

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΗ
ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑΣΗ
ΦΥΓΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΤΡΙΚΑΛΩΝ

Ιωάννης Παπανικολάου

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στην Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική

Πειραιάς, Ιούνιος 2023

UNIVERSITY OF PIRAEUS
DEPARTMENT OF ECONOMICS



MASTER PROGRAM IN ECONOMIC AND BUSINESS
STRATEGY

JOB BURNOUT EFFECT ON JOB SATISFACTION
AND JOB TURNOVER: THE CASE OF HOSPITAL OF
TRIKALA CITY

By

IOANNIS PAPANIKOLAOS

Master Thesis submitted to the Department of Economics of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Economic and Business Strategy

Piraeus, Greece, June 2023

Στην οικογένεια μου

Ευχαριστίες

Κατά την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις παρακάτω ευχαριστίες μου.

Πρώτα από όλους θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την κυρια Σταματίνα Χατζηδήμα για την διαρκή καθοδήγηση, υπομονή και ενθάρρυνση της καθόλο το χρονικό διάστημα της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου για την αμέριστη συμπαράσταση και την ανιδιοτελή στήριξη τους σε καθε προσπάθεια μου όλα αυτά τα χρόνια αλλά και για την προσφορά τους με κάθε κόστος στο Ε.Σ.Υ. ως υγειονομικοί ιδιαίτερα κατά την περίοδο της πανδημίας ως σύγχρονοι ήρωες.

Τέλος ευχαριστώ όλους τους καθηγητές και τους συμφοιτητές μου, που καταφέραμε με κάθε αντιξοότητα κατά την πανδημία να ολοκληρώσουμε με επιτυχία τον κύκλο σπουδών στο Π.Μ.Σ., όπου συνέλαβαν να γίνω καλύτερος.

Επαγγελματική Εξουθένωση και Επίδραση της στην Εργασιακή Ικανοποίηση και Τάση Φυγής από την Εργασία: Η Περίπτωση του Νοσοκομείου Τρικάλων

Σημαντικοί Όροι: Επαγγελματική εξουθένωση, εργασιακή ικανοποίηση, τάση φυγής

Περίληψη

Η επαγγελματική εξουθένωση (burn-out) προκαλεί σημαντικές και αρνητικές επιπτώσεις, όπως μεταξύ άλλων μειώνει το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης (job satisfaction) και αυξάνει το επίπεδο της τάσης φυγής (job turnover) είτε από τον οργανισμό, είτε και από την ίδια την εργασία. Στο πλαίσιο, λοιπόν, της παρούσας διπλωματικής εργασίας μετρήθηκε η επαγγελματική εξουθένωση, το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης και η τάση φυγής σε ένα δείγμα υγειονομικών από το νοσοκομείο Τρικάλων, αλλά και η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην επαγγελματική ικανοποίηση και την τάση φυγής.

Χρησιμοποιώντας δείγμα $N=175$ συμμετεχόντων εργαζόμενων στο νοσοκομείο Τρικάλων, βρέθηκε ότι υπάρχει μέτριο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξουθένωσης, υψηλό επίπεδο ως προς την διάσταση της αποπροσωποποίησης και χαμηλό επίπεδο ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης. Βρέθηκε, επίσης, χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες και υψηλό από εξωτερικούς. Βρέθηκε, ακόμα, υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό και χαμηλό επίπεδο τάσης φυγής από το επάγγελμα. Βρέθηκε, τέλος, ότι οι περισσότερες διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση, μειώνοντας την και την τάση φυγής αυξάνοντας την, σύμφωνα με τη θεωρία και τη σχετική εμπειρία. Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα, προτείνεται συγκεκριμένα μέτρα διοίκησης για μια αποτελεσματική διαχείριση της κατάστασης.

Job Burnout Effect on Job Satisfaction and Job Turnover: The Case of Hospital of Trikala City

Key Terms: Job burnout, job satisfaction, job turnover

Abstract

Job burnout causes major negative consequences, as, among others, it decreases the level of job satisfaction and increases job turnover concerning both organization and occupation. In the context of current dissertation, job burnout, job satisfaction and job turnover of a sample of health professionals working in hospital of Trikala city were assessed as well as the effect of job burnout on job satisfaction and job turnover.

Using a sample of N=175 participants employees in hospital of Trikala city, it was found that a medium level of job burnout exists concerning the dimension of emotional exhaustion, a high level concerning depersonalization dimension and a low level concerning personal accomplishment dimension. It was also found a low level of job satisfaction from external factors and a high level from internal ones. It was found a high turnover level concerning the organization and a low level concerning the occupation. Finally, it was found that most of job burnout dimension negatively affect job satisfaction by decreasing it and job turnover by increasing it, according to the relevant theories and related empirical findings. Based on those results, specific managerial actions and measures are recommended in order to effectively handle this current situation.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	5
Abstract.....	6
Κατάλογος Πινάκων.....	11
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	17
1.1 Εισαγωγή	17
1.2 Περιγραφή Θέματος Παρούσας Διπλωματικής Εργασίας	17
1.3 Σκοπός και Στόχοι της Παρούσας Διπλωματικής Εργασίας	18
1.4 Δομή Παρούσας Διπλωματικής Εργασίας	19
3.5 Ανακεφαλαίωση	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	22
2.1 Εισαγωγή	22
2.2 Περιγραφή Βασικών Εννοιών	22
2.2.1 Επαγγελματική Εξουθένωση (Job Burnout)	22
2.2.2 Εργασιακή Ικανοποίηση (Job Satisfaction)	26
2.2.3 Τάση Φυγής από την Εργασία (Job Turnover)	27
2.3 Επιπτώσεις της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	30
2.3.1 Θεωρητικό Πλαίσιο	30
2.3.2 Εμπειρικό Πλαίσιο	31
2.4 Ανακεφαλαίωση	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	34
3.1 Εισαγωγή	34
3.2 Διατύπωση Ερευνητικών Ερωτημάτων και Ερευνητικών Υποθέσεων.....	34
3.3 Ερευνητική Φιλοσοφία και Στρατηγική Προσέγγιση	38
3.4 Ερευνητικό Εργαλείο	39

Το πλέον κατάλληλο ερευνητικό εργαλείο, στο πλαίσιο της διεξαγωγής της ποσοτικής έρευνας, είναι μια σειρά από κατάλληλα σχεδιασμένα ερωτηματολόγια τα οποία μετρούν, μέσα από κατάλληλες προτάσεις, το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, της εργασιακής ικανοποίησης και της τάσης φυγής από την εργασία. Συγκεκριμένα, τα επιλεγμένα ερωτηματολόγια που μετράνε την κάθε κλίμακα αποτελούν γνωστά και κατάλληλα σταθμισμένα ερωτηματολόγια τα οποία έχουν χρησιμοποιηθεί σε παλαιότερες σχετικές

έρευνες και γενικότερα στο εργασιακό πεδίο, αλλά και ειδικότερα στον τομέα της υγείας, που είναι το ενδιαφέρον της παρούσας διπλωματικής εργασίας και σχετικής εμπειρικής έρευνας. 39

Θα πρέπει να σημειωθεί πως καθώς το δείγμα θα περιλαμβάνει συμμετέχοντες που ζουν και εργάζονται σε μια πόλη της ελληνικής επικράτειας, τα ερωτηματολόγια θα είναι μεταφρασμένα και ανάλογα προσαρμοσμένα στην Ελληνική γλώσσα. 39

Η δομή του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται ως το ερευνητικό εργαλείο στο πλαίσιο της παρούσας εμπειρικής έρευνας έχει ως εξής: στην πρώτη σελίδα υπάρχει ένα σχετικό σημείωμα (cover letter) όπου οι υποψήφιοι συμμετέχοντες πληροφορούνται για το σκοπό της έρευνας, για τον εκτιμώμενο χρόνο συμπλήρωσης, για την τήρηση της ανωνυμίας και καλούνται να απαντήσουν βοηθώντας στη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων. 39

Έπειτα, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τέσσερις (4) ενότητες. Στην πρώτη ενότητα περιλαμβάνονται μια σειρά από προτάσεις – στοιχεία (items) οι οποίες αφορούν τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στη δεύτερη ενότητα περιλαμβάνονται μια σειρά από προτάσεις – στοιχεία (items) οι οποίες αφορούν τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Στην τρίτη ενότητα περιλαμβάνονται μια σειρά από προτάσεις – στοιχεία (items) οι οποίες αφορούν τη μέτρηση της τάσης φυγής από την εργασία. Τέλος, στην τέταρτη ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Στην αρχή της κάθε ενότητας αναγράφεται ένα μικρό κείμενο που περιέχει μερικές απλές οδηγίες ώστε να γνωρίζουν οι υποψήφιοι συμμετέχοντες πώς να συμπληρώσουν σωστά το κάθε ερωτηματολόγιο. 39

Θα πρέπει να σημειωθεί πως με δεδομένη την εγκυρότητα των ερευνητικών εργαλείων τα οποία έχουν χρησιμοποιηθεί σε παλαιότερες σχετικές έρευνες και έχει επιβεβαιωθεί σχετικά, η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων στην παρούσα έρευνα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πώς οι συμμετέχοντες κατανοούν το περιεχόμενο των σχετικών προτάσεων. Πάντως και στο πλαίσιο της παρούσας εμπειρικής έρευνας, η αξιοπιστία των κλιμάκων μετράται με βάση τον συντελεστή εσωτερικής αξιοπιστίας α του Cronbach. 40

Η επαγγελματική εξουθένωση μετράται χρησιμοποιώντας το ερευνητικό εργαλείο των Malsach Burnout Inventory (MBI) που αναπτύχθηκε από τους Malach & Jackson (1981) και Malach & Jackson (1986). Συγκεκριμένα, αποτελείται από είκοσι δύο (22) προτάσεις μετρημένες σε μια κλίμακα από 0 (ποτέ δε μου συμβαίνει) έως 6 (κάθε ημέρα μου συμβαίνει) οι οποίες χωρίζονται σε τρεις (3) υποκλίμακες – διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης αποτελείται από εννέα (9) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.926$). Η διάσταση της αποπροσωποποίησης αποτελείται από πέντε (5) προτάσεις, για την οποία βρέθηκε οριακά αποδεκτή αξιοπιστία ($\alpha=0.694$). Τέλος, η διάσταση της προσωπικής επίτευξης αποτελείται από οχτώ (8) προτάσεις για την οποία βρέθηκε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.874$). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι τρεις (3) αυτές διαστάσεις δεν συνθέτουν κάποια κοινή συνιστώσα της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά εντελώς ξεχωριστές μεταξύ τους διαστάσεις. Το σκορ σε κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης προκύπτει από το άθροισμα των αριθμητικών απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Για τις δύο πρώτες διαστάσεις (συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση) σκορ με χαμηλές τιμές υπονοούν χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και σκορ με υψηλές τιμές υπονοούν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης. Όμως, για τη

διάσταση της προσωπικής επίτευξης, σκορ με χαμηλές τιμές υπονοούν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και σκορ με υψηλές τιμές υπονοούν χαμηλό επίπεδο εξουθένωσης.....	40
<p>Η εργασιακή ικανοποίηση μετράται χρησιμοποιώντας το γνωστό ερευνητικό εργαλείο Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ το οποίο ανέπτυξαν αρχικά οι Weiss et al. (1967). Συγκεκριμένα στην μικρή του έκδοση αποτελείται από είκοσι (20) προτάσεις μετρημένες σε μια κλίμακα από 1 (πολύ δυσαρεστημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος) οι οποίες χωρίζονται σε δύο (2) υποκλίμακες - διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η διάσταση της ικανοποίησης που προέρχεται από εσωτερικούς παράγοντες αποτελείται από δέκα (12) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πάρα πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.901$). Η διάσταση της ικανοποίησης που προέρχεται από εξωτερικούς παράγοντες αποτελείται από δέκα (8) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.836$). Θα πρέπει να σημειωθεί στο σημείο αυτό πως οι δύο διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης μπορούν να ενοποιηθούν σε μια ολική μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, για την οποία βρέθηκε υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.912$). Το σκορ σε κάθε διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά και για την εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο, προκύπτει από το μέσο όρο των αριθμητικών απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Σκορ κοντά στην τιμή ‘1’ υπονοούν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης (υψηλό επίπεδο δυσαρέσκειας), ενώ σκορ κοντά στην τιμή ‘5’ υπονοούν υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης.....</p>	41
<p>Η τάση φυγής από την εργασία μετράται χρησιμοποιώντας ένα ερευνητικό εργαλείο το οποίο αναπτύχθηκε αρχικά από τους Mobley et al (1979) και προσαρμόστηκε ανάλογα για τις ανάγκες της παρούσας εμπειρικής έρευνας. Συγκεκριμένα, αποτελείται από έξι (6) μετρημένες σε μια κλίμακα από 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως 7 (συμφωνώ απόλυτα) οι οποίες χωρίζονται δύο (2) υποκλίμακες – διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η διάσταση της τάσης για φυγή από τον οργανισμό που εργάζονται τώρα οι συμμετέχοντες αποτελείται από τρεις (3) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πάρα πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.969$). Η διάσταση της τάσης για φυγή από την απασχόληση που έχουν τώρα οι συμμετέχοντες αποτελείται από τρεις (3) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.968$). Το σκορ σε κάθε διάσταση της τάσης φυγής από την εργασία προκύπτει από το μέσο όρο των αριθμητικών απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Σκορ κοντά στην τιμή ‘1’ υπονοούν χαμηλή τάση φυγής από την εργασία, ενώ σκορ κοντά στην τιμή ‘7’ υπονοούν υψηλή τάση φυγής από την εργασία.....</p>	41
<p>Τα δημογραφικά περιλαμβάνουν οχτώ (8) ερωτήσεις κυρίως κλειστού τύπου. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου, με προκαθορισμένες απαντήσεις για το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών. Περιλαμβάνει, επίσης, ερωτήσεις όπου ο συμμετέχοντας συμπλήρωνε ένα αριθμό όπως αριθμό παιδιών, ετήσιο εισόδημα και έτη εργασίας, αλλά και μια ερώτηση που ο συμμετέχοντας συμπλήρωνε μια ή περισσότερες λέξεις που αφορούσε τον τομέα ή την κλινική που εργάζεται.</p>	42
3.5 Δειγματοληψία και Ερευνητική Διαδικασία.....	42
3.6 Συμμετέχοντες	43
3.7 Στατιστικές Τεχνικές	49
3.8 Ανακεφαλαίωση	51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	53
4.1 Εισαγωγή	53
4.2 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση του Επιπέδου Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Συμμετεχόντων	53
4.3 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση του Επιπέδου Εργασιακής Ικανοποίησης των Συμμετεχόντων	59
4.4 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση του Επιπέδου Τάσης Φυγής των Συμμετεχόντων	66
4.5 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση της Επίδρασης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση	71
4.6 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση της Επίδρασης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στην Τάση Φυγής	85
4.7 Ανακεφαλαίωση	95
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	96
5.1 Εισαγωγή	96
5.2 Σύνοψη Αποτελεσμάτων της Εμπειρικής Έρευνας	96
5.3 Συζήτηση και Σχολιασμός Αποτελεσμάτων της Εμπειρικής Έρευνας	100
5.4 Διοικητικές Προτάσεις	103
5.5 Περιορισμοί Παρούσας Εμπειρικής Έρευνας	106
5.6 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	107
5.7 Ανακεφαλαίωση	107
Βιβλιογραφία.....	109
Ξενόγλωσση	109
Ελληνόγλωσση	113

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 3.1, Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων	28
Πίνακας 4.1, Περιγραφικά διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης και έλεγχοι	37
Πίνακας 4.2, Έλεγχοι διαφοροποίησης των μέσων σκορ των διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης από τα cut-off points για υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης	38
Πίνακας 4.3, Περιγραφικά διαστάσεων εργασιακής ικανοποίησης και έλεγχοι κανονικότητας	43
Πίνακας 4.4, Έλεγχοι διαφοροποίησης των μέσων σκορ των διαστάσεων εργασιακής ικανοποίησης από τα cut-off points για υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης	44
Πίνακας 4.5, Περιγραφικά διαστάσεων τάσης φυγής και έλεγχοι κανονικότητας	49
Πίνακας 4.6, Έλεγχοι διαφοροποίησης των μέσων σκορ των διαστάσεων τάσης φυγής από τα cut-off points για υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης	49
Πίνακας 4.7, Συντελεστές συσχέτισης Pearson για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση	53
Πίνακας 4.8, Συντελεστές συσχέτισης Spearman για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση	53
Πίνακας 4.9, Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση (Εξωτερικοί Παράγοντες)	57
Πίνακας 4.10, Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση (Εσωτερικοί Παράγοντες)	60
Πίνακας 4.11, Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση (Σύνολο)	64
Πίνακας 4.12, Συντελεστές συσχέτισης Pearson για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής	67

Πίνακας 4.13, Συντελεστές συσχέτισης Spearman για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής	67
Πίνακας 4.14, Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής από Οργανισμό	70
Πίνακας 4.15, Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής από Απασχόληση	73

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 3.1, Φύλο συμμετεχόντων	29
Διάγραμμα 3.2, Ηλικία συμμετεχόντων	29
Διάγραμμα 3.3, Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων	29
Διάγραμμα 3.4 , Αριθμός παιδιών συμμετεχόντων	30
Διάγραμμα 3.5, Επίπεδο σπουδών συμμετεχόντων	30
Διάγραμμα 3.6, Ετήσιο εισόδημα συμμετεχόντων	30
Διάγραμμα 3.7, Έτη εργασίας συμμετεχόντων	31
Διάγραμμα 3.8, Ειδικότητα συμμετεχόντων	31
Διάγραμμα 3.9, Τομέας εργασίας συμμετεχόντων	31
Διάγραμμα 4.1, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση συναισθηματικής εξάντλησης	39
Διάγραμμα 4.2, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση συναισθηματικής εξάντλησης	39
Διάγραμμα 4.3, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση αποπροσωποποίησης	40
Διάγραμμα 4.4, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση αποπροσωποποίησης	40
Διάγραμμα 4.5, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση προσωπικής επίτευξης	41
Διάγραμμα 4.6, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση προσωπικής επίτευξης,	41

Διάγραμμα 4.7, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες	45
Διάγραμμα 4.8, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες	45
Διάγραμμα 4.9, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες	46
Διάγραμμα 4.10, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες	46
Διάγραμμα 4.11, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο	47
Διάγραμμα 4.12, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο	47
Διάγραμμα 4.13, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην τάση φυγής από τον οργανισμό	50
Διάγραμμα 4.14, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην τάση φυγής από τον οργανισμό	50
Διάγραμμα 4.15, Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην τάση φυγής από την απασχόληση	51
Διάγραμμα 4.16, Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην τάση φυγής από την απασχόληση	51
Διάγραμμα 4.17, Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης	57
Διάγραμμα 4.18, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων	58
Διάγραμμα 4.19, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας	58

- Διάγραμμα 4.20, Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης 60
- Διάγραμμα 4.21, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων 61
- Διάγραμμα 4.22, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας 61
- Διάγραμμα 4.23, Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης 64
- Διάγραμμα 4.24, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων 65
- Διάγραμμα 4.25, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας 65
- Διάγραμμα 4.23, Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από τον οργανισμό και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης 70
- Διάγραμμα 4.24, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από τον οργανισμό και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων 71
- Διάγραμμα 4.25, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από τον οργανισμό και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας 71

Διάγραμμα 4.26, Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από την απασχόληση και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης 73

Διάγραμμα 4.27, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από την απασχόληση και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων 74

Διάγραμμα 4.28, Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από την απασχόληση και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας 74

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει εισαγωγικά στοιχεία που αφορούν την παρούσα διπλωματική εργασία.

Αρχικά παρουσιάζονται στοιχεία που αφορούν την περιγραφή του θέματος της παρούσας εργασίας, ώστε να γίνει κατανοητό ποιο είναι το ευρύτερο πεδίο που ασχολείται η παρούσα εργασία και ποιο είναι το ειδικότερο θέμα που πραγματεύεται. Έπειτα, παρουσιάζονται ο σκοπός και οι επιμέρους στόχοι της παρούσας διπλωματικής εργασίας και τέλος παρουσιάζεται η δομή της εργασίας όπου αναγράφονται μικρές περιλήψεις όλων των κεφαλαίων που ακολουθούν.

1.2 Περιγραφή Θέματος Παρούσας Διπλωματικής Εργασίας

Η επαγγελματική εξουθένωση (burn-out) προκαλεί σημαντικές και αρνητικές επιπτώσεις. Μια αρνητική συνέπεια της, όπως έχει διαπιστωθεί και εμπειρικά, είναι ότι μειώνει σαφώς το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία (job satisfaction). Μια ακόμα αρνητική επίπτωση της, όπως έχει διαπιστωθεί και αυτή εμπειρικά, είναι ότι αυξάνει την τάση φυγής (job turnover) είτε από τον οργανισμό, είτε και από την ίδια την εργασία με αλλαγή καριέρας. Ακούγεται λογικό όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης να τείνει να μην είναι ικανοποιημένος από διάφορες πτυχές της εργασίας του και αυτή η χαμηλή ικανοποίηση τους μπορεί να τον οδηγήσει ακόμα και στη φυγή από την εργασία στο πλαίσιο μιας έμμεσης επίδρασης της εξουθένωσης στην τάση φυγής. Επιπλέον, ακούγεται απόλυτα λογικά ένας εργαζόμενος με υψηλό επίπεδο εξουθένωσης να έχει υψηλές τάσης φυγής από την εργασία και στο πλαίσιο μιας άμεσης επίδρασης.

Είναι απόλυτα λογικό ένας εργαζόμενος μη ικανοποιημένος από την εργασία του και με υψηλές τάσεις φυγής, ακόμα και εάν πρόκειται για θέση στο δημόσιο που εξασφαλίζει τη μονιμότητα, να μην έχει το καθαρό μυαλό και τη διάθεση να εργαστεί

αποτελεσματικά και σωστά. Συνεπώς, η υψηλή εξουθένωση ακόμα και να μη οδηγεί σε πραγματική φυγή και ανάλογη έλλειψη σε εργατικό δυναμικό είναι δυνατό να οδηγήσει σε ένα αναποτελεσματικό εργατικό δυναμικό. Ειδικότερα, δε, στις υπηρεσίες υγείας, όπου τα λάθη κοστίζουν κακή υγεία έως και ανθρώπινες ζωές, θεωρείται ότι είναι ιδιαίτερο κρίσιμο το ζήτημα του να εργάζεται σωστά ο κάθε απασχολούμενος. Έτσι, εάν η επαγγελματική εξουθένωση πράγματι οδηγεί σε χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης και υψηλό επίπεδο τάσεων φυγής, άρα σε υγειονομικούς υπαλλήλους να μην κάνουν και τόσο σωστά τη δουλειά τους, αποτελεί ένα κρίσιμο ζήτημα για τη διοίκηση να φροντίζει να λαμβάνει μέτρα ώστε να προλαμβάνει το προσωπικό μιας υγειονομικής μονάδας να μην φτάσει να εκφράσει υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Στο πλαίσιο, λοιπόν, της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα μετρηθεί η επαγγελματική εξουθένωση σε ένα δείγμα υγειονομικών από συγκεκριμένη υγειονομική μονάδα (νοσοκομείο Τρικάλων) με σκοπό να εξεταστεί η άμεση επίδραση της στην επαγγελματική ικανοποίηση και την τάση φυγής από την εργασία, αλλά και η έμμεση επίδραση της στη φυγή από την εργασία μέσω της χαμηλής ικανοποίησης από την εργασία. Μέσα από την ένταση των επιδράσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, θα προταθούν μέτρα διοίκησης ώστε να διαχειριστεί αποτελεσματικά το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

1.3 Σκοπός και Στόχοι της Παρούσας Διπλωματικής Εργασίας

Ο βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να αναδειχθεί ποιο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε μια συγκεκριμένη μονάδα υγείας (Νοσοκομείο Τρικάλων) ως μελέτη περίπτωση, αλλά και εάν και κατά πόσο προκαλεί αρνητικές επιπτώσεις στην εργασιακή ικανοποίηση και την τάση φυγής από την εργασία.

Οι επιμέρους στόχοι της παρούσας διπλωματικής εργασίας περιλαμβάνουν την ανάδειξη της επαγγελματικής εξουθένωσης ως μια σημαντική παράμετρο στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον και στις αρνητικές επιπτώσεις που έχει, ειδικά στον τομέα της υγείας, όπου είναι ένας κρίσιμος τομέας σε κάθε κράτος.

Ένας πολύ σημαντικός στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να αντιληφθεί η διοίκηση της κάθε μονάδας υγείας και ειδικότερα του Νοσοκομείου Τρικάλων τη σημασία της επαγγελματικής εξουθένωσης και τις αρνητικές συνέπειες που προκαλεί και να λάβει κατάλληλα διοικητικά μέτρα τα οποία να περιορίζουν την εξάπλωση της σε μεγάλο μέρος του προσωπικού της. Ουσιαστικά, αντιλαμβανόμενη τη σπουδαιότητα της επαγγελματικής εξουθένωσης, μια διοίκηση θα πρέπει να αναπτύσσει μέτρα τα οποία και θα λειτουργούν εκ των υστέρων στο να επανέρχεται ο κάθε εργαζόμενος με επαγγελματική εξουθένωση σε κανονικά σωματικά και ψυχικά επίπεδα, ώστε να μπορεί να εργαστεί εκ νέου αποδοτικά, αλλά, κυρίως, σε ένα πιο μακροχρόνιο πλαίσιο και στο πλαίσιο μιας πιο μόνιμης λύσης, να λαμβάνονται κατάλληλα προληπτικά μέτρα, ώστε να προλαμβάνονται, παρά να αντιμετωπίζονται, τέτοιες αρνητικές καταστάσεις.

1.4 Δομή Παρούσας Διπλωματικής Εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία δομείται συνολικά σε πέντε (5) με το παρόν πρώτο να αποτελεί την εισαγωγή σε αυτή. Τα υπόλοιπα τέσσερα (4) κεφάλαια έχουν ως εξής. Το κεφάλαιο δύο περιλαμβάνει την βιβλιογραφική ανασκόπηση, στο πλαίσιο του θεωρητικού μέρους της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι έννοιες και οι ορισμοί της επαγγελματικής εξουθένωσης, της εργασιακής ικανοποίησης και της τάσης φυγής από την εργασία. Έπειτα, παρουσιάζονται οι αρνητικές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε εργασιακή ικανοποίηση και τάση φυγής από την εργασία τόσο σε θεωρητικό πλαίσιο, μέσα από αναφορές σε σχετικές θεωρίες, όσο και σε εμπειρικό πλαίσιο με αναφορές σε αποτελέσματα παρελθοντικών εμπειρικών ερευνών.

Το κεφάλαιο τρία περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν τη μεθοδολογία της εμπειρικής έρευνας που θα διεξαχθεί στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Συγκεκριμένα, αρχικά διατυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις τα οποία προκύπτουν από τη θεωρία και τη βιβλιογραφική ανασκόπηση περί της σχέσης της επαγγελματικής εξουθένωσης με εργασιακή ικανοποίηση και με την τάση φυγής από την εργασία. Έπειτα, παρουσιάζεται η ερευνητική φιλοσοφία και αντίστοιχη ερευνητική στρατηγική

προσέγγιση που θεωρείται η κατάλληλη για την περίπτωση. Κατόπιν παρουσιάζεται λεπτομερειακά το ερευνητικό εργαλείο το οποίο κρίνεται ως το πλέον κατάλληλο να χρησιμοποιηθεί για να αντληθούν τα απαιτούμενα δεδομένα. Μετά παρουσιάζεται ο τρόπος που έγινε η δειγματοληψία και η σχετική ερευνητική διαδικασία. Στο τέλος του κεφαλαίου αυτού παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων της εμπειρικής έρευνας και οι στατιστικές τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν για να προκύψουν εμπειρικά αποτελέσματα.

Το κεφάλαιο τέσσερα περιλαμβάνει τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας που διεξήχθη στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Συγκεκριμένα, αρχικά παρουσιάζονται τα περιγραφικά και επαγωγικά στατιστικά που αφορούν τα πρώτα τρία (3) ερευνητικά ερωτήματα, όπου δίνονται οι σχετικές απαντήσεις. Έπειτα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των συσχετίσεων και των γραμμικών παλινδρομήσεων που αφορούν τα επόμενα δύο (2) ερευνητικά ερωτήματα και τις αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις.

Τέλος, το κεφάλαιο πέντε περιλαμβάνει τα τελικά συμπεράσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της εμπειρικής έρευνας στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Συγκεκριμένα, αρχικά παρουσιάζεται μια σύνοψη των αποτελεσμάτων ως απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα και στις ερευνητικές υποθέσεις. Έπειτα, ακολουθεί μια συζήτηση και ένας σχολιασμός των εμπειρικών αποτελεσμάτων όπου παρουσιάζονται ερμηνείες και δίνονται διάφορες εξηγήσεις. Κατόπιν παρουσιάζονται ορισμένες διοικητικές προτάσεις προς τη διοίκηση του Νοσοκομείου Τρικάλων ως προς το πώς να αξιοποιήσει αποτελεσματικά τα εμπειρικά αποτελέσματα, στο πλαίσιο ενός πολύ βασικού επιμέρους στόχου της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Το κεφάλαιο αυτό κλείνει με μια μικρή αναφορά σε προτάσεις για μελλοντική έρευνα πάνω στο ευρύτερο πεδίο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

3.5 Ανακεφαλαίωση

Το κεφάλαιο αυτό περιελάμβανε κάποια εισαγωγικά στοιχεία που αφορούν την παρούσα διπλωματική εργασία.

