



Πανεπιστήμιο Κύπρου  
Τμήμα Ψυχολογίας

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ**

**Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΟΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ, ΤΟΥ  
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΜΗΡΥΚΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΘΛΙΨΗΣ ΣΤΗ  
ΣΥΝΤΗΡΟΥΜΕΝΗ ΠΡΟΣΟΧΗ**

ΧΡΥΣΑ Δ. ΠΛΑΛΗ

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2021



Πανεπιστήμιο Κύπρου  
Τμήμα Ψυχολογίας

## ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΧΡΥΣΑ Δ. ΠΛΑΛΗ

Εξεταστική Επιτροπή:

1) Ήβη Μιχαηλίδη, εσωτερικό μέλος ΠΚ (ερευνητικός σύμβουλος)

---

2) Μάριος Αβρααμίδης, εσωτερικό μέλος ΠΚ

---

3) Γεωργία Παναγιώτου, εσωτερικό μέλος ΠΚ

---

© Χρύσα Πιλαλή, 2021

Η παρούσα διατριβή υποβάλλεται προς συμπλήρωση των απαιτήσεων για απονομή Μεταπτυχιακού Τίτλου του Πανεπιστημίου Κύπρου. Είναι προϊόν πρωτότυπης εργασίας αποκλειστικά δικής μου, εκτός των περιπτώσεων που ρητώς αναφέρονται μέσω βιβλιογραφικών αναφορών, σημειώσεων ή και άλλων δηλώσεων.

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της διατριβής μου, θα ήθελα να απευθύνω ένα βαθύ, ολόψυχο ευχαριστώ σε όσους στάθηκαν δίπλα μου σ' αυτό το δύσκολο και γεμάτο εμπειρίες ταξίδι. Χωρίς την παρουσία και την υποστήριξη τους δεν θα ήταν δυνατή η υλοποίηση αυτής της εργασίας.

Πρώτα από όλους θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα, Δρ. Ήβη Μιχαηλίδη, αλλά και τον Δρ. Μάριο Αβρααμίδη για την αμέριστη υποστήριξη και επιστημονική καθοδήγηση που μου παρείχαν σε κάθε στάδιο. Οι πολύτιμες συμβουλές τους συντέλεσαν στην ομαλή διεξαγωγή της έρευνας, σε μια περίοδο που η πανδημία δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστη και τη δική μου ερευνητική προσπάθεια. Θα ήταν παράλειψη μου να μην ευχαριστήσω θερμά τη Δρ. Γεωργία Παναγιώτου, η οποία με τίμησε με τη παρουσία της στη τριμελή επιτροπή αξιολόγησης και συνέισε σημαντικά με τις γνώσεις της στη διαμόρφωση του ερευνητικού σχεδίου. Ταυτόχρονα, ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω στη κα. Μάρω Ιωάννου, Γραμματέα του Τμήματος Ψυχολογίας για την απλόχερη βοήθεια και καθοδήγηση της στις γραφειοκρατικές διαδικασίες, οποιαδήποτε στιγμή το χρειάστηκα.

Το πιο μεγάλο ευχαριστώ, όμως ανήκει στο σύντροφο μου, Παντελή Καρανικολό που ήταν δίπλα μου σε κάθε δυσκολία που αντιμετώπισα καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου με υπομονή και αγάπη, ενθαρρύνοντας και εμπνεύχοντας κάθε μου προσπάθεια να βρεθώ πιο κοντά στους στόχους που έθεσα ερχόμενη στη Κύπρο.

Τέλος, σε μια πράξη ευγνωμοσύνης θα ήθελα να ευχαριστήσω από βάθους καρδιάς τους γονείς μου, Δημήτρη Πιλάλη και Χριστίνα Μάγγου, για τη στήριξη και συμπαράσταση τους όλο αυτό το διάστημα, αλλά και τις θυσίες που υπομείνανε για να κάνω τους στόχους μου πραγματικότητα.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Χρύσα Πιλαλή: Η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών: οι επιδράσεις της εξουθένωσης, του εργασιακού μηρυκασμού και της κατάθλιψης στη συντηρούμενη προσοχή των επαγγελματιών

(Με την επίβλεψη της Δρ. Ήβης Μιχαηλίδη, Ειδική επιστήμων Οργανωσιακής Ψυχολογίας ΠΚ)

