογή δεδομένων	44
5.3 Ερευνητικά Εργαλεία.....	44
5.4 Στατιστική Ανάλυση και Επεξεργασία δεδομένων	46
5.5 Δεοντολογικά Ζητήματα	46
5.6 Περιορισμοί έρευνας.....	46
6. Αποτελέσματα Έρευνας	47
6.1 Περιγραφική Στατιστική	47
6.1.1 Δημογραφικά στοιχεία.....	47
6.2 Επαγωγική Στατιστική	51
6.2.1 Σημαντικότητα εξεταζόμενων παραγόντων.....	51
6.2.2 Συσχετίσεις Μεταβλητών.....	51
7. Συμπεράσματα	54
7.1 Ανακεφαλαίωση σκοπών της έρευνας.....	54
7.2 Συζήτηση Αποτελεσμάτων	54

7.3 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	58
Βιβλιογραφία.....	60

Κατάσταση Εικόνων

Εικόνα 1	Ανάλυση Αξιοπιστίας Εξουθένωσης	Σελ. 44
Εικόνα 2	Ανάλυση Αξιοπιστίας Εργασιακού εθισμού	Σελ. 45

Κατάσταση Πινάκων

Πίνακας 1	Στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις	Σελ. 51
-----------	-----------------------------------	---------

Κατάσταση Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1	Φύλο δείγματος	Σελ. 46
Διάγραμμα 2	Μορφωτικό Επίπεδο δείγματος	Σελ. 47
Διάγραμμα 3	Οικογενειακή κατάσταση δείγματος	Σελ. 47
Διάγραμμα 4	Ύπαρξη παιδιών	Σελ. 48
Διάγραμμα 5	Τομέας απασχόλησης	Σελ. 48
Διάγραμμα 6	Εξοικείωση με τεχνολογία	Σελ. 49
Διάγραμμα 7	Προτιμητέος τρόπος εργασίας και σε τι βαθμό	Σελ. 49

Κατάσταση Ακρωνύμιων

<u>ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΣ</u>	<u>ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ</u>
TAM	technology acceptance model
ADA	Americans with Disabilities Act
VR	virtual reality
IM	instant messaging

1. Εισαγωγή

Στην ανακοίνωση που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Ιούλιο του 2020 με τίτλο «Ευρωπαϊκό Θεματολόγιο δεξιοτήτων για βιώσιμη ανταγωνιστικότητα, κοινωνική δικαιοσύνη και ανθεκτικότητα», ανέδειξε την ανάγκη άμεσης ψηφιακής μετάβασης λόγω της πανδημίας COVID-19. Τονίζεται ότι εν όψει της πρωτοφανούς αυτής κατάστασης και της αναγκαστικής, γρήγορης προσαρμογής, φάνηκαν πολύ έντονα και οι περιορισμοί της παρούσας ψηφιακής ετοιμότητάς των Ευρωπαίων. Η πανδημία δηλαδή, επέτεινε την ήδη υπάρχουσα έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων αλλά και την ελλιπή ψηφιοποίηση των διάφορων εταιρειών, σχολείων, πανεπιστημίων, υπηρεσιών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020).

Ο κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του ρόλου που παίζει η υποχρεωτική τηλεργασία (telework) την εποχή της πανδημίας στα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης (Burnout) και της εργασιομανίας (Workaholism) καθώς και η συσχέτισή τους.

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η εφαρμογή των ψηφιακών τεχνολογιών έχει συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στον μετασχηματισμό των χώρων εργασίας, στις αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα των εργασιακών δραστηριοτήτων και στη διάρκειά τους, καθώς και στη διάρθρωση της εργασίας με τη διαμεσολάβηση της τεχνολογίας και της τηλεργασίας. Δεν υπάρχει συναίνεση ως προς τον ορισμό της τηλεργασίας. Ωστόσο, η απομακρυσμένη τοποθεσία εργασίας και η χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών είναι δύο από τα κριτήρια που αναφέρονται συχνότερα. Όσον αφορά την κατηγοριοποίηση της τηλεργασίας, οι μελετητές δίστανται ως προς το εάν η μερική απασχόληση (σε αντίθεση με την πλήρη απασχόληση) και εάν η αυτοαπασχόληση (σε αντίθεση με την εργασία για έναν εργοδότη) πρέπει να λαμβάνεται υπόψη (Athanasiadou and Theriou, 2021).

Παρόλο που δεν υπάρχει ακόμη μεγάλος όγκος βιβλιογραφίας που να συσχετίζει όλες αυτές τις έννοιες, στατιστικά δείχνουν ότι ενώ στην αρχή υπήρχε η άποψη ότι η τηλεργασία είναι πιο ξεκούραστος τρόπος εργασίας μιας και στο εξωτερικό ήδη έχει εισαχθεί σε πολλές μεγάλες εταιρείες και προ Covid, στη συνέχεια φάνηκε ότι παρεμβάλλονται άλλοι παράγοντες οι οποίοι κάνουν την τηλεργασία ίσως και πιο κουραστική από τη δια ζώσης.

Οι βασικές μεταβλητές της εργασίας είναι η τηλεργασία, η επαγγελματική εξουθένωση και η εργασιομανία. Το θέμα χρήζει ενδιαφέροντος διότι η τηλεργασία επηρεάζει το σχεδιασμό, τη φύση και τη χωροχρονική οργάνωση της εργασίας, την οργανωτική κουλτούρα και τη σχέση του ατόμου με την εργασία του, τη δυναμική των σχέσεων εντός των ομάδων εργασίας και, γενικότερα, την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής.

Μια συνέπεια αυτού είναι ο μεγάλος αριθμός μελετών που επικεντρώνονται στην τηλεργασία χρησιμοποιώντας διαφορετικές προσεγγίσεις και επιστημονικούς κλάδους (εργονομία, εργασιακή ψυχολογία, κοινωνιολογία εργασίας, οικονομία και διαχείριση, ανθρώπινοι πόροι, ιατρική). Παρά την ποιότητα και την ποσότητα των μελετών που πραγματοποιήθηκαν, τα αποτελέσματα σχετικά με τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στον επαγγελματικό και προσωπικό τομέα των εργαζομένων είναι ποικίλα και μερικές φορές αντιφατικά. Επιπλέον, οι περισσότερες μελέτες σε αυτόν τον τομέα υιοθετούν ποσοτικές και εκτενείς προσεγγίσεις, οι οποίες είναι σε θέση να προσδιορίσουν επεξηγηματικούς και γενικεύσιμους μηχανισμούς (σχέσεις αιτίας και αποτελέσματος) (Vayre et al., 2022).

Η παρούσα εργασία αποτελείται από επτά (7) κεφάλαια. Το πρώτο και τρέχον είναι η εισαγωγή. Στο δεύτερο κεφάλαιο δημιουργείται το εννοιολογικό πλαίσιο της τηλεργασίας και γίνεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση αυτής. Στο τρίτο κεφάλαιο ορίζεται η επαγγελματική εξουθένωση και προσεγγίζονται οι διαστάσεις αυτής βιβλιογραφικά. Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της εργασιομανίας η οποία αποτελεί και την επόμενη μεταβλητή συσχέτισης με την τηλεργασία. Στο πέμπτο κεφάλαιο καταγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας και τα βήματα αυτής στην παρούσα μελέτη. Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας όπως αυτά προέκυψαν έπειτα από τις στατιστικές αναλύσεις που προηγήθηκαν. Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο καταγράφονται συνολικά τα συμπεράσματα της εργασίας αυτής συμπεριλαμβανομένων και των σκοπών της έρευνας καθώς και της συζήτησης των αποτελεσμάτων αλλά και τις προτάσεις για μελλοντική έρευνα. Τέλος καταγράφεται αναλυτικά η βιβλιογραφία που μελετήθηκε.

2. Τηλεργασία (Telework)

2.1 Ορισμός

Η ανάγκη για ταχύτερη και αξιόπιστη επεξεργασία των πληροφοριών είναι επιτακτική στην εποχή μας, η οποία χαρακτηρίζεται από συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση αγαθών και υπηρεσιών παγκοσμίως. Ζούμε σε μια περίοδο μεγάλης τεχνολογικής ανάπτυξης και απελευθέρωσης του εμπορίου και των τηλεπικοινωνιών, μέσα στο οποίο δημιουργήθηκε η ιδέα της απομακρυσμένης εργασίας ή αλλιώς τηλεργασίας (Kord et al., 2017).

Όσον αφορά την ετυμολογία του όρου, παράγεται από το πρόθημα τηλε- που σημαίνει «εξ αποστάσεως», και το ουσιαστικό «εργασία». Η διαφορά του όρου από την τυπική εργασία, είναι ότι διεξάγεται σε κάποιον ιδιωτικό χώρο του εργαζόμενου με τη χρήση της τεχνολογίας και όχι τον χώρο που του παρέχει ο εργοδότης (Harker Martin and MacDonnell, 2012).

Η έννοια της τηλεργασίας προήλθε από την άποψη ότι η εργασία θα μπορούσε να γίνει στον τόπο όπου βρίσκεται ο κάθε εργαζόμενος χωρίς να είναι απαραίτητη η μετακίνησή του σε ιδιαίτερο μέρος. Όταν τη δεκαετία του 1990, η βιομηχανία των υπολογιστών ενισχύθηκε από τις τηλεπικοινωνίες, εφαρμόστηκαν τα πρώτα δοκιμαστικά προγράμματα τηλεργασίας. Παρατηρήθηκε τότε, μια αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων που συμμετείχαν, αφού την αποδέχτηκαν με ικανοποίηση και ξεκίνησε έτσι μια προσπάθεια προβολής του εναλλακτικού αυτού τρόπου εργασίας. Σήμερα, η τηλεργασία είναι μια πολύ πιο βατή διαδικασία από τη στιγμή που η τεχνολογία έχει προχωρήσει τόσο, όλα γίνονται στιγμιαία, η διαπροσωπική επικοινωνία επιτυγχάνεται πολύ εύκολα και φυσικά το κόστος εγκατάστασης και σύνδεσης είναι αρκετά μικρό (Buomprisco et al., 2021; Tremblay and Thomsin, 2012).

Οποιοσδήποτε υπάλληλος μπορεί από το χώρο επιλογής του όπως το σπίτι του, μια καφετέρια, ένα δωμάτιο ξενοδοχείου, να εργάζεται και να είναι σε επικοινωνία με όποιον χρειάζεται. Τα βασικά στοιχεία που πρέπει να διαθέτει είναι ο προσωπικός του υπολογιστής, σύνδεση στο διαδίκτυο και κινητό τηλέφωνο. Αυτό σημαίνει ότι η ευέλικτη αυτή μορφή εργασίας βασίζεται στο δίκτυο τηλεπικοινωνιών και πληροφοριών, η

εκάστοτε επιχείρηση δεν ορίζεται γεωγραφικά και χωροταξικά σε ένα κτίριο αλλά διευρύνεται όσο και το δίκτυο σχέσεων και συνεργατών που επικοινωνούν μεταξύ τους. Άλλοι όροι που συναντάμε είναι «ηλεκτρονική εργασία», «κατ οίκον εργασία», «ευέλικτος τρόπος», «δικτύωση» ή «εργασία χωρίς γραφείο». (Βλασσόπουλος, 2005)

Τηλεργασία με άλλα λόγια, είναι η μορφή εργασίας κατά την οποία ο εργαζόμενος εργάζεται από το σπίτι του ή κάποια άλλη τοποθεσία, κάνοντας χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και της τεχνολογίας γενικότερα, για επικοινωνία με τα γραφεία της εταιρείας, τους συναδέλφους, τους προϊσταμένους και τους πελάτες (Gainey, Kelley and Hill, 1999). ^[1]

Η ανάπτυξη της εργασίας από απόσταση τα τελευταία χρόνια οφείλεται σε μια σειρά παραγόντων. Πρώτα απ' όλα αξίζει να αναφερθεί ότι στη σημερινή εποχή έχει μειωθεί κατά πολύ το κόστος των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών ενώ αντίθετα έχει αυξηθεί κατακόρυφα η απόδοσή τους. Επιπλέον υπάρχει μεγάλη διαθεσιμότητα εργαλείων που υποστηρίζουν την απομακρυσμένη επικοινωνία ενώ παράλληλα παρατηρείται έντονο ενδιαφέρον από την πλευρά των εργοδοτών και των εργαζομένων να ανακαλύψουν νέους τρόπους για να πετύχουν τους προσωπικούς και επιχειρηματικούς στόχους τους (Buomprisco et al., 2021).

2.2 Η παγκόσμια εξέλιξη της τηλεργασίας

Πριν από τις μέρες των κλήσεων Skype και Zoom, ένας μηχανικός της NASA με το όνομα Jack Nilles έθεσε τα θεμέλια για τη σύγχρονη τηλεργασία όταν επινόησε τον όρο "τηλεργασία" το 1973 (Nilles, 1996).

Πολύ πριν εμφανιστεί η σύγχρονη τηλεργασία, περιορισμένος αριθμός εργαζομένων στην IBM εργάζονταν από το σπίτι για να δοκιμάσουν την αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας. Αυτό που ξεκίνησε ως μια ομάδα πέντε απομακρυσμένων εργαζομένων αυξήθηκε σε 2.000 έως το 1983 και το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου -που ούτως ή άλλως έκανε όλη την εργασία του μέσω τηλεφώνου- είχε την επιλογή να το κάνει από το σπίτι. Αυτό που μπορεί να φαινόταν μόδα όταν πρωτοεμφανίστηκε είναι πλέον ο κανόνας. Πολλές επιχειρήσεις μετατόπισαν τους υπαλλήλους τους σε απομακρυσμένες θέσεις ως μέρος των σχεδίων τους μετά την COVID-19. Η τηλεργασία έχει σημειώσει έκρηξη την τελευταία δεκαετία και θα συνεχίσει να αυξάνεται

καθώς όλοι προσαρμόζονται στη νέα πραγματικότητα ενός κόσμου μετά την πανδημία. Είναι το μέλλον της εξ αποστάσεως εργασίας (Sroka, 2018).

Με την ανάπτυξη της πρώτης ιστοσελίδας το 1999 και την εμφάνιση των startups σε garage, γεννήθηκε μια νέα εποχή των επιχειρήσεων. Αρχικά, οι νεοσύστατες εταιρείες, που χαρακτηρίζονταν από τους αγωνιζόμενους φοιτητές και όσους είχαν εγκαταλείψει τον εταιρικό κόσμο αναζητώντας περισσότερη ελευθερία, επιτυχία και προσωπική ολοκλήρωση, πρωτοστάτησαν σε έναν νέο τρόπο εργασίας. Τροφοδοτούμενοι από περιορισμένους προϋπολογισμούς και πολλή αποφασιστικότητα, οι επιχειρηματίες δούλευαν από κουτιά, υπόστεγα και γκαράζ μέχρι να βρουν επενδυτές πρόθυμους να τους στηρίξουν. Ακόμη και τότε, πολλοί επέλεξαν να δημιουργήσουν επιχειρήσεις που ήταν ευέλικτες, επιτρέποντας στους εαυτούς τους και στους εργαζόμενους τους να συνεχίσουν όπως ξεκίνησαν: να εργάζονται από όπου κι αν βρίσκονται. Η απομακρυσμένη εργασία σήμαινε λιγότερα ταξίδια, που μεταφραζόταν σε λιγότερα οχήματα στο δρόμο, λιγότερη ρύπανση στον αέρα και μεγάλη υποστήριξη από το πράσινο κίνημα. Μέχρι το 2000, οι κατευθυντήριες γραμμές ήταν απαραίτητες και ο νόμος για τις πιστώσεις του Υπουργείου Μεταφορών και των Συναφών Υπηρεσιών νομιμοποίησε τους απομακρυσμένους εργαζόμενους και κατέστησε υποχρεωτικό για τις εταιρείες να έχουν πολιτικές τηλεργασίας. Το 2010, ο νόμος για τη βελτίωση της τηλεργασίας προχώρησε σε αυτό επιτρέποντας στην κυβέρνηση μεγαλύτερη ευελιξία όσον αφορά τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού εξ αποστάσεως μέσω τηλεργασίας. Η βιομηχανική επανάσταση μάς έδωσε εργάτες εργοστασίων και τελικά τους πολύ κακοποιημένους βάλτους καμπίνων που χαρακτηρίζουν την εργασία για το μεγαλύτερο μέρος του 20ού αιώνα (Vescoukis et al., 2012).

Η τεχνολογική επανάσταση με το Wi-Fi, τις κλήσεις Zoom και τις ανώτερες μεθόδους για ασύγχρονη επικοινωνία, θα μας δώσει πολλά περισσότερα. Η πρόοδος στους υπολογιστές έδωσε στους ανθρώπους τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν φορητούς υπολογιστές (laptop) και το κάνουν όλο και περισσότερο, με την τελική εξέλιξη του tablet και του smartphone. Μηχανήματα που κάποτε καταλάμβαναν ολόκληρα δωμάτια τώρα χωράνε στο σακίδιο, την τσάντα ή την τσέπη σας. Χάρη στο Wi-Fi, αυτές οι συσκευές μπορούν να συνδεθούν οπουδήποτε αλλού στον κόσμο που έχει επίσης πρόσβαση στο διαδίκτυο. Στη συνέχεια, δημιουργήθηκε το υπολογιστικό σύννεφο cloud. Αυτός ο μεταφορικός κόμβος αποθήκευσης που αναφέρεται στα δεδομένα επιτρέπει. Σε όλους τους χρήστες να έχουν πρόσβαση και να μοιράζονται τα έγγραφα, αρχεία και λογισμικό μέσω υπολογισμών που βασίζεται στο σύννεφο (Messenger and Gschwind, 2015).

Εργαλεία ομαδικής συνεργασίας όπως το Slack και το Sococo, μαζί με εργαλεία διαχείρισης έργων όπως το Asana, έχουν προσφέρει σε διαχειριστές και ιδιοκτήτες επιχειρήσεων εύκολα συστήματα που τους επιτρέπουν να λειτουργούν αποτελεσματικά τις ομάδες τους ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται. Και με την έλευση της τηλεδιάσκεψης, υπάρχει όλη η τεχνολογία που απαιτείται για να επιτρέπεται στους ανθρώπους να εργάζονται από οπουδήποτε. Οι εικονικοί υπάλληλοι είναι πλέον σε θέση να εργάζονται όποιες ώρες θέλουν, από όπου κι αν επιλέξουν. Όλο και περισσότερο, οι ευέλικτες επιλογές εργασίας γίνονται γνωστά οφέλη, καθώς οι εταιρείες επιδιώκουν να αναζητήσουν ταλέντα από ανταγωνιστές με παλιομοδίτικα και άκαμπτες πολιτικές (Lattemann et al., 2017).

Η τηλεργασία έχει γίνει ένας ολοένα και πιο δημοφιλής τρόπος εργασίας που έχει προκαλέσει σημαντικό ενδιαφέρον τόσο από μελετητές όσο και από επαγγελματίες. Με τις πρόσφατες εξελίξεις στην τεχνολογία που επιτρέπουν συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας σε πάντα προσιτές τιμές, η εργασία μακριά από το γραφείο ως τηλεεργαζόμενος γίνεται όλο και περισσότερο διαθέσιμη σε πολλούς εργαζόμενους σε όλο τον κόσμο. Από τότε που επινοήθηκε για πρώτη φορά ο όρος τηλεργασία στη δεκαετία του 1970, μελετητές και επαγγελματίες έχουν συζητήσει τα πλεονεκτήματα της εργασίας μακριά από το γραφείο, καθώς αντιπροσωπεύει μια θεμελιώδη αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι οργανισμοί έχουν ιστορικά επιχειρήσει. Οι πολύπλοκες προσπάθειες για την αληθινή κατανόηση των επιπτώσεων της τηλεργασίας ήταν οι ευρέως ποικίλοι ορισμοί και οι αντιλήψεις της τηλεργασίας και τα διάφορα πεδία στα οποία έχει πραγματοποιηθεί έρευνα. Η εξέλιξη και η ανάπτυξη της τηλεργασίας συνδέεται επίσης με τις εξελίξεις της τεχνολογίας και τις αλλαγές στην οικονομία. Οι ευκαιρίες για τηλεργασία αυξήθηκαν μαζί με τις δυνατότητες του οικιακού υπολογισμού. Από την εισαγωγή των προσωπικών υπολογιστών τη δεκαετία του 1980 και των φορητών υπολογιστών και των κινητών τηλεφώνων τη δεκαετία του 1990, οι τιμές και τα μεγέθη αυτών των συσκευών έχουν μειωθεί ενώ η ταχύτητα και το εύρος ζώνης έχουν αυξηθεί. Καθώς αυτές οι τεχνολογίες έχουν προχωρήσει, όλο και περισσότεροι υπάλληλοι γραφείου έχουν καταστεί ικανοί να εργάζονται εκτός γραφείου (Allen et al., 2015).

Σύμφωνα με την Υπηρεσία Προστασίας Περιβάλλοντος των ΗΠΑ, στη δεκαετία του 1990, οι οργανισμοί παρακινήθηκαν περαιτέρω να αναπτύξουν ρυθμίσεις εργασίας τηλεργασίας ως απάντηση στον νόμο περί καθαρού αέρα. Ο νόμος για τον καθαρό αέρα θεσπίστηκε το 1970, με σημαντικές αναθεωρήσεις που έγιναν το 1977 και το 1990. Απαιτεί από τα κράτη να αναπτύξουν σχέδια με σκοπό την επίτευξη και τη διατήρηση των προτύπων ποιότητας του αέρα. Αυτό περιλαμβάνει τη ρύθμιση των

ρύπων από τα μηχανοκίνητα οχήματα. Οι τροποποιήσεις του 1990 απαιτούσαν από τα κράτη να αναθεωρήσουν τα σχέδιά τους για να ζητήσουν από τους εργοδότες να αναπτύξουν προγράμματα επιλογής μετακίνησης των εργαζομένων (U.S. Environmental Protection Agency, 2007).