Αρχικά παρουσιάστηκαν στοιχεία που αφορούν την περιγραφή του θέματος της παρούσας εργασίας, ώστε να γίνεται κατανοητό ποιο είναι το ευρύτερο πεδίο που ασχολείται η παρούσα εργασία και ποιο είναι το ειδικότερο θέμα που πραγματεύεται. Έπειτα, παρουσιάστηκαν ο σκοπός και οι επιμέρους στόχοι της παρούσας διπλωματικής εργασίας και τέλος παρουσιάστηκε η δομή της εργασίας όπου αναγράφτηκαν μικρές περιλήψεις όλων των κεφαλαίων που ακολουθούν στις επόμενες σελίδες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει την βιβλιογραφική ανασκόπηση, στο πλαίσιο του θεωρητικού μέρους της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά, παρουσιάζονται οι έννοιες και οι ορισμοί της επαγγελματικής εξουθένωσης, της εργασιακής ικανοποίησης και της τάσης φυγής από την εργασία. Έπειτα, παρουσιάζονται οι αρνητικές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε εργασιακή ικανοποίηση και τάση φυγής από την εργασία τόσο σε θεωρητικό πλαίσιο, μέσα από αναφορές σε σχετικές θεωρίες, όσο και σε εμπειρικό πλαίσιο με αναφορές σε αποτελέσματα παρελθοντικών εμπειρικών ερευνών.

2.2 Περιγραφή Βασικών Εννοιών

Η βασική έννοια της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η επαγγελματική εξουθένωση. Συνεπώς, στις επόμενες ενότητες το βάρος δίδεται στην παρουσίαση της έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (Job Burnout). Εντούτοις, παρουσιάζονται κάποια βασικά στοιχεία που αφορούν στις έννοιες της εργασιακής ικανοποίησης (Job Satisfaction) και της τάσης φυγής από την εργασία (Job Turnover), καθώς διερευνάται η επίπτωση που έχει επαγγελματική εξουθένωση σε εργασιακή ικανοποίηση και τάση φυγής από την εργασία.

2.2.1 Επαγγελματική Εξουθένωση (Job Burnout)

Η επαγγελματική εξουθένωση ξεκινά να μελετάται πιο διεξοδικά τη δεκαετία του 1980, όπως αναφέρουν οι Robbins & Judge (2018). Πρωτοπόροι σε σχετικές έρευνες ήταν οι Malsach (1986) και Malsach & Jackson (1986) οι οποίοι είχαν αρχικά αναφέρει ότι η έννοια αυτή αποτελεί μια ιδιάζουσα μορφή του επαγγελματικού άγχους (job stress), στην προσπάθειά τους να διαχωρίσουν τις δύο αυτές έννοιες. Στο

σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί πως οι διάφοροι ορισμοί που δίδονται για την επαγγελματική εξουθένωση αποσκοπούν ακριβώς να τη διαχωρίσουν από το εργασιακό άγχος, όπως αναφέρει ο Κάντας (1996) Στο πλαίσιο αυτό, πρέπει να αναφερθεί πως η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί, ουσιαστικά μια μορφή παρατεταμένου εργασιακού άγχους το οποίο, όμως, ξεπερνά τα όρια και τις αντοχές που έχει ένας εργαζόμενος για να το αντιμετωπίσει αποτελεσματικά, όπως ισχυρίζονται οι Κουστέλιος & Κουστέλιου (2001).

Ένας αρκετά πλήρης ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως τον έχει αναφέρει σχετικά η Malsach (1986), έχει να κάνει με το ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα δείκτη φθοράς αξιών, αξιοπρέπειας και θέλησης από τη μεριά των εργαζομένων και διατυπώνεται ως εξής:

«Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης και της σωματικής εξάντλησης, χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο εργαζόμενος δεν αναπτύσσει πλέον καθόλου θετικά συναισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς».

Σύμφωνα με νεότερες μελέτες, οι Maslach et al (1996), ο όρος επαγγελματική εξάντληση (burn-out) μπορεί να αποδοθεί ως η προοδευτική σωματική και ψυχική ανάλυση ενός εργαζόμενου στο εργασιακό του περιβάλλον μέχρι ενός οριακού σημείου στο οποίο ο εργαζόμενος φτάνει να «απανθρακώνεται», σε μεταφορικό επίπεδο βέβαια. Στην πραγματικότητα, λοιπόν, με τον όρο επαγγελματική εξουθένωση νοείται η μακροχρόνια σωματική, πνευματική και ψυχική εξάντληση η οποία προκαλείται από υπερβολική έκθεση ενός εργαζόμενου σε χρόνιες στρεσογόνες καταστάσεις στο εργασιακό του χώρο.

Μια αρκετά ενδιαφέρουσα εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι των Maslach & Leiter (1997) οι οποίοι την βλέπουν ως την «διάβρωση της δέσμευσης», με την έννοια πως οι εργαζόμενοι δεν τείνουν να εμφανίζουν επαγγελματική εξουθένωση στην έναρξη της εργασίας τους. Η εξουθένωση αυτή αναπτύσσεται στο μέλλον, καθώς η αρχική ενέργεια μετατρέπεται σε εξάντληση, η συμμετοχή γίνεται κυνισμός και η αποτελεσματικότητα παύει να υφίσταται.

Σύμφωνα με τους Θεοδωράτο κ.α. (2003), η επαγγελματική εξουθένωση λαμβάνει χώρα στην προσπάθεια ενός εργαζόμενου να προσαρμοστεί στις δυσκολίες που εμφανίζονται στο εργασιακό του περιβάλλον με την ψυχική και σωματική καταπόνηση και την εξάντληση όλων των πιθανών ψυχικών αποθεμάτων που διαθέτει για να ανταπεξέρχεται καθημερινά σε όλες τις σχετικές δυσκολίες.

Στο πλαίσιο μιας ακόμα νεότερης εννοιολογικής προσέγγισης, από τη μεριά των Hoffman & Scott (2003), είναι και η θεωρία βάσει της οποίας η επαγγελματική εξουθένωση, ειδικότερα στον ευρύτερο τομέα της υγείας, αποτελεί τη σωματική, συναισθηματική και ψυχολογική εξάντληση η οποία αρχίζει να εμφανίζονται αισθήματα απώλειας ενδιαφέροντος για τη δουλειά του.

Μια ακόμη εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως αναφέρεται από τους Illhan et al (2007) και Σαλμάν & Πλατσίδου (2011), είναι πως αποτελεί μια επαγγελματική παθολογία η οποία συναντάται εργαζόμενους σε δουλειές κοινωνικού χαρακτήρα, όπως ιατροί και νοσηλευτές, στον τομέα της υγείας, αλλά και κοινωνικοί λειτουργοί, εκπαιδευτικοί κτλ.

Αξίζει να τονιστεί πως ενώ το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παρατηρείται σε διάφορους κλάδους, συναντάται ιδιαίτερα συχνά σε εργαζόμενους στον ευρύτερο τομέα της υγείας, όπως έχει αναφερθεί. Αυτό συμβαίνει λόγω του ότι υπάρχουν ιδιαίτερες σχέσεις που αναπτύσσονται ανάμεσα σε εργαζόμενους και ασθενείς και υπάρχουν πολύ υψηλές απαιτήσεις για τη σωστή φροντίδα και να είναι ιδιαίτερα υπεύθυνοι οι εργαζόμενοι στον τομέα αυτό, όπως σημαίνουν οι Δημητρόπουλος & Φιλίππου (2008).

Η επαγγελματική εξουθένωση διακρίνεται σε τρεις (3) διαστάσεις, σύμφωνα με τους Maslach (1986) και Maslach et al (1996): 1) *συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion)*, η οποία έχει να κάνει με το αίσθημα της ψυχικής κόπωσης και καθιστά τον εργαζόμενο ανίκανο να συγκεντρωθεί αποτελεσματικά στα καθήκοντα του, 2) *αποπροσωποποίηση (depersonalization)*, η οποία έχει να κάνει με την ανάπτυξη ουδέτερων ή /και αρνητικών αισθημάτων με την παράλληλη απομάκρυνση του εργαζόμενου από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του, για τους οποίους συχνά χρησιμοποιούνται υποτιμητικοί χαρακτηρισμοί, 3) *αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης (loss of personal accomplishment)*, το οποίο έχει να κάνει με το μειωμένο επιθυμητό και επιδιωκόμενο συναίσθημα ικανοποίησης του εργαζόμενου

από την εργασία του και, γενικά, με μια τάση αρνητικής αξιολόγησης ό,τι αφορά την εργασία και με συνοδεία αισθημάτων ανεπάρκειας και χαμηλής αυτοεκτίμησης

Όπως αναφέρουν, σχετικά, οι Center et al (2003), Μάρκου (2005) και Σιουρούνη κ.α. (2006), η επαγγελματική εξουθένωση γίνεται βίωμα στους εργαζόμενους μέσα από μια προοδευτική εξελικτική διαδικασία η οποία απομυθοποιεί την πραγματικότητα και διακρίνεται στα παρακάτω τέσσερα (4) στάδια: 1) στάδιο ενθουσιασμού στο οποίο ο εργαζόμενος θέτει υπερβολικούς στόχους και ανάλογες προσδοκίες και επενδύει πολύ στις σχέσεις με τους πελάτες, 2) στάδιο αμφιβολίας και αδράνειας στο οποίο ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι προσφέρει πολλά αλλά δεν εισπράττει ανάλογα, 3) στάδιο απογοήτευσης και ματαιώσης στο οποίο ο εργαζόμενος αποθαρρύνεται αισθανόμενος συχνά απογοήτευση ακόμα και κατάθλιψη, 4) στάδιο απάθειας στο οποίο ο εργαζόμενος νιώθει ένα κενό στο τέλος της (εργασιακής) ημέρας, νιώθει απαθής, αποθαρρυσμένος, με χαμηλή αυτοεκτίμηση, εκφράζει ενοχική συμπεριφορά, δέχεται επικρίσεις, ενώ συχνά καταφεύγει σε συγκρούσεις ή / και στην απομόνωση. Ουσιαστικά, η επαγγελματική εξουθένωση, βάσει των παραπάνω σταδίων, αποτελεί μια μορφή άμυνας από τη μεριά των εργαζόμενων η οποία εκδηλώνεται με συμπεριφορές απάθειας, αλαζονείας και συναισθηματικής αποστασιοποίησης, όπως ισχυρίζονται οι Buciuuniene et al (2002) και Hughes & Bellis (2001).

Σύμφωνα με τους Maslach et al (1996), οι έξι (6) βασικοί παράγοντες που οδηγούν σε εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης περιλαμβάνουν 1) φόρτος εργασίας, 2) έλλειψη ελέγχου, 3) ανεπαρκής ενθάρρυνση, 4) έλλειψη ισότητας, 5) απουσία αίσθησης ότι ο εργαζόμενος ανήκει κάπου, 6) σύγκρουση αξιών.

Η επαγγελματική εξουθένωση προκαλεί πολλά αρνητικά συμπτώματα. Σύμφωνα με τους Cubrilo-Turek et al (2006) και Gao et al (2012), τα συμπτώματα αυτά διακρίνονται σε 1) σωματικά, 2) ψυχολογικά και 3) συμπεριφορικά. Συγκεκριμένα, εκδηλώνονται διάφορες σωματικές παθήσεις (κόπωση, γαστρεντερικές διαταραχές, πονοκέφαλοι, πόνοι σε μέση και πλάτη κτλ), ψυχολογικές παθήσεις (στρες, ανία, χαμηλό ηθικό, χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση κτλ), αλλά και μεταφορά προβλημάτων της δουλειάς στο σπίτι και στον κοινωνικό περίγυρο. Μάλιστα, οι Oshagbemi (1999) έχουν επισημαίνει πως υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης προκαλούν υψηλά επίπεδα δυσαρέσκειας από την

εργασία και υψηλή τάση φυγής από αυτήν, είτε αλλαγή εταιρείας, είτε ακόμα και αλλαγή επαγγέλματος.

2.2.2 Εργασιακή Ικανοποίηση (Job Satisfaction)

Η εργασιακή ικανοποίηση αναπτύχθηκε ως έννοια μετά τα μέσα του 20^{ου} αιώνα, όπως αναφέρουν οι Robbins & Judge (2018). Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Baron (1986), αποτελεί μια στάση του εργαζόμενου ως προς την εργασία του. Αρκετές απόψεις συγκλίνουν στο ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μια εννοιολογική κατασκευή και με πολλές διαστάσεις, αλλά και μια έννοια μιας συνολικής εργασιακής ικανοποίησης, όπως σημειώνουν οι Perie & Baker (1997).

Οι παράγοντες οι αποτελούν κριτήριο για τη διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης έχουν να κάνουν με εσωτερικούς παράγοντες, όπως το περιεχόμενο της εργασίας και η αυτονομία, αλλά και με εξωτερικούς παράγοντες όπως οι αποδοχές, και οι σχέσεις με συναδέλφους και προϊστάμενους, σύμφωνα με τους Rice et al (1991). Οι παράγοντες αυτοί είναι συμβατοί με τη θεωρία κινήτρων του Herzberg (1959).

Σύμφωνα με τον Locke (1969), ένας ευρέως αποδεκτός ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης είναι πρόκειται για μια συνάρτηση της αντιλαμβανόμενης σχέσης ανάμεσα στο τι απαιτείται από μια εργασία και στην αντίληψη της εργασίας ως προσφορά ή απαίτηση. Η ικανοποίηση από την εργασία εξάγεται μέσα από τις υποκειμενικές και συναισθηματικές απαντήσεις των εργαζόμενων. Στο πλαίσιο αυτό, η εργασιακή ικανοποίηση προέρχεται ως ένα άθροισμα ευχάριστων και δυσάρεστων εμπειριών. Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από στοιχεία όπως οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων, οι σαφείς ρόλοι της εργασίας και το εργασιακό περιβάλλον.

Σύμφωνα με τους Blasé & Blasé (1996), η αυτονομία και η ελευθερία κινήσεων στην εργασία ενισχύουν ουσιαστικά τον αυτοσεβασμό και επιδρούν θετικά σε στοιχεία όπως εμπιστοσύνη, δημιουργικότητα, αποτελεσματικότητα και, κατά συνέπεια στην εργασιακή ικανοποίησης.

Όπως αναφέρει ο Spector (1997), η εργασιακή ικανοποίηση έχει να κάνει με το πως αισθάνονται τα άτομα σε σχέση με την εργασία τους, οδηγώντας τους

εργαζόμενους σε συγκεκριμένες συμπεριφορές και στάσεις. Η εργασιακή ικανοποίηση έχει να κάνει, ουσιαστικά, έμμεσα και άμεσα, με τη σχέση ανάμεσα στις προσδοκίες που καλλιεργούνται για την εργασία και στο τι πραγματικά είναι δυνατό να αποκομίσουν από αυτή.

Το ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μια πολυδιάστατη έννοια, δηλαδή η ικανοποίηση προέρχεται από διάφορες διαστάσεις, φαίνεται και από τα διάφορα ερευνητικά εργαλεία τα οποία μετρούν όχι μόνο συνολικά την εργασιακή ικανοποίηση, αλλά και κάθε διάσταση ξεχωριστά, όπως για παράδειγμα το ερευνητικό εργαλείο των Weiss et al (1967).

2.2.3 Τάση Φυγής από την Εργασία (Job Turnover)

Η τάση φυγής από την εργασία (employee turnover) αναφέρεται στον κάθε είδους αποχωρισμό από τη μεριά των εργαζόμενων προς την επιχείρηση ή τον οργανισμό που εργάζονται, όπως σημειώνουν οι Βακόλα & Νικολάου (2012), Κάτου (2017) και Robbins & Judge (2018). Θα πρέπει να σημειωθεί, βέβαια, ότι ο όρος «τάση φυγής από την εργασία» είναι γενικευμένος με την έννοια ότι ένας αποχωρισμός μπορεί να συμβεί εκούσια ή ακούσια και δε θα πρέπει να σχετίζεται με τον πιο ειδικό όρο της εκούσιας παραίτησης (attrition).

Όταν, λοιπόν, ένας εργαζόμενος αποχωρεί από μια επιχείρηση ή οργανισμό με δική του απόφαση και βούληση, τότε πρόκειται για εθελοντική φυγή (voluntary turnover) η οποία μπορεί να οφείλεται σε παραίτηση, συνταξιοδότηση, μετακίνηση σε άλλη επιχείρηση ή οργανισμό ή ακόμα και σε γεωγραφική μετακίνηση εξαιτίας πχ οικογενειακών λόγων, όπως αναφέρουν οι Βακόλα & Νικολάου (2012) και Robbins & Judge (2018). Η εθελοντική φυγή είναι συνήθως μη προβλέψιμη και εκτός του ελέγχου της επιχείρησης η οποία επιφέρει σημαντικές δυσλειτουργίες στο εργασιακό περιβάλλον και για αυτό κεντρίζει το ενδιαφέρον της διοίκησης μιας επιχείρησης. Μια τέτοια φυγή χαρακτηρίζεται, επίσης, από ένα υψηλό κόστος, είτε άμεσα λόγω συνταξιοδότησης, είτε και έμμεσα με την απώλεια σημαντικών ταλέντων.

Όταν, όμως, ένας εργαζόμενος αποχωρεί από την επιχείρηση ή τον οργανισμό με απόφαση του εργοδότη, τότε πρόκειται για μη εθελοντική φυγή (involuntary turnover) η οποία διακρίνεται σε δύο κατηγορίες, σύμφωνα με τους Βακόλα &

Νικολάου (2012) και Robbins & Judge (2018): η μία κατηγορία είναι η ελέγξιμη αποχώρηση, η οποία αποτελεί την πιο δημοφιλή κατηγορία, και συμβαίνει όταν απλά λήγει η εργασιακή σύμβαση και δεν ανανεώνεται κυρίως λόγω χαμηλής απόδοσης ή λόγω άσχημης συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας. Η δεύτερη κατηγορία είναι η μη ελέγξιμη ή η απροσδόκητη αποχώρηση, η οποία είναι εκτός ελέγχου και του εργοδότη, αλλά και του εργαζόμενου και έχει να κάνει με θάνατο, ατυχήματα κτλ, αλλά και με θέματα ξαφνικής απόφασης για μείωση προσωπικού (downsizing). Η μη εθελοντική αποχώρηση μπορεί να προκαλέσει, ανάλογα την περίπτωση, και ανασφάλεια στο προσωπικό σχετικά με την δουλειά του, απώλεια σημαντικού ταλέντου, αλλά, από την άλλη μεριά. Και μια πιο απρόσκοπτη εργασία και αύξηση παραγωγικότητας όταν εργάζονται αυτοί που πρέπει.

Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τους οποίους μπορεί κάποιος εργαζόμενος να αποχωρήσει από την εργασία του, όπως σημειώνουν οι Βακόλα & Νικολάου (2012) και Robbins & Judge (2018). Οι κύριοι από αυτούς αναφέρονται αμέσως παρακάτω:

Ένα κύριος λόγος που ωθεί εργαζόμενους να αποχωρούν από την εργασία τους είναι οι ξαφνικές αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον και στις επιχειρησιακές πολιτικές. Τέτοιες περιπτώσεις συμβαίνουν σε εξαγορές και συγχωνεύσεις ή σε στρατηγική μείωση του μεγέθους της επιχείρησης κτλ. Ο λόγος αυτός είναι ο πιο εύκολα προβλέψιμος διότι πραγματοποιείται από τους ίδιους τους εργοδότες, παρά από τους εργαζόμενους.

Ένας ακόμα σημαντικός λόγος έχει να κάνει με θέματα που ανακύπτουν ως προς τις αποδοχές. Πράγματι, όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι δεν ανταμείβονται ανάλογα με την προσπάθεια που καταβάλουν, είναι λογικό να αναζητούν εναλλακτικές οι οποίες θα τους προσφέρουν τις αποδοχές που επιθυμούν. Διαχρονικά. Αυτός θεωρείται ο πλέον συχνός λόγος αποχώρησης εργαζομένων από μια επιχείρηση ή οργανισμό.

Η κακή ποιότητα διοίκησης αποτελεί έναν ακόμα σημαντικό λόγο αποχώρησης εργαζομένων από μια επιχείρηση ή οργανισμό. Μια κακή διοίκηση μπορεί να κάνει τους εργαζόμενους να νιώθουν ανασφαλείς για το μέλλον, μπορεί να κάνει τα αντικείμενα εργασίας να είναι ασαφή ή χωρίς ενδιαφέρον, ενώ είναι πολύ πιθανό να δημιουργεί κακές συνθήκες εργασίας.

Ένας αντίστοιχος λόγος αποχώρησης είναι και το αρνητικό εργασιακό περιβάλλον, το οποίο, συνήθως, συνδυάζεται με μια κακή ποιότητα διοίκησης. Ένα τέτοιο περιβάλλον μπορεί να περιλαμβάνει υπερβολικό φόρτο εργασίας, έλλειψη ευελιξίας, έντονος φόβος για την αποτυχία και διάφορα άλλα.

Τέλος, ένας σημαντικός λόγος αποχώρησης είναι οι προοπτικές καριέρας και ανάπτυξης. Πολλές φορές ένας εργαζόμενος επιθυμεί να αποχωρήσει από μια επιχείρηση στην οποία, για διάφορους λόγους, δεν βλέπει ότι μπορεί να εξελιχθεί ιεραρχικά και μισθολογικά και αναζητεί άλλες εναλλακτικές οι οποίες θα του προσφέρουν τις μελλοντικές προοπτικές που επιθυμεί. Θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι αυτός ο λόγος αποχώρησης είναι υπεύθυνος για την υψηλότερη απώλεια σε ταλέντο.

Η υψηλή τάση φυγής των εργαζόμενων από μια επιχείρηση ή οργανισμό απασχολεί τις διοικήσεις των επιχειρήσεων, διότι επιφέρει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις, όπως αναφέρουν οι Βακόλα & Νικολάου (2012) και Robbins & Judge (2018). Οι πιο σημαντικές από αυτές αναφέρονται αμέσως παρακάτω:

Μια σημαντική επίπτωση είναι η δυσλειτουργία στην ροή εργασίας. Ειδικότερα σε απρόβλεπτες αποχωρήσεις, το βάρος πέφτει στους υπόλοιπους εργαζόμενους και μπορεί να προκληθεί μείωση παραγωγικότητας και υπερβολική κούραση.

Μια άλλη σημαντική επίπτωση είναι η μείωση του ηθικού των εργαζομένων. Αυτό οφείλεται στο υπερβολικό φόρτο εργασίας που μοιραία πέφτει στους υπόλοιπους. Είναι δυνατό οι εργαζόμενοι να μην μπορούν να ανταποκριθούν στο περισσότερο εργασιακό βάρος και να αισθάνονται, έτσι, ανασφαλείς για την εργασία τους, ενώ το εργασιακό άγχος είναι αυξανόμενο.

Μια ακόμα επίπτωση της φυγής από την εργασία έχει να κάνει με οικονομικές απώλειες. Μια επιχείρηση θα αναγκαστεί να ξοδέψει περισσότερα χρήματα για να προσλάβει νέο προσωπικό παρά να κρατούσε το υπάρχον, ενώ η παραγωγικότητα των νέων εργαζόμενων θα είναι χαμηλότερη λόγω μικρότερης εμπειρίας και μέχρι να περάσει κάποιος χρόνος για να προσαρμοστούν.

Μια ακόμα σημαντική αρνητική επίπτωση της υψηλής φυγής από την εργασία είναι ότι δημιουργείται μια αρνητική φήμη για την εταιρεία ή τον οργανισμό ως εργοδότη. Οι εργαζόμενοι κάνουν έρευνα πριν καταλήξουν να απευθυνθούν σε

διάφορους εργοδότες και έτσι, οι ταλαντούχοι εργαζόμενοι είναι λιγότερο πιθανό να απευθυνθούν σε επιχειρήσεις με κακή τέτοια φήμη.

Τέλος, μια προφανής αρνητική επίπτωση υψηλής τάσης φυγής είναι ότι αυξάνει η πιθανότητα απώλεια ταλαντούχων και έμπειρων εργαζόμενων οι οποίοι, μάλιστα, μπορεί να καταλήξουν σε κάποιον ανταγωνιστή.

2.3 Επιπτώσεις της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Στην ενότητα αυτή αναφέρονται οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε ό,τι αφορά την εργασιακή ικανοποίηση και την τάση φυγής από την εργασία, στο πλαίσιο του ερευνητικού ενδιαφέροντος της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

2.3.1 Θεωρητικό Πλαίσιο

Είναι λογικό, όπως σημειώνουν οι Oshagbemi (1999) και Robbins & Judge (2018), όταν ένας εργαζόμενος χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, άρα να μην θέλει καν να πηγαίνει στην εργασία του, ή, με άλλα λόγια, να πηγαίνει επειδή απλά είναι υποχρεωμένος, να μην του αρέσει, πια, το αντικείμενο της και να είναι εντελώς αποστασιοποιημένος από τους πελάτες, να φτάσει σε ένα σημείο να μην τον ικανοποιεί η εργασία του. Για την ακρίβεια, όχι απλά να μην τον ικανοποιεί, αλλά το πλέον πιθανό είναι να εκφράζει υψηλό επίπεδο δυσαρέσκειας για την τωρινή του δουλειά. Ένας σωματικά και ψυχικά κουρασμένος εργαζόμενος που δεν βρίσκει κανένα ενδιαφέρον από την εργασία του, σημαίνει, πολύ απλά, ότι δεν τον ικανοποιεί. Επομένως, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται να επιδράει αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση.

Στο ίδιο πλαίσιο, οι Oshagbemi (1999) και Robbins & Judge (2018) ισχυρίζονται πως ένας εργαζόμενος με υψηλό επίπεδο εργασιακής εξουθένωσης θέλει να κάνει κάτι να το αλλάξει αυτό. Καθώς, η εργασιακή εξουθένωση αποτελεί ένα συναίσθημα μόνιμο, παγιωμένο το οποίο έχει επέλθει με ένα προοδευτικό τρόπο σε ένα μεγάλο διάστημα, τότε είναι λογικό ο εργαζόμενος να πιστεύει πως για να αλλάξει μια τέτοια κατάσταση, θα πρέπει να προβεί σε ριζοσπαστικές λύσεις. Μια

τέτοια λύση είναι να αλλάξει εργασιακό περιβάλλον, μιας και το περιβάλλον αυτό προκαλεί, κατά κύριο λόγο, μια τέτοιου είδους εξουθένωση. Μάλιστα, εάν κάποιος εργαζόμενος πιστεύει ότι δε φταίει μόνο το εργασιακό περιβάλλον αυτό κάθε αυτό για την επαγγελματική εξουθένωση που αισθάνεται, αλλά η σωματική και ψυχική κούραση που αισθάνεται οφείλεται και στο είδος της εργασίας, δηλαδή του επαγγέλματος το οποίο ασκεί, τότε είναι πολύ πιθανό να αρχίσει να σκέφτεται ότι δεν φτάνει μια απλή αποχώρηση από την επιχείρηση ή τον οργανισμό που εργάζεται τώρα, αλλά θα πρέπει να προβεί και σε μια στροφή καριέρας αλλάζοντας ακόμα και επάγγελμα. Από όλα τα παραπάνω φαίνεται πως η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνει την τάση φυγής από την εργασία η οποία εκφράζεται σε αποχώρηση από την επιχείρηση ή τον οργανισμό ή ακόμα και από το ίδιο το επάγγελμα.

2.3.2 Εμπειρικό Πλαίσιο

Διάφορες εμπειρικές μελέτες έχουν διαπιστώσει και στην πράξη ότι το υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης προκαλεί χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης και υψηλό επίπεδο τάσης φυγής, επιβεβαιώνοντας τις σχετικές επιδράσεις. Πολλές από αυτές τις έρευνες έχουν διεξαχθεί σε επαγγελματίες υγείας και στον ευρύτερο κοινωνικό τομέα.

Συγκεκριμένα, οι Zhang & Feng (2011) σε δείγμα 1451 εργαζόμενων ιατρών στην Κίνα βρέθηκε ότι η επαγγελματική εξουθένωση επιδράει αρνητικά και στην εργασιακή ικανοποίηση, μειώνοντας την, αλλά και στην τάση φυγής από την εργασία, αυξάνοντας την. Μάλιστα, η διάσταση της συναισθηματικής εξουθένωσης είναι αυτή που προκαλεί κατά κύριο λόγο τις αρνητικές αυτές συμπεριφορές.

Στην έρευνα τους σε δείγμα 271 επαγγελματιών στον τομέα της υγείας στην Βραζιλία, οι Oliveira et al (2018) διαπίστωσαν, μεταξύ άλλων, ότι η απουσία επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ένας παράγοντας που συνδέεται με υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, υπονοώντας ότι υπάρχει μια αρνητική επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση.

Οι Scanlan & Still (2019) χρησιμοποίησαν ένα δείγμα 277 επαγγελματιών στον τομέα της ψυχικής υγείας και διαπίστωσαν ότι υπάρχουν πολύ ισχυρές σχέσεις ανάμεσα σε επαγγελματική εξουθένωση, εργασιακή ικανοποίηση και τάση φυγής των

εργαζόμενων, όπως αυτές προβλέπονται από τις σχετικές θεωρίες, κάτι που σημαίνει πως η έρευνα τους επιβεβαίωσε τις θεωρίες αυτές.

Στην έρευνα του σε δείγμα 159 εκπαιδευτικών στο Ιράν, ο Safari (2020) διαπίστωσε ότι εκπαιδευτικοί με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, ειδικά από τις εργασιακές συνθήκες, επιβεβαιώνοντας τη σχετική αρνητική επίδραση.

Σε άλλη έρευνα που διεξήχθη στην Κίνα σε δείγμα 1148 συμμετεχόντων που εργάζονται στον πρωτοβάθμιο τομέα υγείας, οι Wang et al (2020) διαπίστωσαν ότι πράγματι συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης και υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από την παρούσα εργασία.

