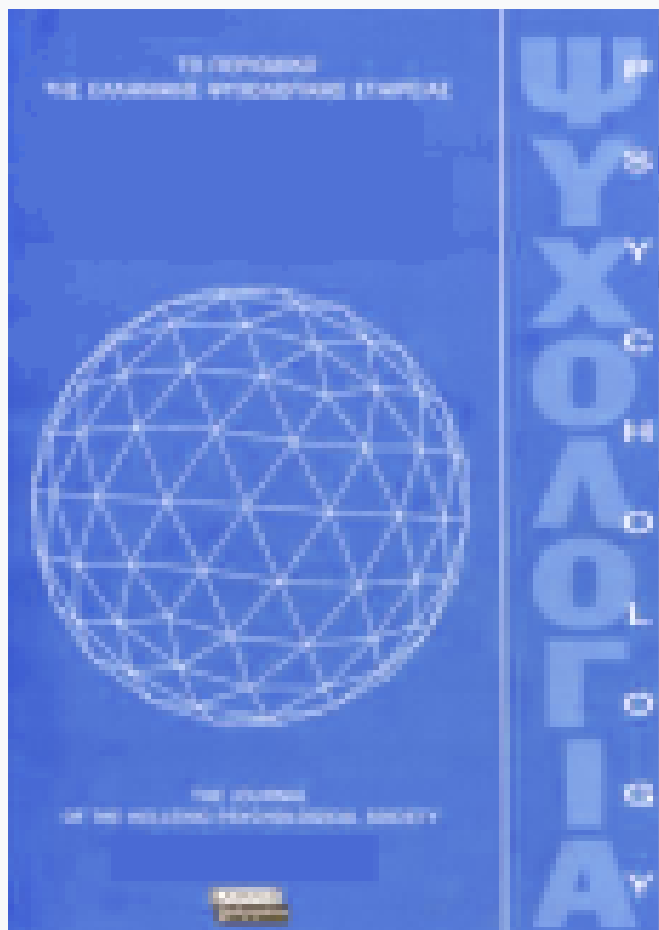


## Psychology: the Journal of the Hellenic Psychological Society

Vol 3, No 3 (1996)



Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας

Αριστοτέλης Κάντας

doi: [10.12681/psy\\_hps.24204](https://doi.org/10.12681/psy_hps.24204)

Copyright © 2020, Αριστοτέλης Κάντας



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### To cite this article:

Κάντας Α. (2020). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 3(3), 71–85. [https://doi.org/10.12681/psy\\_hps.24204](https://doi.org/10.12681/psy_hps.24204)

# Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας

ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ ΚΑΝΤΑΣ  
*Πανεπιστήμιο Πατρών*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης εξετάστηκε σε ένα δείγμα 420 ατόμων (νοσηλευτών, ιατρών, κοινωνικών λειτουργών, εργασιοθεραπευτών και εκπαιδευτικών). Οι τρεις κλίμακες του ερωτηματολογίου (Συναισθηματική Εξάντληση, Προσωπική Επίτευξη και Αποπροσωποποίηση) παρουσίασαν ικανοποιητικούς δείκτες αξιοπιστίας και ικανοποιητική διακριτική εγκυρότητα, όταν συσχετίστηκαν με μια μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης στο ίδιο δείγμα. Η παραγοντική ανάλυση επαλήθευσε, σε γενικές γραμμές, την παραγοντική δομή που προτείνουν οι κατασκευαστές του ερωτηματολογίου. Οι νοσηλευτές του δείγματος, οι νεότεροι στην ηλικία εργαζόμενοι, οι ανύπαντροι και οι γυναίκες παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, αν και τα επίπεδα που παρατηρήθηκαν στο ελληνικό δείγμα ήταν χαμηλότερα από αυτά που παρατηρήθηκαν στο αμερικάνικο δείγμα πάνω στο οποίο σταθμίστηκε το ερωτηματολόγιο.

Η επαγγελματική εξουθένωση, όπως έχει αποδοθεί ο όρος *burnout*, εισήχθη ως έννοια για πρώτη φορά κατά τη δεκαετία του 1970 από τον Freudenberger (1974). Αρχικά η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε για την περιγραφή της ιδιόζουσας επαγγελματικής κόπωσης και του άγχους που εμφανίζεται στα επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας, αλλά στη συνέχεια η χρήση της επεκτάθηκε στα εκπαιδευτικά επαγγέλματα καθώς και σε άλλα επαγγέλματα που συνεπάγονται επαφές με ανθρώπους (Schwab, 1986. Byrne, 1991, 1993. Golembiewski, Muzenrider, & Stevenson, 1986). Τα τελευταία χρόνια έχει αναδειχθεί σε κεντρικό θέμα προς διερεύνηση σε διάφορους επαγγελματικούς χώρους σε συνδυασμό με τη συνεχώς αναπτυσσόμενη έρευνα πάνω

στο επαγγελματικό άγχος και τις επιπτώσεις του.

Οι διάφοροι ορισμοί που δίνονται για την επαγγελματική εξουθένωση αποσκοπούν κυρίως στο να διαχωρίσουν επαρκώς την έννοια αυτή από το επαγγελματικό άγχος του οποίου θεωρείται ιδιόζουσα μορφή. Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ότι είναι μια μορφή παρατεταμένου, χρόνιου, επαγγελματικού άγχους που ξεπερνά τα όρια αντοχής ή τις δυνατότητες του ατόμου να το αντιμετωπίσει. Αποτελεί μακροχρόνια διαδικασία που καταλήγει σε αδυναμία προσαρμογής του ατόμου στο επαγγελματικό άγχος που νιώθει (Maslach & Schaufeli, 1993). Οι Pines & Aronson (1988) περιγράφουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και ψυχι-

κής εξάντλησης που προκαλείται από μακροχρόνια έκθεση και εμπλοκή σε καταστάσεις που έχουν απαιτήσεις συναισθηματικής εμπλοκής. Στη βάση της επαγγελματικής εξουθένωσης, κατά τους ίδιους συγγραφείς, βρίσκεται το αίσθημα αποτυχίας στην παραξιακή αναζήτηση νοήματος και το αίσθημα αυτό εμφανίζεται συνήθως σε άτομα που εισέρχονται στο χώρο εργασίας και στο κυνήγι της σταδιοδρομίας με υψηλούς στόχους και κίνητρα και στη συνέχεια απογοητεύονται (Pines, 1993).