Η ανάπτυξη της τηλεργασίας ήταν ένας τρόπος για να ικανοποιηθεί η απαίτηση. Η ψήφιση του νόμου για τους Αμερικανούς με Αναπηρίες (ADA) το 1990 κέντρισε περαιτέρω το ενδιαφέρον για την τηλεργασία ως τρόπο επέκτασης της πρόσληψης εργαζομένων με αναπηρία. Η ADA απαιτεί από τους εργοδότες να κάνουν εύλογες ρυθμίσεις για τα άτομα με αναπηρία και το να επιτρέπεται σε έναν ειδικευμένο υπάλληλο με αναπηρία να εργάζεται από το σπίτι είναι μια μορφή εύλογης προσαρμογής (Von Bergen, 2008).

Η ιστορία της τηλεργασίας είναι εκτεταμένη και είναι σαφές ότι η δημοτικότητα της θα αυξάνεται όσο περνούν τα χρόνια. Όλο και περισσότερες εταιρείες προσφέρουν θέσεις τηλεργασίας και πολλοί εργαζόμενοι είναι θετικά διακείμενοι σε αυτό. Υπό το φως αυτού, είναι σαφές ότι η τηλεργασία θα συνεχίζει να αυξάνεται και να αλλάζει τα επόμενα χρόνια (Kord et al., 2017).

2.3 Μορφές και διαστάσεις τηλεργασίας

Οι μορφές της τηλεργασίας μπορεί να είναι οι εξής (Messenger, 2019):

Κινητή Τηλεργασία (Mobile Telework): Ο όρος συνήθως περιγράφει εργασία που μπορεί να γίνει εκτός γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, περιγράφει εργασίες στις οποίες ένας εργαζόμενος ξεκινά από μια γεωγραφική τοποθεσία και καταλήγει σε μια άλλη, ή ταξιδεύει μεταξύ πολλών τοποθεσιών σε μια τυπική εργάσιμη ημέρα (López-Igual and Rodríguez-Modroño, 2020).

Οι υπηρεσίες στο σπίτι, η υγειονομική περίθαλψη, η πληροφορική, οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας και οι κατασκευές είναι μόνο μερικές από τις βιομηχανίες στις οποίες οι μετακινούμενοι εργαζόμενοι είναι απαραίτητοι. Τα άτομα σε αυτούς τους ρόλους περνούν σχεδόν όλο τον χρόνο τους εκτός γραφείου και βασίζονται αποκλειστικά σε κινητές συσκευές για να αλληλεπιδρούν με πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές ή το γραφείο στο σπίτι τους (Mendonça et al., 2022).

Εάν το εργατικό δυναμικό σας είναι κυρίως κινητό, χρειάζεστε τεχνολογία που προσφέρει ορατότητα σε πραγματικό χρόνο για το πώς εργάζονται όλοι—όταν φτάνουν σε μια δουλειά, όταν τελειώνουν, όταν βρίσκονται στη διαδρομή προς την επόμενη τοποθεσία. Η δυνατότητα ανάθεσης εργασιών με βάση τις δεξιότητες, τις πιστοποιήσεις, την τοποθεσία και τις προτιμήσεις των πελατών ενός εργαζόμενου μπορεί να διασφαλίσει ότι θα στείλετε το κατάλληλο άτομο στη δουλειά (Neirotti, Paolucci and Raguseo, 2012).

Με τη διαχείριση κινητού εργατικού δυναμικού, οι εταιρείες μπορούν να καταναείμουν θέσεις εργασίας με βάση τους παράγοντες που σημαίνουν περισσότερο για την επιχείρηση, είτε πρόκειται για ικανοποίηση πελατών, γρήγορη εξυπηρέτηση, ικανοποίηση εργαζομένων, μείωση κόστους ή άλλο KPI. Όταν εφαρμόζεται αποτελεσματική τεχνολογία, οι διαχειριστές και οι διεκπεραιωτές μπορούν να ομαδοποιούν τα ραντεβού ανά τοποθεσία, να στέλνουν ενημερώσεις προγραμματισμού σε πραγματικό χρόνο και να ενημερώνουν τους μετακινούμενους εργαζόμενους καθ' όλη τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται (Nakrošienė, Bučiūnienė and Goštautaitė, 2019).

Τηλεργασία με έδρα το σπίτι (Home-Based telework): Η τηλεργασία με έδρα το σπίτι βασίζεται στην επιλογή των συμμετεχόντων μερών, των εργαζομένων και των εργοδοτών. Από την πλευρά των εργαζομένων, το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (technology acceptance model – TAM), που προέρχεται από τη θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (Fishbein and Azjen, 1975), εξηγεί τη συμπεριφορά των εργαζομένων στο πλαίσιο των ΤΠΕ. Προσπαθεί να διευκρινίσει τη χρήση των ΤΠΕ, και ως εκ τούτου μπορεί να είναι ένα πολύ χρήσιμο θεωρητικό πλαίσιο για την ανάλυση των παραγόντων που εξηγούν τη χρήση της τηλεργασίας στο σπίτι, καθώς οι ΤΠΕ είναι εγγενείς σε αυτήν (Olló-López, Goñi-Legaz and Erro-Garcés, 2021).

Τηλεκέντρα (Telecentres): Είναι τα μέρη όπου το κοινό – εργαζόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε προσωπικούς υπολογιστές (ή άλλο ψηφιακό εξοπλισμό) και στο Διαδίκτυο, προκειμένου να αποκτήσουν ή να βελτιώσουν δεξιότητες (Aji et al., 2016).

Τηλεκατοικίες (Telecottages): Ένας κοινόχρηστος χώρος εργασίας, που βρίσκεται σε μια περιοχή, ο οποίος περιέχει υπολογιστές και άλλες εγκαταστάσεις συνδεδεμένες σε ένα δίκτυο επικοινωνιών, επιτρέποντας έτσι στους ανθρώπους να εργάζονται από απομακρυσμένες τοποθεσίες (Komorowski and Stanny, 2020).

Λειτουργική Μετεγκατάσταση (Functional Relocation): Όταν μια ολόκληρη επιχειρηματική λειτουργία εκτελείται σε μια φυσικά απομακρυσμένη τοποθεσία που έχει

πρόσβαση στους κύριους υπολογιστές και συστήματα επικοινωνίας της εταιρείας (Blount, 2015).

Νομαδική τηλεργασία (nomadic teleworking): Είναι ένας τύπος απομακρυσμένου εργαζόμενου που ταξιδεύει τακτικά ενώ εργάζεται. Συχνά είναι υπάλληλοι ή αυτοαπασχολούμενοι που χρησιμοποιούν τεχνολογία ψηφιακών τηλεπικοινωνιών για να φέρουν εις πέρας τη δουλειά τους (Boell, Cercez-Kecmanovic and Campbell, 2016).

Οι ψηφιακοί νομάδες δεν είναι ομοιογενείς. Μερικοί ζουν εντελώς νομαδικές ζωές χωρίς μόνιμη βάση στο σπίτι, ενώ άλλοι ζουν μακριά από το σπίτι μόνο για σύντομες χρονικές περιόδους σε «εργασίες». Ενώ ταξιδεύουν, οι ψηφιακοί νομάδες εργάζονται από οπουδήποτε με σύνδεση στο διαδίκτυο, είτε πρόκειται για καφετέρια, ξενοδοχείο ή χώρο συνεργασίας. Η ευελιξία είναι η πιο σημαντική πτυχή του τρόπου ζωής των ψηφιακών νομάδων (Erickson et al., 2014).

Διάσπαρτη τηλεργασία (offshore teleworking): Η «υπεράκτια» τηλεργασία αναφέρεται σε εργασία που έχει μεταφερθεί σε «ακτές» πέρα από τα σύνορα της περιοχής, της πόλης ή της χώρας κάποιου. Αυτό το είδος τηλεργασίας και η τεχνολογία υποστήριξής του είναι ουδέτερες — δημιουργούνται ούτε καταστρέφονται ευκαιρίες εργασίας. Οι υπεράκτιοι τηλεεργαζόμενοι παρουσιάζουν ευκαιρίες. Σήμερα πολλές χώρες γνωρίζουν τις οικονομικές ευκαιρίες που προσφέρει το ηλεκτρονικό εμπόριο (Noronha and D’Cruz, 2019).

2.4 Τηλεργασία στην Ελλάδα

Καθώς η σημασία των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της τηλεργασίας αφορά τόσο τον ιδιωτικό όσο και τον δημόσιο τομέα, η πρόκληση για την ελληνική κοινωνία είναι εάν η τηλεργασία οδηγεί σε μεγαλύτερη επαγγελματική απομόνωση και λιγότερη οργανωτική δέσμευση και πώς επηρεάζει τα επίπεδα επισφάλειας των εργαζομένων. Μια τελευταία πρόκληση έχει να κάνει με τη γήρανση του πληθυσμού του εργατικού δυναμικού. Στο βαθμό που η αγορά εργασίας δεν μπορεί να φιλοξενήσει τους ηλικιωμένους εργαζόμενους στην τηλεργασία, μπορεί κάλλιστα να υπάρξει αυξημένη οικονομική πίεση σε ένα συρρικνούμενο μερίδιο νεότερων εργαζομένων για τη χρηματοδότηση της συνταξιοδότησης και της υγειονομικής περίθαλψης ενός αυξανόμενου μη εργαζόμενου ηλικιωμένου πληθυσμού. Αυτό θα μπορούσε επίσης να μεταφραστεί σε ελλείψεις εργατικού δυναμικού και δεξιοτήτων για πολλούς κλάδους και

οργανισμούς. Η διατήρηση των ηλικιωμένων εργαζομένων που φθάνουν στην ηλικία συνταξιοδότησης είναι προς όφελος των εργοδοτών, διότι αυτοί οι εργαζόμενοι έχουν υψηλή γνώση και δεξιότητες και ενσωματώνουν επιθυμητά χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την εργασία, όπως η ωριμότητα και η αξιοπιστία (Mouratidis and Paragiannakis, 2021).

Η ευκαιρία για τηλεργασία, ειδικά από το σπίτι, μπορεί να προσφέρει ένα πρόσθετο κίνητρο για πολλούς ηλικιωμένους εργαζόμενους να καθυστερήσουν τη συνταξιοδότηση ή να επανενταχθούν στο εργατικό δυναμικό. Ταυτόχρονα, οι εργοδότες θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν αυτή τη διευρυμένη δεξαμενή εργασίας χωρίς να χρειάζεται να καλύψουν το κόστος που σχετίζεται με τον χώρο γραφείων και τις μετακινήσεις. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη για να μεγιστοποιηθεί αυτή η ευκαιρία για τους ηλικιωμένους, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογικών απαιτήσεων των τηλεργασιών, των απαιτούμενων τεχνολογικών δεξιοτήτων και της στάσης των διευθυντών απέναντι στην τηλεργασία και τους ηλικιωμένους εργαζόμενους (Lamprinou, Tasoulis and Kravariti, 2021).

Οι προκλήσεις που θέτει η τρέχουσα πανδημία αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι θα αντιμετωπίσουν τη μετατροπή της εργασίας σε τηλεργασία, τον τρόπο με τον οποίο αυτός ο μετασχηματισμός θα επηρεάσει την κοινωνική ταυτότητα των εργαζομένων και τον τρόπο με τον οποίο το αίσθημα αυτοσεβασμού και αναγνώρισης πρόκειται να επηρεάσει τους καθοριστικούς παράγοντες της κοινωνικής αλληλεγγύης στην ελληνική κοινωνία. Προς το παρόν, η εφαρμογή της τηλεργασίας προέρχεται από την πλευρά της ζήτησης της αγοράς εργασίας (Spyridakis, 2020).

Η επαγγελματική εξουθένωση λόγω της τηλεργασίας έγινε ιδιαίτερα εμφανής και στην Ελλάδα. Έρευνα των Ελλήνων εργαζομένων που διεξήχθη μεταξύ Μαΐου και Ιουνίου 2020 έδειξε ότι το 80% των ερωτηθέντων με πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης εργαζόταν από το σπίτι, σε σύγκριση με το 40% όσων είχαν πτυχίο μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (IEK). Από τις γυναίκες που ερωτήθηκαν, το 75% εργαζόταν από το σπίτι, ενώ το ίδιο ίσχυε για το 63% των ανδρών. Ειδικότερα, η έρευνα αποκάλυψε ότι οι συνθήκες καραντίνας ενέτειναν τις συγκρούσεις μέσα στα νοικοκυριά σχετικά με την εργασία και τις ευθύνες φροντίδας. Οι ερωτήσεις της έρευνας αφορούσαν την πρώτη περίοδο αποκλεισμού, όταν οι παιδικοί σταθμοί και τα σχολεία ήταν κλειστά και οι βρεφονηπιοκόμοι ή οι παππούδες δεν ήταν διαθέσιμοι να βοηθήσουν στη φροντίδα των παιδιών. Η ύπαρξη ανήλικων παιδιών ήταν ένας σημαντικός παράγοντας όσον αφορά τον βαθμό στον οποίο οι ερωτηθέντες ήταν

ικανοποιημένοι με την τηλεργασία: το 62,7% των ατόμων χωρίς ανήλικα παιδιά ήταν ικανοποιημένοι με την τηλεργασία, ενώ το ποσοστό των γονέων που ήταν ικανοποιημένοι με την τηλεργασία ήταν πολύ χαμηλότερο στο 48,3%. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι περισσότερες γυναίκες (33,9%) από άντρες (23,6%) ανέφεραν ότι έπρεπε να αφήσουν στην άκρη τις προσωπικές τους ανάγκες για να αντιμετωπίσουν το lockdown. Ομοίως, περισσότερες γυναίκες (36,8%) από άντρες (23,2%) δήλωσαν ότι έπρεπε «να είναι υπερβολικά ευέλικτες» και «να χρησιμοποιήσουν τη φαντασία τους» για να βρουν λύσεις για να συνδυάσουν την εργασία με τις οικογενειακές απαιτήσεις. Επιπλέον, οι γυναίκες ήταν πιο πιθανό να δηλώσουν ότι η εργασία τους δεν τους έδινε αρκετό χρόνο για την οικογένειά τους και αντιστρόφως ότι η οικογένειά τους δεν τους άφηνε αρκετό χρόνο για την εργασία τους (Symeonaki et al. 2020).

2.5 Νομοθετικό Πλαίσιο και Ασφάλεια

Παραδοσιακά, η τηλεργασία στην Ελλάδα ρυθμιζόταν στο άρθρο 5 του νόμου Ν.3846/2010. Ωστόσο, η τηλεργασία ως πρακτική απασχόλησης δεν εφαρμόστηκε ευρέως μέχρι το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19. Η διάταξη αυτή τροποποιήθηκε πρόσφατα με τον νέο Εργατικό Νόμο (4808/2021). Το άρθρο 67 του νέου εργατικού νόμου ρυθμίζει πληρέστερα την εξ αποστάσεως απασχόληση. Καθορίζει επίσης τους τύπους τηλεργασίας ή εξ αποστάσεως εργασίας και εάν αυτά τα είδη εργασίας μπορούν να εφαρμοστούν μονομερώς ή όχι. Επιπλέον, έχει ενισχύσει τα δικαιώματα των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, αναγνωρίζει το δικαίωμα αποσύνδεσης των τηλεεργαζομένων για πρώτη φορά, δηλαδή το δικαίωμα πλήρους αποχής από την εργασία και την ψηφιακή επικοινωνία ή την απάντηση τηλεφωνικών κλήσεων, email ή οποιασδήποτε μορφής επικοινωνίας εκτός των ωρών εργασίας και κατά τη διάρκεια της νόμιμης άδειας τους. Επιπλέον, περιέχει μια διάταξη σύμφωνα με την οποία η παρακολούθηση της απόδοσης του εργαζομένου πρέπει να διεξάγεται με τρόπο φιλικό προς το απόρρητο και σε συμμόρφωση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Η υγεία και η ασφάλεια των τηλεεργαζομένων αναγνωρίζεται επίσης και ο εργοδότης πρέπει να ενημερώσει τον τηλεεργαζόμενο σχετικά με την πολιτική του για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, συμπεριλαμβανομένων των προδιαγραφών για χώρους τηλεργασίας, των κανόνων για τη χρήση οπτικών οθονών, διαλείμματα και οργανωτικά και τεχνικά μέσα. Τέλος, ο εργοδότης πρέπει να διασφαλίσει ότι οι τηλεεργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τους εργαζόμενους που

εργάζονται επιτόπου σε σχέση με τον φόρτο εργασίας, τα κριτήρια και τις διαδικασίες αξιολόγησης, τις ανταμοιβές, την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την επιχείρηση και άλλα θέματα. Μία από τις πιο σημαντικές πτυχές του νέου κανονισμού για την τηλεργασία είναι ότι ο εργοδότης επιβαρύνεται με το κόστος που επιβαρύνει τον εργαζόμενο ως αποτέλεσμα της τηλεργασίας, δηλαδή το κόστος του εξοπλισμού, εκτός εάν συμφωνηθεί ότι ο εξοπλισμός του εργαζομένου θα χρησιμοποιηθεί, τηλεπικοινωνίες, συντήρηση του εξοπλισμού και επισκευή ζημιών. Ο εργαζόμενος πρέπει να έχει τεχνική υποστήριξη για την εκτέλεση της εργασίας και ο εργοδότης αναλαμβάνει να αποζημιώσει τα έξοδα επισκευής ή αντικατάστασης του εξοπλισμού όπως απαιτείται. Η υποχρέωση αυτή ισχύει και για εξοπλισμό που ανήκει στον εργαζόμενο, εκτός εάν η συμφωνία ή η εργασιακή σχέση ορίζει διαφορετικά. Σύμφωνα με το άρθρο 67, εκδόθηκε Υπουργική Απόφαση (98490/3.12.2021) με την οποία καθορίζεται το ελάχιστο μηνιαίο κόστος που καλείται να καταβάλει ο εργοδότης για την τηλεργασία. Η αποζημίωση καλύπτει τη χρήση του οικιακού χώρου ως χώρου εργασίας ύψους 13 ευρώ το μήνα, το κόστος τηλεπικοινωνιών σε 10 ευρώ το μήνα και το κόστος συντήρησης εξοπλισμού σε 5 ευρώ το μήνα. Η πληρωμή από τον εργοδότη καταβάλλεται στον λογαριασμό μισθοδοσίας του εργαζομένου που αναφέρεται ως «κόστος τηλεργασίας». Εάν ο εργαζόμενος τηλεργάζεται λιγότερες από 22 ημέρες το μήνα, τότε ο εργοδότης πρέπει να πληρώσει το 1/22 των παραπάνω δαπανών για κάθε ημέρα πραγματικής τηλεργασίας. Εάν ο εργοδότης έχει χωριστές συμβάσεις με πάροχους σταθερών και κινητών επικοινωνιών και πληρώνει απευθείας το κόστος των τηλεπικοινωνιών και εάν ο εργοδότης παρέχει τον εξοπλισμό στον εργαζόμενο, τότε δεν οφείλεται ποσό για το κόστος τηλεπικοινωνιών και συντήρησης εξοπλισμού. Τα ποσά αυτά δεν είναι αποδοχές και δεν υπόκεινται σε εργοδοτικές και εργαζόμενες εισφορές κοινωνικής ασφάλισης. Δεν φορολογούνται και αποτελούν εκπιπτόμενες δαπάνες για τον εργοδότη (Theodoropoulou, 2022).

Η ελληνική κυβέρνηση έκανε χρήση μιας έκτακτης διαδικασίας μιας ταχείας νομοθετικής διαδικασίας που επέτρεπε στην εκτελεστική εξουσία να νομοθετεί σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης χωρίς προηγούμενη διαβούλευση με το κοινοβούλιο. Τα μέτρα εγκρίθηκαν μετά από διαβούλευση με ομάδα εμπειρογνομόνων. Η ταχεία εξάπλωση του COVID-19 έφερε πιο περιοριστικά μέτρα: το lockdown και η διακοπή των επιχειρηματικών λειτουργιών αποφασίστηκαν τις επόμενες ημέρες. Λόγω του lockdown, η χρήση της εξ αποστάσεως εργασίας ενθαρρύνθηκε. Ωστόσο, η εισαγωγή της εξ αποστάσεως εργασίας για επιχειρήσεις χωρίς τον απαραίτητο εξοπλισμό και τεχνογνωσία, μπορούσε να εγείρει ορισμένα ζητήματα που αφορούν, για παράδειγμα,

τον χρόνο εργασίας, την ποιότητα της εργασίας ή το απόρρητο, δεδομένου του περιορισμένου κανονιστικού πλαισίου για την τηλεργασία στην Ελλάδα (Bakirtzi, 2020).