Σε έρευνα τους στην Ισπανία σε δείγμα 947 εργαζόμενων στον ευρύτερο κοινωνικό τομέα, οι Gómez-García et al (2021) επιβεβαίωσαν πρώτα τις αναμενόμενες σχέσεις ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και έπειτα διαπίστωσαν και αυτοί ότι η αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, όσον αφορά τις διάφορες συνιστώσες, επιβεβαιώνοντας και πάλι τη σχετική αρνητική επίδραση.

Οι Salama et al (2002) σε δείγμα 276 εργαζόμενων σε ξενοδοχεία στην Αίγυπτο διαπίστωσαν ότι τόσο το εργασιακό άγχος, αλλά όσο και η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνουν την τάση φυγής των εργαζόμενων από την παρούσα εργασία τους, επιβεβαιώνοντας και αυτοί στη σχετική αναμενόμενη επίδραση.

Σε έρευνα τους σε δείγμα 296 εκπαιδευτικών στην Κίνα, οι Zhang et al (2022) στην Κίνα διαπίστωσαν και αυτοί τις αρνητικές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση και υψηλότερη τάση φυγής από την εργασία. Ένα ενδιαφέρον εύρημα τους, όμως, είναι πως η εργασιακή ικανοποίηση έχει μια διαμεσολαβητική επίδραση στη σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και τάσης φυγής, όπως η αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση προκαλεί χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση η οποία, με τη σειρά της, προκαλεί αυξημένη τάση φυγής από την εργασία.

Σε μια πολύ πρόσφατη έρευνα σε δείγμα 87 συμβασιούχων εργαζόμενων στην Ινδονησία, οι Adiguna & Suwandana (2023) διαπίστωσαν ότι το εργασιακό άγχος και

η επαγγελματική εξουθένωση προκαλούν αυξημένη τάση για φυγή από την εργασία, ενώ διαπίστωσαν, επίσης, ότι το εργασιακό άγχος προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση η οποία, με τη σειρά της, στο πλαίσιο διαμεσολαβητικής επίδρασης προκαλεί αυξημένη τάση φυγής από την εργασία.

Σε μια ακόμα πολύ πρόσφατη έρευνα, σε δείγμα 186 νοσηλευτών εργαζόμενων στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, οι Alkhraish et al (2023) διαπίστωσαν, όπως έχει βρεθεί και σε άλλες έρευνες, ότι η επαγγελματική εξουθένωση προκαλεί αρνητικές επιδράσεις όπως μειωμένο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης και αυξημένο επίπεδο τάσης φυγής από την εργασία. Εντούτοις, διαπίστωσαν και αυτοί πως η επαγγελματική εξουθένωση προκαλώντας μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση, προκαλεί αυξημένη τάση φυγής από την εργασία, στο πλαίσιο διαμεσολαβητικής επίδρασης.

2.4 Ανακεφαλαίωση

Το κεφάλαιο αυτό περιελάμβανε την βιβλιογραφική ανασκόπηση, στο πλαίσιο του θεωρητικού μέρους της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά, παρουσιάστηκαν οι έννοιες και οι ορισμοί της επαγγελματικής εξουθένωσης, της εργασιακής ικανοποίησης και της τάσης φυγής από την εργασία. Έπειτα, παρουσιάστηκαν οι αρνητικές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε εργασιακή ικανοποίηση και τάση φυγής από την εργασία τόσο σε θεωρητικό πλαίσιο, μέσα από αναφορές σε σχετικές θεωρίες, όσο και σε εμπειρικό πλαίσιο με αναφορές σε αποτελέσματα παρελθοντικών εμπειρικών ερευνών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν τη μεθοδολογία της εμπειρικής έρευνας που θα διεξαχθεί στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά διατυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις τα οποία προκύπτουν από τη θεωρία και τη βιβλιογραφική ανασκόπηση περί της σχέσης της επαγγελματικής εξουθένωσης με εργασιακή ικανοποίηση και με την τάση φυγής από την εργασία. Έπειτα, παρουσιάζεται η ερευνητική φιλοσοφία και αντίστοιχη ερευνητική στρατηγική προσέγγιση που θεωρείται η κατάλληλη για την περίπτωση. Κατόπιν παρουσιάζεται λεπτομερειακά το ερευνητικό εργαλείο το οποίο κρίνεται ως το πλέον κατάλληλο να χρησιμοποιηθεί για να αντληθούν τα απαιτούμενα δεδομένα. Μετά παρουσιάζεται ο τρόπος που έγινε η δειγματοληψία και η σχετική ερευνητική διαδικασία. Στο τέλος του κεφαλαίου αυτού παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων της εμπειρικής έρευνας και οι στατιστικές τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν για να προκύψουν εμπειρικά αποτελέσματα.

3.2 Διατύπωση Ερευνητικών Ερωτημάτων και Ερευνητικών Υποθέσεων

Με βάση το θέμα της παρούσας διπλωματικής εργασίας και τους στόχους της, τα ερευνητικά ερωτήματα που θα απασχολήσουν την εμπειρική έρευνα αφορούν το πόσο υψηλό είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά και πόσο χαμηλό είναι το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης και πόσο υψηλό είναι το επίπεδο της τάσης φυγής από την εργασία των εργαζόμενων στο νοσοκομείο των Τρικάλων, το οποίο αποτελεί τον υπό μελέτη πληθυσμό ή αλλιώς τη μελέτη

περίπτωσης της παρούσας εμπειρικής έρευνας. Με βάση αυτά, τα πρώτα βασικά ερευνητικά ερωτήματα διατυπώνονται ως εξής:

1) Ποιο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζόμενων στο Νοσοκομείο Τρικάλων και κατά πόσο είναι αρκετά υψηλό;

2) Ποιο είναι το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζόμενων στο Νοσοκομείο Τρικάλων και κατά πόσο είναι αρκετά χαμηλό;

3) Ποιο είναι το επίπεδο της τάσης φυγής από την εργασία των εργαζόμενων στο Νοσοκομείο Τρικάλων και κατά πόσο είναι αρκετά υψηλό;

Εκτός από τα παραπάνω περιγραφικά, κατά κάποιο τρόπο, ερευνητικά ερωτήματα, το ενδιαφέρον στην παρούσα εμπειρική έρευνα εστιάζεται και σε ορισμένα συναφειακά ερευνητικά ερωτήματα, όπου αφορούν το κατά πόσο η επαγγελματική εξουθένωση που εκφράζουν οι εργαζόμενοι έχει επηρεάσει το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης που αισθάνονται και το επίπεδο της τάσης για φυγή από την εργασία το οποίο τυχόν εκφράζουν.

Σύμφωνα με τους στόχους της παρούσας εργασίας, η λογική είναι ότι επιθυμείται να διερευνηθεί κατά πόσο, πράγματι, η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει κρίσιμες εργασιακές παραμέτρους, όπως είναι η εργασιακή ικανοποίηση και η τάση φυγής από την εργασία. Πράγματι, σε όλους τους οργανισμούς, όπως και στην περίπτωση του Νοσοκομείου Τρικάλων, είναι ένα σημαντικό ζητούμενο οι εργαζόμενοι να εκφράζουν ένα υψηλό αίσθημα εργασιακής ικανοποίησης, ώστε να εργάζονται αποδοτικά και να υπάρχει ένα ευχάριστο εργασιακό κλίμα. Ομοίως, σημαντικό ζητούμενο είναι να μη έχουν υψηλή τάση φυγής από την εργασία, ώστε να μη δουλεύουν αδιάφορα και με τη λογική της διεκπεραίωσης, μην έχοντας την επιθυμητή εργασιακή αποδοτικότητα. Επιθυμείται, λοιπόν, να διερευνηθεί κατά πόσο αυτές οι κρίσιμες εργασιακοί παράμετροι προσδιορίζονται, μεταξύ άλλων, και από την επαγγελματική εξουθένωση. Με βάση όλα τα παραπάνω διατυπώνονται και τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα.

4) Η επαγγελματική εξουθένωση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι του Νοσοκομείου Τρικάλων επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση που εκφράζουν;

5) Η επαγγελματική εξουθένωση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι του Νοσοκομείου Τρικάλων επηρεάζει την τάση για φυγή από την εργασία που εκφράζουν;

Τα δύο τελευταία ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία αφορούν ξεκάθαρα μια σχέση ανάμεσα σε μεταβλητές, μπορούν και πρέπει να διατυπωθούν και ως ερευνητικές υποθέσεις. Η λογική είναι πως η θεωρία, αλλά και διάφορες παρελθούσες εμπειρικές έρευνες έχουν διαπιστώσει κάποια συγκεκριμένα φορά στην σχετική σχέση.

Συγκεκριμένα, είναι λογικό πως όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, σημαίνει πως έχει κουραστεί σωματικά και ψυχικά από την καθημερινότητα της εργασίας του. Αυτό υπονοεί εμμέσως πλην σαφώς ότι ο εργαζόμενος είτε δεν βρίσκει ενδιαφέρον το αντικείμενο της εργασίας του, αντίθετα μάλλον τον κουράζει, είτε βιώνει όχι ευχάριστες καταστάσεις με συναδέλφους ή / και προϊσταμένους, ή ακόμα και με τους πελάτες και τα διάφορα άτομα που αλληλεπιδρά καθημερινά εν ώρα εργασίας του, είτε ακόμα αισθάνεται μη ασφαλής με τις συνθήκες εργασίας ως προς τις συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής ή ως προς τη μελλοντική τους εξέλιξη και τις αποδοχές. Όλες οι παραπάνω θεωρίες περί της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση έχουν επιβεβαιωθεί και εμπειρικά μέσα από διάφορες σχετικές έρευνες. Συνεπώς, προκύπτει θεωρητικά και εμπειρικά πως ένας εργαζόμενος με υψηλό επίπεδο εξουθένωσης τείνει εκφράζει ένα αίσθημα χαμηλού επιπέδου εργασιακής ικανοποίησης ως προς τις διάφορες διαστάσεις της. Από όλα αυτά διατυπώνεται η παρακάτω πρώτη ερευνητική υπόθεση.

H1: Ένα υψηλότερο (χαμηλότερο) επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης τείνει να προκαλεί ένα χαμηλότερο (υψηλότερο) επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης

Ακούγεται, επίσης, λογικό πως όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι πολύ πιθανό να μην αισθάνεται άνετα με την εργασία του, είτε ως αντικείμενο εργασίας και καριέρας γενικότερα, είτε με το συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον ειδικότερα. Έτσι, είναι πολύ πιθανό να επιθυμεί κάτι να αλλάξει σε όλο αυτό, είτε απλώς να αλλάξει εργασιακό περιβάλλον, μένοντας, όμως, στο ίδιο εργασιακό πεδίο, δηλαδή στην ίδια καριέρα, είτε σε ένα ακόμα πιο δραστικό πλαίσιο, να στραφεί σε μια άλλη εντελώς καριέρα. Πιθανόν, να πιστεύει πως με μια τέτοια αλλαγή θα αισθανθεί καλύτερα ψυχικά και έπειτα και σωματικά. Πιθανό, επίσης, κάποιοι εργαζόμενοι να θέλουν να μείνουν για κάποιο διάστημα εκτός εργασίας για να ξεκουραστούν και σωματικά και έπειτα να αποφασίσουν, πιο αποστασιοποιημένα, εάν θα φύγουν από την παρούσα εργασία τους. Όλες οι παραπάνω θεωρίες περί της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής από την παρούσα εργασία έχουν επιβεβαιωθεί και εμπειρικά μέσα από διάφορες σχετικές έρευνες. Συνεπώς, προκύπτει θεωρητικά και εμπειρικά πως ένας εργαζόμενος με υψηλό επίπεδο εξουθένωσης τείνει εκφράζει ένα επίσης υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από την παρούσα εργασία, είτε για αλλαγή εργοδότη, είτε και ακόμα για αλλαγή καριέρας. Από όλα αυτά διατυπώνεται η παρακάτω δεύτερη ερευνητική υπόθεση.

***H2:** Ένα υψηλότερο (χαμηλότερο) επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης τείνει να προκαλεί ένα υψηλότερο (χαμηλότερο) επίπεδο τάσης φυγής από την εργασία στο πλαίσιο μιας θετικής επίδρασης*

Η διατύπωση των παραπάνω ερευνητικών ερωτημάτων και ερευνητικών υποθέσεων, στο πλαίσιο των ερευνητικών στόχων της παρούσας διπλωματικής εργασίας, οδηγεί στην διατύπωση της ερευνητικής φιλοσοφίας και ανάλογης στρατηγικής προσέγγισης, αλλά και στην κατασκευή και χρήση ενός κατάλληλου ερευνητικού εργαλείου.

3.3 Ερευνητική Φιλοσοφία και Στρατηγική Προσέγγιση

Για να προκύψουν, λοιπόν, εμπειρικές ενδείξεις και απαντήσεις στα πέντε (5) ερευνητικά ερωτήματα και στις δύο (2) ερευνητικές υποθέσεις, μια κατάλληλη μεθοδολογία έρευνας πρέπει να αναπτυχθεί και να ακολουθηθεί.

Μια τέτοια κατάλληλη μεθοδολογία, ως προς το είδος της εμπειρικής έρευνας αφορά ένα σχεδιασμό ποσοτικής έρευνας με ένα σχετικά μεγάλο δείγμα συμμετεχόντων, συγκεκριμένα εργαζόμενων στον τομέα της υγείας και ειδικότερα στο Νοσοκομείο των Τρικάλων. Η λογική είναι ότι επιθυμείται να ληφθούν δεδομένα από ένα μεγάλο δείγμα ώστε να μετρηθούν η επαγγελματική εξουθένωση, η επαγγελματική ικανοποίηση και η τάση φυγής από την εργασία με ποσοτικό τρόπο, δηλαδή μέσα από κατάλληλες, ποσοτικού χαρακτήρα, κλίμακες οι οποίες προκύπτουν από αντίστοιχα κατάλληλα ερευνητικά εργαλεία (σταθμισμένα ερωτηματολόγια).

Επιπλέον, λαμβάνοντας ένα αρκετά μεγάλο δείγμα, αυξάνεται η πιθανότητα να συμμετέχουν σε αυτό συμμετέχοντες με υψηλό και χαμηλό επίπεδο στις παραπάνω σχετικές μετρήσεις και έτσι να προκύψουν ακόμα πιο αξιόπιστα συμπεράσματα και για το πραγματικό επίπεδο των σχετικών μετρήσεων, για να προκύψουν απαντήσεις στα πρώτα τρία (3) ερευνητικά ερωτήματα, αλλά και για την πραγματική επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση και τάση φυγής από την εργασία, για να προκύψουν απαντήσεις στα τελευταία δύο (2) ερευνητικά ερωτήματα και στις αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις.

Με δεδομένη, λοιπόν, την ερευνητική φιλοσοφία που έχει να κάνει με τη διεξαγωγή μιας ποσοτικής έρευνας, καθορίζονται τα κατάλληλα ερευνητικά εργαλεία, η δειγματοληψία που θα εφαρμοστεί και το γενικότερο πλαίσιο της ερευνητικής διαδικασίας.

3.4 Ερευνητικό Εργαλείο

Το πλέον κατάλληλο ερευνητικό εργαλείο, στο πλαίσιο της διεξαγωγής της ποσοτικής έρευνας, είναι μια σειρά από κατάλληλα σχεδιασμένα ερωτηματολόγια τα οποία μετρούν, μέσα από κατάλληλες προτάσεις, το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, της εργασιακής ικανοποίησης και της τάσης φυγής από την εργασία. Συγκεκριμένα, τα επιλεγμένα ερωτηματολόγια που μετράνε την κάθε κλίμακα αποτελούν γνωστά και κατάλληλα σταθμισμένα ερωτηματολόγια τα οποία έχουν χρησιμοποιηθεί σε παλαιότερες σχετικές έρευνες και γενικότερα στο εργασιακό πεδίο, αλλά και ειδικότερα στον τομέα της υγείας, που είναι το ενδιαφέρον της παρούσας διπλωματικής εργασίας και σχετικής εμπειρικής έρευνας.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως καθώς το δείγμα θα περιλαμβάνει συμμετέχοντες που ζουν και εργάζονται σε μια πόλη της ελληνικής επικράτειας, τα ερωτηματολόγια θα είναι μεταφρασμένα και ανάλογα προσαρμοσμένα στην Ελληνική γλώσσα.

Η δομή του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται ως το ερευνητικό εργαλείο στο πλαίσιο της παρούσας εμπειρικής έρευνας έχει ως εξής: στην πρώτη σελίδα υπάρχει ένα σχετικό σημείωμα (cover letter) όπου οι υποψήφιοι συμμετέχοντες πληροφορούνται για το σκοπό της έρευνας, για τον εκτιμώμενο χρόνο συμπλήρωσης, για την τήρηση της ανωνυμίας και καλούνται να απαντήσουν βοηθώντας στη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων.

Έπειτα, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τέσσερις (4) ενότητες. Στην πρώτη ενότητα περιλαμβάνονται μια σειρά από προτάσεις – στοιχεία (items) οι οποίες αφορούν τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στη δεύτερη ενότητα περιλαμβάνονται μια σειρά από προτάσεις – στοιχεία (items) οι οποίες αφορούν τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Στην τρίτη ενότητα περιλαμβάνονται μια σειρά από προτάσεις – στοιχεία (items) οι οποίες αφορούν τη μέτρηση της τάσης φυγής από την εργασία. Τέλος, στην τέταρτη ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Στην αρχή της κάθε ενότητας αναγράφεται ένα μικρό κείμενο που περιέχει μερικές απλές οδηγίες ώστε να γνωρίζουν οι υποψήφιοι συμμετέχοντες πώς να συμπληρώσουν σωστά το κάθε ερωτηματολόγιο.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως με δεδομένη την εγκυρότητα των ερευνητικών εργαλείων τα οποία έχουν χρησιμοποιηθεί σε παλαιότερες σχετικές έρευνες και έχει επιβεβαιωθεί σχετικά, η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων στην παρούσα έρευνα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πώς οι συμμετέχοντες κατανοούν το περιεχόμενο των σχετικών προτάσεων. Πάντως και στο πλαίσιο της παρούσας εμπειρικής έρευνας, η αξιοπιστία των κλιμάκων μετράται με βάση τον συντελεστή εσωτερικής αξιοπιστίας α του Cronbach.

Η επαγγελματική εξουθένωση μετράται χρησιμοποιώντας το ερευνητικό εργαλείο των Malsach Burnout Inventory (MBI) που αναπτύχθηκε από τους Malach & Jackson (1981) και Malach & Jackson (1986). Συγκεκριμένα, αποτελείται από είκοσι δύο (22) προτάσεις μετρημένες σε μια κλίμακα από 0 (ποτέ δε μου συμβαίνει) έως 6 (κάθε ημέρα μου συμβαίνει) οι οποίες χωρίζονται σε τρεις (3) υποκλίμακες – διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης αποτελείται από εννέα (9) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.926$). Η διάσταση της αποπροσωποποίησης αποτελείται από πέντε (5) προτάσεις, για την οποία βρέθηκε οριακά αποδεκτή αξιοπιστία ($\alpha=0.694$). Τέλος, η διάσταση της προσωπικής επίτευξης αποτελείται από οχτώ (8) προτάσεις για την οποία βρέθηκε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.874$). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι τρεις (3) αυτές διαστάσεις δεν συνθέτουν κάποια κοινή συνιστώσα της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά εντελώς ξεχωριστές μεταξύ τους διαστάσεις. Το σκορ σε κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης προκύπτει από το άθροισμα των αριθμητικών απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Για τις δύο πρώτες διαστάσεις (συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση) σκορ με χαμηλές τιμές υπονοούν χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και σκορ με υψηλές τιμές υπονοούν υψηλό επίπεδο εξουθένωσης. Όμως, για τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, σκορ με χαμηλές τιμές υπονοούν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης και σκορ με υψηλές τιμές υπονοούν χαμηλό επίπεδο εξουθένωσης.

Η εργασιακή ικανοποίηση μετράται χρησιμοποιώντας το γνωστό ερευνητικό εργαλείο Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ το οποίο ανέπτυξαν αρχικά οι Weiss et al. (1967). Συγκεκριμένα στην μικρή του έκδοση αποτελείται από είκοσι (20) προτάσεις μετρημένες σε μια κλίμακα από 1 (πολύ δυσαρεστημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος) οι οποίες χωρίζονται σε δύο (2) υποκλίμακες - διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η διάσταση της ικανοποίησης που προέρχεται από εσωτερικούς παράγοντες αποτελείται από δέκα (12) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πάρα πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.901$). Η διάσταση της ικανοποίησης που προέρχεται από εξωτερικούς παράγοντες αποτελείται από δέκα (8) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.836$). Θα πρέπει να σημειωθεί στο σημείο αυτό πως οι δύο διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης μπορούν να ενοποιηθούν σε μια ολική μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, για την οποία βρέθηκε υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.912$). Το σκορ σε κάθε διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά και για την εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο, προκύπτει από το μέσο όρο των αριθμητικών απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Σκορ κοντά στην τιμή ‘1’ υπονοούν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης (υψηλό επίπεδο δυσαρέσκειας), ενώ σκορ κοντά στην τιμή ‘5’ υπονοούν υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης.

Η τάση φυγής από την εργασία μετράται χρησιμοποιώντας ένα ερευνητικό εργαλείο το οποίο αναπτύχθηκε αρχικά από τους Mobley et al (1979) και προσαρμόστηκε ανάλογα για τις ανάγκες της παρούσας εμπειρικής έρευνας. Συγκεκριμένα, αποτελείται από έξι (6) μετρημένες σε μια κλίμακα από 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως 7 (συμφωνώ απόλυτα) οι οποίες χωρίζονται δύο (2) υποκλίμακες – διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η διάσταση της τάσης για φυγή από τον οργανισμό που εργάζονται τώρα οι συμμετέχοντες αποτελείται από τρεις (3) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε πάρα πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.969$). Η διάσταση της τάσης για φυγή από την απασχόληση που έχουν τώρα οι συμμετέχοντες αποτελείται από τρεις (3) προτάσεις (items), για την οποία βρέθηκε υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0.968$). Το σκορ σε κάθε διάσταση της τάσης φυγής από την εργασία προκύπτει από το μέσο όρο των αριθμητικών απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα. Σκορ κοντά στην τιμή ‘1’ υπονοούν χαμηλή τάση φυγής από την εργασία, ενώ σκορ κοντά στην τιμή ‘7’ υπονοούν υψηλή τάση φυγής από την εργασία.

Τα δημογραφικά περιλαμβάνουν οχτώ (8) ερωτήσεις κυρίως κλειστού τύπου. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου, με προκαθορισμένες απαντήσεις για το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών. Περιλαμβάνει, επίσης, ερωτήσεις όπου ο συμμετέχοντας συμπλήρωνε ένα αριθμό όπως αριθμό παιδιών, ετήσιο εισόδημα και έτη εργασίας, αλλά και μια ερώτηση που ο συμμετέχοντας συμπλήρωνε μια ή περισσότερες λέξεις που αφορούσε τον τομέα ή την κλινική που εργάζεται.

3.5 Δειγματοληψία και Ερευνητική Διαδικασία

Ο υπό μελέτη πληθυσμός της παρούσας εμπειρικής έρευνας είναι οι εργαζόμενοι στο Νοσοκομείο Τρικάλων. Συγκεκριμένα, ο πληθυσμός αυτός περιλαμβάνει ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, αλλά και βοηθητικό και διοικητικό προσωπικό. Καθώς, η δειγματοληψία πραγματοποιείται λαμβάνοντας όποιον εργαζόμενο είναι πρόθυμος να απαντήσει, τότε εφαρμόζεται μια δειγματοληψία μη-πιθανότητας (non-probability sampling) και συγκεκριμένα η δειγματοληψία ευκολίας (convenience sampling). Ο λόγος που εφαρμόστηκε αυτή η δειγματοληψία είναι η ανάγκη για γρήγορη λήψη του τελικού δείγματος. Μάλιστα, καθώς έγινε παράκληση σε όσους συμμετέχοντες έγινε μια αρχική προσέγγιση να μοιράσουν το ερωτηματολόγιο σε άλλους συναδέλφους, εφαρμόστηκε, εντέλει, και η δειγματοληψία της χιονοστιβάδας (snowball sampling).

Παρόλο που και οι δύο δειγματοληπτικές μέθοδοι δεν είναι οι πλέον επιστημονικές μέθοδοι δειγματοληψίας, εντούτοις, καθώς δεν αποκλείστηκε συστηματικά κάποια δειγματική μονάδα ή κάποια ομάδα δειγματικών ομάδων, τότε θεωρείται ότι το δείγμα που θα προκύψει δε θα χαρακτηρίζεται από σχετικές μεροληψίες και θα είναι ικανοποιητικά αντιπροσωπευτικό.

Σχετικά με την ερευνητική διαδικασία, η προσέγγιση των υποψηφίων συμμετεχόντων, το διαδίκτυο αποτέλεσε το κλειδί στη σχετική επικοινωνία. Συγκεκριμένα, ο ερευνητής έστειλε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε διάφορους εργαζόμενους που είχε κάποια προσωπική σχέση με περιεχόμενο τον σκοπό της έρευνας και μια ευγενική παράκληση να συμμετέχουν στην έρευνα. Το μήνυμα αυτό περιέχει και έναν ειδικό σύνδεσμο (link) ο οποίος οδηγούσε στην ιστοσελίδα του ερωτηματολογίου η οποία σχεδιάστηκε με το γνωστό εργαλείο

Google Forms. Σε αυτό το περιβάλλον ο κάθε συμμετέχων μπορεί να διαβάσει το αρχικό σημείωμα του ερωτηματολογίου και έπειτα να διαβάσει και να συμπληρώσει πατώντας «κλικ» στην απάντηση που επιθυμούσε. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω Η/Υ (γραφείου ή φορητού), είτε μέσω tablet, είτε ακόμα και μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου (smart phone). Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε και σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συγκεκριμένα μέσω των που αφορούν τους εργαζόμενους στο Νοσοκομείο των Τρικάλων, ώστε να εξασφαλιστεί μια ακόμα μεγαλύτερη διασπορά συμμετεχόντων και ένα πιο μεγάλο δείγμα.

Σημειώνεται, τέλος, πως πραγματοποιήθηκε και μια μικρή πιλοτική έρευνα με δείγμα δέκα (10) συμμετεχόντων, όπου ο ερευνητής, μετά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων τους ρώτησε εάν κάποια πρόταση δεν ήταν επαρκώς κατανοητή, ώστε να πραγματοποιηθεί κάποια αλλαγή στις λέξεις και στην έκφραση. Καθώς δεν παρατηρήθηκε κάποιο σχετικό πρόβλημα, το ερωτηματολόγιο παρέμεινε ως είχε αρχικά και τα δεδομένα αυτών των συμμετεχόντων ήταν μέρος του τελικού δείγματος.

Σχετικά με την ηθική και τη δεοντολογία της παρούσας έρευνας, το ερωτηματολόγιο πληροφορούσε σχετικά τους υποψήφιους συμμετέχοντες ότι η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου πραγματοποιείται με τρόπο που εξασφαλίζει την ανωνυμία και ότι οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν μόνο για στατιστικούς λόγους και για την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Επιπλέον, δεν ζητήθηκε στους συμμετέχοντες να αναφέρουν προσωπικά στοιχεία ή στοιχεία κάποιων άλλων συναδέλφους ή ασθενείς. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εξασφάλιση της ανωνυμίας ίσως κάνει τους συμμετέχοντες πιο ειλικρινείς στις απαντήσεις τους και να αυξήσει την αξιοπιστία των απαντήσεων και των τελικών αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων.

3.6 Συμμετέχοντες

Εφαρμόζοντας την παραπάνω ερευνητική διαδικασία, συγκεντρώθηκε ένα δείγμα N=175 συμμετεχόντων. Το δείγμα, συγκεκριμένα, αποτελείται από 68 άντρες (38.9%) και 107 γυναίκες (61.1%), όπου 28 συμμετέχοντες είναι ηλικίας 18-30 ετών

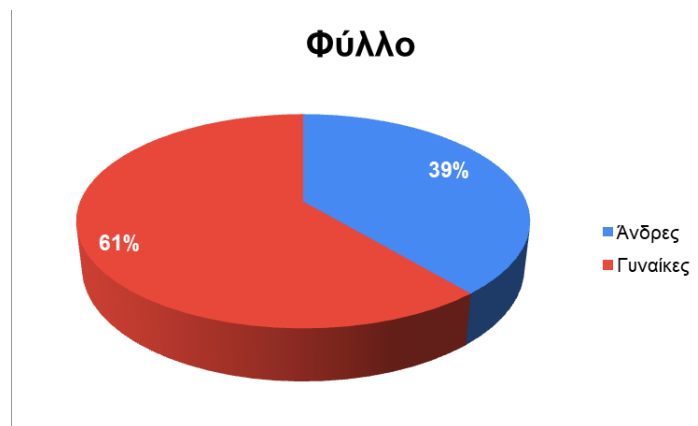
(16.0%), 46 συμμετέχοντες είναι ηλικίας 31-40 ετών (26.3%), 52 συμμετέχοντες είναι ηλικίας 41-50 ετών (29.7%) και 49 συμμετέχοντες είναι ηλικίας άνω των 50 ετών (28.0%). Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, 46 συμμετέχοντες είναι άγαμοι (26.3%), 101 συμμετέχοντες είναι έγγαμοι (57.7%), 16 συμμετέχοντες είναι διαζευγμένοι (9.1%) και 12 συμμετέχοντες είναι χήροι (6.9%). Το δείγμα περιλαμβάνει 54 συμμετέχοντες που δεν έχουν παιδιά (30.9%), 27 συμμετέχοντες με ένα παιδί (15.4%), 57 συμμετέχοντες με δύο παιδιά (32.6%), 27 συμμετέχοντες με τρία παιδιά (15.4%) και 10 συμμετέχοντες με τέσσερα παιδιά και άνω (5.7%).