Η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται κάτω από κάποιες προϋποθέσεις, δηλαδή προϋπάρχουσες καταστάσεις που ευνοούν την εμφάνισή της, και ακολουθείται από κάποιες συνέπειες (Cordes & Dougherty, 1993). Οι συνθήκες που ευνοούν την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφέρονται κυρίως στα χαρακτηριστικά του έργου ή του εργασιακού ρόλου (π.χ. επαφές με πελάτες, σύγκρουση ή ασάφεια ρόλων, κλπ.), στα χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας (οργανωτική δομή, αμοιβές, ψυχολογικό κλίμα κλπ.) και σε δημογραφικά και άλλα χαρακτηριστικά του ατόμου (φύλο, οικογενειακή κατάσταση, κοινωνικό δίκτυο υποστήριξης, ανέλιξη της σταδιοδρομίας).

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει επιπτώσεις τόσο στο άτομο όσο και στον εργασιακό χώρο, την οργάνωση. Στο άτομο έχει σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις, π.χ. χαμηλή ενεργητικότητα, χρόνια κόπωση και αδυναμία, αισθήματα αδιεξόδου, απελπισίας και παγίδευσης, ανάπτυξη αρνητικών στάσεων προς τη ζωή, την εργασία και τον εαυτό του. Στον εργασιακό χώρο οι επιπτώσεις αναφέρονται κυρίως στην επιδείνωση των διαπροσωπικών σχέσεων, στη διαφοροποίηση της ποιότητας ή συχνότητας της επαφής με τους πελάτες, στη διαμόρφωση προθέσε-

ων, από πλευράς του ατόμου, για εγκατάλειψη του χώρου εργασίας, στις αυθαίρετες απουσίες, κλπ. (Cordes & Dougherty, 1993).

Η Maslach, της οποίας η προσέγγιση έχει τύχει ευρύτερης προσοχής και αποδοχής τα τελευταία χρόνια, θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση ως σύνδρομο που μπορεί να εμφανιστεί σε άτομα που με τον ένα ή άλλο τρόπο έχουν ως αντικείμενο της εργασίας τους ανθρώπους (Maslach & Jackson, 1986. Maslach, 1993). Το σύνδρομο αυτό αποτελείται από τρεις επιμέρους διαστάσεις, τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης. Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται στη συναισθηματική υπερδιέγερση και εξάντληση που απορρέει από την εργασία. Η αποπροσωποποίηση αναφέρεται στα αρνητικά ή ουδέτερα αισθήματα που είναι δυνατό να αναπτύξει ο εργαζόμενος για τα άτομα που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών του. Τέλος, το τρίτο συνθετικό στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης, η προσωπική επίτευξη, αναφέρεται στο μειωμένο αίσθημα επίτευξης που απορρέει από την επίτευξη του επαγγελματικού ρόλου. Οι τρεις αυτές διαστάσεις μπορούν να συνυπάρχουν σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, αλλά κατά βάση το σύνδρομο θεωρείται ότι ακολουθεί μια εξελικτική πορεία κατά την οποία προηγούνται τα αισθήματα συναισθηματικής εξάντλησης και ακολουθεί ως συνέχεια το αίσθημα αποπροσωποποίησης, που με τη σειρά του οδηγεί σε αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης (Maslach, 1993).

Το ερωτηματολόγιο της Maslach (Maslach Burnout Inventory-MBI) (Maslach & Jackson, 1986) αποτελείται από 22 ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, 9 για τη συναισθηματική εξάντληση, 8 για την προσωπική επίτευξη και 5 για την αποπροσωποποίηση. Για

χρήση με εκπαιδευτικούς υπάρχει ειδική μορφή του ερωτηματολογίου MBI (Form Ed), στην οποία κατά βάση έχει γίνει αντικατάσταση της λέξης «αποδέκτης των υπηρεσιών» του αρχικού ερωτηματολογίου με τη λέξη «μαθητής».

Οι δείκτες αξιοπιστίας (Cronbach' s alpha) που δίνονται από τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου για τις επιμέρους κλίμακες είναι: 0.90 για τη Συναισθηματική Εξάντληση, 0.79 για την Αποπροσωποποίηση και 0.71 για την Προσωπική Επίτευξη (Maslach & Jackson, 1986). Οι τρεις κλίμακες του ερωτηματολογίου MBI έχουν επανηλειμμένως επιβεβαιωθεί από παραγοντικές αναλύσεις (διερευνητικές ή επιβεβαιωτικές αναλύσεις) και, παρά την ύπαρξη ήσσονος σημασίας επιφυλάξεων όσον αφορά τη δυνατότητα χρήσης των τριών κλιμάκων σε διαφορετικά επαγγέλματα (π.χ. Garden, 1989) ή την καταλληλότητα επιμέρους ερωτήσεων, φαίνεται ότι η εκ τριών παραγόντων δομή του ερωτηματολογίου, όπως αρχικά προτάθηκε από τη Maslach, εξακολουθεί να ισχύει (Byrne, 1993. Evans & Fischer, 1993. Lee & Ashforth, 1990. Schaufeli & van Dierendonck, 1993. Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992)

Ένα δεύτερο ερωτηματολόγιο, αυτό των Pines & Aronson (1988), αποτελείται από 21 ερωτήσεις που αναφέρονται σε μια μοναδική διάσταση, αντίστοιχη με τη συναισθηματική εξάντληση του MBI (Schaufeli & van Dierendonck, 1993. Schaufeli, Enzmann, & Girault, 1993). Ίσως αυτός είναι ο λόγος που το ερωτηματολόγιο αυτό έχει τύχει κάπως περιορισμένης προσοχής και χρήσης τα τελευταία χρόνια.

Η αξιολόγηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων έχει μεγάλη σημασία για όλους τους χώρους προ-

σοφράς υπηρεσιών, γιατί η ύπαρξη ορισμένων όψεων του συνδρόμου έχει επιπτώσεις τόσο στο άτομο που, όπως είπαμε, βιώνει τα αρνητικά αισθήματα και μειωμένα κίνητρα για εργασία, όσο και στους αποδέκτες των υπηρεσιών του (ασθενείς, μαθητές κλπ.) που υφίστανται απρόσωπη και πολλές φορές σκληρή μεταχείριση.