Μια νέα εργατική νομοθεσία που προτείνει η ελληνική κυβέρνηση το 2020 νομοθετεί μεταρρυθμίσεις προς αυτές τις κατευθύνσεις. Αυτές περιλαμβάνουν μεμονωμένες οδηγίες για τον χρόνο εργασίας που στερούνται δέσμευσης για συλλογικές συμβάσεις, εργάσιμη εβδομάδα 30 έως 50 ωρών (εργασία με ευελιξία από έξι έως δώδεκα ώρες την ημέρα ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας), απελευθέρωση των κανονισμών για απόλυση, επέκταση του νομικού ορίου υπερωριών σε 150 ώρες το χρόνο και μερική και εκ περιτροπής εργασία σε συνδυασμό με τηλεργασία. Η τηλεργασία, η οποία πλέον περιλαμβάνεται στην ελληνική εργατική νομοθεσία, δεν ήταν διαδεδομένη στην Ελλάδα πριν από την πανδημία – ή τουλάχιστον παρέμενε σε μεγάλο βαθμό ακατάσχετη (Markantonatou, 2021).

Η τηλεργασία εκτινάχθηκε στα ύψη στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια του lockdown για τον COVID-19. Αν και δεν υπήρχε η απολύτως κατάλληλη προετοιμασία για την τηλεργασία πριν από την πανδημία, ο COVID-19 μπορεί κάλλιστα να αποτελέσει σημείο καμπής προκειμένου να διαμορφωθεί ένα δίκαιο και εποικοδομητικό μέλλον για αυτού του είδους την εργασία (Mexi, 2020).

2.6 Οφέλη και Μειονεκτήματα

Οφέλη της τηλεργασίας:

1. Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και ευέλικτο ωράριο εργασίας. Με την τηλεργασία, ο χρόνος που ξοδεύαμε μετακινώντας ή ταξιδεύοντας με αυτοκίνητο ή λεωφορείο στο γραφείο, την εταιρεία ή την επιχείρησή μας έχει μειωθεί σημαντικά. Τώρα το μόνο που έχουμε να κάνουμε είναι να ανοίξουμε τον υπολογιστή, να συνδεθούμε στο Διαδίκτυο και να εργαζόμαστε απευθείας από το σπίτι. Όλος ο χρόνος που ξοδεύαμε στη μετακίνηση στο γραφείο μπορεί να αφιερωθεί σε άλλες εργασίες (Athanasiadou and Theriou, 2021).

2. Εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων. Αυτό το δεύτερο πλεονέκτημα της εξ αποστάσεως εργασίας, που σχετίζεται με το προηγούμενο, επιτρέπει στους εργαζόμενους να έχουν περισσότερο χρόνο για την οικογένεια, τους φίλους ή τα χόμπι τους. Επιπλέον, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, τόσο η εταιρεία όσο και οι εργαζόμενοι θα εξοικονομήσουν κόστος, καθώς η εξ αποστάσεως εργασία σημαίνει ότι

δεν χρειάζεται να ξοδέψουν για βενζίνη, ενοίκια γραφείων και μεταφορές (Athanasiadou and Theriou, 2021).

3. Μείωση της ρύπανσης. Αυτό είναι ένα πλεονέκτημα τόσο για τις εταιρείες και τους επαγγελματίες τους, όσο και για την υπόλοιπη κοινωνία. Η τηλεργασία έχει αποδειχθεί ότι μειώνει τη ρύπανση, κάτι που είναι πολύ θετικό για το περιβάλλον (Athanasiadou and Theriou, 2021).

4. Μειωμένη σύγκρουση στις εταιρείες. Το να ξοδεύετε τόσο πολύ χρόνο σε ένα γραφείο ή χώρο εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις με συναδέλφους και αφεντικά. Η απομακρυσμένη εργασία μειώνει σημαντικά τέτοια προβλήματα (Ipsen et al., 2021).

5. Βελτιώνει τη συγκέντρωση. Χάρη στην τηλεργασία βελτιώνουμε την ικανότητά μας να συγκεντρωνόμαστε, καθώς κανονικά εργαζόμαστε σε περιβάλλοντα πολύ πιο προσαρμοσμένα στα γούστα μας, όπως, για παράδειγμα, το δικό μας σπίτι-γραφείο. Θα είμαστε σε θέση να ρυθμίσουμε τον χώρο εργασίας μας σύμφωνα με τις ανάγκες μας, γεγονός που επηρεάζει άμεσα την ευημερία και τη συγκέντρωσή μας κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας (Ipsen et al., 2021).

6. Επιτρέπει την εργασία από οπουδήποτε. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η τηλεργασία δεν συνεπάγεται μόνο εργασία από το σπίτι, αλλά μπορούν να επιτευχθούν στόχοι εξ αποστάσεως από οπουδήποτε στον πλανήτη από όπου μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Ipsen et al., 2021).

Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για τους εργαζόμενους:

1. Εξάλειψη καλού εργασιακού περιβάλλοντος. Αν δεν συναντήσουμε τους συναδέλφους ή τους προϊσταμένους μας κατά τη διάρκεια της εβδομάδας, δεν μιλήσουμε για τη ζωή, δεν μοιραζόμαστε ή απλά δεν πιούμε έναν καφέ στο διάλειμμα, μειώνουμε σημαντικά την ευγενική ατμόσφαιρα εργασίας και τη συντροφικότητα που υπήρχε πριν (Athanasiadou and Theriou, 2021).

2. Συναισθηματική απεμπλοκή. Μία από τις συνέπειες για τους υπαλλήλους της μη προσέλευσης στο γραφείο, που μπορεί να προκληθεί από την εξ αποστάσεως εργασία, είναι η απώλεια σύνδεσης, δεσμού, κινήτρων και ενθουσιασμού για την εταιρεία. Εξάλλου, είμαστε κοινωνικοί και συναισθηματικοί άνθρωποι και το γεγονός ότι η μόνη μας αλληλεπίδραση με την εργασία είναι μέσω τεχνολογικών συσκευών μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην αίσθηση του ανήκειν (Athanasiadou and Theriou, 2021).

3. Αδυναμία ελέγχου του χρόνου και της εργασίας των εργαζομένων μας. Με την τηλεργασία, οι διευθυντές εταιρειών δεν μπορούν να μετρήσουν με ακρίβεια τις ώρες που ξοδεύουν σε μια εργασία οι υπάλληλοί τους. Για παράδειγμα, μια εταιρεία που είναι αφοσιωμένη στην εξυπηρέτηση πελατών, παρέχοντάς την από το σπίτι, ο διευθυντής δεν μπορεί να ελέγξει εκατό τοις εκατό πώς έχει παραδοθεί η υπηρεσία από τους εργαζομένους του (Athanasiadou and Theriou, 2021).

4. Έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των ομάδων εργασίας. Η μη εργασία στο γραφείο σημαίνει επίσης ότι η συνεργασία μεταξύ των ομάδων επιτυγχάνεται εξ αποστάσεως. Δεν είναι το ίδιο να κάνεις καταιγισμό ιδεών αυτοπροσώπως, με αναρτήσεις, χρώματα και συζητήσεις σε ένα συνεργατικό γραφείο, όπως είναι να πραγματοποιείς μια τηλεδιάσκεψη με τους συναδέλφους σου μέσω υπολογιστή. Τα αποτελέσματα του πρώτου είναι απείρως πιο παραγωγικά και πιο γρήγορα, καθώς και πιο ικανοποιητικά για τα μέλη της ομάδας (Ipsen et al., 2021).

5. Απομόνωση από επαγγελματίες. Ένα κακό εργασιακό περιβάλλον ή η έλλειψη του μπορεί να οδηγήσει σε αποκλεισμό των εργαζομένων. Το να μην μπορείς να συναναστραφείς με συναδέλφους ή να μην μπορείς να μοιραστείς τον ίδιο χώρο μπορεί να προκαλέσει συναισθηματική απομόνωση των εργαζομένων (Ipsen et al., 2021).

6. Μείωση μάθησης. Με την απομακρυσμένη εργασία, οι εργαζόμενοι μπορεί να καταλήξουν να εκτελούν πιο συνηθισμένες λειτουργίες. Χωρίς συνεργατική ή ομαδική μάθηση, ο επαγγελματίας μπορεί να μείνει στάσιμος στη διαδικασία ανάπτυξης και μάθησης της εργασίας του/της (Ipsen et al., 2021).

Η τηλεργασία επιτρέπει στους εργαζομένους να ξεφύγουν από ένα εργασιακό περιβάλλον που θεωρούν ότι είναι επιζήμιο για να μπορούν να ασκούν επαρκώς τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες (δηλαδή, ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από διακοπές, παρεμβολές, αιτήματα, περισπασμούς, ηχορύπανση, ορισμένο βαθμό πίεσης και άγχος). Υπό αυτές τις συνθήκες, η τηλεργασία προάγει μεγαλύτερη συγκέντρωση, αποτελεσματικότητα, απόδοση και παραγωγικότητα. Όσον αφορά τους περιορισμούς και τους κινδύνους που ενυπάρχουν στην τηλεργασία, το σημαντικότερο θέμα είναι ο ενδεχόμενος φόρτος εργασίας (χωρίς να υπάρχει και κάποια συνεργασία με συνάδελφο) που συνεπάγεται τη συνεχόμενη εργασία χωρίς διαλείμματα η οποία μπορεί να οδηγήσει και σε επαγγελματική εξουθένωση.

2.7 Τηλεργασία και νέες Τεχνολογίες

Οι νέες τεχνολογίες έχουν κάνει την απομακρυσμένη εργασία πιο πρακτική και δημοφιλή από ποτέ. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι στον κόσμο περνούν τουλάχιστον ένα μέρος της εβδομάδας τους δουλεύοντας εξ αποστάσεως, ενώ κάποιοι φτάνουν στο σημείο να γίνονται ψηφιακοί νομάδες – διατηρώντας έναν εν κινήσει εργασιακό τρόπο ζωής χωρίς σταθερή διεύθυνση.

2.7.1 Τεχνολογία 5G

Το 5G, η επόμενη γενιά δικτύων κινητής τηλεφωνίας, κυκλοφορεί σε όλη την Αμερική φέτος και υπόσχεται να κάνει την απομακρυσμένη εργασία πολύ πιο εύκολη. Παρέχοντας ταχύτητες έως και 100 φορές μεγαλύτερες από το 4G – και σχεδιασμένο για να χειρίζεται περισσότερες συσκευές από ποτέ – το δίκτυο μπορεί να καταστήσει πρακτική την εργασία από οπουδήποτε μπορείτε να λάβετε σήμα. Μια γρήγορη, σταθερή σύνδεση είναι βασική για την απομακρυσμένη εργασία. Η τεχνολογία 5G θα συμβάλει τόσο στην υποστήριξη των δικτύων όσο και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας (Bocean et al., 2021).

2.7.2 Επικοινωνία virtual reality (VR) και instant messaging (IM)

Τα εργαλεία τηλεδιάσκεψης, όπως το Zoom, και οι επαγγελματικές εφαρμογές instant messenger, όπως το Slack και το Twist, συμβάλλουν στη μεταφορά της καθημερινής συνεργασίας της ομάδας σε μια απομακρυσμένη ρύθμιση. Προσφέρουν μια φθηνή, εύκολη λύση για κατανεμημένες ομάδες που θέλουν να αναπαράγουν μια αυτοπροσώπως σύγχρονη εμπειρία. Ενώ πολλά εργαλεία συσκέψεων εικονικής πραγματικότητας εξακολουθούν να είναι σε έκδοση beta, παρέχουν μια καλή ιδέα για το πώς μπορεί να είναι τα εικονικά περιβάλλοντα συσκέψεων. Για τις πλήρως απομακρυσμένες ομάδες εταιρειών που αναζητούν μια πιο προσωπική και αυθεντική εμπειρία κλήσης συνδιάσκεψης, το VR πρόκειται να είναι μια ισχυρή νέα εξέλιξη (Nam, 2021).

2.7.3 Διοικητικός αυτοματισμός

Η απομακρυσμένη εργασία προσφέρει στους ανθρώπους πρωτοφανή αυτονομία στον τρόπο δομής της εργασίας και διαχείρισης του περιβάλλοντός τους. Όμως, βασιζόμενη στην ατομική αυτοαναφορά και στην αυτοοργάνωση, η απομακρυσμένη εργασία εισάγει ένα σύνθετο νέο επίπεδο διαχειριστή στη ζωή των εργαζομένων. Για να διασφαλιστεί ότι η συνεργασία, η διαχείριση απόδοσης και η λογιστική παραμένουν

ρευστά, πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι εργασιακές δραστηριότητες, τα χρονοδιαγράμματα και τα έξοδά τους παραμένουν ορατά. Ευτυχώς, η αυτοματοποίηση σημαίνει ότι αυτός ο νέος ψηφιακός συντονισμός δεν χρειάζεται να γίνει εις βάρος της αποτελεσματικότητας ενός απομακρυσμένου εργαζομένου. Οι αυτόματες συσκευές παρακολούθησης χρόνου, όπως το Timely, μπορούν πλέον να δημιουργούν ακριβή φύλλα χρόνου για τους υπαλλήλους και να κρατούν τους διευθυντές πάνω από τον απομακρυσμένο φόρτο εργασίας. Οι εφαρμογές προγραμματισμού τεχνητής νοημοσύνης, όπως η Dewo, μπορούν να κάνουν έξυπνα κράτηση για συσκέψεις γύρω από απομακρυσμένα προγράμματα ομάδων. Και οι έξυπνες εφαρμογές εξόδων όπως το Expensify μπορούν να τεκμηριώσουν άμεσα τις αποδείξεις της εταιρείας μέσω μιας γρήγορης σάρωσης από κάμερα κινητού τηλεφώνου (Deschacht, 2021).

2.7.4 Παραγωγικοί βοηθοί

Ενώ η αυτονομία υποστηρίζει άμεσα τα κίνητρα των εργαζομένων, το να είσαι απόλυτα υπεύθυνος για τον τρόπο δομής και διαχείρισης της εργασίας σου μπορεί να είναι δύσκολο διαχειρίσιμο. Μια αυξανόμενη συλλογή εργαλείων που έχουν σχεδιαστεί για να βοηθούν τους απομακρυσμένους εργαζομένους να βελτιστοποιούν τις ροές εργασίας τους και να παραμείνουν στην εργασία τους καθιστά την όλη δοκιμασία πιο διαχειρίσιμη. Οι προσωπικοί βοηθοί παραγωγικότητας μπορούν να χρησιμοποιήσουν την τεχνητή νοημοσύνη για να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τα μοτίβα εργασίας ενός χρήστη - αποκαλύπτοντας πόσο αλλάζουν το περιβάλλον, καθώς και τις εφαρμογές και τους ιστότοπους που χάνουν το χρόνο τους. Μια νέα αγορά εργαλείων κατά της απόσπασης της προσοχής χρησιμεύει επίσης για την προστασία των απομακρυσμένων εργαζομένων από ενοχλητικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όταν προσπαθούν να αποσπάσουν την εστίαση τους (Grier et al., 2021).

2.7.5 Αποθήκευση σε cloud και υπολογιστές

Πολλές εσωτερικές ομάδες βασίζονται ήδη στον χώρο αποθήκευσης cloud για τη δημιουργία γρήγορων αντιγράφων ασφαλείας, τη διατήρηση των εταιρικών εγγράφων σε έναν κοινόχρηστο χώρο και την παροχή πρόσβασης από πολλές συσκευές – σκεφτείτε τα Έγγραφα Google και το Dropbox. Αλλά το cloud computing και τα εργαλεία που βασίζονται σε υπολογιστικό σύννεφο γίνονται γρήγορα ο κανόνας. Σχεδόν για τα πάντα, υπάρχει τώρα μια εφαρμογή ή εναλλακτική που βασίζεται σε υπολογιστικό σύννεφο που είναι προσβάσιμη από οπουδήποτε. Δεδομένου ότι πολλές ομάδες εντός του γραφείου χρησιμοποιούν ήδη αυτά τα εικονικά εργαλεία, ένας σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων στηρίζεται ήδη στα βασικά μέσα για γεωγραφικά

αδέσμευτη εργασία – χρειάζονται απλώς την κουλτούρα για να το υποστηρίξουν (He et al., 2021).

2.7.6 Εργαλεία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης

Η απομακρυσμένη εργασία θέτει τεράστιες προκλήσεις για τον προσανατολισμό της πρώτης ημέρας. Για εταιρείες με παγκόσμιο απομακρυσμένο εργατικό δυναμικό, συχνά δεν είναι πρακτικό να ταξιδεύουν με νέα μέλη της ομάδας για μια εβδομάδα επιβίβασης, υποθέτοντας ότι έχουν πραγματικά ένα φυσικό αρχηγείο. Αλλά χάρη στην τεχνολογία, η γεφύρωση αυτού του χάσματος είναι πλέον ευκολότερη από ποτέ. Μια σειρά εργαλείων επιτρέπει στις απομακρυσμένες ομάδες να συλλέγουν και να μεταδίδουν έξυπνα τη γνώση σε ολόκληρη την εταιρεία μέσω ελκυστικών, πρακτικών εμπειριών. Αν και είναι σχεδιασμένα για προγραμματιστές, τα καλύτερα στην κατηγορία εργαλεία σύζευξης οθόνης, όπως το Tuple (https://www.tutorialspoint.com/python/python_tuples.htm), βοηθούν τις απομακρυσμένες ομάδες να ξεπεράσουν τις προκλήσεις της επίδειξης νέων πληροφοριών και εργαλείων χωρίς να βρίσκονται φυσικά στο ίδιο δωμάτιο. Οι εφαρμογές διαδικτυακού σεμιναρίου όπως το BigMarker (<https://www.bigmarker.com/>) επιτρέπουν στις εταιρείες να προκαταγράψουν τυποποιημένες ενότητες εκπαίδευσης για να διατηρήσουν την όλη διαδικασία πιο αποτελεσματική. Μια σειρά εργαλείων μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία μιας βάσης γνώσεων εταιρείας αυτοεξυπηρέτησης, όπου οι άνθρωποι μπορούν να αναζητήσουν διαισθητικά για να βρουν χρήσιμα πρότυπα, τεκμηρίωση και εταιρικούς οδηγούς (Shih and Wu, 2022).

3. Επαγγελματική Εξουθένωση

3.1 Ορισμός

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια κατάσταση που σχετίζεται με την εργασία που εμφανίζεται σε όσους έχουν εργαστεί παραγωγικά και χωρίς προβλήματα για μεγάλο χρονικό διάστημα προς ικανοποίηση των ιδίων και των άλλων. Η υπερβολική κόπωση, η διαταραχή των συναισθηματικών και γνωστικών διαδικασιών και η νοητική απόσταση είναι τα βασικά στοιχεία της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτά τα βασικά συμπτώματα συνοδεύονται από δευτερεύοντα συμπτώματα, όπως καταθλιπτικά συναισθήματα, ψυχοσωματικά και ψυχολογικά συμπτώματα στρες. Οι άνθρωποι που εργάζονται εντατικά συχνά αδυνατούν να αντιμετωπίσουν αυτό το συνεχές συναισθηματικό στρες και μπορεί να οδηγηθούν σε επαγγελματική εξουθένωση. Σωματικά εμφανίζονται: αίσθημα εξουθένωσης και κόπωσης, πονοκεφάλους και γαστρεντερικές διαταραχές, αϋπνία και δύσπνοια και συμπεριφορικά εμφανίζονται: η ταχύτητα του υπαλλήλου στον θυμό και οι στιγμιαίες αντιδράσεις του εκνευρισμού και απογοήτευσης είναι τα σημάδια εξουθένωσης (Canu et al., 2021).

3.2 Ιστορική Εξέλιξη της έννοιας

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970, ο Herbert Freudenberger (1974), ψυχολόγος στη Νέα Υόρκη εισήγαγε τον όρο της επαγγελματικής εξουθένωσης από προσωπική του εμπειρία. Οι Freudenberger και Maslach «ανακάλυψαν» ανεξάρτητα την επαγγελματική εξουθένωση το 1973-74. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980, η επαγγελματική εξουθένωση έγινε βασικός όρος για να περιγράψει την κατάσταση των Αμερικανών εργατών. Ο Maslach (1976) ανέπτυξε σύντομα μια θεωρία για τα θεσμικά αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης και έπειτα το βιβλίο του Freudenberger το 1980 «Burn-Out: The High Cost of High Achievement» έγινε ένας δημοφιλής οδηγός αυτοβοήθειας. Ακόμα κι όταν η έρευνα για την επαγγελματική εξουθένωση αυξήθηκε τις δεκαετίες του 1990 και του 2000, ο όρος μετατράπηκε σε μια περίοδο αδρανοποίησης δύο δεκαετιών στις Ηνωμένες Πολιτείες. Οι Maslach, Schaufeli και Leiter (2009) παρατήρησαν ότι χονδρικά, η σειρά με την οποία το ενδιαφέρον για την επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται να έχει εξαπλωθεί αντιστοιχεί στην οικονομική ανάπτυξη των εμπλεκόμενων χωρών. Δηλαδή, η επαγγελματική εξουθένωση ξεκίνησε ως ανησυχία των πλούσιων χωρών της Βόρειας Αμερικής και της Ευρώπης, στη συνέχεια διαδόθηκε στη Λατινική

Αμερική, την Αφρική και την Ασία. Το 2019, η επαγγελματική εξουθένωση ταξινομήθηκε ως «σύνδρομο», αν και όχι ως ασθένεια, στην κύρια συλλογή διαγνώσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, τη Διεθνή Ταξινόμηση Νοσημάτων. Σε μερικές ευρωπαϊκές χώρες, συμπεριλαμβανομένης της Σουηδίας, η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια επίσημη διάγνωση που μπορεί να δώσει στους πάσχοντες το δικαίωμα σε άδεια μετ' αποδοχών και άλλα επιδόματα ασθενείας. Στη Φινλανδία, οι εργαζόμενοι μπορούν να πληρούν τις προϋποθέσεις για αμειβόμενα εργαστήρια αποκατάστασης που περιλαμβάνουν 10 ημέρες εντατικών ατομικών και ομαδικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων μαθημάτων συμβουλευτικής, άσκησης και διατροφής. Παρόλο που η συνειδητοποίηση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει αυξηθεί, η κοινή και επιστημονική κατανόηση της πάθησης δεν έχει προχωρήσει πολύ. Υπάρχει ακόμη μικρή συναίνεση σχετικά με τον τρόπο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης και δεν υπάρχουν ευρέως αναγνωρισμένα μέσα για τη διάγνωσή της. Η εξουθένωση δεν έχει θέση ως διαταραχή στο Διαγνωστικό και Στατιστικό Εγχειρίδιο της Αμερικανικής Ψυχιατρικής Εταιρείας. Εξακολουθούν να ακούγονται οι ηχώ της αόριστης, συναρπαστικής λίστας συμπτωμάτων του Freudenberg δεκαετίες αργότερα (Lubbadeh, 2020).