Πίνακας 3.1

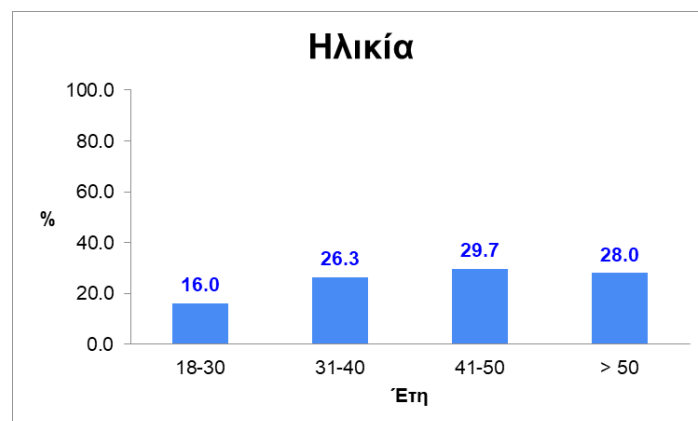
Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων

Φύλλο	N	%
Άνδρες	68	38.9
Γυναίκες	107	61.1
Ηλικία	N	%
18-30	28	16.0
31-40	46	26.3
41-50	52	29.7
> 50	49	28.0
Οικογενειακή κατάσταση	N	%
Έγγαμοι	101	57.7
Άγαμοι	46	26.3
Διαζευγμένοι	16	9.1
Χήροι	12	6.9
Αριθμός παιδιών	N	%
Κανένα	54	30.9
1	27	15.4
2	57	32.6
3	27	15.4
4 και άνω	10	5.7
Επίπεδο σπουδών	N	%
Υποχρεωτική εκπαίδευση	6	3.4
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	35	20.0
ΤΕΙ	34	19.4
ΑΕΙ	43	24.6
Μάστερ / Διδακτορικό	57	32.6
Ετήσιο εισόδημα	N	%
<10.000€	25	14.3
10.001€-20.000€	108	61.7
20.001€-40.000€	42	24.0
Έτη εργασίας	N	%
<5	39	22.3
5-10	28	16.0
11-15	28	16.0
16-20	22	12.6

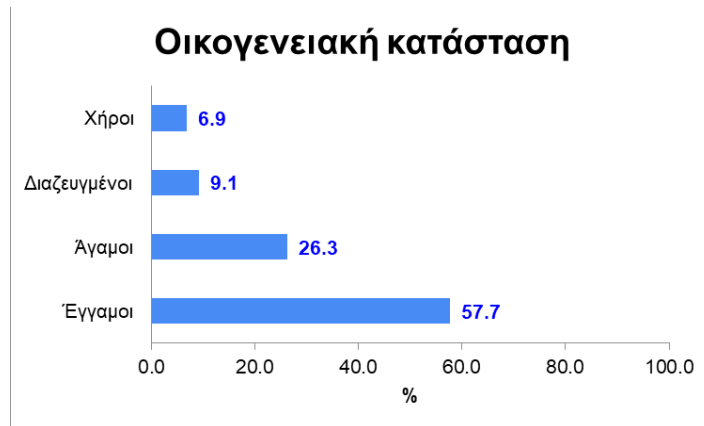
> 20	58	33.1
Ειδικότητα	N	%
Νοσηλεύτριες	92	52.6
Ιατροί	48	27.4
Παραϊατρικό προσωπικό	35	20.0
Τομέας που εργάζονται	N	%
Παθολογικός	82	46.9
Χειρουργικός	43	24.6
Εργαστηριακός	32	18.3
Ψυχικής υγείας	18	10.3
Σύνολο	175	100.0



Διάγραμμα 3.1
Φύλλο συμμετεχόντων



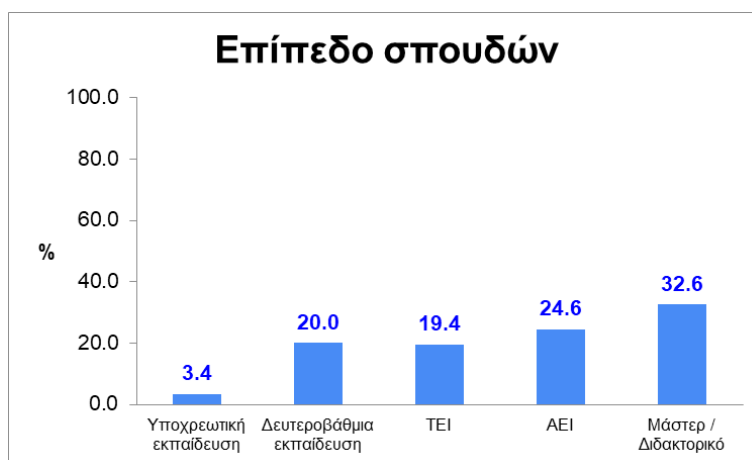
Διάγραμμα 3.2
Ηλικία συμμετεχόντων



Διάγραμμα 3.3
Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων

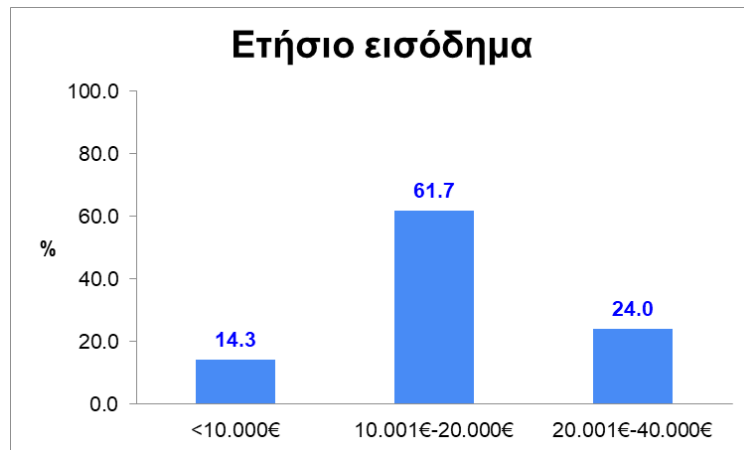


Διάγραμμα 3.4
Αριθμός παιδιών συμμετεχόντων



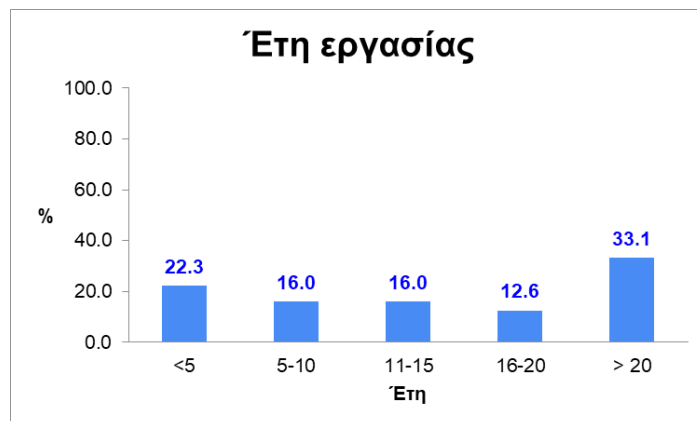
Διάγραμμα 3.5

Επίπεδο σπουδών συμμετεχόντων



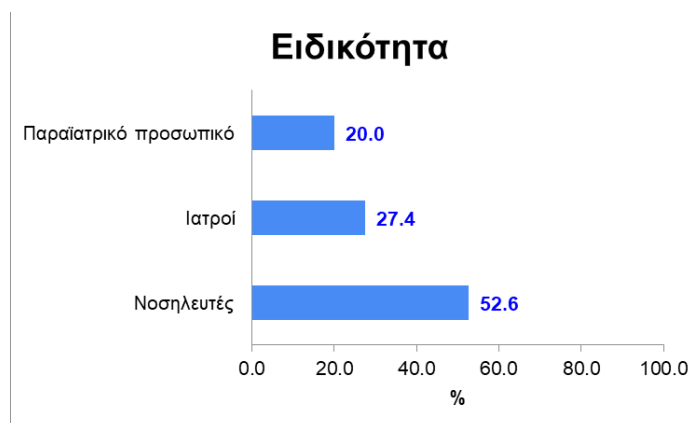
Διάγραμμα 3.6

Ετήσιο εισόδημα συμμετεχόντων

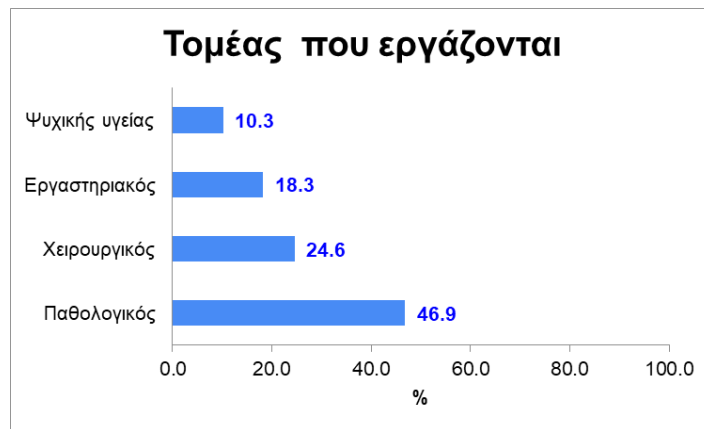


Διάγραμμα 3.7

Έτη εργασίας συμμετεχόντων



Διάγραμμα 3.8
Ειδικότητα συμμετεχόντων



Διάγραμμα 3.9
Τομέας εργασίας συμμετεχόντων

Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης, 6 συμμετέχοντες είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης (3.4%), 35 συμμετέχοντες είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (20.0%), 34 συμμετέχοντες έχουν πτυχίο ΤΕΙ (19.4%), 43 συμμετέχοντες έχουν κάποιο πτυχίο ΑΕΙ (24.6%) και 57 συμμετέχοντες έχουν κάποιο τίτλο μάστερ ή διδακτορικό (32.6%). Ως προς το ετήσιο εισόδημα, 25 συμμετέχοντες έχουν εισόδημα κάτω από 10,000€ (14.3%), 108 συμμετέχοντες έχουν εισόδημα 10,001 έως 20,000€ (61.7%) και 42 συμμετέχοντες έχουν εισόδημα 20,001 έως 40,000€ (24.0%). Ως προς τα έτη εργασίας, 39 συμμετέχοντες εργάζονται κάτω από 5 χρόνια (22.3%), 28 συμμετέχοντες εργάζονται 5-10 χρόνια (16.0%), 28 συμμετέχοντες εργάζονται 11-15 χρόνια (16.0%), 22 συμμετέχοντες εργάζονται 16-20 χρόνια (12.6%) και 58 συμμετέχοντες εργάζονται πάνω από 20 χρόνια (33.1%).

Ως προς την ειδικότητα των συμμετεχόντων, 92 συμμετέχοντες είναι νοσηλεύτες (52.6%), 48 συμμετέχοντες είναι ιατροί (27.4%) και 35 συμμετέχοντες ανήκουν στο παραϊατρικό προσωπικό (20.0%). Τέλος, ως προς τον τομέα που εργάζονται, 82 συμμετέχοντες ανήκουν στον παθολογικό τομέα (46.9%), 43 συμμετέχοντες εργάζονται στο χειρουργικό τομέα (24.6%), 32 εργαζόμενοι εργάζονται στον εργαστηριακό τομέα (18.3%) και 18 συμμετέχοντες εργάζονται στον τομέα της ψυχικής υγείας (10.3%).

3.7 Στατιστικές Τεχνικές

Για να διερευνηθεί το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης και της τάσης για φυγή από την εργασία, στο πλαίσιο των πρώτων ερευνητικών ερωτημάτων, θα εφαρμοστούν τόσο περιγραφικές μέθοδοι, με υπολογισμό μέσων όρων και κατασκευή διαγραμμάτων κατανομών, όσο και επαγωγικές μέθοδοι όπου με χρήση κατάλληλων παραμετρικών (t-test) και μη-παραμετρικών (Wilcoxon) κριτηρίων θα εξεταστεί εάν το επίπεδο των σχετικών μεταβλητών διαφέρει κατά μέσο όρο από συγκεκριμένα επίπεδα που αντανακλούν ένα μεσαίο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, εργασιακής ικανοποίησης και τάσης φυγής από την εργασία προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπάρχει τάση για υψηλό ή χαμηλό επίπεδο σε κάθε κλίμακα.

Για να διερευνηθεί η επίδραση του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στην εργασιακή ικανοποίηση και την τάση φυγής από την εργασία θα εφαρμοστεί αρχικά δι-μεταβλητή (bivariate) ανάλυση συσχέτισης (correlation analysis), όπου θα υπολογιστεί και ο παραμετρικός συντελεστής συσχέτισης Pearson, αλλά και ο αντίστοιχος μη-παραμετρικός συντελεστής συσχέτισης Spearman και θα διεξαχθεί μονόπλευρος έλεγχος σημαντικότητας τους (one-tail significance test), όπου ένας στατιστικά σημαντικός συντελεστής θα επιβεβαιώνει τις δύο ερευνητικές υποθέσεις περί αρνητικής και θετικής συσχέτισης αντίστοιχα.

Καθώς η ανάλυση συσχέτισης λαμβάνει υπόψη τη σχέση ανάμεσα σε μια διάσταση κάθε φορά και όχι τις επιδράσεις όλων των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, κρίνεται σκόπιμο να εφαρμοστεί και ανάλυση παλινδρόμησης (multiple regression analysis), όπου, άλλωστε ορίζεται αίτιο και αιτιατό, κάτι απολύτως συμβατό με τα σχετικά ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις. Πιο συγκεκριμένα, για να διερευνηθεί η επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης σε κάθε διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης, διατυπώνεται η παρακάτω γραμμική εξίσωση παλινδρόμησης.

$$SAT_j = \alpha_0 + \alpha_1 MBI_1 + \alpha_2 MBI_2 + \alpha_3 MBI_3 + \varepsilon \quad (3.1)$$

Όπου, SAT_j = επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης για τη j-διάσταση της

MBI_1 = επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης για τη διάσταση της προσωπικής εξάντλησης

MBI_2 = επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης για τη διάσταση της αποπροσωποποίησης

MBI_3 = επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης για τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης

Αντίστοιχα, για να διερευνηθεί η επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης σε κάθε διάσταση της τάσης φυγής, διατυπώνεται η παρακάτω γραμμική εξίσωση παλινδρόμησης.

$$LEAVE_j = \alpha_0 + \alpha_1 MBI_1 + \alpha_2 MBI_2 + \alpha_3 MBI_3 + \varepsilon \quad (3.2)$$

Όπου, $LEAVE_j$ = επίπεδο τάσης φυγής από την εργασία για τη j-διάσταση της

Οι γραμμικές εξισώσεις παλινδρόμησης θα εκτιμηθούν με τη μέθοδο ελαχίστων τετραγώνων (Ordinary Least Squares – OLS). Καθώς η εργασιακή ικανοποίηση μετράται με δύο (2) διαστάσεις και ως σύνολο, τότε η γραμμική παλινδρόμηση (3.1) θα εκτιμηθεί τρεις (3) φορές, μια για κάθε διάσταση. Αντίστοιχα, καθώς η τάση φυγής από την εργασία μετράται με δύο (2) εναλλακτικές διαστάσεις, τότε η γραμμική παλινδρόμηση (3.2) θα εκτιμηθεί δύο (2) φορές, μια για κάθε διάσταση.

Μετά την εκτίμηση όλων των γραμμικών παλινδρομήσεων, θα πρέπει να γίνουν αρχικά διαγνωστικοί έλεγχοι. Συγκεκριμένα, Θα διερευνηθεί εάν υπάρχει σοβαρό πρόβλημα μερικής πολυσυγγραμμικότητας (partial multicollinearity) με τον συντελεστή διόγκωσης της διακύμανσης (Variance Inflation Factor – VIF). Θα διερευνηθεί και διαγραμματικά τυχόν ύπαρξη της παραβίασης της ετεροσκεδαστικότητας, ενώ καθώς τα δεδομένα είναι διαστρωματικά (cross-sectional) και όχι χρονολογικές σειρές (time-series) δεν τίθεται θέμα παραβίασης της αυτοσυσχέτισης και για αυτό δε χρειάζεται να διερευνηθεί.

Μετά τους διαγνωστικούς ελέγχους, διεξάγονται οι στατιστικοί έλεγχοι για τους συντελεστές οι οποίοι θα παρέχουν ενδείξεις για επιβεβαίωση ή απόρριψη των ερευνητικών υποθέσεων.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της γραμμικής παλινδρόμησης (3.1), η ερευνητική υπόθεση H1, για αρνητική επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση, επιβεβαιώνεται εάν προκύψει $\beta_1, \beta_2 < 0$ και $\beta_3 > 0$, καθώς η τρίτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει ανάποδη ερμηνεία (χαμηλές τιμές υπονοούν υψηλή επαγγελματική εξουθένωση και υψηλές τιμές υπονοούν χαμηλή επαγγελματική εξουθένωση).

Στο πλαίσιο της γραμμικής παλινδρόμησης (3.2), η ερευνητική υπόθεση H2, για θετική επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής από την εργασία, επιβεβαιώνεται εάν προκύψει $\beta_1, \beta_2 > 0$ και $\beta_3 < 0$, καθώς η τρίτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει ανάποδη ερμηνεία, όπως ήδη έχει αναφερθεί.

Η αρχική αποθήκευση και επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιείται στο πρόγραμμα φύλων εργασίας Excel. Τα δεδομένα, έπειτα, μεταφέρονται στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS 23.0 στο οποίο πραγματοποιείται η ανάλυση αξιοπιστίας (reliability analysis) και η κατασκευή όλων των υποκλιμάκων, και έπειτα πραγματοποιείται όλη η περιγραφική και επαγωγική (παραμετρική και μη-παραμετρική) στατιστική ανάλυση με την οποία θα προκύψουν εμπειρικές ενδείξεις για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις.

3.8 Ανακεφαλαίωση

Το κεφάλαιο αυτό περιελάμβανε στοιχεία που αφορούν τη μεθοδολογία της εμπειρικής έρευνας που θα διεξαχθεί στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά διατυπώθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις τα οποία προέκυψαν από τη θεωρία και τη βιβλιογραφική ανασκόπηση περί της σχέσης της επαγγελματικής εξουθένωσης με την εργασιακή ικανοποίηση και με την τάση φυγής από την εργασία. Έπειτα, παρουσιάστηκαν η ερευνητική φιλοσοφία και αντίστοιχη ερευνητική στρατηγική προσέγγιση που θεωρήθηκε η

κατάλληλη για την περίπτωση. Κατόπιν παρουσιάστηκε λεπτομερειακά το ερευνητικό εργαλείο το οποίο κρίθηκε ως το πλέον κατάλληλο να χρησιμοποιηθεί για να αντληθούν τα απαιτούμενα δεδομένα. Μετά παρουσιάστηκαν ο τρόπος που έγινε η δειγματοληψία και η σχετική ερευνητική διαδικασία. Στο τέλος του κεφαλαίου αυτού παρουσιάστηκαν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων της εμπειρικής έρευνας και οι στατιστικές τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν για να προκύψουν εμπειρικά αποτελέσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας που διεξήχθη στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά παρουσιάζονται τα περιγραφικά και επαγωγικά στατιστικά που αφορούν τα πρώτα τρία (3) ερευνητικά ερωτήματα, όπου δίνονται οι σχετικές απαντήσεις. Έπειτα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των συσχετίσεων και των γραμμικών παλινδρομήσεων που αφορούν τα επόμενα δύο (2) ερευνητικά ερωτήματα και τις αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις.

4.2 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση του Επιπέδου Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Συμμετεχόντων

Στον πίνακα 4.1 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τα σκορ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά και τα αποτελέσματα των ελέγχων κανονικότητας οι οποίοι διεξήχθησαν με βάση το σχετικό κριτήριο των Kolmogorov-Smyrnov.

Για τη διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=29.81$ ($SD=\pm 11.85$), ένα σκορ που, οριακά, δεν ξεπερνάει το επίπεδο των 30 μονάδων που σημαίνει ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο έλεγχος κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 5% ($KS=0.07$, $p=0.038$).

Για τη διάσταση της *αποπροσωποποίησης*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=13.74$ ($SD=\pm 5.69$), ένα σκορ που, οριακά έστω, ξεπερνάει το επίπεδο των 12 μονάδων που σημαίνει ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο έλεγχος κανονικότητας

έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 1% (KS=0.11, $p < 0.001$).

Πίνακας 4.1
Περιγραφικά διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης και έλεγχοι κανονικότητας

Διαστάσεις Επαγγελματικής Εξουθένωσης	<i>Ελάχιστο</i>	<i>Μέγιστο</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>KS</i>	<i>p</i>
<i>Συναισθηματική εξάντληση</i>	1.00	52.00	29.81	11.85	0.07	0.038 **
<i>Αποπροσωποποίηση</i>	0.00	28.00	13.74	5.69	0.11	0.000 ***
<i>Προσωπική Επίτευξη</i>	12.00	48.00	34.49	7.47	0.13	0.000 ***

Σημειώσεις:

M = μέσος όρος, *SD* = τυπική απόκλιση, *KS* = στατιστική έλεγχου κανονικότητας με το κριτήριο Kolmogorov-Smirnov

p = *p*-τιμή για τον έλεγχο κανονικότητας

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

Για τη διάσταση της *προσωπικής επίτευξης*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=34.49$ ($SD=\pm 7.47$), ένα σκορ που, οριακά, δεν ξεπερνάει προς τα κάτω το επίπεδο των 33 μονάδων που σημαίνει ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο έλεγχος κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 1% (KS=0.13, $p < 0.001$).

Στον πίνακα 4.2 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των παραμετρικών και μη παραμετρικών ελέγχων που διερευνούν και επαγωγικά κατά πόσο πράγματι υπάρχει ή όχι υψηλό επίπεδο εξουθένωσης, σε κάθε διάσταση.

Για τη διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης*, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο t-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 30 μονάδες ή και λιγότερο, κάτι που εκφράζει μέτριο ή χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, δεν απορρίπτεται ακόμα και σε επίπεδο 10% ($t=0.21$, $p=0.929$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon ακόμα και σε επίπεδο 10% ($Z=-0.12$, $p=0.909$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων δεν είναι υψηλό και τείνει προς το μέτριο.

Για τη διάσταση της *αποπροσωποποίησης*, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο t-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 12 μονάδες ή και λιγότερο, κάτι που εκφράζει μέτριο ή χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, απορρίπτεται σε

επίπεδο 1% ($t=4.05$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 1% ($Z=-4.14$, $p<0.001$). Συνεπώς, ως προς

Πίνακας 4.2

Έλεγχοι διαφοροποίησης των μέσων σκορ των διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης από τα cut-off points για υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης

Διαστάσεις Επαγγελματικής Εξουθένωσης	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>Z</i>	<i>p</i>		
Συναισθηματική εξάντληση	-0.21	0.829	-0.12	0.909		
Αποπροσωποποίηση			**			
	4.05	0.000	*	4.14	0.000	***
Προσωπική Επίτευξη			**			
	2.63	0.009	*	3.07	0.002	***

Σημειώσεις:

t = στατιστική έλεγχου διαφοροποίησης του μέσου σκορ από το cut-off point με το παραμετρικό κριτήριο *t*-test

Z = στατιστική έλεγχου διαφοροποίησης του μέσου σκορ από το cut-off point με το παραμετρικό κριτήριο Wilcoxon

p = *p*-τιμή των ελέγχων διαφοροποίησης

Για Εξουθένωση εξετάζεται $M > 30$

Για Αποπροσωποποίηση εξετάζεται $M > 12$

Για προσωπική επίτευξη εξετάζεται $M < 33$

* $p<0.10$ ** $p<0.05$ *** $p<0.05$

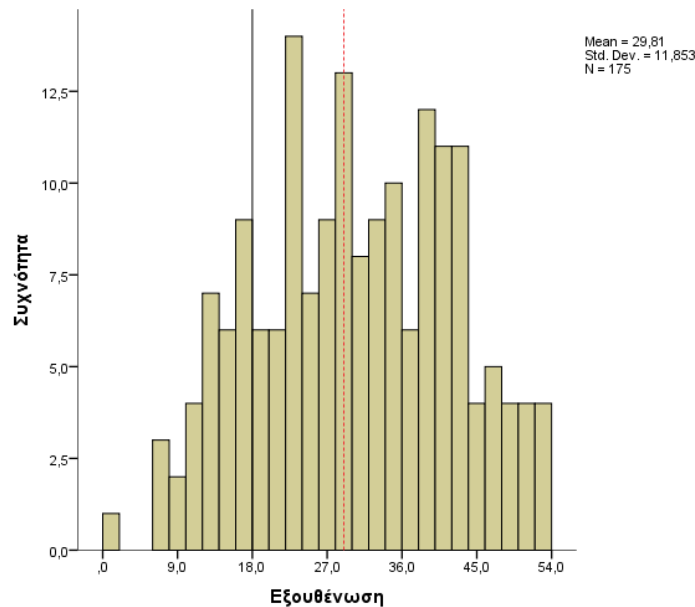
τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων τείνει να είναι υψηλό.

Για τη διάσταση της επαγγελματικής επίτευξης, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο *t*-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 33 μονάδες ή και λιγότερο, κάτι που εκφράζει υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, απορρίπτεται σε επίπεδο 1% ($t=2.63$, $p=0.009$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 1% ($Z=3.07$, $p=0.002$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων δεν είναι υψηλό και τείνει προς το μέτριο.

Εκτός από τους στατιστικούς ελέγχους, παρουσιάζονται και τα σχετικά γραφήματα τα οποία δείχνουν την κατανομή των σκορ επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων στο δείγμα.

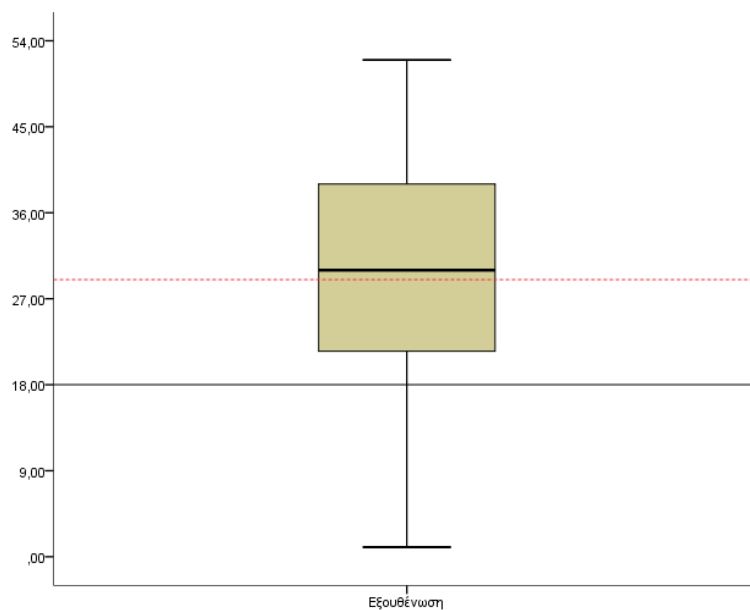
Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.1, φαίνεται πως αρκετά υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 30. Δηλαδή κάπως υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης

ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.2, καθώς η διάμεσος είναι πάνω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό υψηλό ποσοστό.