Οι στόχοι της παρούσας έρευνας ήταν οι εξής: (α) να γίνει μια πρώτη αποτύπωση στον ελληνικό χώρο του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες που εργάζονται σε χώρους κατεχοχην ευεπίφορους σε παρόμοια φαινόμενα (εκπαιδευτικούς και εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας): (β) να διαπιστωθεί, σε ελληνικό δείγμα, η διακριτική εγκυρότητα και η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου MBI. Η διακριτική εγκυρότητα ελέγχθηκε ως προς την επαγγελματική ικανοποίηση, που αποτελεί συναφή αλλά θεωρητικά εντελώς διαφορετική έννοια. Όσον αφορά την παραγοντική δομή, πρέπει να σημειωθεί ότι μια προϋπάρχουσα ελληνική έρευνα (Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992) διερεύνησε και επιβεβαίωσε την παραγοντική δομή του σε δείγμα αποτελούμενο μόνο από νοσηλεύτριες. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε δείγμα αποτελούμενο από περισσότερες επαγγελματικές κατηγορίες, όπως έγινε και για την παραγοντική ανάλυση του πρωτοτύπου (Maslach & Jackson, 1986). Πρέπει να σημειωθεί ότι ενώ στη διεθνή βιβλιογραφία το MBI εμφανίζεται να έχει διερευνηθεί ως προς την παραγοντική του δομή και να έχει σταθμιστεί σε διάφορες χώρες, η απουσία ελληνικών ερευνών είναι εμφανής.

## Μέθοδος

### Δείγμα και διαδικασία

Το δείγμα αποτελείτο από 420 άτομα (81 νοσηλευτές, 84 γιατρούς, 143 δασκάλους πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, 22 κοινωνικούς λειτουργούς, 16 εργασιοθεραπευτές, 74 καθηγητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης). Στους νοσηλευτές, κοινωνικούς λειτουργούς και εργασιοθεραπευτές η συντριπτική πλειοψηφία ήταν γυναίκες, στους γιατρούς άντρες, ενώ στην περίπτωση των εκπαιδευτικών υπήρχε σχεδόν ίση αντιπροσώπηση των δύο φύλων (με ελαφρά υπεροχή των αντρών). Τα συγκεντρωθέντα ερωτηματολόγια δεν ήταν προϊόν κάποιας συστηματικής δειγματοληψίας. Κάτι τέτοιο ήταν αδύνατο κυρίως λόγω έλλειψης χρηματοδότησης. Παρ' όλα αυτά, συμπληρωμένα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν από διάφορα μέρη της Ελλάδας και από διαφορετικούς χώρους εργασίας, γεγονός που αποκλείει σε ορισμένο βαθμό τη μονομέρεια στις απαντήσεις. Λόγω της λεπτής φύσης του ερωτηματολογίου κατεβλήθη ιδιαίτερη φροντίδα να εξασφαλιστεί η ανωνυμία του αποκρινόμενου. Όλα τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία υπήρχαν προκατασκευασμένες απαντήσεις και εξητείτο μόνο μια απλή υπογράμμιση αυτών που ίσχυαν σε κάθε περίπτωση (π.χ. φύλο, ηλικία, είδος επαγγέλματος κλπ.). Οι επιμέρους ερωτήσεις του ερωτηματολογίου μπορούσαν να απαντηθούν με απλή συμπλήρωση ενός μονοψήφιου αριθμού, με βάση την κλίμακα που υπήρχε στην αρχή του ερωτηματολογίου.

## Ερωτηματολόγια

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο MBI (καθώς και η ιδιαίτερη έκδοσή του για εκπαιδευτικούς). Το MBI, όπως ήδη αναφέρθηκε, αποτελείται από 22 ερωτήσεις που μπορούν να απαντηθούν με κλίμακα 7 σημείων: *ποτέ* (0), *μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο* (1), *μια φορά το μήνα ή λιγότερο* (2), *μερικές φορές το μήνα* (3), *μια φορά τη βδομάδα* (4), *μερικές φορές τη βδομάδα* (5), *κάθε μέρα* (6). Όπως ήδη αναφέρθηκε, τρεις διαφορετικές κλίμακες αξιολογούνται με βάση το ερωτηματολόγιο αυτό. Κατά συνέπεια προκύπτουν τρεις διαφορετικές βαθμολογίες (συναισθηματική εξάντληση, προσωπική επίτευξη, αποπροσωποποίηση) με απλή πρόσθεση των βαθμών των επιμέρους απαντήσεων που ανήκουν σε κάθε κλίμακα. Η κλίμακα της προσωπικής επίτευξης αξιολογείται αντίστροφα, δηλαδή, οι χαμηλές βαθμολογίες θεωρούνται ότι δείχνουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς τη διάσταση αυτή.

Οι Maslach & Jackson (1986) παραθέτουν σημεία τομής, που προκύπτουν από την κατάτμηση της κατανομής του δείγματος τους σε τρία ίσα μέρη, με βάση τα οποία είναι δυνατό το κάθε άτομο να χαρακτηριστεί ως υψηλό, μέτριο, χαμηλό, ως προς κάθε μια από τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι συγγραφείς τονίζουν ότι σε καμιά περίπτωση οι κατηγοριοποιήσεις αυτές δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για διαγνωστικούς λόγους. Αντίθετα, εναθαρρύνεται η χρήση τους για ερευνητικούς σκοπούς.

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε μια κλίμακα 17 ερωτήσεων από το ερωτηματολόγιο Occupa-

tional Stress Indicator (OSI) (Δείκτης Επαγγελματικού Άγχους) των Cooper, Sloan, & Williams (1988). Οι απαντήσεις δίνονται βάσει μιας διπολικής κλίμακας 6 σημείων: *πάρα πολλή ικανοποίηση* (6), *πολλή ικανοποίηση* (5), *αρκετή ικανοποίηση* (4), *αρκετή δυσaréσκεια* (3), *πολλή δυσaréσκεια* (2), *πάρα πολλή δυσaréσκεια* (1).

## Αποτελέσματα

Οι τρεις κλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης και η κλίμακα της επαγγελματικής ικανοποίησης ελέγχθησαν καταρχήν για την αξιοπιστία τους (Cronbach's alpha). Οι δείκτες αξιοπιστίας, με βάση τις απαντήσεις του δείγματός μας, ήταν  $\alpha=0.82$  για τη συναισθηματική εξάντληση,  $\alpha=0.66$  για την αποπροσωποποίηση, και  $\alpha=0.77$  για την προσωπική επίτευξη. Οι δείκτες για τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση ήταν ελαφρώς κατώτεροι από αυτούς που δίνονται για το πρωτότυπο ερωτηματολόγιο (0.90 και 0.79 αντίστοιχα), αλλά μέσα στα όρια που έχουν βρεθεί από άλλες έρευνες (Byrne, 1994a), ενώ ο δείκτης αξιοπιστίας για την προσωπική επίτευξη κινείται στα ίδια επίπεδα με αυτόν του πρωτότυπου ερωτηματολογίου ( $\alpha=0.71$ ). Ας σημειωθεί ότι παρόμοια μεγέθη του δείκτη  $\alpha$ , και μάλιστα ελαφρώς χαμηλότερος δείκτης για την αποπροσωποποίηση, ευρέθησαν και στη μόνη σχετική δημοσιευμένη ελληνική έρευνα που γνωρίζουμε (Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992). Ο δείκτης αξιοπιστίας για την επαγγελματική ικανοποίηση ( $\alpha=0.90$ ) θεωρείται απόλυτα ικανοποιητικός. Σε γενικές γραμμές, η μόνη κλίμακα που είχε κάποια προβλήματα με την εσωτερική της συνοχή ήταν η κλίμακα

της αποπροσωποποίησης ( $\alpha=0.66$ ), αλλά τα προβλήματα αυτά δεν ήταν απαγορευτικά όσον αφορά την παραπέρα χρήση της κλίμακας. Οι δείκτες αξιοπιστίας για την αποπροσωποποίηση που έχουν βρεθεί σε άλλες έρευνες κυμαίνονται από 0.52-0.81 (Byrne, 1994a).