3.3 Μοντέλα/ Ερευνητικές Προσεγγίσεις Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Οι ερευνητικές προσεγγίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης χωρίζονται σε δύο ομάδες: εκείνη που θεωρεί πως η επαγγελματική εξουθένωση αντικατοπτρίζεται στη σύγκρουση μεταξύ των προσδοκιών του εργαζόμενου και τον ίδιο του τον εαυτό καθώς και στις προσδοκίες που έχει από το χώρο εργασίας του. Η δεύτερη ομάδα θεωρεί πως το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αντικατοπτρίζεται σε εξωγενείς παράγοντες που επηρεάζουν τον εργαζόμενο, δημιουργώντας του άγχος, όπως για παράδειγμα το απαιτητικό ωράριο της εργασίας, η πίεση, η κατάχρηση ενδεχομένως της εξουσίας από τα ανώτερα επίπεδα και στελέχη και η μη ψυχολογική υποστήριξη (Aybas et al., 2015).

Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss (1980)

Το μοντέλο προτείνει ότι τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος αλληλεπιδρούν με τους προσωπικούς προσανατολισμούς, τις επιπλέον εργασιακές απαιτήσεις και την πηγή του άγχους, οδηγώντας σε επαγγελματική εξουθένωση. Το εργασιακό περιβάλλον και τα προηγούμενα άγχη συσχετίστηκαν σημαντικά με την επαγγελματική εξουθένωση, αλλά τα μεμονωμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά

παρήγαγαν ασθενείς συσχετίσεις με την επαγγελματική εξουθένωση. Όπως προτάθηκε από τον Cherniss, η επαγγελματική εξουθένωση συνδέθηκε με ανεπιθύμητα προσωπικά και οργανωτικά αποτελέσματα. Συνολικά, η ανάλυση παρέχει κάποια υποστήριξη για το μοντέλο Cherniss. Η παρέμβαση για την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης θα μπορούσε να περιλαμβάνει την ανάπτυξη και την παροχή συμβουλών προσωπικού, τη διάρθρωση της εργασίας, την ηγεσία και την επίβλεψη και τους οργανωτικούς στόχους, μεθόδους και κανόνες (Mohamed et al., 2020).

Το μοντέλο των Edelwich και Brodsky (1980)

Σύμφωνα με τους Edelwich και Brodsky (1980) όπως αναφέρεται και στον Bozkus (2018) το μοντέλο τους αποτελείται από πέντε στάδια ως εξής:

1. Ενθουσιασμός - αρχική φάση για κάτι νέο (δουλειά, σχέση, δραστηριότητα) Είναι γεμάτος ενθουσιασμό, μεγάλες θετικές (και μη ρεαλιστικές) προσδοκίες, υποσχέσεις από την πλευρά των εργοδοτών. Είναι ώρα ιδεών, σχεδίων, προθυμίας και γρήγορης δραστηριότητας. Οι δικές σας ανάγκες μεταφέρονται στο απόρρητο (Bozkus, 2018).

2. Στασιμότητα - ο αρχικός ενθουσιασμός ξεθωριάζει. Δεν υπάρχουν πολλά νέα στη δουλειά και είμαστε σε θέση να διαχειριστούμε τα πάντα εύκολα. Σιγά σιγά χάνουμε τον ενθουσιασμό και τη δραστηριότητά μας. Εμφανίζονται τα πρώτα αρνητικά. Τα άτομα γνωρίζουν τις δικές τους ιδιωτικές ανάγκες (ιδιωτικές και οικογενειακές) (Bozkus, 2018).

3. Απογοήτευση - φάση όπου προβλήματα συνδέονται με την εργασία καθώς και με την ιδιωτική ζωή. Το ενδιαφέρον των εργαζομένων αυξάνεται. Οι συγκρούσεις με πελάτες και συναδέλφους και τη διοίκηση πολλαπλασιάζονται. Προκύπτουν ζητήματα αποτελεσματικότητας και αίσθησης της ίδιας της εργασίας. Μπορεί να υπάρξουν διαφωνίες με ανωτέρους και έναρξη συναισθηματικών και σωματικών προβλημάτων (Bozkus, 2018).

4. Απάθεια - Η απάθεια στο γήπεδο έρχεται μετά την απογοήτευση. Τα άτομα έρχονται στη δουλειά για να αποκτήσουν χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία. Το αρχικό κίνητρο, το όραμα, ο ενθουσιασμός και η προθυμία έχουν χαθεί. Ο εργαζόμενος κάνει μόνο αυτό που χρειάζεται και απορρίπτει οποιαδήποτε είδηση, συνεντεύξεις με συνεργάτες και αιτήματα για υπερωρίες (Bozkus, 2018).

5. Επαγγελματική εξουθένωση - η τελική φάση του συνδρόμου. Η αίσθηση της δουλειάς συχνά υπερισχύει (αρνητικά) και της αίσθησης της ίδιας της ζωής και της σημασίας της. Η τελευταία περίοδος έρχεται στη συναισθηματική εξουθένωση, την

αποπροσωποποίηση και τον αρνητισμό. Υπάρχει ανάγκη να κερδίζει κάποιος χρήματα από τη μια πλευρά και του προκαλείται κάποια αποστροφή για τη δουλειά από την άλλη. Το άτομο βρίσκεται σε έναν άλυτο κύκλο. Η μόνη λύση αν είναι δυνατόν είναι η αλλαγή της δουλειάς (Bozkus, 2018).

Το μοντέλο των τριών διαστάσεων των Maslach και Jackson (1981)

Σύμφωνα με το μοντέλο των Maslach and Jackson (1981), η επαγγελματική εξουθένωση αντιπροσωπεύει τη συναισθηματική εξουθένωση, τα προσωπικά επιτεύγματα και την αποπροσωποποίηση από άτομα που εργάζονται με άλλους ανθρώπους.

Η συναισθηματική εξουθένωση αναφέρεται σε συναισθήματα συναισθηματικής υπερέκτασης και εξουθένωσης των συναισθηματικών πόρων κάποιου. Οι κύριες πηγές αυτής της εξουθένωσης είναι η υπερφόρτωση εργασίας και οι προσωπικές συγκρούσεις στην εργασία. Οι άνθρωποι αισθάνονται στραγγισμένοι και εξαντλημένοι, χωρίς καμία πηγή αναπλήρωσης. Τους λείπει αρκετή ενέργεια για να αντιμετωπίσουν μια άλλη μέρα ή ένα άλλο άτομο που έχει ανάγκη. Το συστατικό της συναισθηματικής εξουθένωσης αντιπροσωπεύει τη βασική διάσταση του άγχους της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Τα μειωμένα προσωπικά επιτεύγματα αναφέρονται σε μείωση των συναισθημάτων ικανότητας και παραγωγικότητας στην εργασία. Αυτή η μειωμένη αίσθηση της αποτελεσματικότητας στην εργασία έχει συνδεθεί με την κατάθλιψη και την αδυναμία να ανταπεξέλθει ο εργαζόμενος στις απαιτήσεις της δουλειάς. Μπορεί ο εργαζόμενος να βιώνει μια αυξανόμενη αίσθηση ανεπάρκειας σχετικά με τις επαγγελματικές του ικανότητες. Το στοιχείο της προσωπικής επίτευξης αντιπροσωπεύει τη διάσταση της αυτοαξιολόγησης της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η αποπροσωποποίηση αναφέρεται στην έλλειψη διάθεσης για συναναστροφή με τους υπόλοιπους στον εργασιακό χώρο. Αναπτύσσεται συνήθως ως απάντηση στην υπερφόρτωση της συναισθηματικής εξουθένωσης. Η συνιστώσα της αποπροσωποποίησης αντιπροσωπεύει τη διαπροσωπική διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Το μοντέλο των Pines και Aronson (1988)

Σύμφωνα με το Ψυχαναλυτικό-Υπαρξιακό Μοντέλο τους η εξουθένωση ορίζεται ως ένα σύμπτωμα σωματικής, συναισθηματικής και ψυχικής εξουθένωσης με αποτέλεσμα το συνεχές αίσθημα άγχους, απελπισίας, απόγνωσης και παγίδευσης με την απώλεια

ενθουσιασμού, ενέργειας, ιδεαλισμός, προοπτική και σκοπός. Ίσως, ο βαθύτερος λόγος για τον οποίο το Ψυχαναλυτικό-Υπαρξιακό Μοντέλο έχει γίνει τόσο διακριτικό είναι επειδή έχει προσθέσει μια νέα και σημαντική διάσταση στη βιβλιογραφία προσαρμόζοντας τις μελέτες επαγγελματικής εξουθένωσης που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι στιγμής σε επαγγέλματα σε έναν τομέα εκτός επαγγέλματος όπως το ζευγάρι /γάμος. Επειδή μελέτες έχουν αποκαλύψει ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει εξαπλωθεί στο γάμο/σχέση και στην οικογένεια, το αίσθημα της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνει το ένα ζευγάρι έχει περάσει στο άλλο και αυτή η διαδικασία μετάβασης έχει γίνει αμοιβαία (Capri, 2013).

Το μοντέλο του Fischer (1983)

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό η προϋπόθεση για την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μια συμπληρωματική αλληλεπίδραση παραγόντων που ενυπάρχουν στην προσωπικότητα και εκείνων που εξαρτώνται από το περιβάλλον. Η επαγγελματική εξουθένωση με τη στενή έννοια, που χαρακτηρίζεται από υπερβολικές, ιδεαλιστικές προσδοκίες για τον εαυτό του και η «φθορά» (δηλαδή από υπερβολικές εξωτερικές απαιτήσεις) αντιπροσωπεύουν τα άκρα μιας συνέχειας.

Το μοντέλο των Golembiewski και Munzenrider (1984)

Το μοντέλο διαφόρων φάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης φέρεται να διακρίνει τις υψηλές από τις χαμηλές βαθμολογίες σε κάθε έναν από τους υποτομείς της. Οι Golembiewski και Munzenrider (1984) υποστήριξαν ότι αυτή η σύμβαση επιτρέπει τη δημιουργία οκτώ λογικά δυνατών συνδυασμών, οι οποίοι ονομάζονται φάσεις. Το μοντέλο προτείνει ότι οι επόμενες φάσεις είναι προοδευτικά επιθετικές από την αποπροσωποποίηση έως τη συναισθηματική εξουθένωση. Επομένως, τα άτομα με χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης θα τείνουν να αναφέρουν χαμηλές βαθμολογίες σε καθέναν από τους τρεις υποτομείς. Καθώς το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης αυξάνεται, η μέση βαθμολογία για τον υποτομέα, αποπροσωποποίηση, θα αυξηθεί πρώτα, ακολουθούμενη από αύξηση της βαθμολογίας για (έλλειψη) προσωπικής ολοκλήρωσης και, τέλος, με αύξηση της βαθμολογίας υποτομέα για συναισθηματική εξουθένωση. Σε υψηλό επίπεδο εξουθένωσης, η μέση βαθμολογία και για τους τρεις υποτομείς θα είναι υψηλή (Gryskiewicz and Buttner, 1992).

Το μοντέλο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα εργασία και ερευνητική διαδικασία που αφορά την επαγγελματική εξουθένωση είναι το Burnout Assesment Tool (BAT) των Wilmar B. Schaufeli, Steffie Desart και Hans de Witte (2020), με 33 ερωτήσεις εκ

των οποίων χρησιμοποιήθηκαν οι 22, σε πενταβάθμια κλίμακα Likert, από 1 (Ποτέ) μέχρι 5 (Πάντα). Οι ερωτήσεις του αρχικού ερωτηματολογίου είναι χωρισμένες σε ομάδες που εξετάζουν διαφορετικές πτυχές στη συμπεριφορά του ατόμου: Εξάντληση, αποστασιοποίηση, διανοητικά προβλήματα, συναισθηματικά προβλήματα, ψυχολογικά και ψυχοσωματικά.

3.4 Συσχέτιση Εξουθένωσης και Τηλεργασίας

Η μελέτη των Barriga Medina και συνεργάτες (2021) είχε ως στόχο να αναλύσει τον αντίκτυπο της σύγκρουσης εργασίας-οικογένειας στην επαγγελματική εξουθένωση, λαμβάνοντας υπόψη την υπερφόρτωση εργασίας, στους εργαζόμενους εξ αποστάσεως κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Για να αξιολογήσουν τις υποθέσεις, χρησιμοποίησαν δεδομένα που συλλέχθηκαν την τελευταία εβδομάδα του Ιουλίου 2020 χρησιμοποιώντας μια διαδικτυακή έρευνα. Τα αποτελέσματα έδειξαν, μεταξύ άλλων ευρημάτων, ότι υπήρχε θετική σχέση μεταξύ της σύγκρουσης εργασίας-οικογένειας και της σύγκρουσης οικογένειας-εργασίας και όλων των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ωστόσο, δεν υπήρξε καμία επίδραση της υπερφόρτωσης τηλεργασίας στη σχέση εργασίας-οικογένειας και εξουθένωσης.

Στην έρευνα του Kwon (2022) η επαγγελματική εξουθένωση για τους εργαζόμενους που ήταν σε τηλεργασία επιβεβαιώθηκε. Για να προετοιμαστεί μια συστηματική λογική για αυτό το ερευνητικό μοντέλο, εφαρμόστηκε η θεωρία κοινωνικής σύγκρισης και η θεωρία ρυθμιστικής εστίασης και συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν δεδομένα από 202 εργαζόμενους γραφείου από τρεις εταιρείες που είχαν υπαλλήλους που εργάζονταν από το σπίτι για περισσότερο από ένα χρόνο λόγω της επιδημίας COVID-19. Ως αποτέλεσμα της ανάλυσης των κύριων επιπτώσεων της σταδιοδρομίας στην επαγγελματική εξουθένωση, επιβεβαιώθηκε ότι υπήρχε σημαντική επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση. Τα τελευταία χρόνια, η πανδημία COVID-19 ανάγκασε τους ανθρώπους να αποδεχτούν την απομακρυσμένη εργασία χωρίς επαφή ως καθημερινή ρουτίνα. Σύμφωνα με τη θεωρία της κοινωνικής σύγκρισης, η πράξη της αξιολόγησης των ικανοτήτων ή των απόψεών του συγκρίνοντας τον εαυτό του με άλλους είναι μια κινητήρια δύναμη για τη μείωση της αβεβαιότητας και την καθιέρωση της ταυτότητάς του. Ωστόσο, αυτό περιορίζεται στη μη πρόσωπο με πρόσωπο εργασία από το σπίτι. Υπό αυτές τις συνθήκες, ο αρνητικός αντίκτυπος της επαγγελματικής σταδιοδρομίας μπορεί να ερμηνευθεί ως επιδείνωση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Στη μελέτη του Maneechaeye (2012) φάνηκε ότι η απομόνωση και η σύγκρουση εργασίας-οικογένειας εξακολουθούν να είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση ακόμη και στη σύγχρονη εργασιακή πρακτική όπως η τηλεργασία. Επιπλέον, η επαγγελματική εξουθένωση λέγεται ότι ήταν ένας δυσμενής παράγοντας για την απόδοση της εργασίας των εργαζομένων και οδήγησε σε προβλήματα υγείας σωματικά και ψυχικά και, τέλος, δημιούργησε αυξημένο κύκλο εργασιών καθιστώντας άχρηστες όλες τις επενδύσεις εκπαίδευσης του προσωπικού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης, η απομόνωση είχε σημαντική άμεση επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση, επιπλέον, η σύγκρουση εργασίας-οικογένειας είχε σημαντική έμμεση επίδραση στη σχέση μεταξύ απομόνωσης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό σημαίνει ότι δεν ήταν μόνο η απομόνωση από την πρακτική της τηλεργασίας που επηρέασε το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά μεσολάβησε επίσης από σύγκρουση εργασίας-οικογένειας που προέρχεται από υψηλές απαιτήσεις και προκλήσεις στην εργασία. Επιβεβαιώθηκαν για άλλη μια φορά όλοι αυτοί οι αρνητικοί παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία, δηλαδή η απομόνωση, η σύγκρουση εργασίας-οικογένειας και η επαγγελματική εξουθένωση. Υπάρχει θεραπεία σε αυτούς τους κινδύνους. Η εταιρεία θα πρέπει να δώσει έμφαση στην πτυχή της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής των εργαζομένων, ακόμη και σε περιβάλλον τηλεργασίας για να μετριάσει τη σύγκρουση μεταξύ εργασίας και οικογένειας. Γενικά το προσωπικό όταν αισθάνεται ότι έχει ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής αισθάνεται λιγότερη εξουθένωση.

3.5 Παράγοντες Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Burnout)

A) Εσωτερικοί παράγοντες/χαρακτηριστικά προσωπικότητας: 1. Υψηλές (ιδεαλιστικές) προσδοκίες για τον εαυτό, υψηλή φιλοδοξία, τελειομανία 2. Έντονη ανάγκη για αναγνώριση 3. Θέλοντας πάντα να ευχαριστεί τους άλλους ανθρώπους, καταπιέζοντας τις δικές του ανάγκες 4. Νιώθεις αναντικατάστατος, δεν θέλεις/μπορείς να αναθέσεις 5. Σκληρή δουλειά και αφοσίωση σε σημείο υπερεκτίμησης του εαυτού και επιβάρυνσης 6. Η εργασία ως η μόνη ουσιαστική δραστηριότητα, η εργασία ως υποκατάστατο της κοινωνικής ζωής (Kaschka, Korczak and Broich, 2011).

B) Εξωτερικοί παράγοντες: 1. Υψηλές απαιτήσεις στη δουλειά 2. Προβλήματα ηγεσίας και συνεργασίας 3. Αντιφατικές οδηγίες 4. Πίεση χρόνου 5. Κακή ατμόσφαιρα στη δουλειά. εκφοβισμός 6. Έλλειψη ελευθερίας στη λήψη αποφάσεων 7. Έλλειψη

επιρροής στην οργάνωση της εργασίας 8. Λίγες ευκαιρίες συμμετοχής 9. Χαμηλή αυτονομία/δικαίωμα συνεισφοράς απόψεων 10. Προβλήματα ιεραρχίας 11. Κακή εσωτερική επικοινωνία (εργοδότες, εργαζόμενοι) 12. Διοικητικοί περιορισμοί 13. Πίεση από ανώτερους 14. Αύξηση της ευθύνης 15. Κακή οργάνωση εργασίας 16. Έλλειψη πόρων (προσωπικό, χρηματοδότηση) 17. Προβληματικοί θεσμικοί κανόνες και δομές 18. Έλλειψη αντιληπτών ευκαιριών για προαγωγή 19. Έλλειψη σαφήνειας για τους ρόλους 20. Έλλειψη θετικής ανατροφοδότησης 21. Κακή ομαδική εργασία 22. Απουσία κοινωνικής υποστήριξης (Garcia et al., 2019).

3.6 Συμπτωματολογία

Τα κυριότερα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι (Bakker and de Vries, 2021):

1. Τα αισθήματα της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να μοιάζουν με αίσθημα εξουθένωσης ανεξάρτητα από το πόσο κοιμάται κάποιος, αδυναμία χαλάρωσης, αλλαγές στα πρότυπα ύπνου, πόνους στο σώμα, αδιαθεσία γενικά ή αδιαθεσία σε πιο συχνά διαστήματα, παράλειψη γευμάτων, αίσθημα ατονίας και έλλειψη κινήτρων σε μη εργασιακούς τομείς της ζωής.
2. Η αυξημένη ψυχολογική απόσταση από τη δουλειά μπορεί να εμφανιστεί ως αποφυγή, ευερεθιστότητα, αναβλητικότητα, λήθη, έλλειψη συγκέντρωσης, αργοπορημένη άφιξη ή εγκατάλειψη νωρίς από τη δουλειά, κυνισμός και δυσκολία να συνεχίσει ή να ολοκληρώσει τις εργασίες.
3. Η μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα μπορεί να εκδηλωθεί ως απροθυμία επικοινωνίας με συναδέλφους, καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση σημαντικών εργασιών, έλλειψη ενδιαφέροντος για συνεχή εκπαίδευση και βελτίωση των δεξιοτήτων, εργασία σε άλλα έργα κατά τη διάρκεια του χρόνου εργασίας και αίσθημα βαρεμάρας ή διάθεσης αποσύνδεσης στις συναντήσεις.