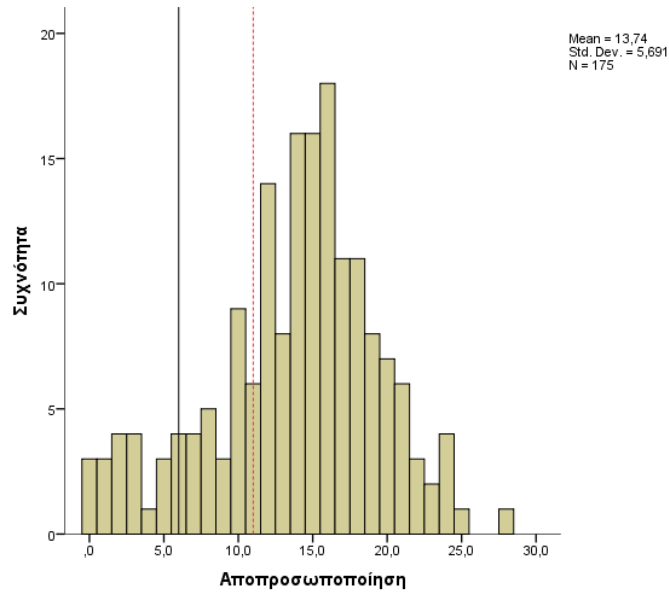
Διάγραμμα 4.1

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση συναισθηματικής εξάντλησης



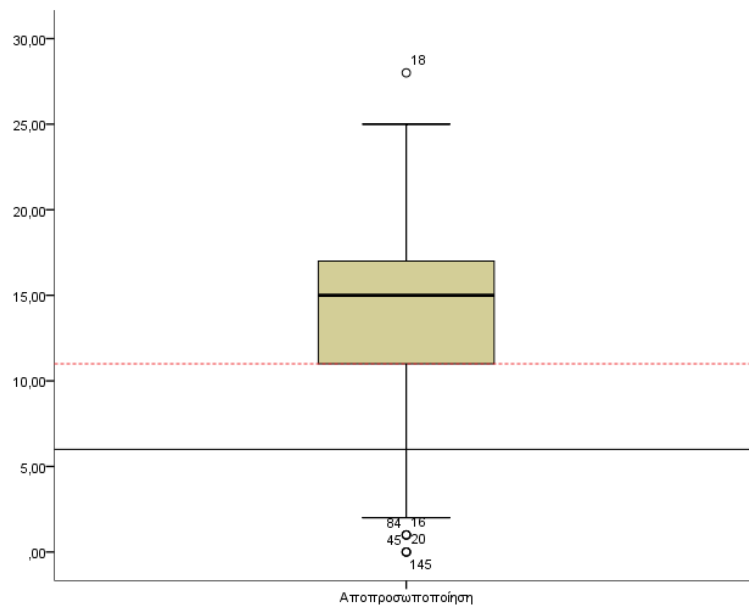
Διάγραμμα 4.2

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση συναισθηματικής εξάντλησης



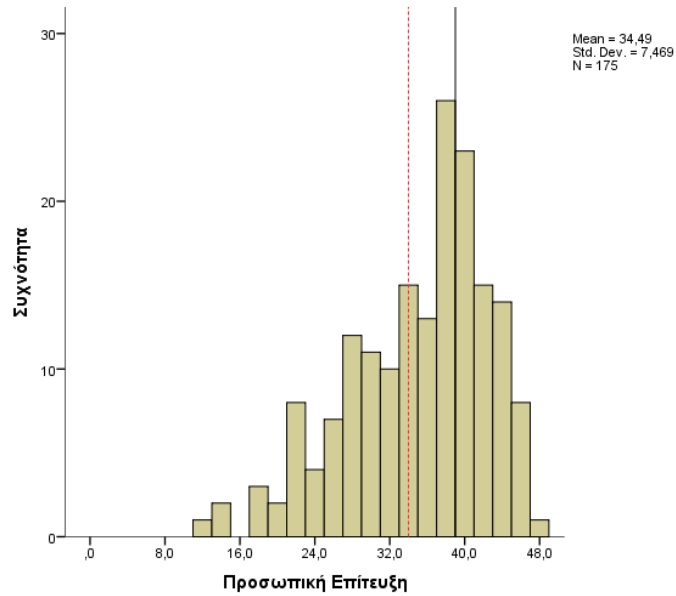
Διάγραμμα 4.3

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση αποπροσωποποίησης



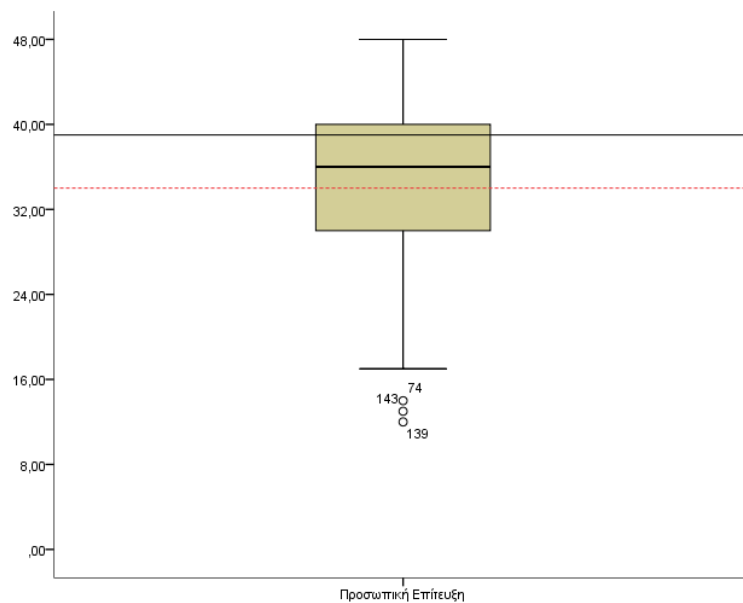
Διάγραμμα 4.4

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση αποπροσωποποίησης



Διάγραμμα 4.5

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση προσωπικής επίτευξης



Διάγραμμα 4.6

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην επαγγελματική εξουθένωση – διάσταση προσωπικής επίτευξης

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.3, φαίνεται πως πολύ υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 12. Δηλαδή πολύ υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.4, καθώς η διάμεσος είναι αρκετά πάνω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό υψηλό ποσοστό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.5, φαίνεται πως όχι και τόσο υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή κάτω από 33. Δηλαδή χαμηλό, σχετικά, ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.6, καθώς η διάμεσος είναι πάνω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό χαμηλό ποσοστό.

Συνοψίζοντας, με βάση τα περιγραφικά, τα επαγωγικά και τα διαγραμματικά στατιστικά, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων στο δείγμα εκτιμάται να είναι μέτριο στις δύο διαστάσεις από τις τρεις και υψηλό στην τρίτη διάσταση.

4.3 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση του Επιπέδου Εργασιακής Ικανοποίησης των Συμμετεχόντων

Στον πίνακα 4.3 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τα σκορ των διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά και τα αποτελέσματα των ελέγχων κανονικότητας οι οποίοι διεξήχθησαν με βάση το σχετικό κριτήριο των Kolmogorov-Smyrnov.

Για τη διάσταση της *εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=2.60$ ($SD=\pm 0.73$), ένα σκορ το οποίο δεν ξεπερνάει το επίπεδο των 3 μονάδων που θα σήμανε ένα υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης. Ο έλεγχος κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 10% ($KS=0.06$, $p=0.069$).

Για τη διάσταση της *εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=3.29$ ($SD=\pm 0.75$), ένα σκορ το οποίο ξεπερνάει το επίπεδο

Πίνακας 4.3

Περιγραφικά διαστάσεων εργασιακής ικανοποίησης και έλεγχοι κανονικότητας

Διαστάσεις Ικανοποίησης	Ελάχιστο	Μέγιστο	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>KS</i>	<i>p</i>
<i>Ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες</i>	1.00	4.88	2.60	0.73	0.06	0.069 *
<i>Ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες</i>	1.00	5.00	3.29	0.75	0.10	0.001 ***
<i>Ικανοποίηση (Σύνολο)</i>	1.00	4.95	3.01	0.66	0.07	0.021 **

Σημειώσεις:

M = μέσος όρος, *SD* = τυπική απόκλιση, *KS* = στατιστική έλεγχο κανονικότητας με το κριτήριο Kolmogorov-Smyrnov

p = *p*-τιμή για τον έλεγχο κανονικότητας

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$

των 3 μονάδων που σημαίνει ένα υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης. Ο έλεγχος κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 1% ($KS=0.10$, $p=0.001$).

Για τη διάσταση της *εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=3.01$ ($SD=\pm 0.66$), ένα σκορ το οποίο είναι πολύ κοντά στο επίπεδο των 3 μονάδων που σημαίνει ένα μέτρο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης. Ο έλεγχος κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 5% ($KS=0.07$, $p=0.021$).

Στον πίνακα 4.4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των παραμετρικών και μη παραμετρικών ελέγχων που διερευνούν και επαγωγικά κατά πόσο πράγματι υπάρχει ή όχι υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, σε κάθε διάσταση.

Για τη διάσταση της *εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες*, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο *t*-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 3 μονάδες, κάτι που εκφράζει μέτριο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, απορρίπτεται σε επίπεδο 1% ($t=-7.35$, $p < 0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και

με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 1% ($Z=-6.67$, $p<0.001$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες, το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων όχι απλά δεν είναι υψηλό, αλλά τείνει, ξεφεύγοντας από το μέτριο επίπεδο, να είναι χαμηλό.

Για τη διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο t-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 3 μονάδες, κάτι που εκφράζει μέτριο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, απορρίπτεται σε επίπεδο 1% ($t=5.15$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και

Πίνακας 4.4

Έλεγχοι διαφοροποίησης των μέσων σκορ των διαστάσεων εργασιακής ικανοποίησης από τα cut-off points για υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης

Διαστάσεις Ικανοποίησης	<i>t</i>	<i>p</i>		<i>Z</i>	<i>p</i>
Ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες	-7.35	0.000 ***		-6.67	0.000 ***
Ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες	5.15	0.000 ***		4.59	0.000 ***
Ικανοποίηση (Σύνολο)	0.25	0.800		-0.02	0.987

Σημειώσεις:

t = στατιστική έλεγχου διαφοροποίησης του μέσου σκορ από το cut-off point με το παραμετρικό κριτήριο t-test
Z = στατιστική έλεγχου διαφοροποίησης του μέσου σκορ από το cut-off point με το παραμετρικό κριτήριο Wilcoxon
p = p-τιμή των ελέγχων

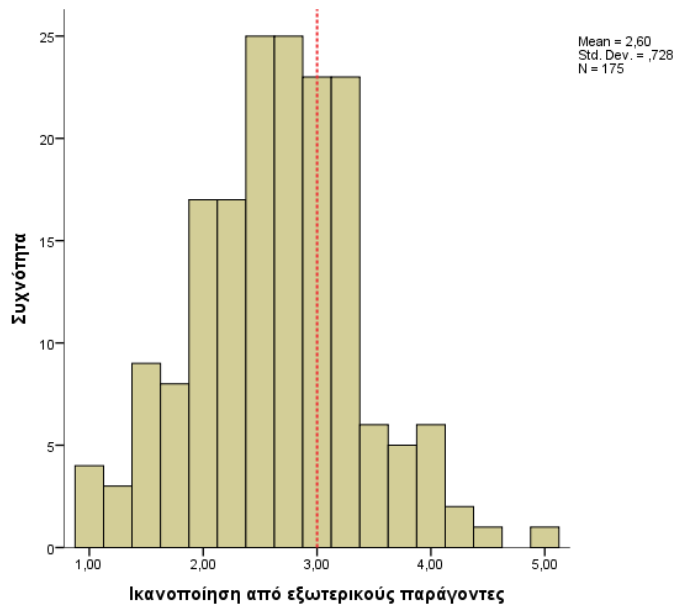
διαφοροποίησ
ης
Για όλες τις
διαστάσεις
της
ικανοποίησης
εξετάζεται M
 $\neq 3$
* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 1% ($Z=4.59$, $p < 0.001$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες, το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων τείνει να ξεφεύγει από το μέτριο και να είναι υψηλό.

Για τη διάσταση της *εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο*, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο t-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 3 μονάδες, κάτι που εκφράζει μέτριο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, δεν απορρίπτεται ακόμα και σε επίπεδο 10% ($t=0.25$, $p=0.800$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 1% ($Z=-0.02$, $p=0.987$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο, το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων δεν τείνει να ξεφεύγει από το μέτριο επίπεδο.

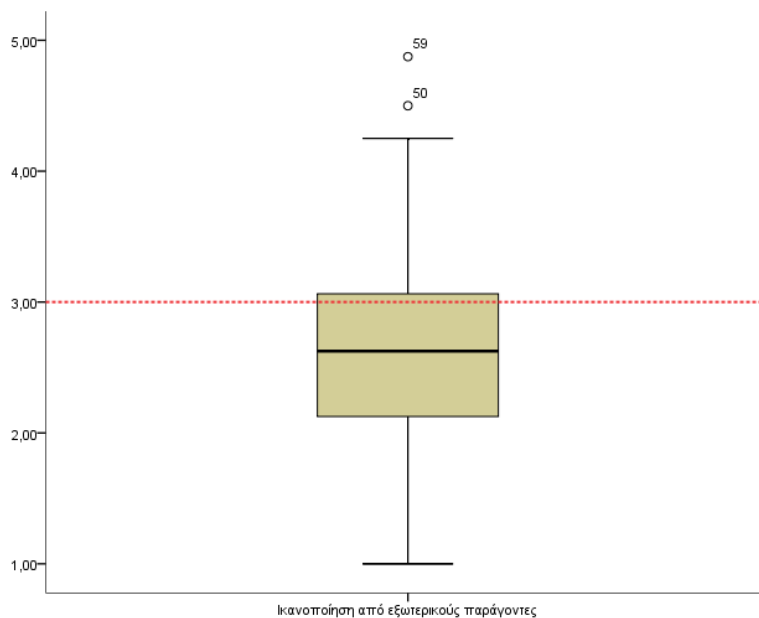
Εκτός από τους στατιστικούς ελέγχους, παρουσιάζονται και τα σχετικά γραφήματα τα οποία δείχνουν την κατανομή των σκορ εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στο δείγμα.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.7, φαίνεται πως αρκετά χαμηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 3. Δηλαδή κάπως χαμηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς τους εξωτερικούς παράγοντες. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.8, καθώς η διάμεσος είναι κάτω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό χαμηλό ποσοστό.



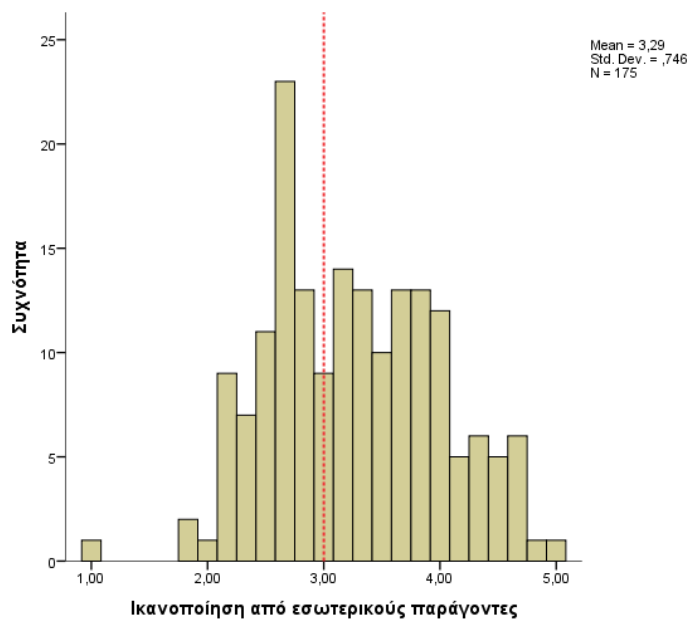
Διάγραμμα 4.7

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες



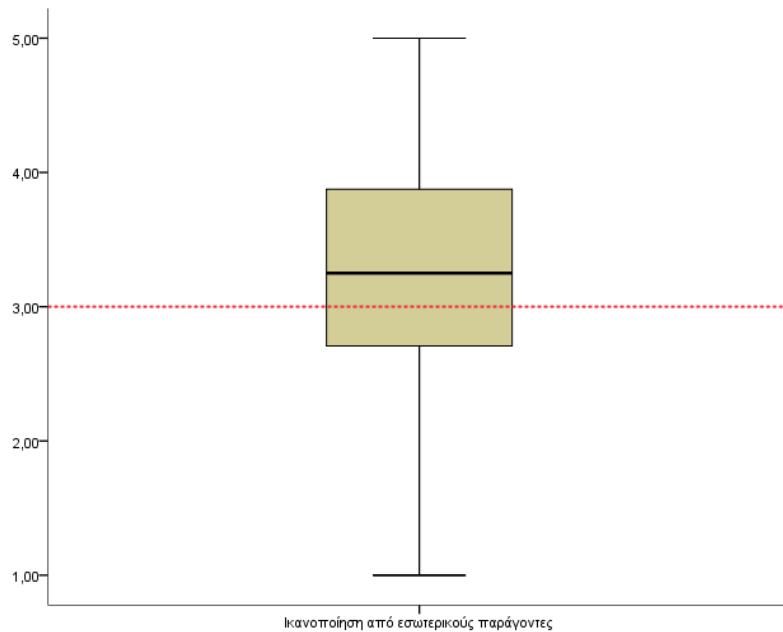
Διάγραμμα 4.8

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες



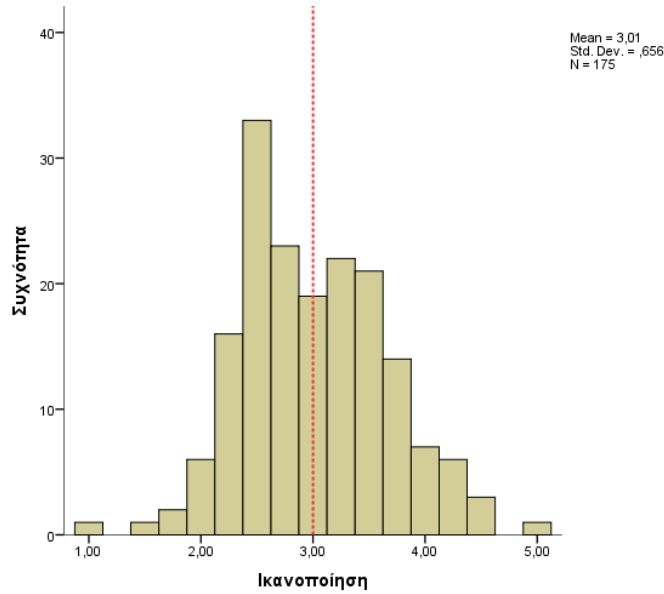
Διάγραμμα 4.9

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες



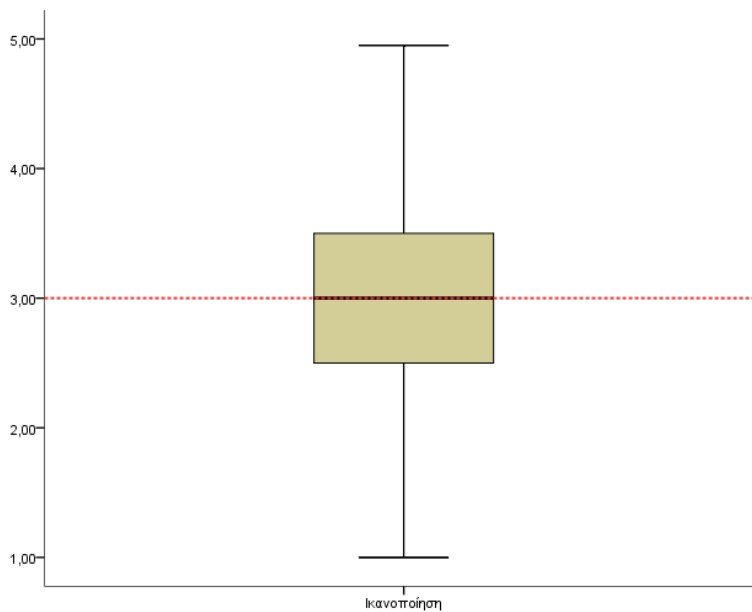
Διάγραμμα 4.10

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες



Διάγραμμα 4.11

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο



Διάγραμμα 4.12

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.9, φαίνεται πως αρκετά υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 3. Δηλαδή κάπως υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς τους εσωτερικούς παράγοντες. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.10, καθώς η διάμεσος είναι πάνω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό υψηλό ποσοστό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.11, φαίνεται πως ένα ποσοστό περίπου 50% των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 3. Δηλαδή οι μισοί περίπου στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς το σύνολο. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.12, καθώς η διάμεσος είναι πολύ κοντά στο σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό ποσοστό.

Συνοψίζοντας, το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων δεν μπορεί να χαρακτηριστεί, συνολικά, ως μέτριο. Πιο ορθή αξιολόγηση είναι να αναφερθεί ότι η εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο και η εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο.

4.4 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση του Επιπέδου Τάσης Φυγής των Συμμετεχόντων

Στον πίνακα 4.5 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τα σκορ των διαστάσεων της τάσης φυγής, αλλά και τα αποτελέσματα των ελέγχων κανονικότητας οι οποίοι διεξήχθησαν με βάση το σχετικό κριτήριο των Kolmogorov-Smyrnov.

Για τη διάσταση της *τάσης φυγής από τον οργανισμό*, το μέσο σκορ προέκυψε $M=4.41$ ($SD=\pm 2.16$), ένα σκορ το οποίο ξεπερνάει το επίπεδο των 4 μονάδων που σημαίνει ένα υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό. Ο έλεγχος

κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 1% (KS=0.22, $p < 0.001$).

Για τη διάσταση της τάσης φυγής από την απασχόληση, το μέσο σκορ προέκυψε $M=2.93$ ($SD=\pm 2.20$), ένα σκορ το οποίο δεν ξεπερνάει το επίπεδο των 4 μονάδων που

Πίνακας 4.5

Περιγραφικά διαστήσεων τάσης φυγής και έλεγχοι κανονικότητας

Τάση φυγής	Ελάχιστο		M	SD	KS	p
	ο	Μέγιστο				
Τάση φυγής από οργανισμό	1.00	7.00	4.41	2.16	0.22	0.000 ***
Τάση φυγής από απασχόληση	1.00	7.00	2.93	2.20	0.22	0.000 ***

Σημειώσεις:

M = μέσος όρος, SD = τυπική απόκλιση, KS = στατιστική έλεγχου κανονικότητας με το κριτήριο Kolmogorov-Smyrnov

p = p-τιμή για τον έλεγχο κανονικότητας

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

Πίνακας 4.6,

Έλεγχοι διαφοροποίησης των μέσων σκορ των διαστάσεων τάσης φυγής από τα cut-off points για υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης

Τάση φυγής	t	p	Z	p
Τάση φυγής από οργανισμό	2.52	0.013 **	2.19	0.029 **
Τάση φυγής από απασχόληση	-6.44	0.000 ***	-5.82	0.000 ***

Σημειώσεις:

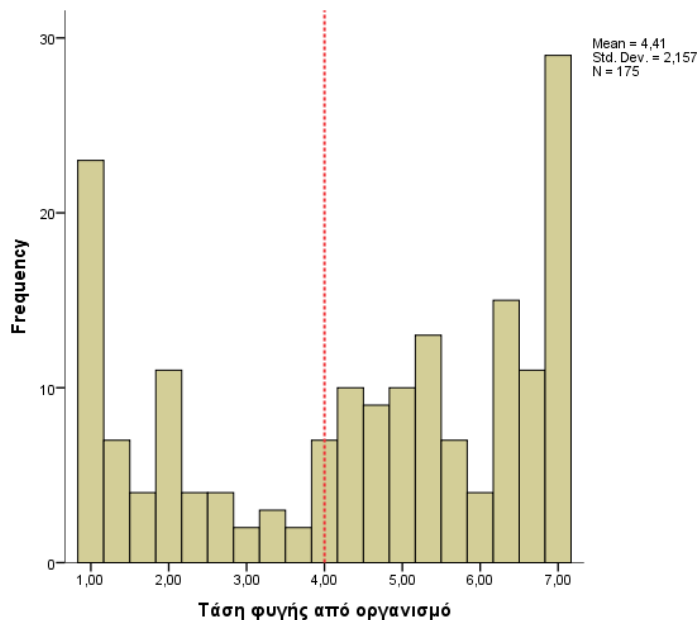
t = στατιστική έλεγχου διαφοροποίησης του μέσου σκορ από το cut-off point με το παραμετρικό κριτήριο t-test
 Z = στατιστική έλεγχου διαφοροποίησης του μέσου σκορ από το cut-off point με το παραμετρικό κριτήριο Wilcoxon
 p = p-τιμή των ελέγχων διαφοροποίησης

Για όλες τις
διαστάσεις
της
ικανοποίησης
εξετάζεται M
 $\neq 4$
* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

θα σήμαινε ένα υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από την απασχόληση. Ο έλεγχος κανονικότητας έδειξε ότι η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας απορρίπτεται σε επίπεδο 1% (KS=0.22, $p < 0.001$).

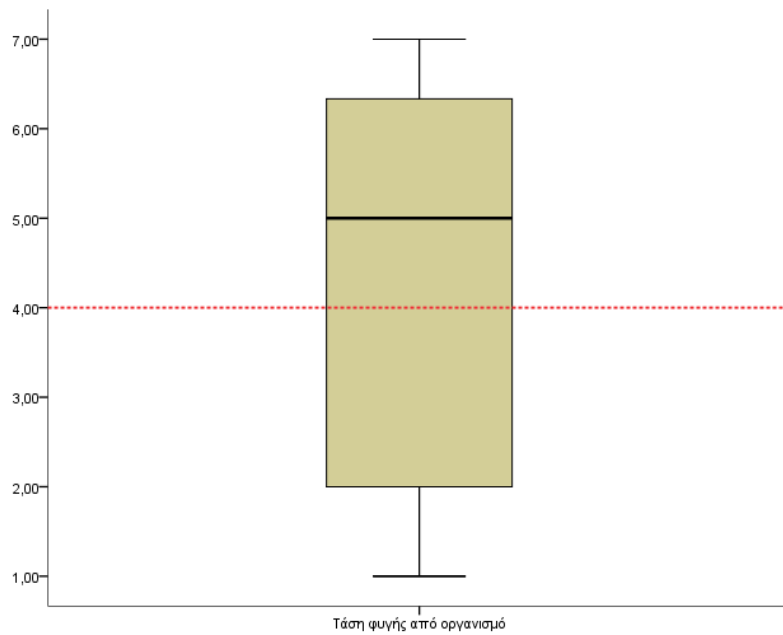
Στον πίνακα 4.6 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των παραμετρικών και μη παραμετρικών ελέγχων που διερευνούν και επαγωγικά κατά πόσο πράγματι υπάρχει ή όχι υψηλό επίπεδο τάσης φυγής, σε κάθε διάσταση.

Για τη διάσταση της *τάσης φυγής από τον οργανισμό*, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο t-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 4 μονάδες, κάτι που εκφράζει μέτριο επίπεδο τάσης φυγής, απορρίπτεται σε επίπεδο 5% ($t=2.52$, $p=0.013$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 5% ($Z=2.19$, $p=0.029$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της τάσης φυγής από τον οργανισμό, το επίπεδο τάσης φυγής των συμμετεχόντων τείνει να ξεφεύγει από το μέτριο και να είναι υψηλό.



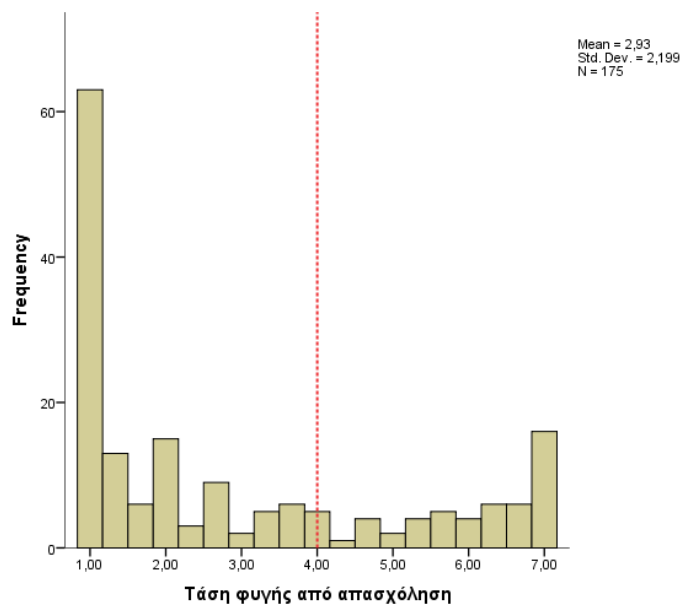
Διάγραμμα 4.13

Ιστόγραμμα κατανομής των σκορ στην τάση φυγής από τον οργανισμό



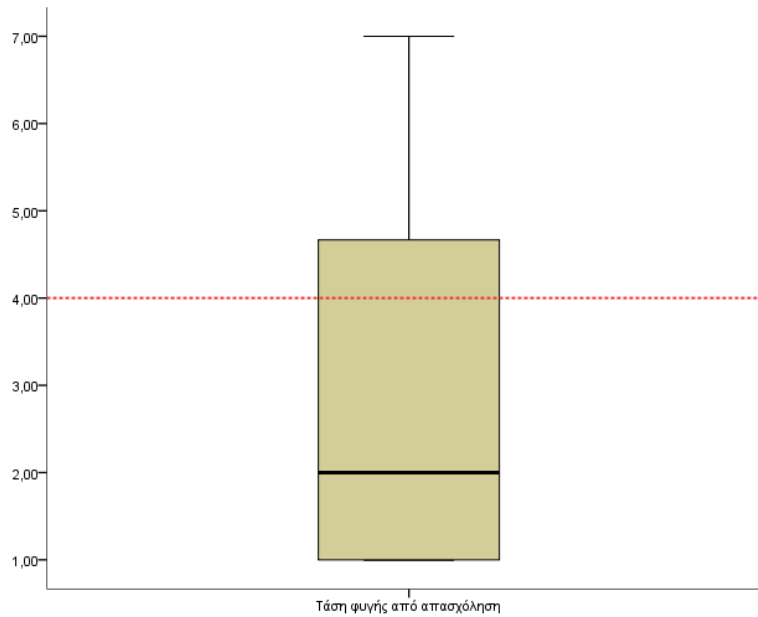
Διάγραμμα 4.14

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκoρ στην τάση fughís apó τον οργανισμό



Διάγραμμα 4.15

Ιστόγραμμα κατανομής των σκoρ στην τάση fughís apó την απασχόληση



Διάγραμμα 4.16

Θηκόγραμμα (Box Plot) των σκορ στην τάση φυγής από την απασχόληση

Για τη διάσταση της *τάσης φυγής από την απασχόληση*, με βάση τον παραμετρικό έλεγχο t-test, η μηδενική υπόθεση ότι το μέσο σκορ είναι 4 μονάδες, κάτι που εκφράζει μέτριο επίπεδο τάσης φυγής, απορρίπτεται σε επίπεδο 1% ($t=-6.44$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και με βάση τον μη-παραμετρικό έλεγχο Wilcoxon σε επίπεδο 1% ($Z=-5.82$, $p<0.001$). Συνεπώς, ως προς τη διάσταση της τάσης φυγής από την απασχόληση, το επίπεδο τάσης φυγής των συμμετεχόντων τείνει να ξεφεύγει από το μέτριο και να είναι χαμηλό.