Στη συνέχεια εξετάστηκαν οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τα διάφορα δημογραφικά στοιχεία που έχουν βρεθεί σε διάφορες έρευνες να συσχετίζονται με αυτή (επάγγελμα, ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση) και την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε επιμέρους διάσταση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης και για την επαγγελματική ικανοποίηση ανά δημογραφική κατηγορία παρουσιάζονται στον Πίνακα 1. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα μεγέθη των επιμέρους δειγμάτων σε κάθε στήλη (δεν παρουσιάζονται στον Πίνακα) δε συμπίπτουν πάντοτε με το συνολικό δείγμα (στήλη N), λόγω κενών στα συμπληρωθέντα ερωτηματολόγια, αλλά οι διαφορές αυτές δεν είναι μεγάλες. Πρέπει να επισημανθεί ότι δεν εμφανίστηκαν στατιστικά σημαντικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ δημογραφικών μεταβλητών (π.χ. φύλο, ηλικία, επάγγελμα).

## Συναισθηματική Εξάντληση

Η επίδραση του επαγγέλματος στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης ήταν στατιστικά σημαντική,  $F(5,414)=4.52$ ,  $p<0.001$ . Οι νοσηλευτές είχαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης από τους γιατρούς και τους δασκάλους (δοκιμασία Scheffe), ενώ δεν υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των υπολοίπων

Πίνακας 1

Μέσοι όροι (ΜΟ) και τυπικές αποκλίσεις (ΤΑ) για τις τρεις κλίμακες επαγγελματικής εξουθένωσης και την επαγγελματική ικανοποίηση

	N	Συναισθηματική Εξάντληση		Προσωπική Επίτευξη		Αποπροσω- ποποίηση		Επαγγελματική Ικανοποίηση	
		ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ
<i>Επαγγελματική κατηγορία</i>									
Δάσκαλοι	143	18.3	9.9	39.8	6.1	3.4	3.7	64.2	11.5
Νοσηλεύτες/	81	24.1	11.7	35.6	7.5	8.1	6.6	58.3	14.7
Γιατροί	84	17.8	9.9	39.3	7.2	7.1	5.3	62.0	14.4
Καθηγητές/τριες	74	20.5	9.9	37.0	8.6	5.0	4.6	62.3	11.4
Κοιν. λειτουργοί	22	22.9	9.2	39.2	7.1	4.1	3.7	60.2	9.9
Εργασιοθεραπευτές	16	19.4	5.9	37.6	5.7	6.6	3.6	61.4	10.1
<i>Φύλο</i>									
Άντρες	197	18.8	9.6	39.6	7.4	5.2	5.1	64.3	12.4
Γυναίκες	213	21.0	10.8	37.2	6.9	5.7	5.1	60.1	12.6
<i>Ηλικία</i>									
20-29	142	22.3	10.9	37.8	6.3	6.8	5.4	58.8	11.1
30-39	121	21.1	10.5	38.2	6.7	5.4	5.3	59.2	12.8
40-49	111	17.9	8.4	38.9	8.2	4.0	4.2	66.1	12.3
50+	45	14.6	9.2	38.8	9.1	5.0	4.9	69.6	11.6
<i>Οικογ. κατάσταση</i>									
Παντρεμένοι/ες	286	18.8	10.1	39.0	6.8	4.9	4.9	63.3	12.8
Ανύπαντροι/ες	130	22.5	10.5	36.7	8.1	6.8	5.4	59.2	11.8
Σύνολο	420	19.9	10.3	38.3	7.3	5.5	5.2	62.1	12.7

επαγγελματικών κατηγοριών. Τα μικρά δείγματα των κοινωνικών λειτουργών και εργασιοθεραπευτών δεν επιτρέπουν παρά μόνο σε πολύ μεγάλες διαφορές να φτάσουν σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας. Η ηλικία είχε επίσης στατιστικά σημαντική επίδραση στη συναισθηματική εξάντληση,  $F(3,413)=8.79$ ,  $p<0.001$ . Οι ηλικίες 20-29 και 30-39 παρουσίαζαν υψηλότερο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης από τις ηλικίες άνω των 50. Η ηλικία 20-29 παρουσία-

ζε, επιπλέον, μεγαλύτερο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης από την ηλικία 40-49. Με λίγα λόγια, υψηλότερος βαθμός συναισθηματικής εξάντλησης εμφανίστηκε στα νεότερα άτομα. Τέλος, τα ανύπαντρα άτομα (στα οποία περιλαμβάνονται και τα διαζευγμένα) παρουσίασαν υψηλότερο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης,  $t(409)=3.35$ ,  $p=0.001$ , και το ίδιο συνέβη όσον αφορά τις γυναίκες σε σχέση με τους άνδρες,  $t(407)=2.2$ ,  $p<0.03$ .

## Αποπροσωποποίηση

Όσον αφορά στην αποπροσωποποίηση, το κυριότερο εύρημα είναι ότι εμφανίζεται σε μεγαλύτερο βαθμό στα επαγγέλματα υγείας. Οι διαφορές μεταξύ μελών διαφόρων επαγγελματικών κατηγοριών είναι στατιστικά σημαντικές,  $F(5,415)=12.58$ ,  $p<0.0001$ . Οι αναλύσεις post hoc (Scheffe) έδειξαν ότι οι νοσηλευτές εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης από τους δασκάλους, τους καθηγητές και τους κοινωνικούς λειτουργούς και οι γιατροί υψηλότερα επίπεδα από τους δασκάλους. Μεταξύ των υπολοίπων επαγγελματικών κατηγοριών οι διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές. Δεν υπήρξε επίσης στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων, ενώ, όπως συμβαίνει και με τη συναισθηματική εξάντληση, οι ανύπαντροι ή διαζευγμένοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης,  $t(410)=3.51$ ,  $p<0.001$ . Βρέθηκε επίσης στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την ηλικία,  $F(3,414)=6.33$ ,  $p<0.001$ , η οποία εντοπίζεται κυρίως μεταξύ των ηλικιών 20-29 και 40-49. Και στην περίπτωση αυτή, οι νεότεροι εμφανίζουν σημαντικά υψηλότερες βαθμολογίες από τους μεγαλύτερους σε ηλικία.