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της σχέσης της επαγγελματικής εξουθένωσης με τη συντηρούμενη προσοχή των εργαζόμενων σε κλάδους της εξυπηρέτησης πελατών. Συγκεκριμένα, μελετήθηκε το πώς το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ή *burnout* επιδρά στη συντηρούμενη προσοχή μέσα από τη χορήγηση της δοκιμασίας Sustained Attention to Response Task (SART). Ακόμη, μελετήθηκαν οι επιδράσεις του εργασιακού μηρυκασμού και της κατάθλιψης σε σχέση με την επίδοση της προσοχής, καθώς και οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 συνολικά στα αποτελέσματα της έρευνας. Στην έρευνα συμμετείχαν 101 εργαζόμενοι από τους κλάδους του λιανικού εμπορίου και της εξυπηρέτησης (δια ζώσης ή εξ' αποστάσεως), των πωλήσεων, της εστίασης και της αισθητικής- κομμωτικής από την Κύπρο και την Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες συμπλήρωσαν ένα ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή, το οποίο αξιολογούσε: τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης (εξάντληση και αποδέσμευση από την εργασία), τον εργασιακό μηρυκασμό (συναισθηματικός μηρυκασμός, συλλογισμός επίλυσης προβλημάτων και ψυχολογική αποδέσμευση), τη κατάθλιψη, αλλά και τις επιπτώσεις της πανδημίας στη ψυχική ευεξία. Ακόμα, ολοκλήρωσαν διαδικτυακά, μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή, τη δοκιμασία αξιολόγησης της προσοχής SART. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ο σημαντικότερος παράγοντας επίδρασης στα λάθη που έκαναν οι συμμετέχοντες στο SART ήταν η εξάντληση που ένιωθαν από την εργασία, ακόμα και όταν τα επίπεδα κατάθλιψης ήταν σταθερά για όλους. Ωστόσο, οι σκέψεις και το στρες της πανδημίας έδειξαν πως επιδρούν σημαντικά στα λάθη και την επιβράδυνση σε χρόνο αντίδρασης, περιορίζοντας ακόμα και τις επιδράσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης,

του συναισθηματικού μηρυκασμού ή της κατάθλιψης. Ειδικότερα, το στρες της πανδημίας έδειξε ότι είναι ένας ισχυρός προβλεπτικός παράγοντας των λαθών στο SART. Συνεπώς, το άγχος του κορωνοϊού έδειξε να επηρεάζει την επίδοση στη δοκιμασία προσοχής και να επιβαρύνει τη λειτουργικότητα των εκτελεστικών μηχανισμών, όπως ακριβώς το σύνδρομο του burnout. Φαινόμενα όπως η κατάθλιψη και ο συναισθηματικός μηρυκασμός παρουσίασαν σημαντικές επιδράσεις στα λάθη του SART, εφόσον η εξάντληση λόγω του burnout επιβάρυνε τη ψυχολογική και συναισθηματική κατάσταση των εργαζόμενων.

**Λέξεις-κλειδιά:** εξάντληση, αποδέσμευση, κατάθλιψη, συναισθηματικός μηρυκασμός, ψυχολογική αποδέσμευση, συλλογισμός επίλυσης προβλημάτων, πανδημία COVID-19, εξυπηρέτηση πελατών, δοκιμασία προσοχής SART

## ABSTRACT

Chrysa Plali: Job Burnout in customer service employees: The effects of burnout syndrome, work-related rumination, and depression on their sustained attention

(Under the supervision of Dr. Evie Michaelides, Special Scientist in Work and Organizational Psychology UCY)

The purpose of this study was to investigate the relationship between burnout and sustained attention of employees in customer service industries. Specifically, it was studied how burnout syndrome affects sustained attention through the administration of the Sustained Attention to Response Task (SART). Also, the effects of work-related rumination and depression in relation to sustained attention performance were studied, as well as the effects of the COVID-19 pandemic on the research results as a whole. The survey involved 101 employees from the sectors of retail and service (live or distance), sales, catering and aesthetics-hairdressing from Cyprus and Greece. Participants completed an online questionnaire, which assessed: levels of burnout (exhaustion and disengagement), work-related rumination (affective rumination, problem-solving pondering and detachment), depression, and the effects of the pandemic on psychological well-being. They also completed the SART task online on their personal computer. The results showed that the most important factor influencing the errors made on SART was the exhaustion the participants felt at work, even when depression levels were stable for everyone. However, the thoughts and stress of the pandemic had a significant effect on errors and post-error slowing of reaction time, even suppressing the effects of burnout, affective rumination or depression. In particular, pandemic stress has been a strong predictor of SART errors. Therefore, coronavirus stress has been shown to affect performance on the sustained attention task and to impair the executive functions, just as burnout syndrome. Phenomena such as depression and affective rumination had a significant effect on SART errors, as burnout exhaustion aggravated the psychological and emotional state of employees.