3.7 Επιπτώσεις

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει ως αποτέλεσμα μια σειρά δυσμενών συνεπειών τόσο για τα άτομα που τη βιώνουν όσο και για τους οργανισμούς στους οποίους εργάζονται. Αυτές οι συνέπειες είναι αρχικά ψυχολογικής φύσης, αλλά διατηρούνται με την πάροδο του χρόνου, μεταφράζονται σε δυσμενείς επιπτώσεις στη

σωματική/βιολογική υγεία και στη συμπεριφορά των εργαζομένων, οι οποίες με τη σειρά τους έχουν ανεπιθύμητες οργανωτικές συνέπειες (Salvagioni et al., 2017).

Ψυχολογικές συνέπειες: Οι ψυχολογικές αλλοιώσεις που προκαλούνται από το σύνδρομο της εξουθένωσης στην εργασία συμβαίνουν τόσο σε γνωστικό όσο και σε συναισθηματικό επίπεδο. Διάφορες μελέτες έχουν συσχετίσει αυτό το σύνδρομο με προβλήματα συγκέντρωσης και μνήμης, δυσκολία στη λήψη αποφάσεων, μειωμένη ικανότητα αντιμετώπισης, άγχος, κατάθλιψη, δυσαρέσκεια με τη ζωή, χαμηλή αυτοεκτίμηση, αϋπνία, ευερεθιστότητα και αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ και καπνού. Άλλοι ερευνητές έχουν επίσης δείξει ότι αυτό το σύνδρομο μπορεί να αποτελέσει σημαντικό κίνδυνο αυτοκτονίας (Maslach and Leiter, 2016).

Συνέπειες για την υγεία: Αρκετές ανασκοπήσεις μελετών καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιο πιθανό να υποφέρουν από διάφορα προβλήματα σωματικής υγείας, όπως μυοσκελετικό πόνο, γαστρικές αλλοιώσεις, καρδιαγγειακές διαταραχές, πονοκεφάλους, αυξημένη ευαλωτότητα σε λοιμώξεις, καθώς και αϋπνία και χρόνια κόπωση. Έχει επίσης βρεθεί ότι η εξουθένωση αυξάνει επικίνδυνα τα επίπεδα κορτιζόλης στο αίμα και αποτελεί ανεξάρτητο παράγοντα κινδύνου για διαβήτη τύπου 2. Τώρα, ο τρόπος με τον οποίο εκδηλώνονται αυτά τα συμπτώματα δεν είναι ο ίδιος σε όλα τα άτομα, ούτε πρέπει να εμφανιστούν όλα (Giorgi et al., 2017; Penz et al., 2018).

Συμπεριφορικές συνέπειες: Εκτός από τα σωματικά και ψυχολογικά προβλήματα υγείας, γενικά, η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται άμεσα και με την εργασιακή δυσαρέσκεια, τη χαμηλή οργανωτική δέσμευση, την αυξημένη απουσία, πρόθεση ολοκλήρωσης του κύκλου εργασιών και μειώσεις στην απόδοση. Από την άλλη πλευρά, ορισμένοι εργαζόμενοι με σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί δικαιολογημένα να εγκαταλείψουν τη δουλειά τους. Ωστόσο, άλλοι αποφασίζουν να συνεχίσουν να εργάζονται. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε παρουσίαση της εργασίας (δηλαδή, τα άτομα πηγαίνουν στη δουλειά, αν και δεν εκπληρώνουν πραγματικά τις ευθύνες τους λόγω προβλημάτων υγείας). Επιπλέον, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να οδηγήσει σε αποκλίνοσες και αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στους εργαζόμενους, επιθετικότητα μεταξύ των συναδέλφων και προς τους χρήστες, χρήση αλκοόλ και ψυχοτρόπων ναρκωτικών, κακή χρήση εταιρικού υλικού ή ακόμα και κλοπή (Soelton et al., 2020).

Συνέπειες στον οργανισμό: Οι αρνητικές συνέπειες που βιώνουν σε ατομικό επίπεδο οι εργαζόμενοι με επαγγελματική εξουθένωση μεταφράζονται σε χαμηλό κίνητρο και απόδοση που μπορεί να επεκταθεί στη μονάδα εργασίας και στον οργανισμό,

προκαλώντας μείωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Ομοίως, οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζουν τον υπόλοιπο οργανισμό, προκαλώντας μεγαλύτερες συγκρούσεις ή διακόπτοντας εργασίες εργασίας, μειώνοντας έτσι την παραγωγή και αυξάνοντας τους χρόνους παραγωγής. Ως εκ τούτου, όπως υποδεικνύεται στη θεωρία της συναισθηματικής μετάδοσης, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να προκαλέσει ένα «φαινόμενο μετάδοσης», δημιουργώντας ένα κακό εργασιακό περιβάλλον. Αυτό το σύνδρομο συνήθως προκαλεί επίσης σημαντικές οικονομικές απώλειες ως συνέπεια απουσιών, απώλειας αποτελεσματικότητας και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών (Alessandri et al., 2018).

3.8 Τρόποι Πρόληψης και Αντιμετώπισης της Εργασιακής Εξάντλησης

Ακολουθεί μια περιγραφή των αντιμετώπισης που γενικά επικεντρώνονται στη μείωση των εργασιακών στρεσογόνων παραγόντων και στην αύξηση των οργανωτικών πόρων που διατίθενται στους εργαζόμενους (Edú-Valsania et al., 2022):

1. Βελτίωση των χαρακτηριστικών της εργασίας. Αυτές οι δράσεις στοχεύουν κυρίως στην ποσοτική μείωση του φόρτου εργασίας και στην ποιοτική βελτίωση της εργασίας μέσω δύο βασικών στρατηγικών: (Α) επανασχεδιασμό της εργασίας. Αυτό το μέτρο στοχεύει στη μερική αλλαγή των στόχων και των καθηκόντων της εργασίας, βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα της εργασίας εξαλείφοντας δομικά και/ή διαδικαστικά στοιχεία που παρεμβαίνουν και προκαλούν άγχος. Θα μπορούσε επίσης να θεωρηθεί ο επανασχεδιασμός της εργασίας ο εμπλουτισμός των θέσεων εργασίας μέσω της ενσωμάτωσης νέων και πιο ενθαρρυντικών εργασιών που κάνουν την εργασία πιο παρακινητική και ανταποδοτική. (Β) Τροποποίηση των χρόνων έκθεσης σε πιθανούς στρεσογόνους παράγοντες. Αυτό μπορεί να ολοκληρωθεί με τη μείωση του χρόνου κατά τον οποίο ο εργαζόμενος εκτίθεται στα πιο στρεσογόνα στοιχεία της εργασίας (όπως, για παράδειγμα, η προσοχή στους χρήστες ή τους ασθενείς) μέσω εναλλαγής εργασίας ή, εάν είναι απαραίτητο, εκτελώντας άλλες εργασίες ή δραστηριότητες (Gabriel and Aguinis, 2022).

2. Εξανθρωπισμός των χρονοδιαγραμμάτων και εφαρμογή σχεδίων ισορροπίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Αυτή η παρέμβαση περιλαμβάνει την οργάνωση και την ευελιξία των χρονοδιαγραμμάτων και των βαρδιών εργασίας, ώστε να επιτραπεί ο συνδυασμός προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Υπό αυτή την έννοια, οι μεταβλητές βάρδιες και οι πολλές ώρες εργασίας που υπερβαίνουν τις 8 ώρες θα πρέπει να εξαλειφθούν (Maslach and Leiter, 2016).

3. Ανάπτυξη ηγεσίας μάνατζερ. Η υποστήριξη και η ηγεσία του επόπτη θεωρείται σημαντική πηγή εργασίας ικανή να μειώσει τα επίπεδα εξουθένωσης στους εργαζόμενους. Ωστόσο, δεν χρησιμοποιούν όλοι οι προϊστάμενοι ένα επαρκές στυλ ηγεσίας. Υπό αυτή την έννοια, αρκετές μελέτες έχουν δείξει ότι τα αυθεντικά, μετασχηματιστικά και υπηρετικά στυλ ηγεσίας σχετίζονται με μειωμένη επαγγελματική εξουθένωση και έχουν θετικά αποτελέσματα στους ψυχολογικούς πόρους των εργαζομένων. Για το λόγο αυτό, αυτά είναι τα στυλ ηγεσίας που πρέπει να αναπτυχθούν και να εκπαιδευτούν για να αποφευχθεί η εμφάνιση αυτού του συνδρόμου. Επιπλέον, η απόδοση των ηγετών και συγκεκριμένα οι συμπεριφορές ηγεσίας θα πρέπει επίσης να αξιολογούνται τακτικά από τα άτομα που εργάζονται μαζί τους για τον εντοπισμό δυνητικά δυσμενών πτυχών που θα μπορούσαν να προκαλέσουν εξουθένωση (Courtright, Colbert and Choi, 2014).

4. Χρήση ανταμοιβών και κινήτρων που δεν είναι μόνο οικονομικά. Οι εργαζόμενοι μπορούν να παρακινηθούν από ανταμοιβές που δεν χρειάζεται πάντα να είναι οικονομικής φύσης. Η αναγνώριση της καλής δουλειάς είναι ένας πολύ αποτελεσματικός τρόπος για να αυξηθούν τα επίπεδα κινήτρων των εργαζομένων και να αποτραπεί η εξουθένωση. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, ένας από τους παράγοντες που προκάλεσαν κρίσεις αποδοτικότητας, οι οποίες με τη σειρά τους ήταν εναύσματα εξουθένωσης, ήταν η έλλειψη ενίσχυσης και αξιολόγησης από τους επόπτες. Εκτός από την αναγνώριση του επιτεύγματος, άλλοι τύποι ανταμοιβών, όπως μεγαλύτερη ευελιξία χρόνου (που μπορεί να διευκολύνει την ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής) ή προστατευμένος χρόνος για την επίτευξη προσωπικών ουσιαστικών στόχων εργασίας μπορούν να ενισχύσουν την ευημερία. Αντίθετα, η χρησιμοποίηση απλών οικονομικών ανταμοιβών μπορεί να είναι λιγότερο αποτελεσματική, ενθαρρύνοντας την υπερβολική εργασία και την πίεση για την επίτευξη στόχων, που προάγουν την εξουθένωση (Mahmoud and Rothenberger, 2019).

5. Ανάπτυξη προγραμμάτων υποδοχής. Δεδομένου ότι οι συγκρούσεις ρόλων και οι ασάφειες είναι πιθανοί παράγοντες πρόκλησης εξουθένωσης, συνιστάται για τους οργανισμούς να αναπτύσσουν διαδικασίες υποδοχής για νέους εργαζόμενους, όπου η αποστολή της θέσης, τα καθήκοντα και οι στόχοι που πρέπει να εκπληρωθούν εξηγούνται με απόλυτη σαφήνεια και εισάγονται σταδιακά στο τα πιο αγχωτικά στοιχεία της δουλειάς, προσφέροντας πάντα υποστήριξη από τον προϊστάμενο ή άλλους συναδέλφους (Vijayan, 2017).

6. Παρακολούθηση εξουθένωσης και σχεδιασμός προσαρμοσμένων σχεδίων. Αυτό συνίσταται στην περιοδική διεξαγωγή ερευνών και μετρήσεων των εργαζομένων για την «παρακολούθηση» των επιπέδων εξουθένωσης του οργανισμού και τη σύγκριση των βαθμολογιών των εργαζομένων σύμφωνα με μονάδες, τοποθεσία, θέση, επύπτη. Ο στόχος είναι βασικά να εντοπιστεί η εμφάνιση των πρώτων συμπτωμάτων. αποτρέποντας το σύνδρομο να γίνει χρόνιο. Είναι σημαντικό, εκτός από τα επίπεδα εξουθένωσης, ο οργανισμός να προσδιορίζει όσο το δυνατόν ακριβέστερα τους παράγοντες κινδύνου στο εργασιακό περιβάλλον που μπορεί να υπάρχουν για την εξάλειψή τους ή την ελαχιστοποίηση τους. Επιπλέον, δεδομένου ότι ο συγκεκριμένος τρόπος με τον οποίο εκδηλώνονται τα συμπτώματα και η διάσταση που κυριαρχεί ποικίλλει σε κάθε μονάδα εργασίας, για να είναι αποτελεσματικές, θα χρειαστεί να σχεδιαστούν παρεμβάσεις ειδικές για τις αιτίες και τις συνέπειες/συμπτώματα που εντοπίστηκαν (Dyrbye and Shanafelt, 2016).

7. Θεσμοθέτηση της υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία. Η παρέμβαση αυτή αναφέρεται στην υποχρέωση των οργανισμών να ενσωματώνουν στη δομή τους τμήματα ή συσκευές με τη μορφή συμφωνιών με άλλους φορείς για τη διασφάλιση της υγείας και τη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους (Lee, Henning and Cherniack, 2019).

4. Εργασιομανία

4.1 Ορισμός

Η εργασιομανία αναφέρεται σε μια κατάσταση κατά την οποία ένα άτομο είναι σχεδόν αδύνατο να σταματήσει να εργάζεται, παρόλο που είναι καταστροφικό για την ευημερία και τις σχέσεις του. Η εργασιομανία είναι ένας εθισμός στην εργασία και παρόλο που μπορεί να μην υπάρχει σε διαγνωστικό βιβλίο ή να μην έχει μια συγκεκριμένη λίστα επίσημων κριτηρίων, υπάρχουν πολλά στοιχεία που υποδηλώνουν ότι η υπερπροσήλωση στην εργασία λειτουργεί όπως άλλοι τύποι συμπεριφορικών εθισμών (Soroka, Iwanicka and Olajossy, 2020).

Εργασιομανής είναι ένα άτομο που εργάζεται υπερβολικά και καταναγκαστικά και δεν μπορεί να απομακρυνθεί από τη δουλειά (Malinowska and Tokarz, 2021). Η τεχνολογία - όπως smartphone, φορητοί υπολογιστές και tablet - παρέχει ευκαιρίες εργασίας από οπουδήποτε, οποτεδήποτε και για μερικούς ανθρώπους, αυτό σημαίνει ότι εργάζονται συνεχώς. Η ικανότητα να παίρνει κάποιος εργασία στο σπίτι θολώνει το όριο μεταξύ εργασίας και ελεύθερου χρόνου, καθώς πολλοί άνθρωποι αισθάνονται υποχρεωμένοι να συνεχίσουν να εργάζονται πολύ μετά την επίσημη ώρα διακοπής. Συχνά, υπάρχει η προσδοκία ότι οι άνθρωποι θα είναι διαθέσιμοι τα βράδια, τα Σαββατοκύριακα, ακόμη και τις διακοπές. Εργασιακά περιβάλλοντα υψηλής πίεσης, οι προθεσμίες που πλησιάζουν γρήγορα και ένας κόσμος με γρήγορους ρυθμούς σημαίνει περισσότερες ώρες εργασίας για τους περισσότερους ανθρώπους, αλλά για τους επιχειρηματίες, η απεμπλοκή από την εργασία μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολη. Εξάλλου, η απώλεια μιας σημαντικής κλήσης ή η μη απάντηση σε ένα email αρκετά γρήγορα μπορεί να ισοδυναμεί με χαμένα έσοδα. Η στάση «ο χρόνος είναι χρήμα» κάνει τους ανθρώπους να σκεφτούν δύο φορές για να περάσουν μια χαλαρωτική βραδιά με την οικογένεια ή να απολαύσουν τον ελεύθερο χρόνο τους με φίλους. Έχει ενταθεί το πρόβλημα της εργασιομανίας, που αποκαλείται ως «ο εθισμός αυτού του αιώνα» (Di Stefano and Gaudiino, 2019).

4.2 Η έννοια του εθισμού και η συσχέτιση με την Τηλεργασία

Η διείσδυση της τεχνολογίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 και το συνακόλουθο υψηλό επίπεδο εργασιακών και κοινωνικών απαιτήσεων, θα μπορούσαν να έχουν οδηγήσει σε αυξημένες συμπεριφορές εργασιομανίας και εθισμό στο

Διαδίκτυο ή στις ψηφιακές συσκευές. Αυτό το σημείο θα πρέπει να ανιχνεύεται ως συνέπεια του τεχνο-στρες που βιώνουν τα υποκείμενα. Επιπλέον, η μαζική υποχρεωτική εξ αποστάσεως εργασία μπορεί να έχει επιδεινώσει τις διαταραχές χρήσης αλκοόλ, επίσης λόγω της απόστασης από συνομηλίκους και προϊσταμένους που εργάζονται, οι οποίοι μπορεί να παρέχουν κρίσιμη υποστήριξη για την άμβλυνση του στρες κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Ένα κοινό συναίσθημα μεταξύ των χρηστών ΤΠΕ είναι ότι δεν έχουν αρκετό χρόνο για να ολοκληρώσουν εργασίες, παρά τη συνεχή προσπάθεια να είναι αποτελεσματικοί. Ο όγκος των διαθέσιμων πληροφοριών έχει αυξηθεί και οι εργαζόμενοι αυξάνονται αναμένεται να το αντιμετωπίσει όπως πριν, ή ακόμα πιο γρήγορα. Οι ΤΠΕ και η σύνδεση στο Διαδίκτυο λειτουργούν όλες τις ώρες της ημέρας και της νύχτας, γεγονός που δημιουργεί την προσδοκία ότι οι εργαζόμενοι είναι συνεχώς συνδεδεμένοι, διαθέσιμοι και λειτουργικοί. Σε αυτό το πλαίσιο, οι αρνητικές συνέπειες όπως το άγχος ή η εργασιομανία μπορεί να αυξηθούν, ενώ η απόδοση σε σύνθετες εργασίες μειώνεται (Kniffin et al., 2021).

Στην ποιοτική έρευνα του Mogo (2020) που διεξήχθη τον Απρίλιο και τον Μάιο του 2020 με 25 εργαζομένους που εργάζονταν στο καθεστώς τηλεργασίας - είτε πλήρους είτε μερικής απασχόλησης - κατά την περίοδο lockdown μετά την επιδημία του Covid-19 στην Ιταλία, αναφορικά με τους ψυχολογικούς κινδύνους, η εργασιομανία φάνηκε να έχει βιωθεί ιδιαίτερα στην πρώτη φάση της μετάβασης της τηλεργασίας και ιδιαίτερα από νέους εργαζομένους μέσης ή υψηλής ειδίκευσης που ζουν μόνοι τους.

Στην ποιοτική έρευνα των Fana και συνεργατών (2020) σε κάθε μία από τις επιλεγμένες χώρες, 25 εργαζόμενοι τηλεργασίας με διαφορετικά εργασιακά προφίλ, οικογενειακές συνθέσεις και προσωπικά χαρακτηριστικά ερωτήθηκαν κατά τη διάρκεια του lockdown της άνοιξης του 2020. Ορισμένοι ερωτηθέντες ανέφεραν δυσκολίες στην «απενεργοποίηση» από την εργασία, ειδικά κατά την αρχική περίοδο της τηλεργασίας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι ερωτηθέντες κατάφεραν να αντιμετωπίσουν τις αρχικές τάσεις εργασιομανίας μειώνοντας τον φόρτο εργασίας τους και υιοθετώντας πιο σταθερές ρουτίνες και προγράμματα, μερικές φορές παρόμοια με εκείνα της συνηθισμένης εργασίας γραφείου.

Στην έρευνα των Soubelet-Fagoaga και συνεργατών (2021) φάνηκε πως κατά την περίοδο της καραντίνας, η οικογενειακή ευθύνη (με ή χωρίς εξαρτώμενα άτομα) έπεσε κυρίως στις γυναίκες, οδηγώντας σε πιο αγχωτικές καταστάσεις για αυτές. Επιπλέον, αν και τα αρνητικά επίπεδα εργασιομανίας δεν ήταν υψηλά, οι γυναίκες παρουσίασαν μεγαλύτερη αρνητική εργασιομανία σε σύγκριση με τους άνδρες. Στην πραγματικότητα, τα άτομα που ασχολούνται με την τηλεργασία τείνουν να βιώνουν πιο αρνητική

εργασιομανία, η οποία συχνά σχετίζεται με αυξημένη απομόνωση, έλλειψη χωρικής διαφοροποίησης και απώλεια ελέγχου του χρόνου εργασίας. Επιπλέον, σημειώθηκε ότι οι οργανισμοί έτειναν να εφαρμόζουν πρόσθετα μέτρα ελέγχου σε υπαλλήλους που εργάστηκαν από απόσταση και οι μαρτυρίες έδειξαν επίσης δυσκολία στην ψηφιακή αποσύνδεση που συνδέεται με την ανάγκη να δείξουν ότι ήταν διαθέσιμοι στους συναδέλφους και τους προϊστάμενους τους.

4.3 Αίτια και Συμπτωματολογία

Τα αίτια και συμπτώματα της εργασιομανίας μπορεί να περιλαμβάνουν (Andreassen, 2014):

1. Απελευθέρωση χρόνου ώστε να εργαστεί περισσότερο.
2. Υπερπροσήλωση στην εργασία χωρίς να τηρείται κάποιο ωράριο.
3. Αφοσίωση στην εργασία για ψυχολογική και πνευματική απόσπαση.
4. Ανυπακοή σε συμβουλές ώστε να μειωθούν οι ώρες εργασίας.
5. Αγχώνεται κάποιος αν του απαγορεύσουν να εργαστεί.
6. Δεν δίνεται προτεραιότητα σε ψυχαγωγικές δραστηριότητες ή/και άσκηση λόγω της εργασίας.
7. Υπερπροσήλωση στην εργασία με αρνητική επιρροή στην υγεία.