Εκτός από τους στατιστικούς ελέγχους, παρουσιάζονται και τα σχετικά γραφήματα τα οποία δείχνουν την κατανομή των σκορ τάσης φυγής των συμμετεχόντων στο δείγμα.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.13, φαίνεται πως αρκετά υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 4. Δηλαδή κάπως υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.14, καθώς η διάμεσος είναι πάνω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό υψηλό ποσοστό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.15, φαίνεται πως αρκετά χαμηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν τιμή πάνω από 4. Δηλαδή κάπως χαμηλό ποσοστό των συμμετεχόντων στο δείγμα έχουν υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από την απασχόληση. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.16, καθώς η διάμεσος είναι κάτω από το σχετικό cut-off point, επιβεβαιώνεται το σχετικό χαμηλό ποσοστό.

Συνοψίζοντας, το επίπεδο της τάσης φυγής των συμμετεχόντων δεν μπορεί να χαρακτηριστεί, συνολικά. Πιο ορθή αξιολόγηση είναι να αναφερθεί ότι η τάση φυγής από τον οργανισμό βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο, ενώ η τάση φυγής από την απασχόληση βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο.

4.5 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση της Επίδρασης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση

Στον πίνακα 4.7 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τους παραμετρικούς συντελεστές συσχέτισης Pearson ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στις διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά και τα επαγωγικά αποτελέσματα των ελέγχων σημαντικότητας αυτών, προκειμένου να

Πίνακας 4.7

**Συντελεστές συσχέτισης Pearson για την διερεύνηση της επίδρασης της
επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση**

Συντελεστές συσχέτισης Pearson				
	Ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες		Ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες	Ικανοποίηση
Συναισθηματική εξάντληση	-0.355 *** 0.000		-0.038 0.616	-0.183 ** 0.015
Αποπροσωποποίηση	-0.240 *** 0.001		-0.279 ** *	-0.297 *** 0.000
Προσωπική Επίτευξη	0.218 *** 0.004		0.655 ** *	0.544 *** 0.000

Σημειώσεις:

Τιμές σε πλάγια γραφή: p-τιμές
* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

Πίνακας 4.8

Συντελεστές συσχέτισης Spearman για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση

Συντελεστές συσχέτισης Spearman

	Ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες		Ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες		Ικανοποίηση
Συναισθηματική εξάντληση	-0.337	***	0.015		-0.133 *
	0.000		0.842		0.080
Αποπροσωποποίηση	-0.185	**	-0.261	***	-0.259 ***
	0.014		0.000		0.001
Προσωπική Επίτευξη	0.224	***	0.682		0.560 ***
	0.003		0.000	**	0.000
				*	

Σημειώσεις:

Τιμές σε πλάγια γραφή: ρ-τιμές
 * $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

προκύψουν κάποιες πρώτες ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση.

Αντίστοιχα, στον πίνακα 4.8 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τους μη-παραμετρικούς συντελεστές συσχέτισης Spearman ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στις διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά και τα επαγωγικά αποτελέσματα των ελέγχων σημαντικότητας αυτών, προκύψουν κάποιες πρώτες ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση.

Ανάμεσα στην διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r = -0.355$, $p < 0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r = -0.337$, $p < 0.001$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς του εξωτερικούς παράγοντες.

Ανάμεσα στην διάσταση της *αποπροσωποποίησης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r = -0.240$, $p = 0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και

με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 5% ($r=-0.185$, $p=0.014$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς του εξωτερικούς παράγοντες.

Ανάμεσα στην διάσταση της *προσωπικής επίτευξης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός θετικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=0.218$, $p=0.004$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=0.224$, $p=0.003$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της *προσωπικής επίτευξης*, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς του εξωτερικούς παράγοντες.

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά, με βάση όλες τις διαστάσεις της, την εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες.

Ανάμεσα στην διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά μη σημαντικός συντελεστής συσχέτισης ακόμα και σε επίπεδο 10% ($r=-0.038$, $p=0.616$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman ακόμα και σε επίπεδο 10% ($r=0.015$, $p=0.842$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης*, δεν τείνουν να έχουν συστηματικά χαμηλό ή υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς του εσωτερικούς παράγοντες.

Ανάμεσα στην διάσταση της *αποπροσωποποίησης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=-0.279$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=-0.261$, $p<0.001$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της *αποπροσωποποίησης*, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς του εσωτερικούς παράγοντες.

Ανάμεσα στην διάσταση της *προσωπικής επίτευξης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός θετικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=0.655$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=0.682$, $p<0.001$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της *προσωπικής επίτευξης*, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο *εργασιακής ικανοποίησης* ως προς του εσωτερικούς παράγοντες.

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά, με βάση τις περισσότερες διαστάσεις της, την *εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες*.

Ανάμεσα στην διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης* και της *εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 5% ($r=-0.183$, $p=0.015$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman έστω και σε επίπεδο 10% ($r=-0.133$, $p=0.080$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης*, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο *εργασιακής ικανοποίησης* ως προς το σύνολο της.

Ανάμεσα στην διάσταση της *αποπροσωποποίησης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=-0.297$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=-0.259$, $p<0.001$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της *αποπροσωποποίησης*, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο *εργασιακής ικανοποίησης* ως προς το σύνολο της.

Ανάμεσα στην διάσταση της *προσωπικής επίτευξης* και της *εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός θετικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=0.544$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=0.560$, $p<0.001$).

Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης ως προς το σύνολο της.

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά, με βάση όλες τις περισσότερες διαστάσεις της, την εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο.

Στον πίνακα 4.9 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην εργασιακή ικανοποίηση, ως προς τη διάσταση της ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες προκειμένου να προκύψουν κάποιες επιπλέον ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση ως προς τη συγκεκριμένη διάσταση.

Αρχικά, εξετάζονται, μέσα από σχετικούς διαγνωστικούς ελέγχους, κατά πόσο τηρούνται οι προϋποθέσεις της παλινδρόμησης. Ως προς τη διερεύνηση της πολυσυγγραμμικότητας, όλοι οι συντελεστές VIF είναι μικρότεροι της τιμής όριο '5', κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ενδείξεις μερικής πολυσυγγραμμικότητας στο υπόδειγμα αυτό.

Πίνακας 4.9

Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση (Εξωτερικοί Παράγοντες)

Εξαρτημένη μεταβλητή: Ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες

	<i>B</i>		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VI</i> <i>F</i>
Συναισθηματική εξάντληση	-0.02	***	-4.51	0.000	1.13
Αποπροσωποποίηση	-0.01		-0.91	0.363	1.25
Προσωπική Επίτευξη	0.02	***	2.72	0.007	1.12
<i>Adj. R-squared</i>	16.4%	***			
<i>F-stat</i>	12.39	***			
<i>p</i>	0.000				

Σημειώσεις:

B = εκτίμηση συντελεστή παλινδρόμησης

t = στατιστική συνάρτηση ελέγχου σημαντικότητας συντελεστών

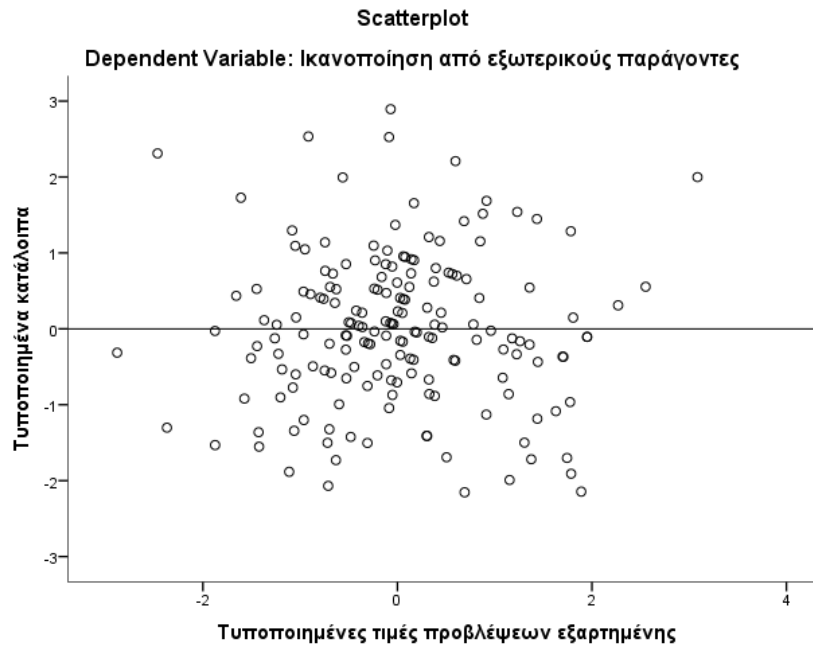
p = p-τιμή των ελέγχων σημαντικότητας

VIF = κριτήριο ελέγχου πολυσυγγραμμικότητας

Adj. R-squared = προσαρμοσμένος συντελεστής προσδιορισμού

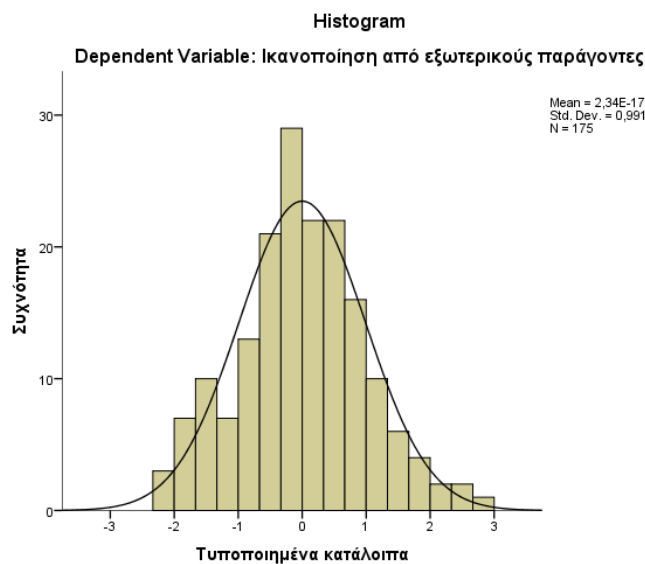
F-stat = στατιστική ελέγχου σημαντικότητας του υποδείγματος

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$



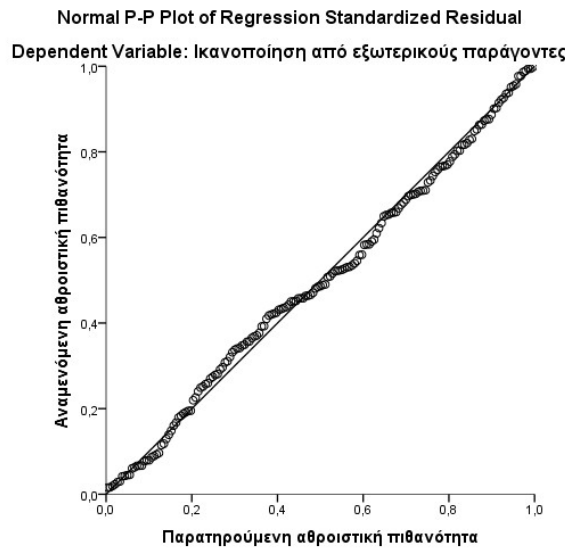
Διάγραμμα 4.17

Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης



Διάγραμμα 4.18

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων



Διάγραμμα 4.19

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.17, καθώς τα κατάλοιπα διασπείρονται σε ένα κατά βάση κοινό εύρος γύρω από το μηδέν, υπάρχει ένδειξη σταθερής διακύμανσης, κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν γραφικές ενδείξεις ύπαρξης ετεροσκεδαστικότητας.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.18, το ιστόγραμμα των καταλοίπων φαίνεται να προσαρμόζεται αρκετά ικανοποιητικά στην κανονική καμπύλη. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.19, οι τιμές βρίσκονται πολύ κοντά στη γραμμή των 45°. Όλα αυτά δείχνουν, γραφικά, πως δεν υπάρχουν ενδείξεις παραβίασης της υπόθεσης της κανονικότητας των καταλοίπων.

Καθώς, λοιπόν, δεν υπάρχουν ενδείξεις κάποιας παραβίασης στις προϋποθέσεις του υποδείγματος, τότε οι στατιστικοί έλεγχοι για τους συντελεστές που δείχνουν τις επιδράσεις των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση από τους εξωτερικούς παράγοντες διεξάγονται αξιόπιστα. Τα σχετικά αποτελέσματα έχουν ως εξής.

Όλες οι διαστάσεις, από κοινού, της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες σε επίπεδο 1% ($F=12.39$, $p<0.001$). Μάλιστα, η μεταβλητότητα της εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες ερμηνεύεται κατά 16.4% από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ειδικότερα, η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική αρνητική σε επίπεδο 1% ($B=-0.02$, $t=-4.51$, $p<0.001$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, βρέθηκε στατιστικά μη σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 10% ($B=-0.01$, $t=-0.91$, $p=0.363$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική σε επίπεδο 1% ($B=0.02$, $t=-2.72$, $p=0.007$).

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά, με βάση της περισσότερες διαστάσεις της, την εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες.

Στον πίνακα 4.10 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης ανάμεσα της διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην εργασιακή

Πίνακας 4.10

Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση (Εσωτερικοί Παράγοντες)

Εξαρτημένη μεταβλητή: Ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες

	<i>B</i>		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VI</i> <i>F</i>
Συναισθηματική εξάντληση	0.00		-0.27	0.784	1.1 3
Αποπροσωποποίηση	-0.01		-1.26	0.208	1.2 5
Προσωπική Επίτευξη	0.06	***	10.38	0.000	1.1 2
<i>Adj. R-squared</i>	42.5%	***			
<i>F-stat</i>	44.13	***			
<i>p</i>	0.000				

Σημειώσεις:

B = εκτίμηση συντελεστή παλινδρόμησης

t = στατιστική συνάρτηση ελέγχου σημαντικότητας συντελεστών

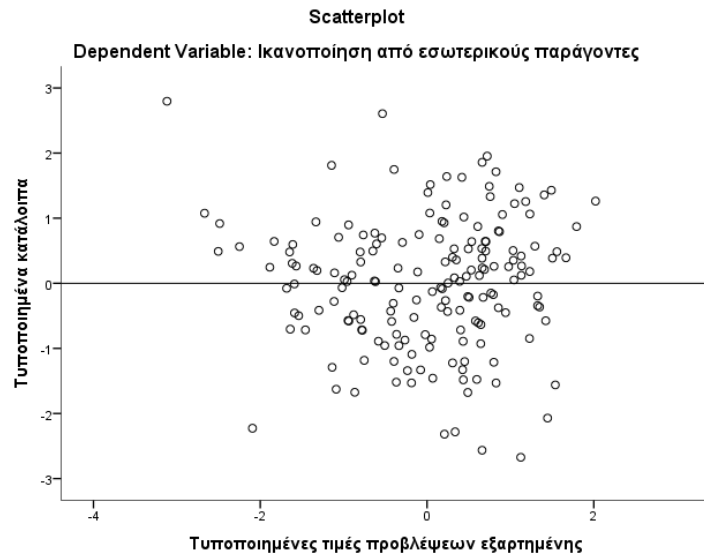
p = p-τιμή των ελέγχων σημαντικότητας

VIF = κριτήριο ελέγχου πολυσυγγραμμικότητας

Adj. R-squared = προσαρμοσμένος συντελεστής προσδιορισμού

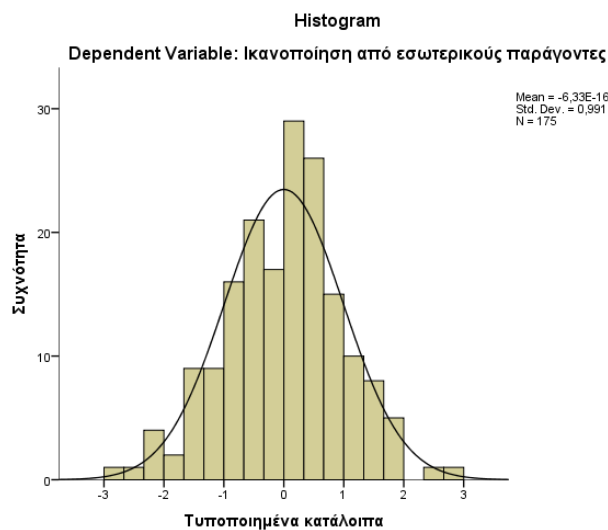
F-stat = στατιστική ελέγχου σημαντικότητας του υποδείγματος

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$



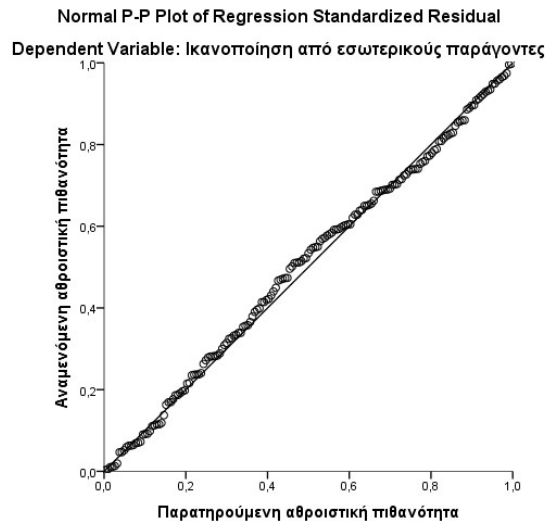
Διάγραμμα 4.20

Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης



Διάγραμμα 4.21

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων



Διάγραμμα 4.22

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας

ικανοποίηση, ως της τη διάσταση της ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες προκειμένου να προκύψουν κάποιες επιπλέον ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση ως της τη συγκεκριμένη διάσταση.

Αρχικά, εξετάζονται, μέσα από σχετικούς διαγνωστικούς ελέγχους, κατά πόσο τηρούνται οι προϋποθέσεις της παλινδρόμησης. Ως προς τη διερεύνηση της πολυσυγγραμμικότητας, όλοι οι συντελεστές VIF είναι μικρότεροι της τιμής όριο '5', κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ενδείξεις μερικής πολυσυγγραμμικότητας στο υπόδειγμα αυτό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.20, καθώς τα κατάλοιπα διασπείρονται σε ένα κατά βάση κοινό εύρος γύρω από το μηδέν, υπάρχει ένδειξη σταθερής διακύμανσης, κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν γραφικές ενδείξεις ύπαρξης ετεροσκεδαστικότητας.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.21, το ιστόγραμμα των καταλοίπων φαίνεται να προσαρμόζεται αρκετά ικανοποιητικά στην κανονική καμπύλη. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.22, οι τιμές βρίσκονται πολύ κοντά στη γραμμή των 45°. Όλα αυτά δείχνουν, γραφικά, πως δεν υπάρχουν ενδείξεις παραβίασης της υπόθεσης της κανονικότητας των καταλοίπων.

Καθώς, λοιπόν, δεν υπάρχουν ενδείξεις κάποιας παραβίασης στις προϋποθέσεις του υποδείγματος, τότε οι στατιστικοί έλεγχοι για τους συντελεστές που δείχνουν τις επιδράσεις των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση από τους εσωτερικούς παράγοντες διεξάγονται αξιόπιστα. Τα σχετικά αποτελέσματα έχουν ως εξής.

Όλες οι διαστάσεις, από κοινού, της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες σε επίπεδο 1% ($F=44.13$, $p<0.001$). Μάλιστα, η μεταβλητότητα της εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες ερμηνεύεται κατά 42.5% από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ειδικότερα, η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, βρέθηκε στατιστικά μη σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 1% ($B=-0.00$, $t=-0.27$, $p=0.784$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, βρέθηκε στατιστικά μη σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 10% ($B=-0.01$, $t=-1.26$, $p=0.208$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική σε επίπεδο 1% ($B=0.06$, $t=10.38$, $p<0.001$).

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά, με βάση μόνο τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, την εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες.

Στον πίνακα 4.11 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης ανάμεσα της διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην εργασιακή

ικανοποίηση, ως σύνολο προκειμένου να προκύψουν κάποιες επιπλέον ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση ως προς το σύνολο της.

Αρχικά, εξετάζονται, μέσα από σχετικούς διαγνωστικούς ελέγχους, κατά πόσο τηρούνται οι προϋποθέσεις της παλινδρόμησης. Ως προς τη διερεύνηση της πολυσυγγραμμικότητας, όλοι οι συντελεστές VIF είναι μικρότεροι της τιμής όριο '5', κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ενδείξεις μερικής πολυσυγγραμμικότητας στο υπόδειγμα αυτό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.23, καθώς τα κατάλοιπα διασπείρονται σε ένα κατά βάση κοινό εύρος γύρω από το μηδέν, υπάρχει ένδειξη σταθερής διακύμανσης, κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν γραφικές ενδείξεις ύπαρξης ετεροσκεδαστικότητας.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.24, το ιστόγραμμα των καταλοίπων φαίνεται να προσαρμόζεται αρκετά ικανοποιητικά στην κανονική καμπύλη. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.25, οι τιμές βρίσκονται πολύ κοντά στη γραμμή των 45°. Όλα αυτά δείχνουν, γραφικά, πως δεν υπάρχουν ενδείξεις παραβίασης της υπόθεσης της κανονικότητας των καταλοίπων.

Καθώς, λοιπόν, δεν υπάρχουν ενδείξεις κάποιας παραβίασης στις προϋποθέσεις του υποδείγματος, τότε οι στατιστικοί έλεγχοι για τους συντελεστές που δείχνουν τις επιδράσεις των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση ως προς το σύνολο της διεξάγονται αξιόπιστα. Τα σχετικά αποτελέσματα έχουν ως εξής.

Πίνακας 4.11

Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση (Σύνολο)

Εξαρτημένη μεταβλητή: Ικανοποίηση (σύνολο)					
	<i>B</i>		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VIF</i>
Συναισθηματική εξάντληση	-0.01	**	-2.40	0.017	1.13
Αποπροσωποποίηση	-0.01		-1.25	0.215	1.25
Προσωπική Επίτευξη	0.05	***	7.88	0.000	1.12
<i>Adj. R-squared</i>	32.6	***			
	%				
<i>F-stat</i>	29.01	***			
<i>p</i>	0.000				

Σημειώσεις:

B = εκτίμηση συντελεστή παλινδρόμησης

t = στατιστική συνάρτηση ελέγχου σημαντικότητας συντελεστών

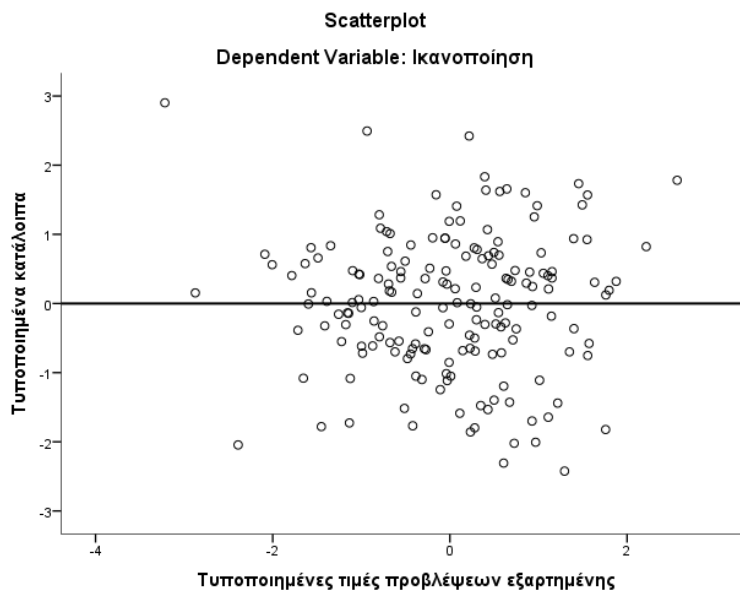
p = p-τιμή των ελέγχων σημαντικότητας

VIF = κριτήριο ελέγχου πολυσυγγραμμικότητας

Adj. R-squared = προσαρμοσμένος συντελεστής προσδιορισμού

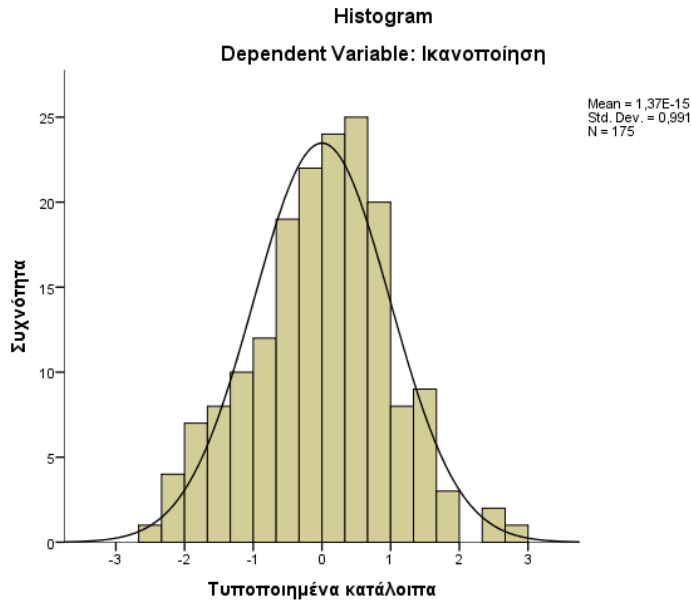
F-stat = στατιστική ελέγχου σημαντικότητας του υποδείγματος

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$



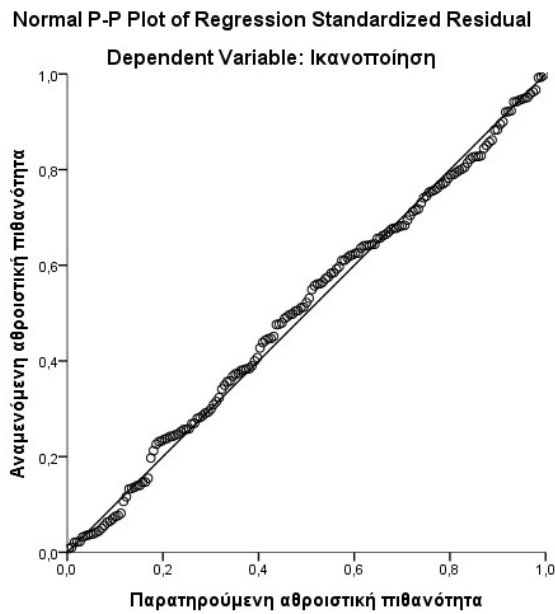
Διάγραμμα 4.23

Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης



Διάγραμμα 4.24

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων



Διάγραμμα 4.25

**Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης
ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο και στις διαστάσεις της
επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας**

Όλες οι διαστάσεις, από κοινού, της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο σε επίπεδο 1% ($F=29.01$, $p<0.001$). Μάλιστα, η μεταβλητότητα της εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο ερμηνεύεται κατά 32.6% από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ειδικότερα, η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική αρνητική σε επίπεδο 5% ($B=-0.01$, $t=-2.40$, $p=0.017$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, βρέθηκε στατιστικά μη σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 10% ($B=-0.01$, $t=-1.25$, $p=0.215$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική σε επίπεδο 1% ($B=0.05$, $t=-7.88$, $p<0.001$).

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά, με βάση τις περισσότερες διαστάσεις της, την εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο.

4.6 Αποτελέσματα για τη Διερεύνηση της Επίδρασης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στην Τάση Φυγής

Στον πίνακα 4.12 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τους παραμετρικούς συντελεστές συσχέτισης Pearson ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στις διαστάσεις της τάσης φυγής, αλλά και τα επαγωγικά αποτελέσματα των ελέγχων σημαντικότητας αυτών, προκειμένου να προκύψουν κάποιες πρώτες ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής.

Αντίστοιχα, στον πίνακα 4.13 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά για τους μη-παραμετρικούς συντελεστές συσχέτισης Spearman ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στις διαστάσεις της τάσης φυγής, αλλά και τα επαγωγικά αποτελέσματα των ελέγχων σημαντικότητας αυτών, προκειμένου να

προκύψουν κάποιες πρώτες ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής.

Πίνακας 4.12

Συντελεστές συσχέτισης Pearson για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής

Συντελεστές συσχέτισης Pearson			
	Τάση φυγής από οργανισμό		Τάση φυγής από απασχόληση
Συναισθηματική εξάντληση	0.010 <i>0.897</i>		0.237 *** <i>0.002</i>
Αποπροσωποποίηση	0.301 *** <i>0.000</i>		0.106 <i>0.163</i>
Προσωπική Επίτευξη	-0.158 ** <i>0.036</i>		-0.263 *** <i>0.000</i>

Σημειώσεις:

Τιμές σε πλάγια γραφή: p-τιμές
* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

Πίνακας 4.13

Συντελεστές συσχέτισης Spearman για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής

Συντελεστές συσχέτισης Spearman			
	Τάση φυγής από οργανισμό		Τάση φυγής από απασχόληση
Συναισθηματική εξάντληση	0.011 <i>0.885</i>		0.218 *** <i>0.004</i>
Αποπροσωποποίηση	0.258 *** <i>0.001</i>		0.083 <i>0.274</i>
Προσωπική Επίτευξη	-0.126 * <i>0.098</i>		-0.287 *** <i>0.000</i>

Σημειώσεις:

Τιμές σε πλάγια γραφή: p-τιμές
* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$

Ανάμεσα στην διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης* και της *τάσης φυγής από τον οργανισμό παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά μη σημαντικός συντελεστής συσχέτισης ακόμα και σε επίπεδο 10% ($r=0.010$, $p=0.897$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman ακόμα και σε επίπεδο 10% ($r=0.011$,

$p=0.885$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, δεν τείνουν να έχουν συστηματικά χαμηλό ή υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό.

Ανάμεσα στην διάσταση της *αποπροσωποποίησης* και της *τάσης φυγής από τον οργανισμό παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός θετικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=0.301$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=0.258$, $p=0.001$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, τείνουν να έχουν υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό.