**Key-words:** exhaustion, disengagement, depression, affective rumination, detachment, problem-solving pondering, COVID-19 pandemic, customer service, SART task

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT.....	iv
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	v
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	vii
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>1</b>
<b>2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....</b>	<b>4</b>
2.1 Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	4
2.1.1 Οι παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	9
2.1.2 Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	10
2.1.3 Τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	12
2.2 Ο εργασιακός μηρυκασμός και οι επιπτώσεις.....	14
2.3 Η κατάθλιψη σε σχέση με την εξουθένωση και τον εργασιακό μηρυκασμό.....	16
2.4 Η συντηρούμενη προσοχή και η εκτίμηση της.....	19
2.5 Η πανδημία COVID-19 και οι επιπτώσεις στην επαγγελματική και προσωπική ζωή.....	21
2.6 Σκοπός και Υποθέσεις της έρευνας.....	23
<b>3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....</b>	<b>25</b>



3.1 Δείγμα.....	25
3.2 Ηθική και δεοντολογία.....	27
3.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων και Εργαλεία.....	27
3.4 Ανάλυση δεδομένων-Στατιστική επεξεργασία.....	35
<b>4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>37</b>
<b>5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....</b>	<b>47</b>
Δημογραφικά χαρακτηριστικά σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση, τον εργασιακό μηρυκασμό και τη κατάθλιψη.....	51
<b>6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>53</b>
Πρακτικές εφαρμογές της έρευνας.....	55
Περιορισμοί της έρευνας.....	55
Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	56
<b>7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>58</b>
<b>8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>63</b>
Παράρτημα 1: Ερωτηματολόγιο (προσαρμοσμένη έντυπη μορφή).....	66
Παράρτημα 2: Έντυπο συγκατάθεσης για συμμετοχή στο ερευνητικό πρόγραμμα..	74
Παράρτημα 3: Πίνακες.....	79
Παράρτημα 4: Γραφικές παραστάσεις- Σχήματα.....	81

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

<b>Πίνακας 1.</b> Περιγραφή δείγματος.....	79
<b>Πίνακας 2.</b> Συντελεστής συσχέτισης Pearson μεταξύ κατάθλιψης και διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης, διατηρώντας σταθερές τις ψυχολογικές επιπτώσεις του COVID-19.....	80
<b>Πίνακας 3.</b> Συντελεστής συσχέτισης Pearson μεταξύ των μεταβλητών.....	81

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

<b>Γράφημα 1.</b> Η επίδραση της εξάντλησης στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της κατάθλιψης.....	82
<b>Γράφημα 2.</b> Η επίδραση της κατάθλιψης στην SART επιβράδυνση μετά από λάθος αναστολής, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.....	82
<b>Γράφημα 3.</b> Η επίδραση της κατάθλιψης στην SART επιβράδυνση μετά από λάθος αναστολής, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της αποδέσμευσης από την εργασία.....	83
<b>Γράφημα 4.</b> Η επίδραση της κατάθλιψης στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.....	84
<b>Γράφημα 5.</b> Η επίδραση της κατάθλιψης στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της αποδέσμευσης από την εργασία.....	84

**Γράφημα 6.** Η επίδραση του συναισθηματικού μηρυκασμού στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συµµεταβλητή της εξάντλησης..... 85

**Γράφημα 7.** Η επίδραση του στρες λόγω πανδηµίας στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συµµεταβλητή της εξάντλησης..... 86

**Γράφημα 8.** Η επίδραση των σκέψεων µε θέµα τη πανδηµία στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συµµεταβλητή της εξάντλησης..... 86

ΧΡΥΣΑ Δ. ΠΑΝΑΓΗ

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη σύγχρονη πραγματικότητα, η εργασία για το άτομο αποτελεί σημαντικό πυρήνα βιοπορισμού, προσφέρει την αίσθηση της κατεύθυνσης και του σκοπού της ζωής, δομεί και οργανώνει την ζωή του ατόμου, εντάσσοντας το στο κοινωνικό περιβάλλον. Βέβαια, η επιλογή της εργασίας ή του τομέα απασχόλησης είναι για πολλούς μια πρόκληση, αφού η σύγχρονη εργασιακή πραγματικότητα συχνά απαιτεί οι νέοι εργαζόμενοι να μην ακολουθούν τον κλάδο σπουδών τους ή τα όνειρα τους και να καταφεύγουν για βιοποριστικούς λόγους σε εργασίες που δεν τους ταιριάζουν ή δεν τους ικανοποιούν. Υπάρχει ωστόσο και μερίδα νέων εργαζομένων που ακολουθούν επαγγελματικά τον τομέα ενδιαφέροντος τους και προσπαθούν να επιτύχουν τους στόχους και τα όνειρα που έχουν θέσει για τον εαυτό τους.