## Προσωπική επίτευξη

Η διάσταση αυτή του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης αξιολογείται αντίστροφα, όπως ήδη σημειώσαμε: τα χαμηλά επίπεδα αισθήματος προσωπικής επίτευξης δείχνουν επαγγελματική εξουθένωση, όπως αυτή εννοιολογοποιείται από το MBI. Έτσι, όσον αφορά στις επαγγελματικές κατηγορίες, υπήρξε πάλι μια στατιστικά σημαντική

διαφορά,  $F(5,404)=4.41$ ,  $p<0.001$ , που εντοπίζεται μεταξύ νοσηλευτών και δασκάλων: οι νοσηλευτές έδειξαν χαμηλότερο αίσθημα προσωπικής επίτευξης από τους δασκάλους, ενώ μεταξύ των υπολοίπων επαγγελματικών κατηγοριών δε βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά. Οι γυναίκες, επίσης, παρουσίασαν χαμηλότερο αίσθημα προσωπικής επίτευξης από τους άντρες,  $t(398)=3.34$ ,  $p=0.007$ , και τα ανύπαντρα ή διαζευγμένα άτομα από τα παντρεμένα,  $t(399)=2.95$ ,  $p<0.01$ . Στην περίπτωση του αισθήματος προσωπικής επίτευξης δεν εμφανίζεται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ηλικιών.

## Υψηλές βαθμολογίες

Κανονικά η κατηγοριοποίηση των ατόμων σε «υψηλούς», «μέτριους» και «χαμηλούς», ως προς κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, πρέπει να γίνει με βάση την κατανομή του συγκεκριμένου πληθυσμού. Το ανώτερο τριτημόριο της κατανομής πρέπει να θεωρηθεί ότι αποτελεί υψηλή βαθμολογία και τα άτομα που έχουν παρόμοιες βαθμολογίες πρέπει να υπαχθούν στην κατηγορία *υψηλός*, όσον αφορά τη συγκεκριμένη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι κατασκευαστές του ερωτηματολογίου, όπως ήδη αναφέραμε, δίνουν στοιχεία, βάσει της δικής τους κατανομής, με βάση τα οποία τα άτομα μπορούν να χαρακτηριστούν ως *υψηλοί*, *μέτριοι* ή *χαμηλοί* ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Με βάση τα στοιχεία αυτά, για λόγους σύγκρισης, κατατάξαμε τα άτομα της παρούσας έρευνας στις πιο πάνω κατηγορίες. Υψηλή βαθμολογία βρέθηκαν να έχουν: (α) *Συναισθηματική εξάντληση*: 34% των νοσηλευτών, 17% των γιατρών και

των δασκάλων, 36% των κοινωνικών λειτουργών, 19% των εργασιοθεραπευτών και 25% των καθηγητών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. (β) *Αποπροσωποποίηση*: 20% των νοσηλευτών, 23% των γιατρών, 3% των δασκάλων, 5% των κοινωνικών λειτουργών, 6% των εργασιοθεραπευτών και 5% των καθηγητών. (γ) *Προσωπική επίτευξη*: χαμηλή βαθμολογία (δηλαδή υψηλό βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης ως προς την προσωπική επίτευξη) βρέθηκαν να έχουν 26% των νοσηλευτών, 11% των γιατρών, 7% των δασκάλων, 15% των κοινωνικών λειτουργών, 7% των εργασιοθεραπευτών και 15% των καθηγητών.

Με λίγα λόγια, μόνο οι νοσηλευτές και οι κοινωνικοί λειτουργοί (μόνο που στη δεύτερη περίπτωση το δείγμα είναι πολύ μικρό για να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα) έφτασαν τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης που εμφανίστηκαν στο δείγμα που χρησιμοποίησαν οι κατασκευαστές του ερωτηματολογίου. Αρκετά υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στη διάσταση της προσωπικής επίτευξης εμφάνισαν πάλι οι νοσηλευτές, ενώ δεν είναι μικρό και το ποσοστό (25%) των καθηγητών στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και των γιατρών (23%) και των νοσοκόμων (20%) στη διάσταση της αποπροσωποποίησης, που έφτασαν σε υψηλά επίπεδα. Από την άλλη πλευρά πρέπει να επισημανθούν τα πολύ χαμηλά ποσοστά υψηλών βαθμολογιών στη διάσταση της αποπροσωποποίησης που εμφάνισαν οι δάσκαλοι, οι κοινωνικοί λειτουργοί, οι εργασιοθεραπευτές και οι καθηγητές. Παρόμοια, πρέπει να επισημανθούν τα χαμηλά ποσοστά υψηλών επιπέδων εξουθένωσης στη διάσταση της προσωπικής επίτευξης στην περίπτωση των δασκάλων, των εργασιοθεραπευτών και των γιατρών.

Συνοψίζοντας, μπορούμε να πούμε ότι σε καμία από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (με εξαίρεση τους νοσηλευτές και ίσως τους κοινωνικούς λειτουργούς στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης) δεν παρουσιάστηκαν οι υψηλές βαθμολογίες που παρατηρήθηκαν στις ΗΠΑ από τους κατασκευαστές του ερωτηματολογίου. Οι δάσκαλοι και οι καθηγητές παρουσίασαν πολύ χαμηλά ποσοστά υψηλών βαθμολογιών στη διάσταση της αποπροσωποποίησης, πάντοτε με βάση τις αμερικανικές νόρμες. Με βάση τα στοιχεία αυτά θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι σε γενικές γραμμές στον ελληνικό πληθυσμό έχουμε μικρότερο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης (με την εξαίρεση ίσως των νοσηλευτών και των κοινωνικών λειτουργών) από ό,τι έχει παρατηρηθεί αλλού. Από την άλλη μεριά πρέπει να επισημανθεί το σχετικά υψηλό ποσοστό υψηλών βαθμολογιών στους καθηγητές στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ κάτι τέτοιο δεν ισχύει για τους δασκάλους.