Ανάμεσα στην διάσταση της *προσωπικής επίτευξης* και της *τάσης φυγής από τον οργανισμό παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 5% ($r=0.158$, $p=0.036$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 10% ($r=-0.126$, $p=0.098$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό.

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει θετικά, με βάση τις περισσότερες διαστάσεις της, την τάση φυγής από τον οργανισμό.

Ανάμεσα στην διάσταση της *συναισθηματικής εξάντλησης* και της *τάσης φυγής από την απασχόληση παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός θετικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=0.237$, $p=0.002$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=0.218$, $p=0.004$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, τείνουν να έχουν συστηματικά υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από την απασχόληση.

Ανάμεσα στην διάσταση της *αποπροσωποποίησης* και της *τάσης φυγής από τον οργανισμό παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του

Pearson, στατιστικά μη σημαντικός συντελεστής συσχέτισης ακόμα και σε επίπεδο 10% ($r=0.106$, $p=0.163$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman ακόμα και σε επίπεδο 10% ($r=0.083$, $p=0.274$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, δεν τείνουν να έχουν συστηματικά υψηλό ή χαμηλό επίπεδο τάσης φυγής από την απασχόληση.

Ανάμεσα στην διάσταση της *προσωπικής επίτευξης* και της *τάσης φυγής από τον οργανισμό παράγοντες* βρέθηκε, με βάση το παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης του Pearson, στατιστικά σημαντικός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης σε επίπεδο 1% ($r=-0.263$, $p<0.001$). Παρόμοιο αποτέλεσμα βρέθηκε και με βάση το συντελεστή συσχέτισης του Spearman σε επίπεδο 1% ($r=-0.287$, $p<0.001$). Συνεπώς, συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, τείνουν να έχουν χαμηλό επίπεδο τάσης φυγής από την απασχόληση.

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει θετικά, με βάση τις περισσότερες διαστάσεις της, την τάση φυγής από την απασχόληση.

Στον πίνακα 4.14 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην τάση φυγής από τον οργανισμό προκειμένου να προκύψουν κάποιες επιπλέον ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής ως προς αυτή τη διάσταση.

Αρχικά, εξετάζονται, μέσα από σχετικούς διαγνωστικούς ελέγχους, κατά πόσο τηρούνται οι προϋποθέσεις της παλινδρόμησης. Ως προς τη διερεύνηση της πολυσυγγραμμικότητας, όλοι οι συντελεστές VIF είναι μικρότεροι της τιμής όριο '5', κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ενδείξεις μερικής πολυσυγγραμμικότητας στο υπόδειγμα αυτό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.26, καθώς τα κατάλοιπα διασπείρονται σε ένα κατά βάση κοινό εύρος γύρω από το μηδέν, υπάρχει ένδειξη σταθερής διακύμανσης, κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν γραφικές ενδείξεις ύπαρξης ετεροσκεδαστικότητας.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.27, το ιστόγραμμα των καταλοίπων φαίνεται να προσαρμόζεται αρκετά ικανοποιητικά στην κανονική καμπύλη. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.28, οι τιμές βρίσκονται πολύ κοντά στη γραμμή των 45°. Όλα αυτά δείχνουν, γραφικά, πως δεν υπάρχουν ενδείξεις παραβίασης της υπόθεσης της κανονικότητας των καταλοίπων.

Πίνακας 4.14

Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής από Οργανισμό

Εξαρτημένη μεταβλητή: Τάση φυγής από οργανισμό					
	<i>B</i>		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VIF</i>
Συναισθηματική εξάντληση	-0.02		-1.18	0.241	1.13
Αποπροσωποποίηση	0.12	**	3.85	0.000	1.25
Προσωπική Επίτευξη	-0.02	*	-0.82	0.416	1.12
<i>Adj. R-squared</i>	8.7%	***			
<i>F-stat</i>	6.54	***			
<i>p</i>	0.000				

Σημειώσεις:

B = εκτίμηση συντελεστή παλινδρόμησης

t = στατιστική συνάρτηση ελέγχου σημαντικότητας συντελεστών

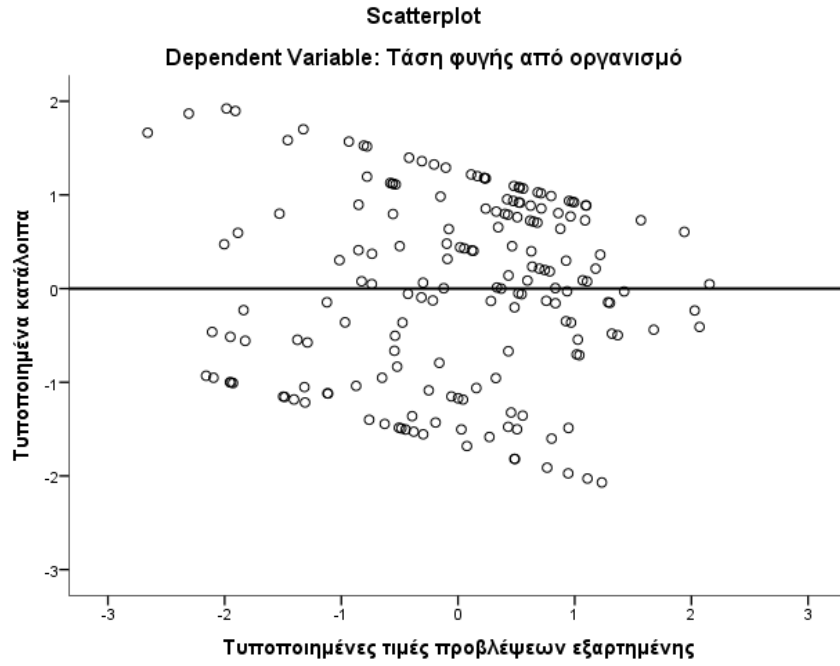
p = p-τιμή των ελέγχων σημαντικότητας

VIF = κριτήριο ελέγχου πολυσυγγραμμικότητας

Adj. R-squared = προσαρμοσμένος συντελεστής προσδιορισμού

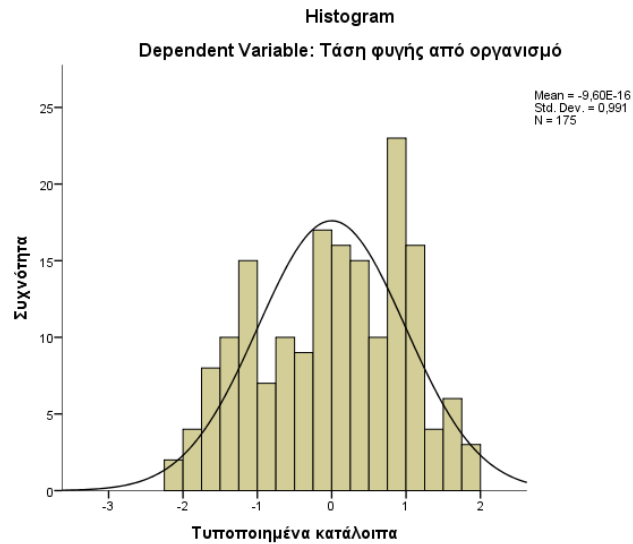
F-stat = στατιστική ελέγχου σημαντικότητας του υποδείγματος

* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$



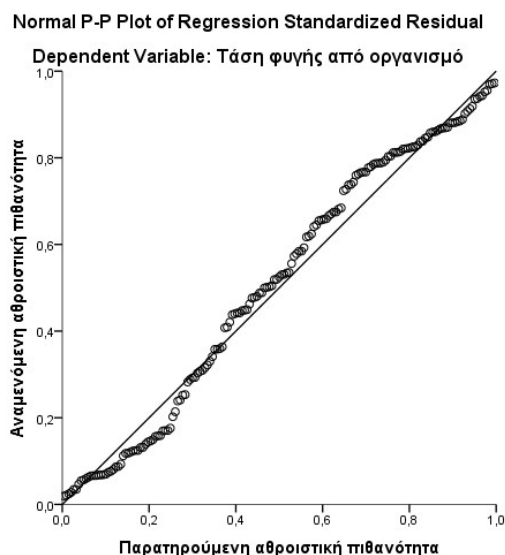
Διάγραμμα 4.23

Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από τον οργανισμό και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης



Διάγραμμα 4.24

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από τον οργανισμό και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων



Διάγραμμα 4.25

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από τον οργανισμό και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας

Καθώς, λοιπόν, δεν υπάρχουν ενδείξεις κάποιας παραβίασης στις προϋποθέσεις του υποδείγματος, τότε οι στατιστικοί έλεγχοι για τους συντελεστές που δείχνουν τις επιδράσεις των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής από τον οργανισμό διεξάγονται αξιόπιστα. Τα σχετικά αποτελέσματα έχουν ως εξής.

Όλες οι διαστάσεις, από κοινού, της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο σε επίπεδο 1% ($F=6.54, p<0.001$). Μάλιστα, η μεταβλητότητα της τάσης φυγής από τον οργανισμό ερμηνεύεται κατά 8.7% από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ειδικότερα, η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, βρέθηκε στατιστικά μη σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 5% ($B=-0.02, t=-1.18, p=0.441$). Η επίδραση της επαγγελματικής

εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική σε επίπεδο 1% ($B=0.12$, $t=3.85$, $p<0.001$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική σε επίπεδο 1% ($B=-0.02$, $t=-0.82$, $p=0.416$).

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει θετικά, μόνο με βάση τη διάσταση τα αποπροσωποποίησης, την τάση φυγής από τον οργανισμό.

Στον πίνακα 4.15 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης ανάμεσα της διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην τάση φυγής από την απασχόληση προκειμένου να προκύψουν κάποιες επιπλέον ενδείξεις για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής ως προς αυτή τη διάσταση.

Αρχικά, εξετάζονται, μέσα από σχετικούς διαγνωστικούς ελέγχους, κατά πόσο τηρούνται οι προϋποθέσεις της παλινδρόμησης. Ως προς τη διερεύνηση της πολυσυγγραμμικότητας, όλοι οι συντελεστές VIF είναι μικρότεροι της τιμής όριο '5', κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ενδείξεις μερικής πολυσυγγραμμικότητας στο υπόδειγμα αυτό.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.26, καθώς τα κατάλοιπα διασπείρονται σε ένα κατά βάση κοινό εύρος γύρω από το μηδέν, υπάρχει ένδειξη σταθερής διακύμανσης,

Πίνακας 4.15

Εκτίμηση γραμμικής παλινδρόμησης για την διερεύνηση της επίδρασης της επαγγελματικής εξουθένωσης στην Τάση Φυγής από Απασχόληση

Εξαρτημένη μεταβλητή: Τάση φυγής από απασχόληση

	<i>B</i>		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VIF</i>
Συναισθηματική εξάντληση	0.05	***	3.43	0.001	1.13
Αποπροσωποποίηση	-0.03		-0.82	0.412	1.25
Προσωπική Επίτευξη	-0.08	***	-3.77	0.000	1.12
<i>Adj. R-squared</i>	11.4%	***			
<i>F-stat</i>	6.50	***			
<i>p</i>	0.000				

Σημειώσεις:

B = εκτίμηση συντελεστή παλινδρόμησης

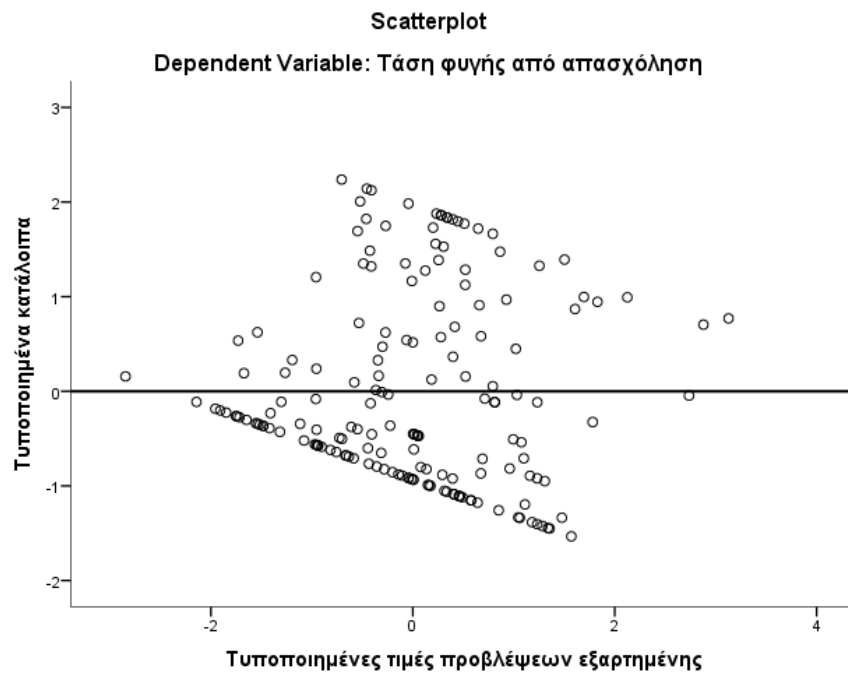
t = στατιστική συνάρτηση ελέγχου σημαντικότητας συντελεστών

p = p-τιμή των ελέγχων σημαντικότητας

VIF = κριτήριο ελέγχου πολυσυγγραμμικότητας

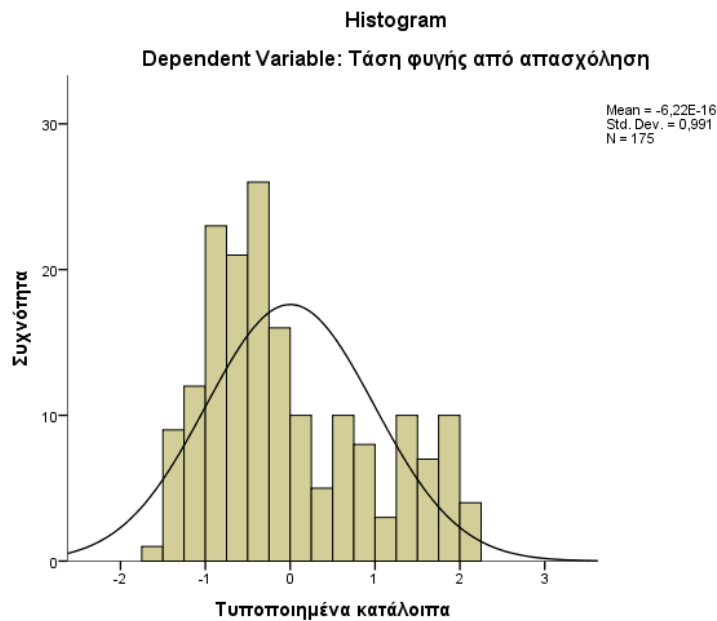
Adj. R-squared = προσαρμοσμένος συντελεστής προσδιορισμού

F-stat = στατιστική ελέγχου σημαντικότητας του υποδείγματος
* $p < 0.10$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.05$



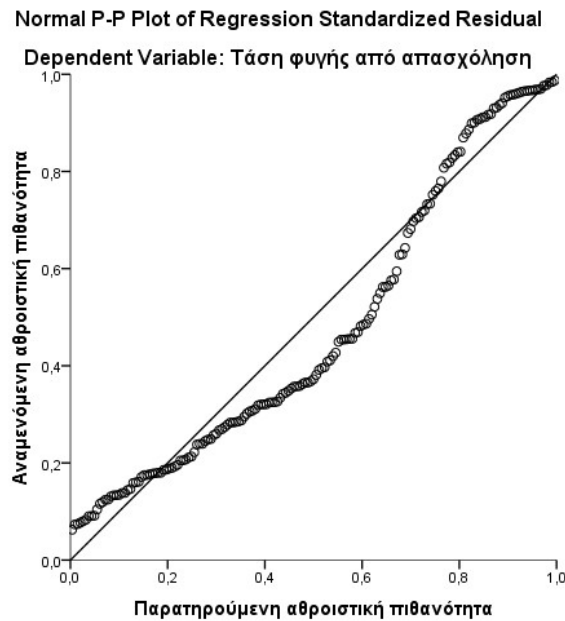
Διάγραμμα 4.26

Γραφική διερεύνηση ετεροσκεδαστικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από την απασχόληση και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης



Διάγραμμα 4.27

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από την απασχόληση και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – ιστόγραμμα καταλοίπων



Διάγραμμα 4.28

Γραφική διερεύνηση κανονικότητας για τα κατάλοιπα της παλινδρόμησης ανάμεσα στην τάση φυγής από την απασχόληση και στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης – διάγραμμα κανονικής πιθανότητας

κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν γραφικές ενδείξεις ύπαρξης ετεροσκεδαστικότητας.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.27, το ιστόγραμμα των καταλοίπων φαίνεται να προσαρμόζεται αρκετά ικανοποιητικά στην κανονική καμπύλη. Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.28, οι τιμές βρίσκονται πολύ κοντά στη γραμμή των 45°. Όλα αυτά δείχνουν, γραφικά, πως δεν υπάρχουν ενδείξεις παραβίασης της υπόθεσης της κανονικότητας των καταλοίπων.

Καθώς, λοιπόν, δεν υπάρχουν ενδείξεις κάποιας παραβίασης στις προϋποθέσεις του υποδείγματος, τότε οι στατιστικοί έλεγχοι για τους συντελεστές που δείχνουν τις επιδράσεις των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τάση φυγής από την απασχόληση διεξάγονται αξιόπιστα. Τα σχετικά αποτελέσματα έχουν ως εξής.

Όλες οι διαστάσεις, από κοινού, της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ως σύνολο σε επίπεδο 1% ($F=6.50$, $p<0.001$). Μάλιστα, η μεταβλητότητα της τάσης φυγής από την απασχόληση ερμηνεύεται κατά 11.4% από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ειδικότερα, η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική σε επίπεδο 1% ($B=0.05$, $t=3.43$, $p=0.001$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, βρέθηκε στατιστικά μη σημαντική ακόμα και σε επίπεδο 10% ($B=-0.03$, $t=-0.82$, $p=0.412$). Η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, βρέθηκε στατιστικά σημαντική αρνητική σε επίπεδο 1% ($B=-0.08$, $t=-3.77$, $p<0.001$).

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι επηρεάζει θετικά, με βάση τι; Περισσότερες διαστάσεις της, την τάση φυγής από την απασχόληση.

4.7 Ανακεφαλαίωση

Το κεφάλαιο αυτό περιελάμβανε τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας που διεξήχθη στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά παρουσιάστηκαν τα περιγραφικά και επαγωγικά στατιστικά που αφορούν τα πρώτα τρία (3) ερευνητικά ερωτήματα, όπου δόθηκαν οι σχετικές απαντήσεις σχετικά με το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης και το επίπεδο της τάσης φυγής των συμμετεχόντων. Έπειτα, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα των συσχετίσεων και των γραμμικών παλινδρομήσεων που αφορούν τα επόμενα δύο (2) ερευνητικά ερωτήματα και τις αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις, σχετικά με την επίδραση του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση και στην τάση φυγής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει τα τελικά συμπεράσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της εμπειρικής έρευνας στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Συγκεκριμένα, αρχικά παρουσιάζεται μια σύνοψη των αποτελεσμάτων ως απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα και στις ερευνητικές υποθέσεις. Έπειτα, ακολουθεί μια συζήτηση και ένας σχολιασμός των εμπειρικών αποτελεσμάτων όπου παρουσιάζονται ερμηνείες και δίνονται διάφορες εξηγήσεις. Κατόπιν παρουσιάζονται ορισμένες διοικητικές προτάσεις προς τη διοίκηση του Νοσοκομείου Τρικάλων ως προς το πώς να αξιοποιήσει αποτελεσματικά τα εμπειρικά αποτελέσματα, στο πλαίσιο ενός πολύ βασικού επιμέρους στόχου της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Το κεφάλαιο αυτό κλείνει με μια μικρή αναφορά σε περιορισμούς της παρούσας εμπειρικής έρευνας και σε προτάσεις για μελλοντική έρευνα πάνω στο ευρύτερο πεδίο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

5.2 Σύνοψη Αποτελεσμάτων της Εμπειρικής Έρευνας

Η εμπειρική έρευνα είχε σκοπό αφενός, μεν, να διερευνήσει ποιο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης και το επίπεδο της τάσης φυγής σε ένα δείγμα από συμμετέχοντες που εργάζονται στο νοσοκομείο Τρικάλων, αφετέρου, δε, να διερευνήσει την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στην εργασιακή ικανοποίηση και στην τάση φυγής.

Για το σκοπό αυτό συγκεντρώθηκε ένα δείγμα από 175 συμμετέχοντες οι οποίοι εργάζονται στο νοσοκομείο Τρικάλων. Συγκεκριμένα, το δείγμα αυτό αποτελούνταν από ιατρικό προσωπικό, από νοσηλευτικό προσωπικό, αλλά και από παραϊατρικό προσωπικό. Με βάση τα στοιχεία που αντλήθηκαν από το δείγμα αυτό και με βάση κατάλληλες στατιστικές μεθόδους που εφαρμόστηκαν, προέκυψαν τα

παρακάτω αποτελέσματα, όσον αφορά τα σχετικά ερευνητικά ερωτήματα και τις ερευνητικές υποθέσεις.

Το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης δεν είναι καθόλου αμελητέο και μάλλον τείνει προς το μέτριο. Συγκεκριμένα, ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης βρέθηκε μέτριο, κατά μέσο όρο, αλλά αρκετά μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων εργαζόμενων είχε υψηλό επίπεδο. Ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης βρέθηκε να τείνει προς το υψηλό, κατά μέσο όρο, όπου, μάλιστα, ένα αρκετά σημαντικό μέρος των συμμετεχόντων εργαζόμενων τείνει να έχει υψηλό επίπεδο. Τέλος, ως προς τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης βρέθηκε να τείνει προς το χαμηλό, όπου ένα όχι τόσο μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων εργαζόμενων βρέθηκε να έχει υψηλό επίπεδο. Συνοψίζοντας, σε δύο (2) από τις (3) διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, το επίπεδο είναι μέτριο προς υψηλό με αρκετούς εργαζόμενους συμμετέχοντες να εμφανίζουν ένα υψηλό τέτοιο επίπεδο.

Το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, μπορεί να βρέθηκε, ως σύνολο, να τείνει σε ένα μέτριο επίπεδο, κατά μέσο όρο, αλλά, εντούτοις, αυτό δε δείχνει την πραγματική εικόνα, καθώς τα ευρήματα είναι αρκετά διαφορετικά ανάμεσα στις δύο (2) διαστάσεις της. Συγκεκριμένα, το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες βρέθηκε να τείνει σε ένα χαμηλό επίπεδο, κατά μέσο όρο, ενώ το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες βρέθηκε να τείνει σε ένα υψηλό επίπεδο, κατά μέσο όρο. Συνεπώς, οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι του δείγματος τείνουν να εκφράζουν ένα χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από διάφορους εξωτερικούς παράγοντες οι οποίοι αφορούν πχ συμπεριφορά προϊσταμένων και συναδέλφων, εργασιακές συνθήκες, ευκαιρίες επιτυχίας και απολαβές, αλλά ένα υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες οι οποίοι αφορούν πχ αντικείμενο εργασίας, αυτονομία, κύρος, αξιοποίηση ικανοτήτων και ηθική.

Το επίπεδο τάσης φυγής των συμμετεχόντων εργαζόμενων βρέθηκε αρκετά διαφορετικό ανάλογα με τις διαστάσεις. Συγκεκριμένα, η τάση φυγής των συμμετεχόντων εργαζόμενων από τον οργανισμό, δηλαδή από το νοσοκομείο Τρικάλων, τείνει να βρίσκεται σε ένα υψηλό επίπεδο. Αντίθετα, η τάση φυγής των

συμμετεχόντων εργαζόμενων από την απασχόληση, δηλαδή από την καριέρα τους, κάνοντας μια σχετική στροφή, τείνει να βρίσκεται σε ένα χαμηλό επίπεδο. Συνεπώς, οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι τείνουν να εκφράζουν μια υψηλή τάση φυγής από το νοσοκομείο Τρικάλων, χωρίς, όμως, αυτό να συνοδεύεται από ανάλογη τάση φυγής από την απασχόληση, διότι τείνουν να εκφράζουν μια χαμηλή τάση φυγής από το τρέχον επάγγελμα τους.

Ως προς την επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης, προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα.

Η εργασιακή ικανοποίηση από εξωτερικούς παράγοντες βρέθηκε να επηρεάζεται αρνητικά, όπως αναμενόταν, επιβεβαιώνοντας τη σχετική ερευνητική υπόθεση, από τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης κατά κύριο λόγο. Δεν βρέθηκε, όμως να επηρεάζεται τόσο πολύ από τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, κάτι που δεν επιβεβαιώνει τη σχετική ερευνητική υπόθεση. Συνεπώς, εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εξουθένωσης και χαμηλότερο επίπεδο προσωπικής επίτευξης, κάτι που εκφράζει υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση τις παραπάνω διαστάσεις, τείνουν, κατά κύριο λόγο, να εκφράζουν ένα χαμηλότερο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες.

Η εργασιακή ικανοποίηση από εσωτερικούς παράγοντες βρέθηκε να επηρεάζεται αρνητικά, όπως αναμενόταν, επιβεβαιώνοντας τη σχετική ερευνητική υπόθεση, μόνο από τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, κατά κύριο λόγο. Δεν βρέθηκε, όμως να επηρεάζεται καθόλου από τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και λίγο από τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, κάτι που δεν επιβεβαιώνει τη σχετική ερευνητική υπόθεση. Συνεπώς, εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο προσωπικής επίτευξης, κάτι που εκφράζει υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση τη σχετική διάσταση, τείνουν, κατά κύριο λόγο, να εκφράζουν ένα χαμηλότερο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες.

Η εργασιακή ικανοποίηση, ως σύνολο, βρέθηκε να επηρεάζεται αρνητικά, όπως αναμενόταν, επιβεβαιώνοντας τη σχετική ερευνητική υπόθεση, από τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης κατά κύριο λόγο. Δεν βρέθηκε, όμως να επηρεάζεται και πολύ από τη διάσταση της

αποπροσωποποίησης, κάτι που δεν επιβεβαιώνει τη σχετική ερευνητική υπόθεση. Συνεπώς, εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εξουθένωσης και χαμηλότερο επίπεδο προσωπικής επίτευξης, κάτι που εκφράζει υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση τις παραπάνω διαστάσεις, τείνουν, κατά κύριο λόγο, να εκφράζουν ένα χαμηλότερο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, ως σύνολο.

Ως προς την επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης, προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα.

Η τάση φυγής από τον οργανισμό βρέθηκε να επηρεάζεται θετικά, όπως αναμενόταν, επιβεβαιώνοντας τη σχετική ερευνητική υπόθεση, από τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, κατά κύριο λόγο. Δεν βρέθηκε, όμως να επηρεάζεται καθόλου από τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και λίγο από τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, κάτι που δεν επιβεβαιώνει τη σχετική ερευνητική υπόθεση. Συνεπώς, εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο αποπροσωποποίησης, κάτι που εκφράζει υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση την παραπάνω διάσταση, τείνουν, κατά κύριο λόγο, να εκφράζουν ένα υψηλότερο επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό.

Η τάση φυγής από την απασχόληση βρέθηκε να επηρεάζεται θετικά, όπως αναμενόταν, επιβεβαιώνοντας τη σχετική ερευνητική υπόθεση, από τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης, κατά κύριο λόγο. Δεν βρέθηκε, όμως να επηρεάζεται καθόλου από τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, κάτι που δεν επιβεβαιώνει τη σχετική ερευνητική υπόθεση. Συνεπώς, εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εξουθένωσης και χαμηλότερο επίπεδο προσωπικής επίτευξης, κάτι που εκφράζει υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση τις παραπάνω διαστάσεις, τείνουν, κατά κύριο λόγο, να εκφράζουν ένα υψηλότερο επίπεδο τάσης φυγής από την απασχόληση.

5.3 Συζήτηση και Σχολιασμός Αποτελεσμάτων της Εμπειρικής Έρευνας

Ως προς τα πρώτα τρία (3) ερευνητικά ερωτήματα, προέκυψαν αρκετά ενδιαφέροντα αποτελέσματα που οδηγούν σε ανάλογα ενδιαφέροντα συμπεράσματα, όταν αξιολογούν ανάλογα.

Συγκεκριμένα, ως προς το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσοκομείο Τρικάλων, το ότι το επίπεδο της συναισθηματικής εξάντλησης, που δείχνει τις σωματικές και ψυχολογίες επιπτώσεις, βρέθηκε μέτριο, δε θα πρέπει να εφησυχάζει καθόλου τους αρμόδιους του νοσοκομείου Τρικάλων. Το μέτριο αυτό επίπεδο σημαίνει πρακτικά ότι ένα πολύ σημαντικό μέρος των συμμετεχόντων εργαζόμενων στο νοσοκομείο εκφράζει ένα υψηλό επίπεδο εξουθένωσης, σε σωματικό και ψυχικό επίπεδο, με συνέπεια να μην πηγαίνει καν ευχάριστα στη δουλειά του και να είναι ένα ερωτηματικό κατά πόσο θα μπορεί να αποδίδει ανάλογα. Στον τομέα της υγείας, όμως, είναι πολύ κρίσιμης σημασίας να υπάρχει καθαρό μυαλό, διότι λαμβάνονται κρίσιμες αποφάσεις και πραγματοποιούνται ανάλογης κρίσιμης σημασίας λειτουργίες, ειδικά από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό. Συνεπώς, δεν είναι και τόσο πολύ θετικό για το νοσοκομείο Τρικάλων ότι ένα σημαντικό ποσοστό των εργαζόμενων του χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης.