Εισερχόμενοι λοιπόν οι νέοι στην εργασιακή ζωή ενθουσιάζονται, προσπαθούν διαρκώς για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, θέτουν υψηλούς στόχους και προσπαθούν να τους επιτύχουν με κάθε κόστος. Ωστόσο, αν τα αποτελέσματα που επιδιώκουν δεν είναι εφικτά ή η εργασιακή καθημερινότητα διαψεύδει τις υψηλές προσδοκίες τους, τότε παύουν να επωφελούνται από την εργασία και οδηγούνται σε καταστάσεις που η ίδια τους βλάπτει καθημερινά. Μια τέτοια κατάσταση είναι η εργασιακή εξουθένωση ή το επονομαζόμενο στη διεθνή βιβλιογραφία *Job Burnout Syndrome*, ένας συνδυασμός σωματικής, ψυχικής και γνωστικής εξουθένωσης που προκαλείται κυρίως από τη παρατεταμένη έκθεση του εργαζόμενου σε στρες και άλλες αγχογόνες καταστάσεις (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης άρχισε για πρώτη φορά να μελετάται τη δεκαετία του '70 από τον Αμερικάνο ψυχίατρο Freudenberger, ο οποίος και μίλησε για τον όρο 'εξουθένωση' περιγράφοντας την ψυχολογική κατάσταση των επαγγελματιών υγείας στη κλινική όπου εργαζόταν (Leiter, Maslach & Frame, 2015). Αργότερα, με το φαινόμενο ασχολήθηκε και η κοινωνική ψυχολόγος Christina Maslach το 1976, όπου εισήγαγε την έννοια του «burnout», ορίζοντας την κατάσταση που μέχρι τότε παρατηρούσε σε εργαζόμενους στο τομέα της υγείας (νοσηλευτές, γιατρούς) (Leiter,

Maslach & Frame, 2015). Η ίδια θέλοντας να αποδώσει με μια φράση τη διάσταση του φαινομένου ανέφερε ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι «*Erosion of engagement with your job*», εννοώντας πως το άτομο βιώνοντας burnout, αποκόβεται συναισθηματικά από την εργασία του και επηρεάζεται αρνητικά (p.416, Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Σύμφωνα με τους Maslach & Jackson (1986) το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης διαθέτει τρεις επιμέρους διαστάσεις: τη συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion), την αποπροσωποποίηση-κυνισμό, δηλαδή ένα είδος αποξένωσης σε σχέση με τους άλλους ή με τον εαυτό (depersonalization) και τη μειωμένη αποτελεσματικότητα και επίτευξη στην εργασία σε συνδυασμό με νοητική κόπωση. Μέσα από μελέτες, το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης επηρεάζει τα άτομα τόσο σε επίπεδο εργασιακής απόδοσης, όσο και σε επίπεδο οργανικής και ψυχοσωματικής υγείας, όπως η εμφάνιση κατάθλιψης, οι διαταραχές ύπνου, η υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ, προκαλώντας αναπόφευκτη ύφεση της γνωστικής λειτουργικότητας των εργαζομένων (Deligkaris, Panagoroulou, Montgomery & Masoura, 2014). Σε έρευνα των Diestel, Cosmar & Schmidt (2013) σε φροντιστές ηλικιωμένων ατόμων βρέθηκε υψηλή συσχέτιση της συναισθηματικής εξάντλησης των εργαζομένων με τη παρατηρούμενη γνωστική ύφεση στις εκτελεστικές λειτουργίες, όταν τα πειραματικά έργα (N-back task, Stroop task) που καλούνταν να ολοκληρώσουν στα πλαίσια της έρευνας, απαιτούσαν υψηλού βαθμού εκτελεστικό έλεγχο. Αντίστοιχα ευρήματα των Bianchi & Laurent (2015) σε έρευνα που διεξήγαγαν σε εργαζόμενους με καθήκοντα εξυπηρέτησης, εφαρμόζοντας την μέθοδο eye-tracking ανέδειξαν την εργασιακή εξουθένωση και τη κατάθλιψη ως παράγοντες που μπορούν να κατευθύνουν την ικανότητα προσοχής, αυξάνοντας την εστίαση σε ερεθίσματα με δυσάρεστη πηγή πληροφορίας, σε σχέση με αντίστοιχα θετικού τύπου ερεθίσματα.