### ***Επαγγελματική ικανοποίηση***

Η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης στη μελέτη αυτή ήταν εντελώς ανεξάρτητη από τις τρεις μετρήσεις που αφορούσαν το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και αποσκοπούσε κυρίως στο να ελεγχθεί η εγκυρότητα της έννοιας της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως τονίζουν οι Maslach & Jackson (1986), η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις επιμέρους διαστάσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να εμφανίζεται προς την αναμενόμενη κατεύθυνση αλλά να είναι σχετικά χαμηλή για να δείχνει

τη διακριτική εγκυρότητα του οργάνου μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, δηλαδή ότι μετράει κάτι διαφορετικό από την επαγγελματική ικανοποίηση.

Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας, οι σχέσεις που ευρέθησαν ήταν όντως προς την αναμενόμενη κατεύθυνση και σχετικά χαμηλές, ούτως ώστε να μην έχουμε αμφιβολίες όσον αφορά την καθαρότητα της μέτρησης. Η επαγγελματική ικανοποίηση εμφάνισε δείκτη συνάφειας -0.48 με τη συναισθηματική εξάντληση, -0.38 με την αποπροσωποποίηση και 0.32 με την προσωπική επίτευξη (και οι τρεις δείκτες σημαντικοί σε επίπεδο  $p < 0.001$ ). Οι δείκτες αυτοί δεν είναι αρκετά υψηλοί ώστε να θέτουν υπό αμφισβήτηση την εγκυρότητα των μετρήσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, ούτε όμως και αρκετά χαμηλοί (ιδίως στην περίπτωση της συναισθηματικής εξάντλησης), ώστε να μπορούμε να απορρίψουμε την ύπαρξη κάποιας επικάλυψης στις δυο μετρήσεις. Οι αντίστοιχοι δείκτες που αναφέρονται σε ξένες έρευνες κυμαίνονται μεταξύ 0.35-0.45, όσον αφορά στη συναισθηματική εξάντληση, μεταξύ 0.25-0.35, όσον αφορά στην αποπροσωποποίηση, ενώ όσον αφορά στην προσωπική επίτευξη οι αντίστοιχοι δείκτες είναι θετικοί αλλά μη σημαντικοί (Schaufeli, Enzmann, & Girault, 1993).

### **Παραγοντική δομή ερωτηματολογίου**

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζεται η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI). Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των πρωταρχικών συνθετικών στοιχείων, που χρησιμοποίησαν οι κατασκευαστές του ερωτηματολογίου, με προκαθορισμένους (βάσει της θεωρίας) τρεις πα-

ράγοντες και με περιστροφή των αξόνων τύπου Varimax. Στον Πίνακα 2 παραθέτονται επίσης με πλάγια γράμματα οι τρεις παράγοντες ερωτηματολογίου (Maslach & Jackson, 1986). Οι τρεις παράγοντες, στη δική μας ανάλυση, ερμηνεύουν το 45% της διακύμανσης και έχουν ιδιοτιμές (eigenvalues) 5.32, 3.01 και 1.55, αντίστοιχα. Σε γενικές γραμμές, η παραγοντική ανάλυση που προκύπτει από την παρούσα έρευνα μοιάζει με αυτή που παρουσιάζεται από τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου. Υπάρχουν βέβαια φορτίσεις ερωτήσεων σε περισσότερους του ενός παράγοντες, κάτι που συμβαίνει, σε μικρότερο βαθμό βέβαια, και στην παραγοντική ανάλυση που παρουσιάζουν οι δημιουργοί του ερωτηματολογίου.

Το κυριότερο πρόβλημα που ανακύπτει αφορά την ερώτηση 1 που, σύμφωνα με τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου, έπρεπε να φορτώνει (δηλαδή να ανήκει) στον παράγοντα «Συναισθηματική Εξάντληση» (φόρτιση 0.74). Στην παρούσα παραγοντική ανάλυση εμφανίζεται να φορτώνει πρωτίστως στον παράγοντα «Αποπροσωποποίηση» (φόρτιση 0.58) και δευτερευόντως (φόρτιση 0.36) στον παράγοντα όπου θα έπρεπε κανονικά να ανήκει.

## **Συζήτηση**

Θα αναφερθούμε κατ' αρχήν στην αξιοπιστία και την εγκυρότητα του MBI, στην ελληνική του μορφή. Οι δείκτες αξιοπιστίας των επιμέρους κλιμάκων βρέθηκαν να κινούνται μέσα στα όρια που αναφέρονται στις περισσότερες έρευνες. Συσχετίζοντας τις βαθμολογίες των τριών επιμέρους διαστάσεων του MBI με τη βαθμολογία στην κλίμακα επαγγελματικής ικανοποίησης, ελέγξαμε τη

## Πίνακας 2

Παραγοντική ανάλυση του ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Φορτίσεις των επιμέρους ερωτήσεων στους τρεις παράγοντες. Σύγκριση με παραγοντική ανάλυση Maslach & Jackson (1986).

Ερώτηση	Παράγοντες			
	Συναισθηματική Εξάντληση	Προσωπική Επίτευξη	Αποπροσωποποίηση	
8	.80	.84		
2	.77	.73		
20	.65	.65		
14	.61	.56		
16	.57	.54		.31
3	.55	.66		.45
13	.52	.65		.43
6	.45	.61		.30
17		.73	.51	
7		.72	.54	
9		.64	.58	
4		.64	.50	
18		.55	.55	-.42
19		.53	.57	-.36
12		.47	.43	-.37
21	-.35	.47	.59	
5				.67
10				.67
11		.37		.66
1	.36	.74		.59
22				.58
15				.51
				.62

Σημείωση: Με πλάγια σημειώνονται οι φορτίσεις που αναφέρονται από τους κατασκευαστές του ερωτηματολογίου.

διακριτική εγκυρότητά του. Οι δείκτες συνάφειας ήταν προς την αναμενόμενη κατεύθυνση και αρκετά χαμηλοί, ώστε να μπορούμε να μιλάμε για εννοιολογική διάκριση των

εννοιών. Ο μετρίου μεγέθους δείκτης συνάφειας μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής εξάντλησης (-0.48) ίσως θέτει μερικά ερωτηματικά, εφόσον δεί-