Το ότι το επίπεδο της αποπροσωποποίησης βρέθηκε πιο υψηλό και από το μέτριο είναι ένα ακόμα χειρότερο εύρημα που πρέπει να απασχολήσει και αυτό σοβαρό τους αρμόδιους του νοσοκομείου Τρικάλων. Το υψηλό αυτό επίπεδο δείχνει ότι το μεγαλύτερο μέρος των εργαζόμενων στο νοσοκομείο εκφράζει έναν υψηλό βαθμό αποστασιοποίησης από τους ασθενείς και τους συγγενείς τους. Εντούτοις, εκτός του ότι αυτό μπορεί να κοστίζει ένα κρίσιμο σφάλμα σε κάποια κρίσιμη λειτουργία που αφορά έναν ασθενή, η ψυχολογική στήριξη των ασθενών είναι ιδιαίτερα σημαντική και πρέπει να λαμβάνει χώρα ειδικά από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό που έρχεται σε καθημερινή επαφή με αυτούς. Όταν οι ασθενείς αισθάνονται τους ιατρούς και τους νοσηλευτές αδιάφορους ως προς αυτούς και με όχι την ενδεδειγμένη συμπεριφορά, εκτός του ότι έχουν αμφιβολίες για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας που λαμβάνουν, νιώθουν και άσχημα ψυχολογικά,

κάτι που δυσκολεύει την πορεία της ασθένειας τους, και, άρα, μειώνει σημαντικά την συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Το ότι το επίπεδο προσωπικής επίτευξης βρέθηκε υψηλό, είναι κάτι ενθαρρυντικό, διότι δείχνει ότι οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι κάνουν καλά τη δουλειά τους και ότι φέρονται όπως πρέπει επαγγελματικά και ανθρώπινα στους ασθενείς. Εντούτοις, είναι λογικό άτομα που εργάζονται στον τομέα της υγείας, έχοντας και την ανάλογη μόρφωση και εκπαίδευση να αισθάνονται ότι μπορούν να φέρουν εις πέρας τις όποιες αποστολές τους ανατίθενται. Με άλλα λόγια, το υψηλό αυτό επίπεδο, κάπου ήταν αναμενόμενο και σε καμία περίπτωση δεν ισοφαρίζει το υψηλό επίπεδο εξουθένωσης που εκφράζεται από τις άλλες δύο διαστάσεις.

Στην πραγματικότητα, διερευνώντας το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων εργαζόμενων στο νοσοκομείο Τρικάλων, προέκυψαν σοβαρά θέματα που πρέπει η διοίκηση του νοσοκομείου να λάβει υπόψη της με έναν αποτελεσματικό τρόπο. Συγκεκριμένα, αρκετοί εργαζόμενοι αισθάνονται κουρασμένοι σωματικά και ψυχικά, κάτι που αποτελεί τροχοπέδη για την απόδοσή τους, ενώ ακόμα πιο πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται ένα υψηλό επίπεδο αποστασιοποίησης από τους ασθενείς τους, κάτι που σαφώς χειροτερεύει το επίπεδο υπηρεσιών υγείας που παρέχεται.

Ως προς την εργασιακή ικανοποίηση στο νοσοκομείο Τρικάλων, το ότι το επίπεδο της από τους εσωτερικούς παράγοντες βρέθηκε υψηλό, σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι συμμετέχοντες τείνουν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους, από το κύρος που τους προσφέρει και από την αξιοποίηση των όποιων ικανοτήτων τους, αλλά και από το επίπεδο ηθικής το οποίο χαρακτηρίζεται. Εντούτοις, αυτοί οι παράγοντες επειδή αφορούν τη φύση του επαγγέλματος, δεν μπορεί να επηρεαστούν και πολύ από ενέργειες της διοίκησης και στον τομέα της υγείας κάπου ήταν αναμενόμενο να προκύψει υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από τέτοιους εσωτερικούς παράγοντες.

Από την άλλη μεριά, όμως, το ότι βρέθηκε χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από εξωτερικούς παράγοντες, σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι συμμετέχοντες τείνουν να μην είναι αρκετά ικανοποιημένοι από συμπεριφορά προϊσταμένων και συναδέλφων, εργασιακές συνθήκες, ευκαιρίες επιτυχίας και απολαβές, όπου κάποιιοι από τους παραπάνω παράγοντες μπορούν να ελεγχθούν από τη διοίκηση του νοσοκομείου και

κάποιοι άλλοι και από ανώτερες αρχές (πχ υπουργείο υγείας). Συνεπώς, φαίνεται να υπάρχουν σημαντικά θέματα μέσα στο νοσοκομείο Τρικάλων τα οποία κάνουν τους εργαζόμενους εκεί να εκφράζουν σημαντικά χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης.

Ως προς την τάση φυγής στο νοσοκομείο Τρικάλων, το ότι οι εργαζόμενοι συμμετέχοντες εκφράζουν υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από τον οργανισμό, επιβεβαιώνει ότι υπάρχουν σοβαρά θέματα που πρέπει να επιλυθούν τα οποία ωθούν τους εργαζόμενους να εκφράζουν υψηλή τάση να φύγουν από το νοσοκομείο αυτό και να εργαστούν, πιθανώς, σε άλλο οργανισμό, δημόσιο ή ιδιωτικό, στον ευρύτερο τομέα της υγείας. Μάλιστα, αυτό το εύρημα, εάν συνδυαστεί με την χαμηλή τάση φυγής που εκφράζουν οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι, δείχνει ότι εκφράζεται υψηλή τάση φυγής από το νοσοκομείο Τρικάλων αυτό κάθε αυτό, αλλά όχι ισχυρή τάση για στροφή καριέρας. Γενικά αναμενόταν να μην υπάρχει μεγάλη τάση για στροφή καριέρας, διότι οι περισσότεροι που εργάζονται στον τομέα της υγείας το ήθελαν από πριν, ήταν για πολλούς, ειδικά για το ιατρικό προσωπικό, ένα όνειρο ζωής, αρέσει στους περισσότερους να βοηθούν τους άλλους, έχοντας μια σταθερή εργασία και σταθερές απολαβές. Συνεπώς, είναι λογικό να μην εκφράζουν μια υψηλή τάση να αναζητήσουν άλλο επάγγελμα. Δεν είναι, όμως, απαραίτητα αναμενόμενο να εκφράσουν υψηλή τάση για φυγή από τον οργανισμό, άρα αυτό πρέπει να απασχολήσει σοβαρά τη διοίκηση του νοσοκομείου Τρικάλων.

Ως προς την επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στην εργασιακή ικανοποίηση, το ότι, λοιπόν, οι εργαζόμενοι που νιώθουν πιο πολύ κουρασμένοι σωματικά και ψυχικά, αλλά και όσοι νιώθουν ότι δεν βοηθούν τους ασθενείς όσο θα έπρεπε, είναι αυτοί, κατά κύριο λόγο, που εκφράζουν χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από τους εξωτερικούς παράγοντες, σημαίνει πως η κούραση που νιώθουν και η μη αποτελεσματικότητα στη δουλειά τους, τους κάνει να μην νιώθουν ικανοποίηση ακόμα παράγοντες όπως οι σχέσεις με προϊσταμένους και συναδέλφους, εργασιακές συνθήκες, ευκαιρίες καριέρας, απολαβές κτλ. Επίσης, το ότι οι εργαζόμενοι που νιώθουν ότι δεν είναι τόσο αποτελεσματικοί στην δουλειά τους, βοηθώντας τους ασθενείς όσο θα έπρεπε, είναι αυτοί που, κατά κύριο λόγο, εκφράζουν χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από τους εσωτερικούς παράγοντες, σημαίνει πως η μη αυτό-αποτελεσματικότητα που αντιλαμβάνονται τους κάνει να μην νιώθουν υψηλό επίπεδο ικανοποίησης; Από τους παράγοντες που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας, κύρος και την αξιοποίηση των ικανοτήτων.

Ως προς την επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στην τάση φυγής, το ότι, λοιπόν, οι εργαζόμενοι που νιώθουν αποστασιοποιημένοι από τους ασθενείς είναι αυτοί, κατά κύριο λόγο, που εκφράζουν τάση φυγής από τον οργανισμό, σημαίνει πως θεωρούν ότι η αποστασιοποίηση που νιώθουν έχει την αιτία της σε συνθήκες που αφορούν το νοσοκομείο Τρικάλων και όχι το επάγγελμα τους αυτό κάθε αυτό. Επίσης, το ότι οι εργαζόμενοι που νιώθουν πιο πολύ κουρασμένοι σωματικά και ψυχικά, αλλά και όσοι νιώθουν ότι δεν βοηθούν τους ασθενείς όσο θα έπρεπε, είναι αυτοί, κατά κύριο λόγο, που εκφράζουν υψηλό επίπεδο τάσης φυγής ακόμα και από το επάγγελμα, σημαίνει πως η κούραση που νιώθουν και η μη αποτελεσματικότητα στη δουλειά τους, τους κάνει να αμφισβητούν τις ικανότητες τους για να φέρουν εις πέρας τα καθήκοντα τους, αλλά και να μην τους αρέσει, πιθανόν, πια, το επάγγελμα τους. Έτσι, παρόλο που ένα επάγγελμα στο χώρο της υγείας δύσκολα τα αφήνει κάποιος, φαίνεται πως εάν αισθάνεται πολύ έντονα ψυχικά και σωματικά κουρασμένος, αλλά και εάν νιώθει ότι δεν είναι αποτελεσματικός στη δουλειά του είναι δυνατό να σκεφτεί πολύ σοβαρά να αλλάξει επάγγελμα και να παρατήσει την τρέχουσα απασχόληση, άρα, μοιραία, και τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται. Έτσι, προκύπτει το συμπέρασμα πως, εντέλει, όλες οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, άμεσα ή έμμεσα προκαλούν τάση φυγής από τον οργανισμό, δηλαδή από το νοσοκομείο των Τρικάλων.

5.4 Διοικητικές Προτάσεις

Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την εμπειρική έρευνα στο νοσοκομείο Τρικάλων, στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, προκύπτουν ορισμένες πολύ σημαντικές προτάσεις προς τη διοίκηση του νοσοκομείου Τρικάλων. Οι προτάσεις αυτές αποσκοπούν στο να αντιμετωπιστούν τα φαινόμενα υψηλής επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς οι αρνητικές επιπτώσεις, καθώς και να περιοριστούν οι αρνητικές επιπτώσεις της σε επαγγελματική ικανοποίησης και τάσης φυγής.

Μια πρόταση για να αντιμετωπιστεί το μέτριο προς υψηλό επίπεδο της διάστασης της εξουθένωσης είναι να οργανωθούν καλύτερα οι βάρδιες του κάθε εργαζόμενου, αλλά και θέμα ρεπό, αδειών κτλ. Να ληφθούν υπόψη οι απαραίτητες

εφημερίες που πρέπει να γίνονται, αλλά πρέπει να ληφθούν υπόψη και παράγοντες όπως η οικογενειακή κατάσταση του κάθε εργαζόμενου, η ηλικία και η φυσική του κατάσταση υγείας, οι ανάγκες της υπηρεσίας, έτσι ώστε ο κάθε εργαζόμενος και να καλύπτει τις οργανικές ανάγκες του νοσοκομείου, αλλά και να έχει τον απαραίτητο χρόνο ξεκούρασης και ανάκτησης δυνάμεων.

Μια πρόταση είναι να θεσμοθετηθεί ένα σύνολο τυπικών ή άτυπων επιβραβεύσεων, είτε σε επίπεδο διοίκησης του νοσοκομείου, είτε, ακόμα και σε επίπεδο περιφέρειας ή υπουργείου. Η λογική είναι ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να επιβραβεύονται ηθικά και υλικά για τις πολύτιμες υπηρεσίες υγείας που προσφέρουν, ώστε να θυμούνται και οι ίδιοι πόσο σημαντικό ρόλο επιτελούν μέσα από την καθημερινή δουλειά τους. Θα πρέπει, με άλλα λόγια, ο κόπος τους να αναγνωρίζεται σε συνεχή βάση. Στο ίδιο πλαίσιο, μια άτυπη πρόταση είναι οι ίδιοι οι ασθενείς και οι οικείοι τους να ενθαρρύνονται να ευχαριστούν τους εργαζόμενους για τις υπηρεσίες που τους προσφέρθηκαν. Οι περισσότεροι, άλλωστε, εργαζόμενοι στον τομέα υγείας είναι συνήθως άτομα που ήθελαν από πριν να προσφέρουν στο κοινωνικό σύνολο και η ηθική επιβράβευση από τους ασθενείς είναι σημαντική. Ουσιαστικά, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας δε θα πρέπει ποτέ να λησμονούν πόσο σημαντικές υπηρεσίες προσφέρουν και ότι αυτό είναι, πολλές φορές, πάνω από τη σωματική και ψυχική κούραση τους, και ότι αξίζει τον κόπο να σπαταλούν τόσες δυνάμεις για να φέρνουν εις πέρας τα καθήκοντα τους.

Ενώ, λοιπόν, οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται όλα τα θετικά στοιχεία που έχει το επάγγελμά τους και για αυτό εκφράζουν ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από εσωτερικούς παράγοντες, το ότι εκφράζουν χαμηλό επίπεδο από εξωτερικούς παράγοντες, πρέπει να προβληματίσει ιδιαίτερα τη διοίκηση να εντοπίσει ποιοι είναι οι παράγοντες στους οποίους εκφράζεται η υψηλότερη δυσαρέσκεια και να βρει σχετικές λύσεις. Συγκεκριμένα, η βελτίωση του εργασιακού κλίματος και οι σχέσεις με συναδέλφους και προϊστάμενους αφορά πλήρως τη διοίκηση του νοσοκομείου Τρικάλων. Πρέπει να διαπιστωθεί μέσα από τυπικούς ή άτυπους τρόπους, ποιοι τυχόν προϊστάμενοι δεν έχουν τις συμπεριφορές που πρέπει και να γίνουν σχετικές συστάσεις. Πρέπει να τονιστεί ότι άσχετα από τα όποια τυχόν προσωπικά υπάρχουν μεταξύ συναδέλφων, το ζήτημα είναι να γίνει η δουλειά σωστά και ότι η δουλειά αφορά την υγεία και τις ζωές ασθενών. Πρέπει, οι ίδιοι οι προϊστάμενοι να εκπαιδευτούν κατάλληλα σε θέματα διαχείρισης κρίσεων, ηγεσίας και οργανωσιακής

συμπεριφοράς, ώστε να συμπεριφέρονται πιο αποτελεσματικά και να εμπνέουν τους υφιστάμενους ώστε όλα να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά.

Οι εργασιακές συνθήκες, πχ σε θέματα ασφάλειας, ή θέματα ωραρίων κτλ, αφορούν τη διοίκηση και πρέπει σε ό,τι την αφορά και αποτελεί αρμοδιότητα της να βελτιώσει τις συνθήκες και να το επικοινωνήσει και κατάλληλα. Θα πρέπει, επίσης, να τονίσει τι πρόκειται να βελτιωθεί και να παρέχει συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια, ώστε οι εργαζόμενοι να βλέπουν ότι η διοίκηση προσπαθεί να βελτιώσει τις εργασιακές συνθήκες και ότι νοιάζεται για τους εργαζόμενους της.

Θέματα που αφορούν απολαβές και άλλα παρόμοια, δεν αφορούν τη διοίκηση του νοσοκομείου, αλλά πιο κεντρικούς φορείς όπως το υπουργείο υγείας ή ακόμα και χρηματοδότηση από Ευρωπαϊκή Ένωση. Ομοίως, και κάποια θέματα όπως χρηματοδότηση η οποία αφορά, εκτός από μισθοδοσία, και βελτίωση κάποιων εργασιακών συνθηκών μέσα από επενδύσεις σε υλικοτεχνικές υποδομές, σε εξοπλισμό κτλ, αφορούν φορείς εκτός της διοίκησης του νοσοκομείου. Ακόμα, όμως και για αυτά τα ζητήματα, η διοίκηση του νοσοκομείου οφείλει να δείξει πυγμή και να είναι διεκδικητική. Μάλιστα, σε συνεργασία με τους εργαζόμενους, η διοίκηση οφείλει να καταθέτει προτάσεις για χρηματοδότηση ελλείψεων που εντοπίζονται, αλλά και για καλύτερες απολαβές των εργαζόμενων. Με αυτόν τον τρόπο θα επικοινωνεί στους εργαζόμενους ότι νοιάζεται και προσπαθεί καλλιεργώντας, έτσι, ένα καλύτερο εργασιακό κλίμα με πιο συμπαγείς σχέσεις ανάμεσα σε διοίκηση και εργαζόμενους.

Μια ακόμα πρόταση για τη διοίκηση του νοσοκομείου είναι να προσφέρει συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση στους εργαζόμενους. Να έχει σχέσεις με τους ακαδημαϊκούς, να διοργανώνει συνέδρια και διάφορα άλλα. Με αυτό τον τρόπο, θα είναι σε θέση να προσφέρει στους εργαζόμενους περισσότερα εφόδια ώστε να κάνουν καλά τη δουλειά τους και να αυξάνει έτσι το επίπεδο αυτό-αποτελεσματικότητας τους και να μειώνει την επαγγελματική εξουθένωση ως προς την διάσταση της προσωπικής επίτευξης η οποία προκαλεί υψηλό επίπεδο τάσης φυγής από το ίδιο το επάγγελμα. Ουσιαστικά η διοίκηση πρέπει να ενδυναμώσει επαγγελματικά τους εργαζόμενους και να τους κάνει να πάνε να έχουν αμφιβολίες για το πόσο καλά ή όχι τα καταφέρνουν στη δουλειά τους.

Τέλος, εάν η τάση φυγής από το επάγγελμα, άρα και από τον οργανισμό, ή απλά από το νοσοκομείο εκφραστεί και στην πράξη, η διοίκηση πρέπει να εξετάσει διεξοδικά τους λόγους που οδήγησαν ένα εργαζόμενο σε μια τέτοια απόφαση και να εξαντλεί τα περιθώρια παραμονής, ειδικά εάν πρόκειται για έναν εργαζόμενο που έχει αποδείξει τις ικανότητες τους όσο εργάζονταν στο νοσοκομείο Τρικάλων. Η διοίκηση πρέπει να εφαρμόσει την κουλτούρα «κανείς δεν περισσεύει» και να επιδιώκει όχι απλά μείωση έως εξάλειψης της φυγής από τον οργανισμό, αλλά και να αυξήσει τον αριθμό των εργαζόμενων ποσοτικά και ποιοτικά.

5.5 Περιορισμοί Παρούσας Εμπειρικής Έρευνας

Ένας προφανής περιορισμός της παρούσας έρευνας είναι ότι περιορίστηκε σε ένα συγκεκριμένο οργανισμό, το νοσοκομείο Τρικάλων. Συνεπώς, τα όποια συμπεράσματα, ειδικά όσον αφορά το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης, το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης και το επίπεδο τάσης φυγής δεν μπορούν να γενικευτούν σε κάποιον άλλον οργανισμό, ακόμα και στον ίδιο τομέα, τον τομέα της υγείας, διότι τα συγκεκριμένα αποτελέσματα αφορούν τις όποιες παρούσες συνθήκες ισχύουν στον συγκεκριμένο οργανισμό. Ακόμα και τα αποτελέσματα που αφορούν την επίδραση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης πάνω στην εργασιακή ικανοποίηση και στην τάση φυγής είναι επίφοβο να γενικευτούν, διότι και πάλι αφορούν το συγκεκριμένο οργανισμό. Απλά σχολιάζεται εάν συμφωνούν ή όχι με τη σχετική θεωρία και την παρελθούσα εμπειρία.

Ένας ακόμα περιορισμός της έρευνας μπορεί να θεωρηθεί το χρονικό πλαίσιο στο οποίο διεξήχθη. Η λογική είναι ότι τη στιγμή που γινόταν η έρευνα κάποιοι εργαζόμενοι συμμετέχοντες μπορεί να αντιμετωπίζουν κάποια συγκυριακά προσωπικά ή επαγγελματικά προβλήματα να έδωσαν, έτσι, μια εσφαλμένη εικόνα για το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης που πράγματι αισθάνονται, αλλά και για το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ή της τάσης φυγής που πράγματι εκφράζουν. Θα ήταν πιο ασφαλές η έρευνα αυτή να διεξαγόταν με επαναληπτικές μετρήσεις σε ένα διάστημα κάποιων μηνών και να λαμβανόταν ο μέσος όρος σε κάθε απάντηση, ώστε να αποφευγόταν τέτοιες μεροληψίες.

5.6 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Μια πρόταση για μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να αφορά τη διερεύνηση παραγόντων οι οποίοι προκαλούν την επαγγελματική εξουθένωση και κατά πόσο κάποια μέτρα θα ήταν κατάλληλα για να μειώσουν το επίπεδο της.

Για παράδειγμα, προτείνει να διερευνηθεί κατά πόσο η αντιλαμβανόμενη ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι η οποία πιθανό να τους κάνει πιο σίγουρους για την επιτυχία στη δουλειά τους να τους κάνει να δουλεύουν με πιο ευχαρίστηση και, άρα, να καταπολεμούν την επαγγελματική εξουθένωση.

Ένα άλλο παράδειγμα είναι να εξεταστεί εάν ένα πιο ευχάριστο εργασιακό κλίμα ανάμεσα σε προϊσταμένους και συναδέλφους το οποίο γίνεται αντιληπτό από τους εργαζόμενους θα μειώσει το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε αυτό, μάλιστα, θα μπορούσε να προστεθεί η συγκρότηση ενός εργασιακού προγράμματος που θα πρόσφερε σε όλους τις απαραίτητες άδειες και διακοπές, ώστε να μην κουράζονται υπερβολικά, σωματικά και ψυχικά, κατά τη διάρκεια της απασχόλησης τους.

Τέλος, ένα ακόμα παράδειγμα είναι να εξεταστεί εάν η προσπάθεια για περαιτέρω ασφάλεια στο χώρο εργασίας, κάτι ιδιαίτερα κρίσιμο για εργαζόμενους στο χώρο της υγείας, θα μείωνε το λογικό άγχος που έχουν εν ώρα εργασίας, άρα και το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

5.7 Ανακεφαλαίωση

Το κεφάλαιο αυτό περιελάμβανε τα τελικά συμπεράσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της εμπειρικής έρευνας στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Συγκεκριμένα, αρχικά παρουσιάστηκε μια σύνοψη των αποτελεσμάτων ως απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα και στις ερευνητικές υποθέσεις. Έπειτα, ακολούθησε μια συζήτηση και ένας σχολιασμός των εμπειρικών αποτελεσμάτων όπου παρουσιάζονται ερμηνείες και δίνονται διάφορες εξηγήσεις. Κατόπιν παρουσιάστηκαν ορισμένες διοικητικές προτάσεις προς τη διοίκηση του Νοσοκομείου Τρικάλων ως προς την αποτελεσματική αξιοποίηση των εμπειρικών

αποτελεσμάτων, στο πλαίσιο ενός πολύ βασικού επιμέρους στόχου της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Το κεφάλαιο αυτό έκλεισε με μια μικρή αναφορά σε περιορισμούς της παρούσας εμπειρικής έρευνας και προτάσεις για μελλοντική έρευνα πάνω στο ευρύτερο πεδίο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Βιβλιογραφία

Ξενογλώσση

- [1] Adiguna, A.A.B.W. and Suwandana, I.G.M. (2023), The Relationship Between Burnout, Work Stress, and Turnover Intention on Non-Permanent (Contract), Employees: Study at the Communication and Information Office of Badung Regency, Indonesia, *European Journal of Business and Management Research*, 8(3), 104–107
- [2] Alkhraish, M.Y., Eivazzadeh, N. and Yesiltas, M. (2023), The Impact of Burnout on Turnover Intention Among Nurses: The Mediation Role of Job Satisfaction, *Hacettepe Journal of Health Administration*, 6(1), 1-28
- [3] Baron, R. (1986), *Behavior in organizations*, Newton, MA: Allyn and Bacon
- [4] Blase, J., and Blase, J. (1996), Facilitative school leadership and teacher empowerment: Teachers' perspectives, *Social Psychology of Education*, 1, 117-145
- [5] Bucuniene, I., Blazevice, A. and Bliudziute, E. (2002), Health Care Physicians in Lithuania, *BMC Family Practices*, 7-10
- [6] Center, C., Davis, M., Detre, T., Ford, D., Hansborough, W. and Hendin, H. (2003), Confronting Depression and Suicide in Physicians a Consensus Statement, *The Journal of the American Medical Association*, 289, 3161-3166
- [7] Cubrilo-Turek, M., Urek, R., Turek, S. (2006), Burnout syndrome-assessment of stressful job among intensive care staff, *Collegium Antropologicum*, 30(1), 131-135
- [8] Gao, Y.Q., Pan, B.C., Sun, W., Wu, H. and Wang, J.N. (2012), Depressive symptoms among Chinese nurses: prevalence and the associated factors, *Journal of Advanced Nursing*, 68(5), 1166-1175

- [9] Gómez-García, R., Bayón-Calvo, S. and Lucas-García, J. (2021), The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in a Sample of Spanish Social Workers, *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3115–3134
- [10] Herzberg, F., (1959), *The Motivation to Work*, New York, John Wiley and Sons.
- [11] Hoffman, A.J. and Scott, L.D. (2003), Role stress and career satisfaction among registered nurses by work shirt patterns, *The Journal of Nursing Administration*, 33(6), 337-42
- [12] Hughes, K. and Bellis, M.A. (2001), *Alcohol: some sobering statistics from NWPHO*, North West Public Health Observatory
- [13] Illhan, M., Durukan, E., Taner, E., Maral, I. and Umin, M. (2007), Burnout and its correlates among nurses questionnaire survey, *Journal of Advanced Nursing*, 61, 100-106
- [14] Locke, E. A. (1969), What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-36
- [15] Maslach, C. (1986), Burn-out, *Human Behavior*, 5, 16-22
- [16] Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
- [17] Maslach, C. and Leiter, M. P.(1997), *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, San Francisco: Jossey-Bass.
- [18] Maslach, C., and Jackson, S.E. (1986), *Maslach burnout inventory manual*, 2nd ed., Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [19] Maslach, C., Jackson, E.S. and Leiter, P.M. (1996), *Maslach burnout inventory manual*, 3rd edition, Consulting Psychology Press, Palo Alto, CA
- [20] Oliveira, A.M., Silva, M.T., Galvão, T.F., Lopes, L.C. (2018), The relationship between job satisfaction, burnout syndrome and depressive symptoms: An analysis of professionals in a teaching hospital in Brazil, *Medicine*, 97(49)

- [21] Oshagbemi T. (1999), Overall job satisfaction: how good are single vs. multiple-item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14, 388–403
- [22] Perie, M. and Baker, D. (1997), Job Satisfaction Among America’s Teachers: Effects of Workplace Conditions, Background Characteristics, and Teacher Compensation, *U.S. Department of Education Office of Educational Research and Improvement NCES 97–XXX*
- [23] Rice, R.,McFarlin, D. and Bennet, D. (1991), Facet importance and job satisfaction. *Journal of Applied satisfaction*, 11, 419-431
- [24] Robbins, S. and Judge, T. (2018), *Organizational Behavior*, 18th edition, Pearson
- [25] Safari I. (2020), A Study on the Relationship Between Burnout and Job Satisfaction of Iranian EFL Teachers Working in Universities and Schools, *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(4), 164-173.
- [26] Salama, W., Abdou, A.H., Mohamed, S.A.K. and Shehata, H.S. (2002), Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 1-20
- [27] Scanlan, J.N., Still, M. (2019), Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service, *BMC Health Services Research*, 19(62)
- [28] Spector, P.E. (1997), *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- [29] Wang, H., Jin, Y., Wang, D. Zhao, S., Sang, X. and Yuan, B. (2020), Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. *BMC Family Practice*, 21(12)

- [30] Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L.H. (1967), Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire, *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22.
- [31] Mobley W, Griffeth R, Hand H, Meglino B. (1979), Review and conceptual analysis of the employee turnover process, *Psychological Bulletin*, 86: 493-522.
- [32] Zhang Q., Li X., Gamble, J.H. (2022), Teacher burnout and turnover intention in higher education: The mediating role of job satisfaction and the moderating role of proactive personality, *Frontiers in Psychology*, 13, 1-17
- [33] Zhang, Y. and Feng, X. (2011), The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study, *BMC Health Services Research*, 11(235)

Ελληνόγλωσσα

- [1] Βακόλα, Μ. και Νικολάου, Ι. (2012), *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*, 2^η Έκδοση, Εκδόσεις Rosili
- [2] Δημητρόπουλος, Χ. και Φιλίππου, Ν. (2008), Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας, *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(5), 642-647
- [3] Θεοδωράτου, Μ., Μπέκος, Β. και Σκυλογιάννης, Γ. (2003), Τρόποι διαχείρισης του εργασιακού άγχους από το νοσηλευτικό προσωπικό, *Νοσηλευτική*, 42, 479-496
- [4] Κάντας, Α. (1996), Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Ψυχολογία: Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, 3, 71-85
- [5] Κάτου, Α.Α. (2017), *Οργανωσιακή Συμπεριφορά*, Εκδόσεις Ζυγός
- [6] Κουστέλιος, Α. και Κουστέλιου, Ι. (2001), Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία*, 8 (1), 30-39.
- [7] Μάρκου, Π. (2005), Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων, *Επιθεώρηση Υγείας*, 16, 21-25
- [8] Σαλμάν, Λ., και Πλατσίδου, Μ. (2011), Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση των δικηγόρων Θεσσαλονίκης, *Το βήμα των κοινωνικών επιστημών*, 15, 60, 53-77.
- [9] Σιουρούνη, Ε., Θεοδώρου, Μ. και Χόνδρος, Π. (2006), Διερεύνηση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό του Χ.Ν. Τρίπολης, *Επιθεώρηση Υγείας*, 17, 31-35