4.5 Επιπτώσεις

Οι επιπτώσεις της εργασιομανίας μπορεί να περιλαμβάνουν (Akutsu, 2022):

(α) υπερβολικός χρόνος εργασίας και, κυρίως, (β) δυσκολία αποδέσμευσης από την εργασία, πολύ πέρα από την απαίτηση της δουλειάς, που συχνά προκαλεί αρνητικά συναισθήματα κατά τη διάρκεια και μετά από ένα επεισόδιο εργασίας, (γ) απογοήτευση και ταραχή όταν εμποδίζεται να εργαστεί (όταν είναι με την οικογένεια), (δ) συσχέτιση με ένα άκαμπτο ή καταναγκαστικό τρόπο εργασίας, που οδηγεί δυνητικά σε κακές σχέσεις με άλλους στη δουλειά και στο σπίτι, αν και τόσο οι ενθουσιώδεις εργασιομανείς όσο και οι μη ενθουσιώδεις εργασιομανείς αντιμετωπίζουν σχετικά υψηλές συγκρούσεις εργασίας-οικογένειας και (ε) αρνητικά ψυχολογικά και πνευματικά

αποτελέσματα, όπως υψηλό αντιληπτό άγχος, χαμηλή αυτοεκτίμηση, χαμηλή ικανοποίηση από τη ζωή, δυσκολίες στον ύπνο, δυσαρέσκεια σταδιοδρομίας και κακή απόδοση, καθυστέρηση προγραμματισμένης συνταξιοδότησης, εργασιακή εξουθένωση και κακή υγεία.

Η αδυναμία απόσπασης από την εργασία μπορεί αρχικά να φαίνεται ότι οδηγεί σε αυξημένη παραγωγικότητα. Με την πάροδο του χρόνου, ωστόσο, η παραγωγικότητα μειώνεται και οι σχέσεις καταρρέουν. Το άγχος έχει αθροιστική επίδραση και τελικά, ο εθισμός στην εργασία μπορεί να αυξήσει τους κινδύνους για την υγεία και ακόμη και να συμβάλει στον πρόωρο θάνατο. Η πολύωρη εργασία δημιουργεί επίσης μια ενδιαφέρουσα δυναμική, καθώς όσο περισσότερο εργάζεται κάποιος, τόσο περισσότερα χρήματα κερδίζει αλλά οι περισσότερες ώρες μειώνουν τον ελεύθερο χρόνο που διατίθεται για να απολαύσει τη ζωή του ξοδεύοντας μέρος των χρημάτων που αποκόμισε.

4.6 Τρόποι Αντιμετώπισης και Παρέμβασης

Τα βήματα για την αντιμετώπιση της εργασιομανίας μπορεί να περιλαμβάνουν (van Wijhe et al., 2013):

Το να είναι κάποιος εργασιομανής δεν είναι προτέρημα, αντίθετα θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως σοβαρή πάθηση. Ένα από τα κύρια προβλήματα με τη θεραπεία της εργασιομανίας είναι ότι δεν αναγνωρίζεται ακόμη ως εθισμός με τον ίδιο τρόπο που διαγιγνώσκονται οι εθισμοί στο αλκοόλ, τα ναρκωτικά ή τα τυχερά παιχνίδια. Αυτό σημαίνει ότι ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη αποζημίωση ασφάλισης για θεραπεία. Ωστόσο, η βοήθεια είναι ακόμα διαθέσιμη. Η θεραπεία μπορεί να κυμαίνεται από τη συμμετοχή σε ομάδες αυτοβοήθειας, όπως ανώνυμα εργασιομανείς έως το τσεκ σε ένα κέντρο θεραπείας κατοικιών. Η θεραπεία συνήθως περιλαμβάνει την εκμάθηση πώς να αποδεσμευτείτε από την εργασία, την εύρεση στρατηγικών για την εκ νέου δέσμευση με την οικογένεια και τον εντοπισμό μεθόδων για να γίνετε πιο αποτελεσματικοί. Ίσως η καλύτερη πορεία δράσης είναι να αναπτύξετε την αυτογνωσία για τυχόν τάσεις που μπορεί να έχετε να γίνετε εργασιομανείς. Παρακολουθήστε τον χρόνο που αφιερώνετε στη δουλειά και προσέξτε τότε η επαγγελματική σας ζωή δημιουργεί προβλήματα στην προσωπική σας ζωή. Η πρακτική της αποδέσμευσης, οι τακτικές διακοπές και ο καθορισμός υγιών ορίων μπορούν να βοηθήσουν να αναπτυχθεί μια ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής που θα αποτρέψει κάποιον από το να γίνει εργασιομανής.

5. Μεθοδολογία Έρευνας

5.1 Σκοπός και Σχεδιασμός έρευνας

Ο κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του ποια είναι η σχέση μεταξύ εργασιομανίας και επαγγελματικής εξουθένωσης στα άτομα τα οποία εργάζονται μέσω τηλεργασίας.

Παρόλο που δεν υπάρχει ακόμη μεγάλος όγκος βιβλιογραφίας που να συσχετίζει όλες αυτές τις έννοιες, στατιστικά δείχνουν ότι ενώ στην αρχή υπήρχε η άποψη ότι η τηλεργασία είναι πιο ξεκούραστος τρόπος εργασίας μιας και στο εξωτερικό ήδη έχει εισαχθεί σε πολλές μεγάλες εταιρείες και προ Covid, στη συνέχεια φάνηκε ότι παρεμβάλλονται άλλοι παράγοντες οι οποίοι κάνουν την εξ αποστάσεως εργασία ίσως και πιο κουραστική από τη δια ζώσης.

5.2 Συλλογή δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων της έρευνας έγινε μέσω ερωτηματολογίου. Το ανώνυμο ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω Google Forms και ο σύνδεσμος στάλθηκε σε άτομα που είχαν εργαστεί με την μέθοδο της τηλεργασίας καθώς επίσης αναρτήθηκε σε κλειστή ομάδα τηλεργασίας σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης (Facebook). Ενώ αρχικά το πλάνο ήταν να σταλεί στα τμήματα HR εταιρειών, δεν κατέστη δυνατό καθώς όπως είπαν οι υπεύθυνοι, δεν το κάνουν εξαιτίας της περίπτωσης που οι απόψεις των υπαλλήλων τους συνδεθούν με την κουλτούρα και την πολιτική της εκάστοτε εταιρείας.

Η έρευνα διεξήχθη τον Ιούνιο του 2021 και σαν αποτέλεσμα συγκεντρώθηκαν 6.585 απαντήσεις. Από αυτούς, οι 6.513 αποδέχτηκαν τον κανονισμό του GDPR και συνέχισαν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου καθώς αν δεν συναινούσαν, προχωρούσαν κατευθείαν στο τέλος του ερωτηματολογίου. Ο μέσος όρος συμπλήρωσης ήταν 10 λεπτά.

5.3 Ερευνητικά Εργαλεία

Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε σαν μέσο απάντησης των ερευνητικών ερωτημάτων της εισαγωγής της εν λόγω εργασίας, μιας και μπορούμε εύκολα να συλλέξουμε μεγάλο δείγμα σε μικρό διάστημα, με σχετικά εύκολη επεξεργασία

δεδομένων και συγκεκριμένα ποσοτικά και ποιοτικά αποτελέσματα. Επιπλέον δεν χρειάζεται οι συμμετέχοντες να δηλώσουν την ταυτότητά τους αφού η έρευνα είναι ανώνυμη.

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω Google Forms και αποτελείται από τρεις ενότητες: Α. Δημογραφικά Στοιχεία/ Γενικές πληροφορίες που περιλαμβάνει 11 ερωτήσεις, Β. Ερωτήσεις που αφορούν την Εξουθένωση με 22 ερωτήσεις και Γ. 8 Ερωτήσεις που αφορούν τον εργασιακό Εθισμό. Το ερωτηματολόγιο περιέχει μεταφρασμένες ερωτήσεις από δυο σταθμισμένα ερωτηματολόγια, προσαρμοσμένα στο πλαίσιο της τηλεργασίας

Εξουθένωση: Το πρώτο που αφορά την εξουθένωση είναι το Burnout Assessment Tool (BAT) των Wilmar B. Schaufeli, Steffie Desart και Hans de Witte (2020), με 33 ερωτήσεις εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκαν οι 22, σε πενταβάθμια κλίμακα Likert, από 1 (Ποτέ) μέχρι 5 (Πάντα). Οι ερωτήσεις του αρχικού ερωτηματολογίου είναι χωρισμένες σε ομάδες που εξετάζουν διαφορετικές πτυχές στη συμπεριφορά του ατόμου: Εξάντληση, αποστασιοποίηση, διανοητικά προβλήματα, συναισθηματικά προβλήματα, ψυχολογικά και ψυχοσωματικά. Οι τίτλοι αυτοί δεν αναγράφτηκαν στις προσαρμοσμένες ερωτήσεις ώστε να μην επηρεάσουν τις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα από το στατιστικό πρόγραμμα JASP, η αξιοπιστία του εργαλείου είναι $0.93 > 0.70$.

Reliability Analysis

Cronbach's α	
scale	0.93

Note. Of the observations, 6513 were used, 0 were excluded listwise, and 6513 were provided.

Εθισμός: Το δεύτερο ερωτηματολόγιο που αφορά τον εργασιακό εθισμό, είναι το Bergen Work Addiction Scale της Dr. Cecilie Schou Andreassen (2012), η οποία είναι καθηγήτρια στο Πανεπιστήμιο Μπέργκεν της Νορβηγίας, σε πενταβάθμια κλίμακα Likert από 1 (Ποτέ) μέχρι 5 (Πάντα). Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 7 ερωτήματα εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκαν όλα. Όταν κάποιος συμπληρώσει "Συχνά" ή "Πάντα" σε 4 ή περισσότερα ερωτήματα, σημαίνει ότι είναι εθισμένος στην εργασία του, σύμφωνα με την Dr. Andreassen. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα, η αξιοπιστία του εργαλείου είναι $0.82 > 0.70$.

Reliability Analysis

Cronbach's α	
scale	0.82

Note. Of the observations, 6513 were used, 0 were excluded listwise, and 6513 were provided.

Τέλος, συμπληρώθηκε και μια τελευταία ερώτηση που έχει να κάνει με το αν πιστεύουν οι ερωτώμενοι ότι θα χρειάζονταν αναρρωτική άδεια.

5.4 Στατιστική Ανάλυση και Επεξεργασία δεδομένων

Αφού τελείωσε η διαδικασία συλλογής δεδομένων, η ανάλυση και η συσχέτισή τους έγινε μέσω του στατιστικού προγράμματος JASP του πανεπιστημίου του Αμστερνταμ.

5.5 Δεοντολογικά Ζητήματα

Για την διεξαγωγή της έρευνας ακολουθήθηκαν οι βασικοί κανόνες δεοντολογίας και ηθικής. Η συμμετοχή των ατόμων στην έρευνα ήταν εθελοντική και ανώνυμη. Προχώρησαν στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μόνο αφού έδωσαν τη συναίνεση τους για την επεξεργασία των απαντήσεων, σύμφωνα με τον Κανονισμό της Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR). Επιπλέον υπήρχε ενημέρωση εξ αρχής, σχετικά με τον λόγο και τον σκοπό της έρευνας καθώς και για το χρόνο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

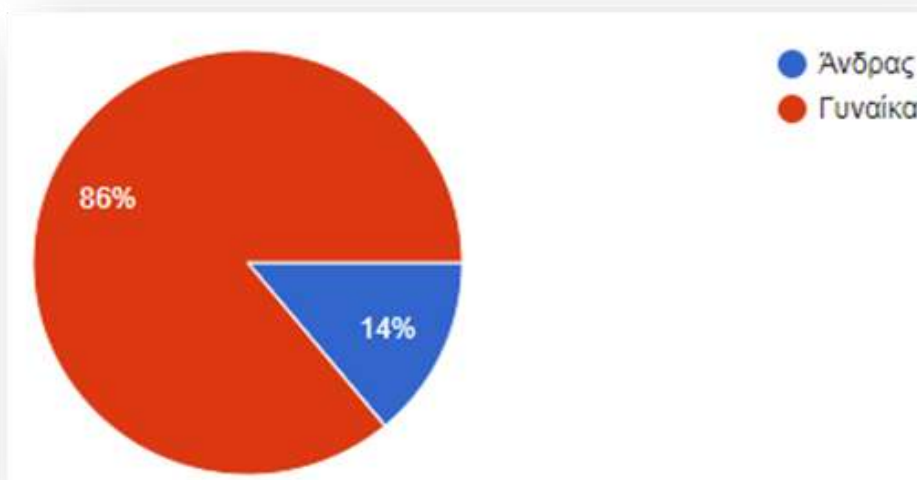
6. Αποτελέσματα Έρευνας

6.1 Περιγραφική Στατιστική

Οι στατιστικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν περιγραφικά για να περιγράψουν τα χαρακτηριστικά μιας ομάδας παρατηρήσεων ή μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εξαγωγή συμπερασμάτων, η οποία χρησιμοποιεί δεδομένα από μια ομάδα δείγματος για να κάνει γενικεύσεις σχετικά με μια μεγαλύτερη ομάδα ή πληθυσμό. Οι περιγραφικές στατιστικές είναι απλώς οι αριθμητικές διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση και περιγραφή των χαρακτηριστικών ή των παραγόντων ενός δεδομένου δείγματος. Οι περιγραφικές στατιστικές στοχεύουν να περιγράψουν το μέσο σημείο μιας διασποράς βαθμολογιών, που συνήθως αναφέρεται ως το μέτρο της κεντρικής τάσης, και την εξάπλωση των βαθμολογιών που είναι γνωστή ως διασπορά ή διακύμανση (Nusantara et al., 2021).

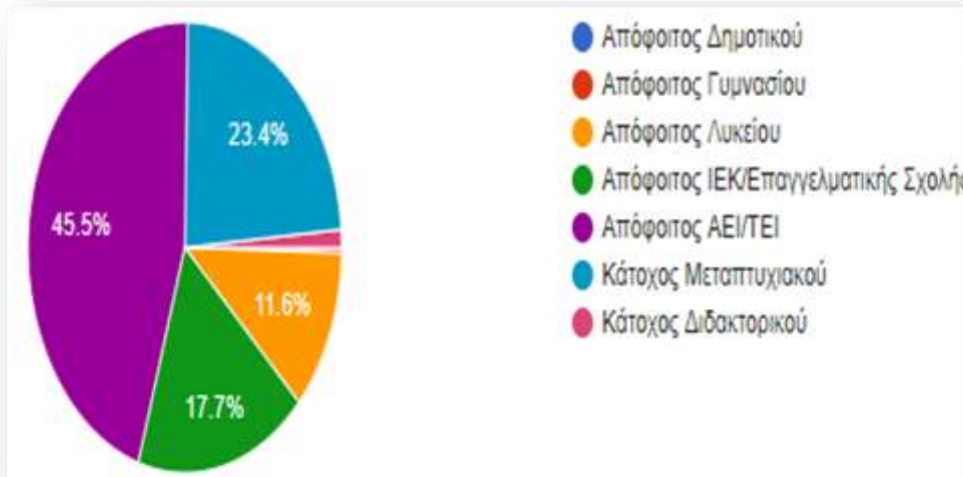
6.1.1 Δημογραφικά στοιχεία

Το τελικό δείγμα περιείχε 6.516 άτομα εκ των οποίων οι 5.603 (86%) ήταν γυναίκες και οι 913 (14%) άνδρες. (Διάγραμμα 1). Οι ηλικίες του δείγματος κυμαίνονται μεταξύ 22 και 63 χρονών. (Υπήρχε περιορισμός ηλικίας μεταξύ 22 και 67 ώστε να απαντήσει ο εργασιακά ενεργός πληθυσμός).



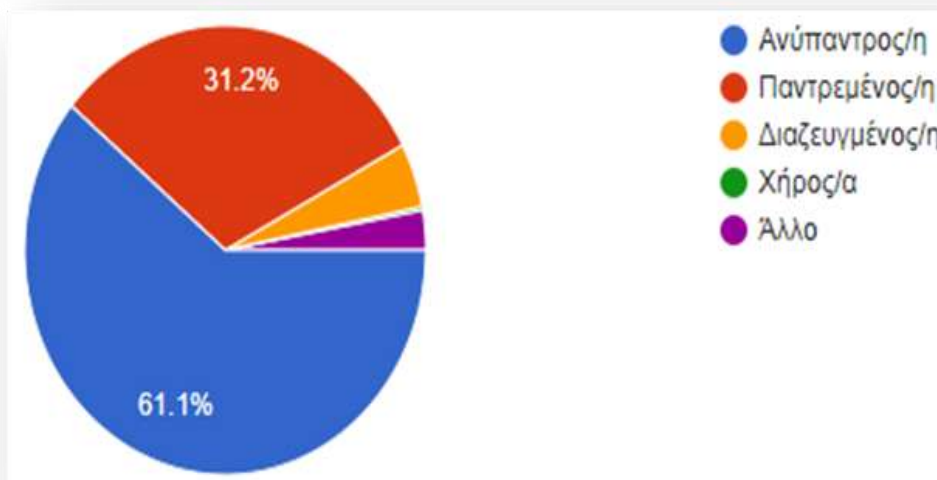
Διάγραμμα 1: Φύλο δείγματος

Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος ήταν απόφοιτοι Λυκείου, απόφοιτοι ΙΕΚ, απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, κάτοχοι μεταπτυχιακού και κάτοχοι διδακτορικού τίτλου. Η πλειοψηφία 2.965 σε αριθμό (45,5%) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (Διάγραμμα 2).

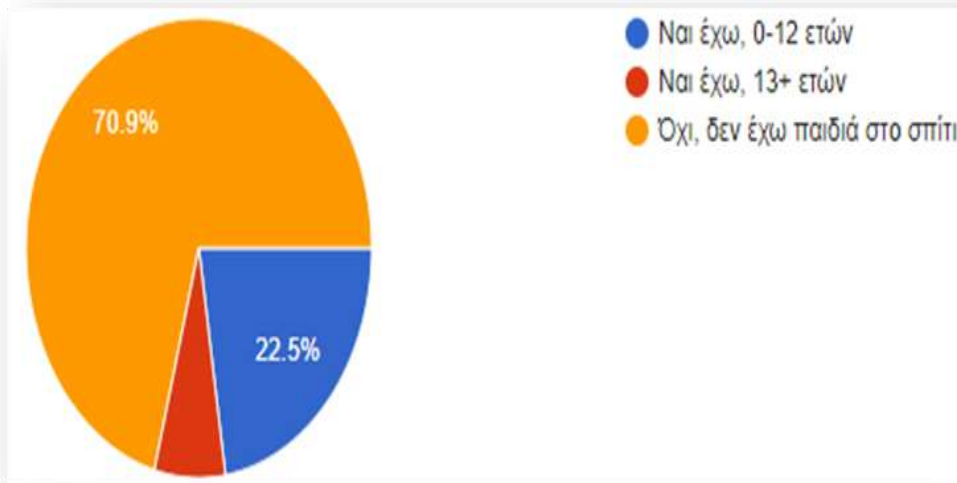


Διάγραμμα 2: Μορφωτικό Επίπεδο δείγματος

Στη συνέχεια τους ζητήθηκε η οικογενειακή τους κατάσταση (Διάγραμμα 3), όπου το οι 3.981 (61,1%) δήλωσαν ανύπαντροι, αν έχουν παιδιά στο σπίτι και αν ναι, τι ηλικίας είναι (Διάγραμμα 4) καθώς όπως θα δούμε στη συνέχεια επηρεάζει την εργασιακή εξουθένωση κατά την τηλεργασία. Οι 4.620 (70.9%) απάντησε πως δεν υπάρχουν παιδιά στο σπίτι.

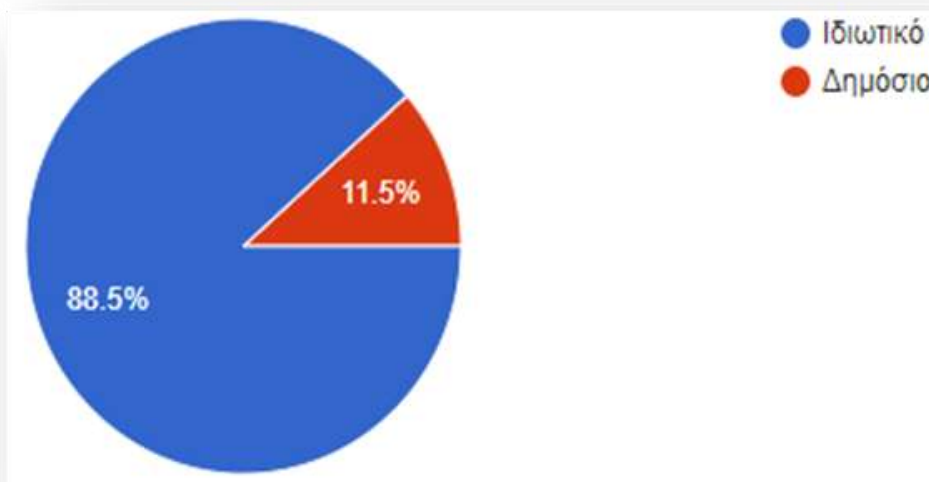


Διάγραμμα 3: Οικογενειακή κατάσταση δείγματος



Διάγραμμα 4: Ύπαρξη παιδιών

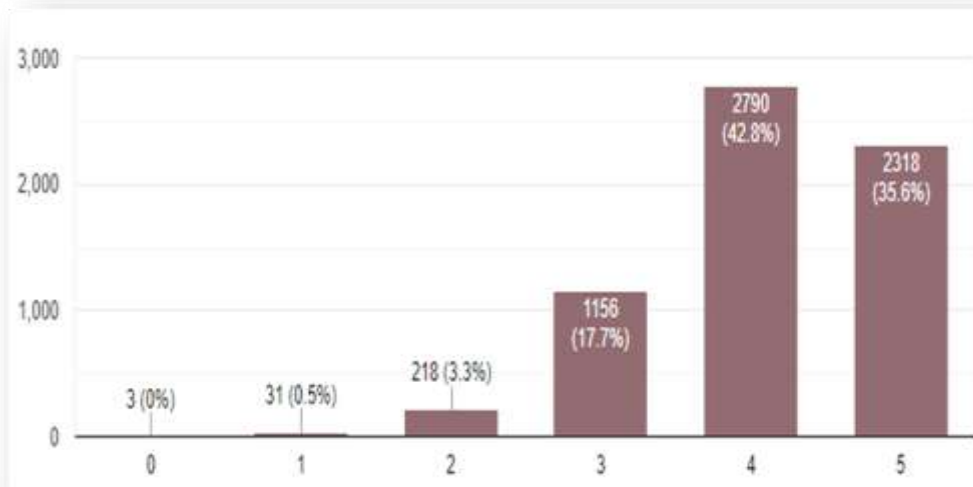
Ερωτήθηκαν επίσης αν εργάζονται στον ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα (Διάγραμμα 5), πόσα χρόνια εμπειρίας έχουν στο χώρο, όπου απάντησαν από 0 μέχρι 43 χρόνια εμπειρίας.