Επομένως, αποτελεί μια ενδιαφέρουσα επιλογή η διερεύνηση της εργασιακής εξουθένωσης σε σχέση με τις γνωστικές λειτουργίες, ειδικότερα με τη συντηρούμενη προσοχή, τομέας των γνωστικών λειτουργιών που δεν έχει διερευνηθεί εκτενώς. Επίσης, εκτός από την εξουθένωση θα μελετηθούν παράγοντες που βιβλιογραφικά σχετίζονται με το φαινόμενο, όπως η κατάθλιψη και οι σκέψεις για την εργασία εκτός ωραρίου, ο λεγόμενος εργασιακός μηρυκασμός ή διεθνώς επονομαζόμενος work-related rumination. Ο εργασιακός μηρυκασμός θα διερευνηθεί αφενός λόγω της επίδρασης που ασκεί στο

γνωστικό δυναμικό του εργαζόμενου εντός και εκτός της εργασίας, αλλά και αφετέρου λόγω των υψηλών συσχετίσεων του με την εξουθένωση και την εργασιακή αποδέσμευση, τις δύο διαστάσεις του burnout (Cropley, Zijlstra, Querstret & Beck, 2016; Vandevala et al., 2017). Συγκεκριμένα, οι ακούσιες και επίμονες σκέψεις για την εργασία αποδυναμώνουν την ικανότητα γνωστικού ελέγχου του εργαζόμενου, προκαλούν έντονη έλλειψη συγκέντρωσης και τον ωθούν σε γνωστικά λάθη που προκαλούνται λόγω της αυτοματοποιημένης ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων (Cropley, Zijlstra, Querstret & Beck, 2016). Αντίστοιχα, η έρευνα των Vandevala, Pavey, Chelidoni, Chang, Creagh-Brown & Cox (2017) απέδειξε πως ο συναισθηματικός μηρυκασμός είναι θετικά συσχετιζόμενος και με τις δύο διαστάσεις του burnout, ενώ ο συλλογισμός για την επίλυση εργασιακών προβλημάτων και η ψυχολογική αποδέσμευση σχετίζονται θετικά μόνο με την εξουθένωση. Τέλος, η επιλογή να μελετηθεί ο κλάδος της εξυπηρέτησης πελατών πηγάζει άμεσα από τα σύγχρονα δεδομένα που καταδεικνύουν τους υπαλλήλους «πρώτης γραμμής» ως την ομάδα εργαζομένων με τη μεγαλύτερη πιθανότητα εμφάνισης εργασιακού στρες και εξουθένωσης (Singh, Goolsby & Rhoads, 1994). Πιο συγκεκριμένα, η συνεχής κοινωνική συνδιαλλαγή μέσω της εξυπηρέτησης παρουσιάζει θετική συσχέτιση με την αποπροσωποποίηση, αλλά και τη συναισθηματική εξάντληση, τις δύο κύριες διαστάσεις του συνδρόμου burnout (Yagil, 2006).

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να διερευνήσει τις επιπτώσεις του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης στη λειτουργία της συντηρούμενης προσοχής των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών, ένα πεδίο που δεν είχε μελετηθεί αρκετά σε πειραματικό επίπεδο, δηλαδή με ταυτόχρονη χρήση μιας πειραματικής συνθήκης στην Κύπρο και την Ελλάδα. Παράλληλα, αξιολογήθηκαν οι επιπτώσεις της κατάθλιψης και του εργασιακού μηρυκασμού, όπως επίσης και οι επιπτώσεις που επέφερε η πανδημία COVID-19 στη ψυχική ευεξία των εργαζόμενων.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας αναπτύσσεται το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας, όπου γίνεται εκτενής παρουσίαση των μελετώμενων εννοιών όπως της εργασιακής εξουθένωσης, του εργασιακού μηρυκασμού και της κατάθλιψης, με αντίστοιχες αναφορές σε ορισμούς, μοντέλα και θεωρητικές προσεγγίσεις γύρω από το πλαίσιο της εργασίας. Στη συνέχεια, ακολουθεί μια σύντομη επεξήγηση της λειτουργίας της συντηρούμενης προσοχής, με έμφαση στην εκτίμηση της μέσω της δοκιμασίας Sustained Attention to