χνει μετρίου βαθμού αλληλεπικάλυψη ή αλληλεπίδραση των δύο μετρήσεων. Η αλληλεπικάλυψη όσον αφορά το περιεχόμενο των ερωτήσεων πρέπει να αποκλειστεί, γιατί η κλίμακα συναισθηματικής εξάντλησης περιέχει ερωτήσεις που αναφέρονται σε προσωπικά αισθήματα (κόπωση, κατάθλιψη, ανία, χαμηλή ενεργητικότητα) ενώ η κλίμακα επαγγελματικής ικανοποίησης ερωτήσεις που αναφέρονται στο βαθμό ικανοποίησης με διάφορες επιμέρους όψεις της εργασίας (π.χ. περιεχόμενο, προοπτικές, σχέσεις με συναδέλφους, κίνητρα). Σύμφωνα με τη Byrne (1994b), με βάση ερευνητικά δεδομένα, οι καθοριστικοί παράγοντες για τα αισθήματα επαγγελματικής εξουθένωσης, στην περίπτωση των δασκάλων, έχουν να κάνουν περισσότερο με το χώρο της εργασίας (σύγκρουση ρόλων, φόρτος εργασίας, κακό κλίμα στην τάξη, μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων) και λιγότερο με προσωπικά στοιχεία (κυρίως με το βαθμό αυτοεκτίμησης). Κατά συνέπεια μπορούμε να υποθέσουμε κάποια μορφή αιτιώδους σχέσης ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση, ιδιαίτερα όσον αφορά τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, και η σχέση αυτή μπορούμε να υποθέσουμε ότι υπάρχει και σε άλλα επαγγέλματα, πέρα από αυτό του εκπαιδευτικού. Δεν αποκλείεται όμως να ισχύει και η αντίστροφη σχέση, η επαγγελματική εξουθένωση, δηλαδή, να οδηγεί σε μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση, όπως επίσης η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση να είναι και τα δύο αποτελέσματα των κακών εργασιακών συνθηκών (Zedeck, Maslach, Mosier, & Skitka, 1988)

Η παραγοντική ανάλυση έδωσε σε γενικές γραμμές ικανοποιητικά αποτελέσματα,

όσον αφορά τη δομή των υποτιθέμενων τριών παραγόντων. Η φόρτιση μερικών ερωτήσεων σε περισσότερους του ενός παράγοντες ή η φόρτιση σε λάθος παράγοντα (όπως συνέβη στην περίπτωση μας με την ερώτηση 1) είναι κάτι που έχει παρατηρηθεί και σε άλλες έρευνες (Byrne, 1994a. Schaufeli & van Dierendonck, 1993. Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992). Οι περισσότερες ερωτήσεις έχουν φόρτιση στο σωστό παράγοντα και όλες οι φορτίσεις έχουν το σωστό μέγεθος (δείκτης φόρτισης > 0.3), όπως φαίνεται στον Πίνακα 2, όπου παρατίθεται και η παραγοντική η ανάλυση των Maslach & Jackson (1986). Το MBI απλά χρειάζεται επανεξέταση μερικών ερωτήσεων, κάτι που έχει παρατηρηθεί και σε άλλες έρευνες (π.χ. Byrne, 1993, 1994a, 1994b. Schaufeli & van Dierendonck, 1993), χωρίς αυτό να θέτει υπό αμφισβήτηση την ψυχομετρική χρησιμότητά του. Είναι επίσης πολύ πιθανό οι τρεις παράγοντες του συνδρόμου να μην είναι ορθογώνιοι αλλά συσχετιζόμενοι μεταξύ τους (Schaufeli & van Dierendonck, 1993).

Το ελληνικό δείγμα που εξετάσαμε, συγκρινόμενο με άλλα ξένα δείγματα, παρουσιάζει χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, ιδίως ως προς τη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Βέβαια, πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι το δείγμα δεν ήταν αντιπροσωπευτικό του ελληνικού πληθυσμού ή των επαγγελματικών κατηγοριών που εξετάστηκαν. Οι επιδράσεις του φύλου και της ηλικίας στην επαγγελματική εξουθένωση έχουν βρεθεί (όχι πάντοτε συστηματικά) και σε άλλες ξένες έρευνες. Η επίδραση της οικογενειακής κατάστασης και στις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (οι παντρεμένοι παρουσιάζουν συστηματικά χαμηλότερα επίπεδα εξουθένω-

σης) δεν έχει αναφερθεί σε πολλές άλλες έρευνες (Byrne, 1991). Φαίνεται ότι, όπως συμβαίνει και με το επαγγελματικό άγχος, το υποστηρικτικό επαγγελματικό ή οικογενειακό περιβάλλον μπορεί να παίζει ανασχετικό ρόλο και στην περίπτωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Russell, Altmaier, & Van Velzen, 1987). Στην περίπτωση της ελληνικής οικογένειας καθώς και σε πολλούς εργασιακούς χώρους (π.χ. στους εκπαιδευτικούς) μπορούμε να υποθέσουμε ότι υπάρχουν υποστηρικτικές σχέσεις. Μια άλλη ερμηνεία για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην επαγγελματική εξουθένωση είναι ότι η επίδραση αυτή ίσως οφείλεται στην παρεμβολή τρίτων μεταβλητών. Οι παντρεμένοι, για παράδειγμα, είναι συνήθως μεγαλύτεροι, έχουν διαφορετική στάση απέναντι στην εργασία τους, λόγω των οικογενειακών τους υποχρεώσεων, ή τέλος είναι συνήθως πιο έμπειροι στις σχέσεις τους με άλλα άτομα (Maslach & Jackson, 1985).

Πρέπει, επίσης, να αναφερθούμε στα υψηλά επίπεδα εξουθένωσης που παρατηρήθηκαν στην περίπτωση των νοσηλευτών. Το νοσηλευτικό επάγγελμα δεν απέκτησε ποτέ στην Ελλάδα το κύρος ούτε τις συνθήκες εργασίας που έχει σε άλλες χώρες, ίσως γιατί μέχρι πρότινος οι σχετικές σπουδές ήταν εντελώς στοιχειώδους επιπέδου και οι εργαζόμενοι στον τομέα αυτό είχαν (και έχουν) συνήθως βοηθητικό και όχι ουσιαστικό ρόλο όπως συμβαίνει σε μερικές χώρες. Δε γνωρίζουμε το ποσοστό των ατόμων στο δείγμα μας που είχαν πτυχίο τετραετούς φοίτησης αλλά και αν υπήρχαν τέτοια άτομα θα πρέπει να ήταν ελάχιστα. Στην περίπτωση των νοσηλευτών, με προσόντα ή άνευ προσόντων, είναι γνωστές οι συνθήκες εργασίας που επικρατούν και που είναι αναπόφευκτο να οδηγούν σε επαγγελματική εξουθένωση.

Ίσως λόγω των συνθηκών εργασίας στα ελληνικά νοσοκομεία, και στην περίπτωση των γιατρών έχουμε υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης. Για το ρόλο των συνθηκών εργασίας στα ελληνικά νοσοκομεία χαρακτηριστική είναι η γραπτή παρατήρηση που βρέθηκε σε ένα από τα ερωτηματολόγια των νοσηλευτών: «Αυτά γιατί εργάζομαι σε ΚΑΠΗ, αν επρόκειτο για νοσοκομείο τα πράγματα θα ήταν διαφορετικά».