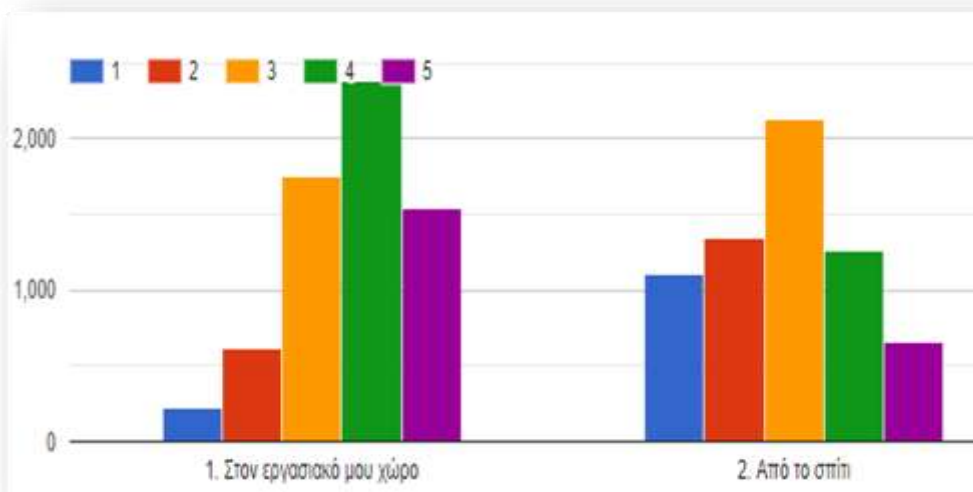
Διάγραμμα 5: Τομέας απασχόλησης

Επιπλέον απάντησαν χρησιμοποιώντας μια πενταβάθμια κλίμακα, πόσο εξοικειωμένοι είναι με την τεχνολογία στην ζωή τους (Διάγραμμα 6) που όπως φαίνεται, οι 5.212 (80%) έχει πολύ καλή ή άριστη εξοικείωση, και πώς προτιμούν να εργάζονται (δια ζώσης, εξ αποστάσεως και σε ποιο βαθμό) (Διάγραμμα 7). Έχει ενδιαφέρον το ότι η

πλειοψηφία, οι 4.561 (70%), δήλωσε ότι συμφωνεί με την δια ζώσης εργασία και είναι ουδέτερη, οι 3.910 (60%), προς την τηλεργασία.



Διάγραμμα 6: Εξοικείωση με τεχνολογία



Διάγραμμα 7: Προτιμητέος τρόπος εργασίας και σε τι βαθμό

6.2 Επαγωγική Στατιστική

Η επαγωγική στατιστική (ή η επαγωγική συλλογιστική) είναι ένας κλάδος στατιστικών που ασχολείται με τη λήψη δειγμάτων από έναν μεγαλύτερο πληθυσμό και τη χρήση αυτών των δεδομένων για: 1. Εξαγωγή συμπερασμάτων, 2. Λήψη αποφάσεων, 3. Πρόβλεψη, 4. Πρόβλεψη μελλοντικής συμπεριφοράς (Skordoulis et al., 2020).

6.2.1 Σημαντικότητα εξεταζόμενων παραγόντων

Η σημαντικότητα της εξέτασης της επαγγελματικής εξουθένωσης έγκειται στο γεγονός ότι οι απαιτήσεις της εργασίας είναι οι φυσικές, ψυχολογικές, κοινωνικές ή οργανωτικές πτυχές της εργασίας που απαιτούν συνεχή προσπάθεια (είτε σωματική είτε ψυχολογική) και οι πόροι εργασίας είναι οι φυσικές, ψυχολογικές, κοινωνικές ή οργανωτικές πτυχές της εργασίας που μειώνουν τις απαιτήσεις εργασίας ή τονώνουν την προσωπική ανάπτυξη. Η σημαντικότητα της εξέτασης της εργασιομανίας από την άλλη είναι ότι οι εργασιομανείς έχουν την τάση να κάνουν τη δουλειά τους πιο δύσκολη και περίπλοκη από όσο χρειάζεται, διστάζουν να αναθέσουν εργασία σε άλλους και κάνουν περιττές προσπάθειες να δημιουργήσουν περισσότερη δουλειά για τον εαυτό τους. Οι εργασιομανείς μπορεί επίσης να έλκονται περισσότερο από θέσεις εργασίας με υψηλά επίπεδα εργασιακών απαιτήσεων όπως και ενδεχομένως να προκύπτει από την τηλεργασία. Η συσχέτιση τους λοιπόν με την τηλεργασία αποτελεί σημαντικό ερευνητικό σημείο γιατί είναι μια μορφή εργασίας που υπήρχε μεν αλλά επανήλθε δυναμικά και σχεδόν άλλαξε το εργασιακό τοπίο για αυτό και μελετάται. Μπορούν να προκύψουν και συμπεράσματα για την: (α) υπερφόρτωση ρόλων εργασίας, όπου τα άτομα αντιλαμβάνονται ότι έχουν πάρα πολλές εργασίες και ότι δεν υπάρχει αρκετός χρόνος για να τις εκτελέσουν, (β) ασάφεια στον εργασιακό ρόλο, όπου υπάρχει αντιληπτή έλλειψη απαραίτητων πληροφοριών σχετικά με τα καθήκοντα ή τις ευθύνες σε έναν συγκεκριμένο εργασιακό ρόλο και (γ) τη σύγκρουση ρόλων εργασίας ή τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο αντιμετωπίζει ασυμβίβαστες πιέσεις στον εργασιακό ρόλο, τα οποία μπορούν να οδηγήσουν σε επαγγελματική εξουθένωση αλλά και εργασιομανία.

6.2.2 Συσχετίσεις Μεταβλητών

Οι πιο ισχυρές στατιστικές συσχετίσεις αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα και ήταν οι εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ

	ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΕΘΙΣΜΟΣ	ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	ΑΠΟΣΤΑΣΙΟΠΟΙΗΣΗ
ΦΥΛΟ	-,037**	-,103**	-,073**	-,075**		
ΗΛΙΚΙΑ		-,057**		,046**	-,090**	
ΜΟΡΦΩΣΗ	-,092**			-,073**	-,058**	-,068**
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				,059**	-,045**	
ΑΠΟΣΤΑΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	,553**	,426**	,332**	,143**	,629**	
ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	,592**	,432**	,275**	,101**		
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ		,511**	,337**	,198**		
ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ			,452**	,240**		
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΕΘΙΣΜΟΣ				,337**		

Έπειτα από τη στατιστική ανάλυση παρατηρήθηκαν οι εξής σημαντικές στατιστικές συσχετίσεις όπως αποτυπώνονται στον παραπάνω πίνακα:

Παρατηρήθηκε ότι τα συναισθηματικά προβλήματα (3,7%), τα ψυχολογικά συμπτώματα (10%), ο εργασιακός εθισμός (7,3%) και η εργασία σε βάρος της υγείας (7,5%) τείνουν να παρουσιάζονται στις γυναίκες παρά στους άνδρες.

Αναφορικά με την ηλικία, όσο αυξάνεται μειώνονται τα ψυχολογικά συμπτώματα κατά 5,7%. Όσο επίσης αυξάνεται, αυξάνεται και η εργασία σε βάρος της υγείας κατά 4,6%. Τέλος όσο αυξάνεται η ηλικία μειώνονται τα διανοητικά προβλήματα κατά 9%.

Όσο αυξάνεται το εκπαιδευτικό επίπεδο μειώνονται τα συναισθηματικά προβλήματα (9,2%), η εργασία σε βάρος της υγείας (7,3%), τα διανοητικά προβλήματα (5,8%) και η αποστασιοποίηση (6,8%).

Όσο αυξάνεται η εργασιακή εμπειρία αυξάνεται και η εργασία σε βάρος της υγείας κατά 5,9% και όσο αυξάνεται η εργασιακή εμπειρία μειώνονται τα διανοητικά προβλήματα κατά 4,5%.

Όσο αυξάνεται η αποστασιοποίηση αυξάνονται και τα συναισθηματικά προβλήματα (55%), τα ψυχολογικά συμπτώματα (42%), ο εργασιακός εθισμός (33%), η εργασία σε βάρος της υγείας (14%) και τα διανοητικά προβλήματα (63%).

Όσο αυξάνονται τα διανοητικά προβλήματα αυξάνονται και τα συναισθηματικά προβλήματα (59%), τα ψυχολογικά συμπτώματα (43%), ο εργασιακός εθισμός (27%) και η εργασία σε βάρος της υγείας (10%).

Όσο αυξάνονται τα συναισθηματικά προβλήματα αυξάνονται και τα ψυχολογικά συμπτώματα (51%), ο εργασιακός εθισμός (34%) και η εργασία σε βάρος της υγείας (20%).

Όσο αυξάνονται τα ψυχολογικά συμπτώματα αυξάνονται και ο εργασιακός εθισμός (45%) και η εργασία σε βάρος της υγείας (24%).

Όσο αυξάνεται ο εργασιακός εθισμός αυξάνεται και η εργασία σε βάρος της υγείας κατά 34%.

7. Συμπεράσματα

7.1 Ανακεφαλαίωση σκοπών της έρευνας

Ο κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση του ποια είναι η σχέση μεταξύ εργασιομανίας και επαγγελματικής εξουθένωσης στα άτομα τα οποία εργάζονται μέσω τηλεργασίας.

7.2 Ανασκόπηση Αποτελεσμάτων

Το εύρημα ότι η εργασία από το σπίτι, πριν από την πανδημία ή ως αποτέλεσμα της πανδημίας, οδήγησε σε υψηλές βαθμολογίες επαγγελματικής εξουθένωσης ήταν ασυνεπές με άλλα που τονίζουν τα οφέλη της εξ αποστάσεως και ευέλικτης εργασίας. Ενώ ορισμένα από τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης μπορεί να ληφθούν υπόψη από τους περιορισμούς της πανδημίας και το προσωπικό/οικογενειακό πλαίσιο, άλλα αποτελέσματα ήταν επίσης συνεπή με τις αναδυόμενες μελέτες για τον αντίκτυπο της εργασίας που διευκολύνεται από την τεχνολογία σε άτομα. Αυτές οι μελέτες υποδηλώνουν ότι η τηλεργασία έχει ένα μοναδικό (και δυνητικά πιο ισχυρό) σύνολο παραγόντων που σχετίζονται με το άγχος και την εξουθένωση.

Στο πλαίσιο της τηλεργασίας ο αντίκτυπος της φαίνεται να οδηγεί στην απομόνωση και την επαγγελματική εξουθένωση, καθώς αυτό το πλαίσιο θεωρείται ως μια νέα μέθοδος εργασίας, που μπορεί και να αντικαταστήσει την παραδοσιακή εργασία. Επιπλέον αυτός ο αντίκτυπος μπορεί να οδηγήσει στην εργασιομανία και σε προβλήματα υγείας.

Τα αποτελέσματα της μελέτης μας δείχνουν ότι όσο υψηλότερη είναι η εξουθένωση, τόσο μεγαλύτερη είναι και η αποστασιοποίηση, η οποία έχει ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη ψυχολογική και συναισθηματική εξάντληση. Με άλλα λόγια, η εξουθένωση οδηγεί σε αποστασιοποίηση επειδή βλάπτει την ικανότητα των εργαζομένων να σταματήσουν από την εργασία κάτι που εν καιρώ οδηγεί και στην εργασιομανία. Συνεπώς σε πολλές περιπτώσεις είναι άρρηκτα συνδεδεμένα. Οι εργαζόμενοι συνεχίζουν να δουλεύουν και μετά το τυπικό τους ωράριο με αποτέλεσμα να εξαντλούνται και να μην μπορούν να ξεκουραστούν.

Τα ευρήματα της μελέτης μας υπογραμμίζουν τη σημασία της αποστασιοποίησης για την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, τα τρέχοντα αποτελέσματα

είναι πολύ σημαντικά σε μια εποχή κατά την οποία οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών διασυνδέουν όλο και περισσότερο τον τομέα της τηλεργασίας.

Οι τηλεργαζόμενοι δείχνουν ότι μπορεί να είναι πιο επιρρεπείς – ευαίσθητοι στις προσδοκίες της υπερβολικής εργασίας από τον οργανισμό τους και συνεπώς οδηγούνται στην εργασιομανία και την επαγγελματική εξουθένωση. Τα υψηλότερα επίπεδα τηλεργασίας μπορεί να είναι επιζήμια, καθώς συνδέονται συχνά με την πολύωρη εργασία και με ακανόνιστα ωράρια.

Πιο συγκεκριμένα, η εξουθένωση και η εργασιομανία σχετίζονται αμοιβαία με την πάροδο του χρόνου μεταξύ των τηλεργαζομένων πλήρους απασχόλησης. Με άλλα λόγια, όχι μόνο το κλίμα υπερκόπωσης οδήγησε σε κακή ψυχολογία, αλλά η μειωμένη ψυχολογική αποκόλληση οδήγησε επίσης στην αξιολόγηση του εργασιακού περιβάλλοντος ως πιο απαιτητικού στην υπερκόπωση. Προφανώς, καθώς η έλλειψη αποσύνδεσης σημαίνει εγγενώς την παρατεταμένη έκθεση στις απαιτήσεις εργασίας και την εξασθενημένη ικανότητα αποκατάστασης των εξαντλημένων πόρων, οι εργαζόμενοι μπορεί να χάσουν τους πεπερασμένους προσωπικούς ενεργειακούς πόρους τους και να παγιδευτούν σε μια λεγόμενη σπείρα απώλειας, με αποτέλεσμα τη μείωση των αποθεμάτων πόρων για την αντιμετώπιση άλλων απαιτήσεων εργασίας. Αυτό απαιτεί προσοχή στο κλίμα υπερκόπωσης που μπορεί να οδηγήσει σε δυσμενή αποτελέσματα στο πλαίσιο της εντατικής τηλεργασίας.

Τα αποτελέσματα συνάδουν και με τη βιβλιογραφική επισκόπηση όπως και στη μελέτη των Barriga Medina et al., (2021) η οποία είχε ως στόχο να αναλύσει τον αντίκτυπο της σύγκρουσης εργασίας-οικογένειας στην επαγγελματική εξουθένωση, λαμβάνοντας υπόψη την εργασιομανία, στους τηλεργαζόμενους κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Τα αποτελέσματα έδειξαν, μεταξύ άλλων ευρημάτων, ότι υπήρχε θετική σχέση μεταξύ της σύγκρουσης εργασίας-οικογένειας και της σύγκρουσης οικογένειας-εργασίας και όλων των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ωστόσο, δεν υπήρξε καμία επίδραση της υπερφόρτωσης τηλεργασίας στη σχέση εργασίας-οικογένειας και εξουθένωσης.

Επίσης, στην έρευνα του Kwon (2022) ο αντίκτυπος της σταδιοδρομίας στην επαγγελματική εξουθένωση για τα μέλη του οργανισμού που εκτελούν τηλεργασία χωρίς επαφή επιβεβαιώθηκε και καταδείχθηκαν τα μετριαστικά αποτελέσματα των ρυθμιστικών εστιών. Για να προετοιμαστεί μια συστηματική λογική για αυτό το ερευνητικό μοντέλο, εφαρμόστηκε η θεωρία κοινωνικής σύγκρισης και η θεωρία ρυθμιστικής εστίασης και συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν δεδομένα από 202 εργαζόμενους γραφείου από τρεις εταιρείες που είχαν υπαλλήλους που εργάζονταν

από το σπίτι για περισσότερο από ένα χρόνο λόγω της πανδημίας COVID-19. Ως αποτέλεσμα της ανάλυσης των κύριων επιπτώσεων της σταδιοδρομίας στην επαγγελματική εξουθένωση, επιβεβαιώθηκε ότι υπήρχε σημαντική επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση.

Επιπλέον, στη μελέτη του Maneechaeye (2012) φάνηκε ότι η απομόνωση και η σύγκρουση εργασίας-οικογένειας εξακολουθούν να είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική εξουθένωση ακόμη και στη σύγχρονη εργασιακή πρακτική όπως η τηλεργασία.

Η σχέση μεταξύ εργασιομανίας και επαγγελματικής εξουθένωσης έχει μελετηθεί εκτενώς στη βιβλιογραφία και πολλές μελέτες έχουν βρει ότι η εργασιομανία σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Αυτό είναι λογικό δεδομένου ότι οι εργασιομανείς εργάζονται συχνά περισσότερο από τους άλλους, με ελάχιστες ευκαιρίες να συμμετάσχουν σε δραστηριότητες αναψυχής που μπορεί να χρησιμεύσουν ως κρίσιμα μέσα ανάπαυσης και αποκατάστασης. Επιπλέον, οι εργασιομανείς δεν είναι πραγματικά ικανοί να «κλείσουν τη δουλειά» – αντίθετα, σκέφτονται συνεχώς και ανησυχούν για τη δουλειά, ακόμη και όταν δεν είναι στην πραγματικότητα στη δουλειά υποδηλώνει ότι τα άτομα χρειάζονται περιόδους ανάρρωσης για να αποδώσουν αποτελεσματικά όταν επιστρέψουν στην δουλειά. Εφαρμόζοντας αυτό στην παρούσα μελέτη, όταν τα άτομα εμπλέκονται υπερβολικά στην εργασία και επιτρέπουν στον εαυτό τους ελάχιστα έως καθόλου διαλείμματα (σωματικά ή ψυχικά), είναι πιθανό να βιώσουν εξουθένωση επειδή δεν αφήνουν στον εαυτό τους επαρκή χρόνο για να συνέλθει από την υπερβολική εργασιακή τους προσπάθεια.

Όπως επιβεβαιώνεται και από τη βιβλιογραφική επισκόπηση, οι ΤΠΕ και η σύνδεση στο Διαδίκτυο λειτουργούν όλες τις ώρες της ημέρας και της νύχτας, γεγονός που δημιουργεί την προσδοκία ότι οι εργαζόμενοι είναι συνεχώς συνδεδεμένοι, διαθέσιμοι και λειτουργικοί. Σε αυτό το πλαίσιο, οι αρνητικές συνέπειες όπως το άγχος ή η εργασιομανία μπορεί να αυξηθούν, ενώ η απόδοση σε σύνθετες εργασίες μειώνεται (Kniffin et al., 2021).

Στην ποιοτική έρευνα του Mogo (2020) που διεξήχθη τον Απρίλιο και τον Μάιο του 2020 με 25 εργαζομένους που εργάζονταν στο καθεστώς τηλεργασίας - είτε πλήρους είτε μερικής απασχόλησης - κατά την περίοδο lockdown μετά την επιδημία του Covid-19 στην Ιταλία, αναφορικά με τους ψυχολογικούς κινδύνους, η εργασιομανία φάνηκε να έχει βιωθεί ιδιαίτερα στην πρώτη φάση της μετάβασης της τηλεργασίας και ιδιαίτερα από νέους εργαζόμενους μέσης ή υψηλής ειδίκευσης που ζουν μόνοι τους.

Στην ποιοτική έρευνα των Fana et al., (2020) σε κάθε μία από τις επιλεγμένες χώρες, 25 εργαζόμενοι τηλεργασίας με διαφορετικά εργασιακά προφίλ, οικογενειακές συνθέσεις και προσωπικά χαρακτηριστικά ερωτήθηκαν κατά τη διάρκεια του lockdown της άνοιξης του 2020. Ορισμένοι ερωτηθέντες ανέφεραν δυσκολίες στην «απενεργοποίηση» από την εργασία, ειδικά κατά την αρχική περίοδο της τηλεργασίας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι ερωτηθέντες κατάφεραν να αντιμετωπίσουν τις αρχικές τάσεις εργασιομανίας μειώνοντας τον φόρτο εργασίας τους και υιοθετώντας πιο σταθερές ρουτίνες και προγράμματα, μερικές φορές παρόμοια με εκείνα της συνηθισμένης εργασίας γραφείου.