Όσον αφορά τους δασκάλους, βλέπουμε ότι ίσως αποτελούν την καλύτερη περίπτωση όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση, ενώ δεν ισχύει το ίδιο και για τους καθηγητές. Οι δάσκαλοι του δείγματός μας προέρχονταν όλοι από παιδαγωγικές ακαδημίες, γιατί οι απόφοιτοι πανεπιστημιακών τμημάτων τετραετούς φοίτησης δεν είχαν ακόμη αρχίσει να διορίζονται. Αν λάβουμε υπόψη ότι με σχετικά λιγότερα προσόντα έχουν μια εργασία ελαφρότερη από αυτή των καθηγητών και επιπλέον μεγάλο χρόνο διακοπών και διοικητική και μισθολογική μεταχείριση ανάλογη με αυτή των απόφοιτων πανεπιστημιακών τμημάτων, δε θα πρέπει να απορούμε με τα χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης που παρουσιάζουν. Πάντως, ειδικά όσον αφορά τους εκπαιδευτικούς, πρέπει να επισημανθεί ότι, ενώ τα επίπεδα άγχους και εξουθένωσης που παρουσιάζουν σε διάφορες έρευνες είναι μερικές φορές υψηλά, δεν έχουμε κάποια στοιχεία που να δείχνουν ότι η επαγγελματική αυτή κατηγορία αντιμετωπίζει κάποια αυξημένα προβλήματα ψυχικής ή σωματικής υγείας. Φαίνεται ότι οι εκπαιδευτικοί είτε υπερβάλλουν στα σχετικά ερωτηματολόγια, είτε (που είναι και το πιθανότερο) οι μεγάλες περίοδοι διακοπών και η συναδελφική στήριξη είναι σωτήρια στην περίπτωση τους (Kapel, 1992).

Κάτι ανάλογο πρέπει να ληφθεί σχετικά με το φαινόμενο, που έχει επανειλημμένα βρεθεί, οι νεότεροι να έχουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης (και άγχους). Διαχρονικές έρευνες έχουν δείξει ότι τα φαινόμενα αυτά που εμφανίζονται στην αρχή της σταδιοδρομίας δεν είναι παρά προβλήματα αρχικής προσαρμογής και δεν έχουν μακροχρόνιες επιπτώσεις (Cherniss, 1992).

Τέλος, οι διαφορές του φύλου που βρέθηκαν (πάντοτε υπέρ των αντρών) στη συναισθηματική εξάντληση και την προσωπική επίτευξη εμφανίζονται, όχι όμως συστηματικά, και σε μερικές ξένες έρευνες (π.χ. Byrne, 1991. Maslach & Jackson, 1985). Υπάρχουν δύο υποθέσεις σχετικά με αυτό το (μη συστηματικό) φαινόμενο. Η μια είναι ότι οι διαφορές αυτές είναι απόρροια της διαφορετικής κοινωνικοποίησης και των διαφορετικών ρόλων των δύο φύλων. Η άλλη είναι ότι οι διαφορές αυτές, όποτε εμφανίζονται, δεν είναι αποτέλεσμα της επίδρασης του φύλου αλλά του τύπου και του επιπέδου του επαγγέλματος. Οι άντρες, για παράδειγμα, έχει βρεθεί ότι παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα συνασθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης όταν κατέχουν διευθυντική θέση, ενώ το αντίθετο συμβαίνει με τις γυναίκες: παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα συνασθηματικής εξάντλησης όταν δεν κατέχουν διευθυντική θέση (Preety, McCarthy, & Catano, 1992). Παρόμοια ευρήματα, παρόλο που δεν αναιρούν την υπόθεση για την επίδραση του κοινωνικού ρόλου, δείχνουν ότι χρειάζεται περισσότερη διερεύνηση των διαφορών ανάμεσα στα δύο φύλα, όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση.

## Βιβλιογραφία

- Αναγνωστόπουλος, Φ., & Παπαδάτου, Δ. (1992). Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. *Ψυχολογικά Θέματα*, 5, 183-202.
- Byrne, M. (1991). Burnout: investigating the impact of background variables for elementary, intermediate, secondary and university educators. *Teaching and Teacher Education*, 7, 197-209.
- Byrne, M. (1993). Testing for factorial validity and invariance across elementary, intermediate and secondary teachers. *Journal of Occupational Psychology*, 66, 197-212.
- Byrne, B.M. (1994a). Testing for factorial validity, replication, and invariance of a measuring instrument: a paradigmatic application based on the Maslach Burnout Inventory. *Multivariate Behavioral Research*, 29, 289-311.
- Byrne, B.M. (1994b). Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *American Educational Research Journal*, 31, 645-673.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: an exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 1-11.
- Cooper, C.L., Sloan, S.J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator*. Windsor: NFER-NELSON.
- Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management Review*, 18, 621-656.

- Evans, B.K., & Fischer, D.G. (1993). The nature of burnout: a study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 29-38.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Garden, A.M. (1989). Burnout: the effect of psychological type on research findings. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 223-234.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F., & Stevenson, J.G. (1986). *Stress in organizations. Toward a phase model of burnout*. New York: Praeger.
- Kapel, S.A. (1992). Stress and burnout in teachers. *European Journal of Teacher Education*, 15, 197-211.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75, 743-747.
- Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837-851.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd edition). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- Pines, A.M. (1993). Burnout: an existential perspective. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pretty, G.M.H., McCarthy, M.E., & Catano, V.M. (1992). Psychological environments and burnout: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 701-711.
- Russell, D.W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job related stress, social support and burnout. *Journal of Applied Psychology*, 72, 269-274.
- Schaufeli, W.B., Enzmann, D., & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: a review. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W.B., & van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.
- Schwab, R.L. (1986). Burnout in education. In C. Maslach & S.E. Jackson, *Maslach burnout inventory manual* (2nd edition). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Zedeck, S., Maslach, C., Mosier, K., & Skitka, L. (1988). Affective response to work and quality of family life: Employee and spouse perspectives. *Journal of Social behavior and Personality*, 72, 269-274.

**ABSTRACT**

Burnout was investigated by using the Maslach Burnout Inventory (MBI) in a Greek sample of nurses, doctors, social workers, occupational therapists and teachers. The reliability of the three scales comprising the MBI (Emotional Exhaustion, Personal Accomplishment, and Depersonalization) was found to be satisfactory. Similarly, the scales were found to have satisfactory discriminant validity, when correlated with a measure of job satisfaction taken from the same sample. Nurses, younger professionals, unmarried persons, and women were found to exhibit higher levels of burnout but in general the Greek sample exhibited lower levels of burnout when compared with the sample on which the American norms were based.