Στην έρευνα των Soubelet-Fagoaga et al., (2021) φάνηκε πως κατά την περίοδο του lockdown, η οικογενειακή ευθύνη (με ή χωρίς εξαρτώμενα άτομα) έπεσε κυρίως στις γυναίκες, οδηγώντας σε πιο αγχωτικές καταστάσεις για αυτές. Επιπλέον, αν και τα αρνητικά επίπεδα εργασιομανίας δεν ήταν υψηλά, οι γυναίκες παρουσίασαν μεγαλύτερη αρνητική εργασιομανία σε σύγκριση με τους άνδρες. Στην πραγματικότητα, τα άτομα που ασχολούνται με την τηλεργασία τείνουν να βιώνουν πιο αρνητική εργασιομανία, η οποία συχνά σχετίζεται με αυξημένη απομόνωση, έλλειψη χωρικής διαφοροποίησης και απώλεια ελέγχου του χρόνου εργασίας. Επιπλέον, σημειώθηκε ότι οι οργανισμοί έτειναν να εφαρμόζουν πρόσθετα μέτρα ελέγχου σε υπαλλήλους που εργάστηκαν από απόσταση και οι μαρτυρίες έδειξαν επίσης δυσκολία στην ψηφιακή αποσύνδεση που συνδέεται με την ανάγκη να δείξουν ότι ήταν διαθέσιμοι στους συναδέλφους και τους προϊστάμενους τους.

7.3 Περιορισμοί έρευνας

Σαν περιορισμό στην έρευνά μας μπορούμε να αναφέρουμε το δυσανάλογο ποσοστό συμμετοχής ανδρών και γυναικών αφού από τις 6.513 απαντήσεις το 86% ήταν γυναίκες και μόνο το 14% άνδρες. Επιπρόσθετα, πάντα υπάρχει η περίπτωση ανάμεσα σε τόσους συμμετέχοντες, κάποιιοι να μην έδωσαν την πρέπουσα σημασία στις ερωτήσεις ή να απάντησαν τυχαία. Σε κάθε περίπτωση όμως, η παρούσα έρευνα αποτελεί έναυσμα για περεταίρω μελέτη ειδικά από εδώ και πέρα που η τηλεργασία θα μπει μόνιμα στη ζωή μας, μιας και το δείγμα είναι μεγάλο, στοχευμένο και από όλη την Ελλάδα.

7.4 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Περαιτέρω έρευνα, με ποιοτικές πληροφορίες, μπορεί να μας δώσει περισσότερα στοιχεία προς συζήτηση. Επιπλέον, το μέτρο της υποκειμενικής αντίληψης της κατάκτησης νέων τεχνολογιών περιελάμβανε μόνο ένα στοιχείο, το οποίο μπορεί να προσφέρει ένα μειονέκτημα, όπως η έλλειψη μετρήσιμης εσωτερικής συνέπειας. Επιπλέον, το δείγμα περιελάμβανε εργαζόμενους από μία μόνο χώρα (την Ελλάδα), γεγονός που μπορεί να περιορίσει τη γενίκευση αυτών των αποτελεσμάτων. Επιπλέον, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες είχαν πτυχίο πανεπιστημίου. Έτσι, μελλοντικές μελέτες θα μπορούσαν να επαναλάβουν αυτή τη μελέτη με τηλεεργαζόμενους που διαθέτουν χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο και με τηλεεργαζόμενους από άλλες χώρες για να διευρύνουν τα ευρήματα αυτής της μελέτης.

Ενθαρρύνεται επίσης η μελλοντική έρευνα που χρησιμοποιεί μεθοδολογία δειγματοληψίας εμπειρίας και άλλες τέτοιες προσωποκεντρικές προσεγγίσεις για την πληρέστερη κατανόηση των συναισθημάτων που νιώθουν οι εργασιομανείς που δουλεύουν από απόσταση, καθώς πραγματικά δεν γνωρίζουμε αρκετά για τη συναισθηματική φύση της εργασιομανίας βάσει της υπάρχουσας βιβλιογραφίας. Χρειάζεται επίσης διαχρονική έρευνα για να εξεταστούν οι βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες συνέπειες της εργασιομανίας και της εξουθένωσης.

7.5 Πρακτικές προεκτάσεις

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να απομακρυνθούν πνευματικά και ψυχολογικά από την εργασία κατά τον ελεύθερο χρόνο τους. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι θα ωφελούνταν από ασκήσεις χαλάρωσης, πρακτικές ενσυνειδητότητας ή εμπλοκή σε δραστηριότητες εκτός εργασίας διαφορετικές από την εργασία κάποιου. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι θα μειώσουν τις ενδείξεις που θα μπορούσαν να τους ωθήσουν να σκεφτούν για την εργασία τους. Οι εργαζόμενοι μπορεί επίσης να επωφεληθούν από μικρά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ψυχολογικής αποστασιοποίησης και στη φροντίδα διαφόρων οικογενειακών υποθέσεων. Η ενασχόληση με δραστηριότητες διαλειμμάτων μπορεί να είναι ιδιαίτερα κατάλληλη για τηλεεργαζόμενους που έχουν ευέλικτο ωράριο εργασίας και ελέγχουν το πρόγραμμα εργασίας τους. Ομοίως, η συμμετοχή σε σύντομες καθημερινές ασκήσεις θετικού προβληματισμού μπορεί επίσης να βοηθήσει στην αποκατάσταση των πόρων. Σημειωτέον, οι στρατηγικές για ψυχολογική απόσπαση γίνονται ιδιαίτερα σημαντικές για τους τηλεεργαζόμενους, καθώς οι

παραδοσιακές στρατηγικές, όπως η ολοκλήρωση των εργασιών πριν φύγουν από το γραφείο, δεν λειτουργούν γι' αυτούς. Με την ίδια λογική, οι οργανισμοί θα μπορούσαν να υποστηρίξουν την απομάκρυνση των εργαζομένων τους από την εργασία κατά τη διάρκεια των εκτός ωρών εργασίας, γνωστοποιώντας ξεκάθαρα ότι οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να αποχωρήσουν από την εργασία μετά τις ώρες εργασίας και χρησιμοποιώντας το δικαίωμα αποσύνδεσης. Υπό το πρίσμα της εκθετικής αύξησης της τηλεργασίας ως αποτέλεσμα της πανδημίας, το δικαίωμα αποσύνδεσης μπορεί να χρησιμεύσει ως νόμιμο μέσο για την καλύτερη εξισορρόπηση των ευκαιριών και των κινδύνων που συνεπάγεται η τηλεργασία. Συνοψίζοντας, ένα κλίμα που δεν πιέζει τους εργαζόμενους να αφιερώσουν έναν εξαιρετικό χρόνο και ενέργεια στην εργασία είναι απαραίτητο για τη μείωση του κόστους εργασίας από το σπίτι.

Βιβλιογραφία

- Aji, Z. M., Yusop, N. I., Ahmad, F., Ab Aziz, A., and Jawad, Z. M. 2016. Conceptual model of technological change on telecentre effectiveness. *Comput. Inf. Sci.*, 9(2), pp. 10-18.
- Akutsu, S., Katsumura, F., and Yamamoto, S. 2022. The Antecedents and Consequences of Workaholism: Findings From the Modern Japanese Labor Market. *Frontiers in Psychology*, 13, pp. 1-15.
- Allen, T. D., Golden, T. D., and Shockley, K. M. 2015. How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest*, 16(2), pp. 40-68.
- Alessandri, G., Perinelli, E., De Longis, E., Schaufeli, W. B., Theodorou, A., Borgogni, L., ... and Cinque, L. 2018. Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy beliefs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(4), pp. 823-851.
- Andreassen, C. S. 2014. Workaholism: An overview and current status of the research. *Journal of behavioral addictions*, 3(1), pp. 1-11.
- Andreassen, C. S., Griffiths, M. D., Hetland, J., and Pallesen, S. 2012. Development of a work addiction scale. *Scandinavian Journal of Psychology*, 53, pp. 265–272.
- Athanasiadou, C., and Theriou, G. 2021. Telework: systematic literature review and future research agenda. *Heliyon*, 7(10), pp. 1-18.
- Aybas, M., Elmas, S., and Dündar, G. 2015. Job insecurity and burnout: The moderating role of employability. *European Journal of Business and Management*, 7(9), pp. 195-203.
- Bakker, A. B., and de Vries, J. D. 2021. Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), pp. 1-21.
- Bakirtzi, E. 2020. COVID-19 and Labour Law: Greece. *Italian Labour Law e-Journal*, 13(1S), pp. 1-4.

- Barriga Medina, H. R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., and Paredes-Aguirre, M. I. 2021. The influence of work–family conflict on burnout during the COVID-19 pandemic: the effect of teleworking overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), pp. 1-22.
- Blount, Y. 2015. Telework: Not business as usual. In *Business Technologies in Contemporary Organizations: Adoption, Assimilation, and Institutionalization* (pp. 76-95). IGI Global.
- Bocean, C. G., Puiu, S., and Vărzaru, A. A. 2021. Paradigm Shifting—The Use of Mobile Communications at Work and the Subsequent Effects. *Electronics*, 10(22), pp. 1-16.
- Boell, S. K., Cecez-Kecmanovic, D., and Campbell, J. 2016. Telework paradoxes and practices: The importance of the nature of work. *New Technology, Work and Employment*, 31(2), pp. 114-131.
- Bozkuş, K. 2018. The level of burnout experienced by teachers. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 4(1), pp. 61-67.
- Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., and De Sio, S. 2021. Health and telework: new challenges after COVID-19 pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2), pp. 1-5.
- Canu, I. G., Marca, S. C., Dell'Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C., ... and Wahlen, A. 2021. Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 47(2), pp. 95-107.
- Capri, B. 2013. The Turkish Adaptation of the Burnout Measure-Short Version (BMS) and Couple Burnout Measure-Short Version (CBMS) and the Relationship between Career and Couple Burnout Based on Psychoanalytic-Existential Perspective. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(3), pp. 1408-1417.
- Courtright, S. H., Colbert, A. E., and Choi, D. 2014. Fired up or burned out? How developmental challenge differentially impacts leader behavior. *Journal of Applied Psychology*, 99(4), pp. 1-17.
- Deschacht, N. 2021. The digital revolution and the labour economics of automation: A review. *ROBONOMICS: The Journal of the Automated Economy*, 1, 8, pp. 1-14.

- Di Stefano, G., and Gaudiino, M. 2019. Workaholism and work engagement: How are they similar? How are they different? A systematic review and meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), pp. 329-347.
- Dyrbye, L., and Shanafelt, T. 2016. A narrative review on burnout experienced by medical students and residents. *Medical education*, 50(1), pp. 132-149.
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., and Moriano, J. A. 2022. Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780, pp. 1-27.
- Environmental Protection Agency U.S. 2007. The plain English guide to the Clean Air Act (Publication No. EPA-456/K-07-001). Washington, DC: Author. Ανακτήθηκε από: http://www.epa.gov/airquality/peg_caa/pdfs/peg.pdf
- Erickson, I., Jarrahi, M. H., Thomson, L., and Sawyer, S. 2014, July. More than nomads: Mobility, knowledge work, and infrastructure. In *Proceedings of the European Group for Organizational Studies Colloquium* (Vol. 20).
- Fana, M., Milasi, S., Napierala, J., Fernandez-Macias, E., and Vázquez, I. G. 2020. *Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis: a qualitative study* (No. 2020/11). JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. 1975. Belief. *Attitude, Intention, and Behavior: An introduction to theory and research*, 50(2), pp. 179-221.
- Freudenberger, H. J. 1974. Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), pp. 159-165.
- Gabriel, K. P., and Aguinis, H. 2022. How to prevent and combat employee burnout and create healthier workplaces during crises and beyond. *Business Horizons*, 65(2), pp. 183-192.
- Garcia, C. D. L., Abreu, L. C. D., Ramos, J. L. S., Castro, C. F. D. D., Smiderle, F. R. N., Santos, J. A. D., and Bezerra, I. M. P. 2019. Influence of burnout on patient safety: systematic review and meta-analysis. *Medicina*, 55(9), 1-13.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., ... and Mucci, N. 2017. Work-related stress in the banking sector: a review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in psychology*, 8, pp. 1-17.

- Griep, Y., Vranjes, I., van Hooff, M. M., Beckers, D. G., and Geurts, S. A. 2021. Technology in the workplace: Opportunities and challenges. *Flexible Working Practices and Approaches*, pp. 93-116.
- Gryskiewicz, N., and Buttner, E. H. 1992. Testing the robustness of the progressive phase burnout model for a sample of entrepreneurs. *Educational and psychological measurement*, 52(3), pp. 747-751.
- Harker Martin, B., and MacDonnell, R. 2012. Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. *Management Research Review*, 35(7), pp. 602-616.
- He, W., Zhang, Z. J., and Li, W. 2021. Information technology solutions, challenges, and suggestions for tackling the COVID-19 pandemic. *International journal of information management*, 57, 102287.
- Ipsen, C., van Veldhoven, M., Kirchner, K., and Hansen, J. P. 2021. Six key advantages and disadvantages of working from home in Europe during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), pp. 1-17.
- Kaschka, W. P., Korczak, D., and Broich, K. 2011. Burnout: a fashionable diagnosis. *Deutsches Ärzteblatt International*, 108(46), pp. 781-787.
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., ... and Vugt, M. V. 2021. COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63, pp. 1-17.
- Komorowski, Ł., and Stanny, M. 2020. Smart villages: Where can they happen?. *Land*, 9(5), pp. 1-18.
- Kord, H., Noushiravani, Y., Bahadori, M. D., and Jahantigh, M. 2017. Review and analysis of telework perspective in the administrative systems. *Dutch Journal of Finance and Management*, 1(2), pp. 1-7.
- Kwon, J. E. 2022. The Impact of Career Plateau on Job Burnout in the COVID-19 Pandemic: A Moderating Role of Regulatory Focus. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1087, pp 1-16.
- Lamprinou, V. D. I., Tasoulis, K., and Kravariti, F. 2021. The impact of servant leadership and perceived organisational and supervisor support on job burnout and

work–life balance in the era of teleworking and COVID-19. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(7), pp. 1071-1088.

Lattemann, C., Siemon, D., Dorawa, D., and Redlich, B. 2017, July. Digitization of the design thinking process solving problems with geographically dispersed teams. In *International Conference of Design, User Experience, and Usability* (pp. 71-88). Springer, Cham.

Lee, J., Henning, R., and Cherniack, M. 2019. Correction workers' burnout and outcomes: A bayesian network approach. *International journal of environmental research and public health*, 16(2), pp. 1-14.

López-Igual, P., and Rodríguez-Modroño, P. 2020. Who is teleworking and where from? Exploring the main determinants of telework in Europe. *Sustainability*, 12(21), pp. 1-15.

Lubbadeh, T. 2020. Job burnout: a general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), pp. 7-15.

Mahmoud, N. N., and Rothenberger, D. 2019. From burnout to well-being: a focus on resilience. *Clinics in Colon and Rectal Surgery*, 32(06), pp. 415-423.

Malinowska, D., and Tokarz, A. 2021. Workaholism components in relation to life and work values. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19, pp. 529-545.

Maneechaeye, P. 2021. Structural equation model evaluating the impact of isolation and workfamily conflict on burnout among teleworking professionals. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 42(3), pp. 630-636.

Markantonatou, M. 2021. From Austerity to the Pandemic and Back Again? Lockdown Politics in Greece. *Historical Social Research/Historische Sozialforschung*, 46(4), pp. 143-162.

Maslach, C. 1976. Burned-out. *Human behavior*, 5(9), pp. 16-22.

Maslach, C., and Jackson, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), pp. 99-113.

Maslach, C., and Leiter, M. P. 2016. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), pp. 103-111.

- Mendonça, I., Coelho, F., Ferrajão, P., and Abreu, A. M. 2022. Telework and mental health during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), pp. 1-23.
- Messenger, J. C. 2019. Introduction: Telework in the 21st century—an evolutionary perspective. In *Telework in the 21st century*. Edward Elgar Publishing.
- Messenger, J., and Gschwind, L. 2015. Three generations of telework. In *Conference Paper for the 17th ILERA World Congress* (Vol. 7). Διαθέσιμο στο: <http://old.adapt.it/adapt-indice-a-z/wp-content/uploads/2017/07/IL156.pdf>
- Mexi, M. 2020. The future of work in the post-COVID-19 digital era. Social Europe. Διαθέσιμο στο: <https://socialeurope.eu/the-future-of-work-in-the-post-covid-19-digital-era>
- Mohamed, H. A. E., Zaki, H. S., and Essmat, W. S. A. 2020. The Impact of Job Burnout on Employees' Commitment in Tourism Enterprises. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research MJTHR*, 10(1), pp. 1-26.
- Moro, A. 2020. *Impact of the Covid-19 confinement measures on telework in Italy-A qualitative survey* (No. 2020/10). JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology.
- Mouratidis, K., and Papagiannakis, A. 2021. COVID-19, internet, and mobility: The rise of telework, telehealth, e-learning, and e-shopping. *Sustainable cities and society*, 74, pp. 1-11.
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., and Goštautaitė, B. 2019. Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International journal of manpower*, 40(1), pp. 87-101.
- Nam, J. (2021). Understanding of the Quality of Computer-Mediated Communication Technology in the Context of Business Planning. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 24, pp. 111-127.
- Neirotti, P., Paolucci, E., and Raguseo, E. 2012. Telework configurations and labour productivity: some stylized facts. *International Journal of Engineering Business Management*, 4, pp. 1-10.
- Nilles, J. M. 1996. What does telework really do to us?. *World Transport Policy and Practice*, 2(1-1), pp. 15-23.

- Noronha, E., and D'Cruz, P. 2019. Organization advantage: Experience of telework in India. In *Telework in the 21st Century* (pp. 255-285). Edward Elgar Publishing.
- Nusantara, T., Rahmatina, D., and Purnomo, H. 2021. The Statistical Creative Framework in Descriptive Statistics Activities. *International Journal of Instruction*, 14(2), pp. 591-608.
- Ollo-López, A., Goñi-Legaz, S., and Erro-Garcés, A. 2021. Home-based telework: usefulness and facilitators. *International Journal of Manpower*, 42(4), pp. 644-660.
- Penz, M., Stalder, T., Miller, R., Ludwig, V. M., Kanthak, M. K., and Kirschbaum, C. 2018. Hair cortisol as a biological marker for burnout symptomatology. *Psychoneuroendocrinology*, 87, pp. 218-221.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., and Andrade, S. M. D. 2017. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781, pp. 1-29.
- Schaufeli, W. B., Desart, S., and De Witte, H. 2020. Burnout Assessment Tool (BAT)—development, validity, and reliability. *International journal of environmental research and public health*, 17(24), pp. 1-21.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., and Maslach, C. 2009. Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14(3), pp. 204-220.
- Shih, N. J., and Wu, Y. C. 2022. AR-Based 3D Virtual Reconstruction of Brick Details. *Remote Sensing*, 14(3), pp. 1-18.
- Skordoulis, M., Ntanos, S., Kyriakopoulos, G. L., Arabatzis, G., Galatsidas, S., and Chalikias, M. 2020. Environmental innovation, open innovation dynamics and competitive advantage of medium and large-sized firms. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 195, pp 1-30.
- Soelton, M., Hardianti, D., Kuncoro, S., and Jumadi, J. 2020, February. Factors affecting burnout in manufacturing industries. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)* (Vol. 2, pp. 46-52). Atlantis Press.
- Soroka, E., Iwanicka, A., and Olajosy, M. 2020. Workaholism—psychological and social determinants of work addiction. *Current Problems of Psychiatry*, 21(1), pp. 7-14.

Soubelet-Fagoaga, I., Arnoso-Martínez, M., Guerendiain-Gabás, I., Martínez-Moreno, E., and Ortiz, G. 2021. (Tele) Work and Care during Lockdown: Labour and Socio-Familial Restructuring in Times of COVID-19. *International journal of environmental research and public health*, 18(22), 12087, pp. 1-19.

Spyridakis, M. 2020. COVID-19: Full Teleworking in Greece. *Urbanities–Journal of Urban Ethnography*, 10(4), pp. 56-60.

Sroka, A. 2018. Is telecommuting the future of business. In *9th International Scientific Conference Analysis of International Relations 2018. Methods and Models of Regional Development. Winter Edition* (pp. 147-153).

Symeonaki, M., Hatzivarnava, E., Kazani, A., Stamatopoulou, G., Athanasopoulou, A., and Parsanoglou, D. 2020. Work, family, companionship, and parenthood during the first wave of the COVID-19 pandemic. *Social Policy*, 13, pp. 5-43.

Theodoropoulou, S. 2022. Recovery, resilience and growth regimes under overlapping EU conditionalities: the case of Greece. *Comparative European Politics*, 20(2), pp. 201-219.

Tremblay, D. G., and Thomsin, L. 2012. Telework and mobile working: analysis of its benefits and drawbacks. *International Journal of Work Innovation*, 1(1), pp. 100-113.

van Wijhe, C., Peeters, M., and Schaufeli, W. 2013. Irrational beliefs at work and their implications for workaholism. *Journal of occupational rehabilitation*, 23(3), pp. 336-346.

Vayre, É., Morin-Messabel, C., Cros, F., Maillot, A. S., and Odin, N. 2022. Benefits and Risks of Teleworking from Home: The Teleworkers' Point of View. *Information*, 13(11), pp. 1-19.

Vescoukis, V., Stratigea, A., and Giaoutzi, M. 2012. Teleworking: From a technology potential to a social evolution. *Regional Science Inquiry*, 4(3), pp. 37-50.

Vijayan, M. 2017. IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEES'JOB PERFORMANCE IN AAVIN, COIMBATORE. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6(3), pp. 21-29.

Von Bergen, C. W. 2008. Safety and workers' compensation considerations in telework. *Regional Business Review*, 27, pp. 131-150.

Βλασσόπουλος, Γ. (2005). Τηλεργασία. Αθήνα: Av. N. Σάκκουλας