Response task (SART). Έπειτα, ακολουθεί μια σύντομη αναφορά στις νέες συνθήκες που δημιούργησε η νόσος COVID-19, υπογραμμίζοντας τις επιπτώσεις που επέφερε στη σύγχρονη εργασιακή πραγματικότητα, αλλά και τις επεκτάσεις των επιπτώσεων στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζόμενων. Το πρώτο μέρος ολοκληρώνεται με τον σκοπό της παρούσας έρευνας και τα υπό μελέτη ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώθηκαν με βάση την υπάρχουσα βιβλιογραφία γύρω από το θέμα. Στο δεύτερο μέρος της εργασίας αναπτύσσεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στη παρούσα μελέτη. Θα παρατεθούν λεπτομέρειες σχετικά με το δείγμα και τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν, αλλά και την ερευνητική διαδικασία που ακολουθήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων. Στη συνέχεια, ακολουθούν τα αποτελέσματα της έρευνας και η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των γενικών συμπερασμάτων που προέκυψαν, τους ενδεχόμενους περιορισμούς, ενώ γίνεται αναφορά και για μελλοντικές ερευνητικές προτάσεις.

## **2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

### **2.1 Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται ολοένα και περισσότερο τα τελευταία χρόνια στη διεθνή βιβλιογραφία, απασχολώντας ιδιαίτερα εργασιακούς ψυχολόγους, υπεύθυνους Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοίκησης. Η ψυχική υγεία στον εργασιακό χώρο αποτελεί ένα σύγχρονο θέμα συζήτησης, που φάνηκε να επηρεάζει τους οργανισμούς ή τους επαγγελματίες μεμονωμένα σε δύο άξονες: αφενός ως προς την απόδοση των εργαζόμενων και αφετέρου ως προς τη γενική τους ευεξία (ψυχολογική, σωματική, συναισθηματική).

Ως όρος της Οργανωσιακής Ψυχολογίας, η *επαγγελματική ή εργασιακή εξουθένωση* (*professional burnout*) εμφανίστηκε για πρώτη φορά στις αρχές του 1970 από τον Αμερικάνο ειδικευόμενο ψυχίατρο Herbert Freudenberger (1974), ο οποίος εργαζόταν σε ψυχιατρική κλινική των ΗΠΑ. Ο Freudenberger, παρατηρώντας τους εργαζόμενους της κλινικής, διαπίστωσε πως βίωναν μια σταδιακή σωματική, ψυχολογική εξάντληση και απώλεια κινήτρων και εργασιακής δέσμευσης, καταλήγοντας πως η φύση του

επαγγέλματος τους, η διαρκής επαφή και σύναψη στενών σχέσεων με τους ασθενείς, αλλά και το βίωμα του ανθρώπινου πόνου οδήγησαν στην εμφάνιση των ψυχοσωματικών αυτών συμπτωμάτων (Maslach & Jackson, 1984). Αργότερα, η κοινωνική ψυχολόγος Christina Maslach εισήγαγε τον διεθνή όρο *Burnout*, ορίζοντας την εξουθένωση ως μια έντονα αρνητική εμπειρία που σχετίζεται κυρίως με τις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζόμενων στα επαγγέλματα με επίκεντρο τον άνθρωπο και την παροχή βοήθειας ή εξυπηρέτησης (Maslach & Jackson, 1984; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Η επαγγελματική εξουθένωση κατά την ίδια διαθέτει τρεις επιμέρους διαστάσεις: τη *συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion)*, που αναφέρεται στο γενικευμένο αίσθημα ψυχικής και συναισθηματικής κόπωσης του εργαζόμενου, τη *τάση αποπροσωποποίησης (depersonalization)*, δηλαδή την ανάπτυξη μιας κινικής στάσης των εργαζόμενων απέναντι στους αποδέκτες των υπηρεσιών τους και ως αποτέλεσμα την *εμφάνιση χαμηλών επιπέδων εργασιακής απόδοσης και αποτελεσματικότητας (loss of personal accomplishment)*, που αναφέρεται στη μειωμένη παραγωγικότητα του εργαζόμενου, αλλά και τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης και επάρκειας που νιώθει ο ίδιος από την εργασία του (Maslach & Jackson, 1984; Leiter, Maslach & Frame, 2015). Σχετικά με τη δεύτερη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι κινικές τάσεις που μπορεί να αναπτύξει ο εργαζόμενος αποτελούν ένα μηχανισμό άμυνας, ένα είδος αντίδρασης του οργανισμού του ατόμου στην παρατεταμένη πίεση που νιώθει από το εργασιακό περιβάλλον (Maslach & Jackson, 1984). Αξίζει να σημειωθεί πως μέρος της διεθνούς βιβλιογραφίας ανέδειξε την τάση αποπροσωποποίησης σε εκπρόσωπους εξυπηρέτησης πελατών ως φαινόμενο *blame-the-victim*, όπου τα «θύματα» ευθύνονται σε ορισμένο ή ολοκληρωτικό βαθμό για τις ενέργειες των «θυτών» και όσα βιώνουν ως αποτέλεσμα, με το ρόλο του «θύτη» να κατέχεται από τον εργαζόμενο (Singh et. al, 1994). Με άλλα λόγια, οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης τείνουν να αποδίδουν την απότομη συμπεριφορά τους προς τον πελάτη ή την απροθυμία για ικανοποίηση των αναγκών του στον ίδιο και την συμπεριφορά του απέναντι τους. Ωστόσο, οι Maslach & Jackson (1984) υποστήριξαν πως η πρώτη διάσταση του συνδρόμου, η συναισθηματική εξουθένωση, αποτελεί το πρώτο και κυριότερο στάδιο εκδήλωσης της επαγγελματικής εξουθένωσης που οδηγεί στη συνέχεια στην εμφάνιση των υπόλοιπων συμπτωμάτων.



Ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» δεν μπορεί να θεωρηθεί συνώνυμος των όρων εργασιακή πίεση-στρες (job stress) ή άγχος (anxiety), παρόλο που η κατάχρηση και απλούστευση των εννοιών, τη σύγχρονη εποχή, οδήγησε σε σύγχυση των φαινομένων (Maslach & Jackson, 1984). Η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται να προκαλείται από δυσανάλογα υψηλή προσπάθεια με μεγάλη συναισθηματική εμπλοκή του ατόμου και χαμηλή ικανοποίηση σε συνδυασμό με πιεστικές συνθήκες υψηλών εργασιακών απαιτήσεων (Maslach & Leiter, 2008). Επίσης, η αναποτελεσματική διαχείριση και αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους μπορεί να οδηγήσει σε εμφάνιση συμπτωμάτων εργασιακής εξουθένωσης (Leiter, Maslach & Frame, 2015). Παλαιότερες έρευνες με θέμα το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης επισήμαιναν πως το φαινόμενο πλήττει κυρίως επαγγέλματα, τα οποία έχουν ως επίκεντρο τους τον άνθρωπο, όπως είναι τα επαγγέλματα με καθήκοντα εξυπηρέτησης, τα επαγγέλματα της εκπαίδευσης ή τα επαγγέλματα υγείας (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Ωστόσο, η σύγχρονη βιβλιογραφία επαναπροσδιόρισε το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης ως μια κατάσταση που πλήττει κάθε φύσης επάγγελμα ανεξαιρέτως (Leiter & Maslach, 2005; Toppinen-Tanner, Kalimo, & Mutanen, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Κατά καιρούς, στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν διατυπωθεί διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα διαφορετικά προτεινόμενα μοντέλα και οι θεωρητικές προσεγγίσεις της εξουθένωσης εστιάζουν κυρίως σε δυο διαστάσεις. Η μια διάσταση προτείνει ότι η εργασιακή εξουθένωση αποτελεί μια κλιμακωτά εξελισσόμενη διαδικασία, που διαθέτει επιμέρους στάδια εμφάνισης συμπτωμάτων και ακολουθεί μια χρονική αλληλουχία (Maslach & Jackson, 1984). Η άλλη διάσταση τονίζει πως η εμφάνιση του συνδρόμου είναι μια ενιαία κατάσταση, η οποία προέρχεται από φαινόμενα ή συνθήκες που βιώνει κάποιος στο εργασιακό του περιβάλλον (Vachon, 1987). Δηλαδή, το άτομο αλληλεπιδρά δυναμικά με το περιβάλλον του και ως αποτέλεσμα βιώνει το φαινόμενο της εξουθένωσης. Ένα από τα επικρατέστερα μοντέλα που προσεγγίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια διαδικασία είναι το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss (1980), όπου περιγράφει την εργασιακή εξουθένωση σε τρεις φάσεις. Πιο αναλυτικά, η πρώτη αποτελεί τη *φάση του εργασιακού στρες* όπου ο εργαζόμενος βιώνει έντονα αρνητικό εργασιακό στρες (Distress) ως αποτέλεσμα της ανισορροπίας μεταξύ των εργασιακών απαιτήσεων και των διαθέσιμων πόρων, που συχνά δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν

τους προσωπικούς του στόχους. Ακολουθεί η *φάση της εξάντλησης*, όπου ο εργαζόμενος βιώνει συναισθηματική, ψυχολογική εξάντληση, στρες, κόπωση, έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία, απάθεια και νιώθει συνεχώς ένταση. Ο εργασιακός χώρος αποτελεί για τον ίδιο κύρια πηγή εξάντλησης και άγχους, που αν δεν καταφέρει να διαχειριστεί αποτελεσματικά θα οδηγηθεί σε μελλοντική απομάκρυνση από τον οργανισμό. Τέλος, η τρίτη φάση ονομάζεται κατά τον Cherniss *φάση αμυντικής κατάληξης*, όπου ο εργαζόμενος για να επιβιώσει επαγγελματικά, καταφεύγει στο να εκμηδενίσει το συναίσθημα του. Συνήθως εκδηλώνει κυνικές στάσεις ως προς τους άλλους, για παράδειγμα στους συναδέλφους, στους πελάτες και γενικότερα προβάλλει απάθεια. Οι αλλαγές αυτές έχουν ως στόχο ο εργαζόμενος να νιώσει καλύτερα και να ανακουφιστεί από τις ψυχολογικές και σωματικές συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ακόμα ένα αντίστοιχο μοντέλο σταδίων είναι αυτό των Edelwich & Brodsky (1980). Οι Edelwich & Brodsky αναφέρουν πως η εξουθένωση αποτελεί μια εξελικτική διαδικασία σταδίων, στην οποία ο εργαζόμενος παύει να εξιδανικεύει την εργασία του. Στο μοντέλο που ανέπτυξαν, παρουσίασαν τέσσερα διακριτά στάδια ανάπτυξης της εξουθένωσης. Πρώτο στάδιο είναι το *στάδιο του ενθουσιασμού* στο οποίο ο εργαζόμενος εισέρχεται στον οργανισμό έχοντας υψηλές προσδοκίες και ίσως μη ρεαλιστικούς στόχους, λόγω των θετικών συναισθημάτων που βιώνει στο νέο ξεκίνημα της καριέρας του. Έτσι ο εργαζόμενος επενδύει χρόνο και προσπάθεια, αναπτύσσει σχέσεις με συναδέλφους ή πελάτες και επιδιώκει την ικανοποίηση του από την εργασία. Στην πορεία ανακαλύπτει πως οι στόχοι και οι υψηλές προσδοκίες που είχε δεν ανταποκρίνονται στη θέση που κατέχει ή στη φύση της εργασίας του, οπότε και αρχίζει να απογοητεύεται. Έτσι ακολουθεί το *στάδιο της αμφιβολίας και αδράνειας*, όπου ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται πως επενδύει άσκοπα στην εργασιακή του καθημερινότητα και διαψεύδει τις προσδοκίες του. Συνήθως καταλήγει να κατηγορεί τον εαυτό του για κάθε αποτυχία του στον οργανισμό, αμφισβητώντας τις ικανότητες του και απογοητεύεται. Επίσης, αρχίζει να εκδηλώνει τη δυσαρέσκεια του ή παραπονιέται για παράγοντες που θεωρεί ο ίδιος πως συμβάλλουν στην χαμηλή απόδοση του, όπως η ελλιπής οργάνωση, οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες. Έπειτα, ακολουθεί το *στάδιο της απογοήτευσης και ματαίωσης* όπου ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται τις προσπάθειες του όλο αυτό το διάστημα ως μάταιες, η κατάσταση που βιώνει είναι αδιέξοδη. Νιώθει απελπισία, αποθάρρυνση και αντιλαμβάνεται πως για να

συνεχίσει να εργάζεται πρέπει: ή να αναθεωρήσει τους στόχους και τις προσδοκίες του ή να απομακρυνθεί οριστικά από την εργασία. Τέλος, ακολουθεί το *στάδιο της απάθειας* όπου ο εργαζόμενος εργάζεται μόνο για βιοποριστικούς λόγους, αποφεύγει κάθε πηγή ευθυνών, επενδύει την ελάχιστη δυνατή ενέργεια στα καθήκοντα του και αδυνατεί να καλύψει τις ανάγκες των πελατών του.

Σε σχέση με τα μοντέλα που προσεγγίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια κατάσταση, επικρατέστερο στη βιβλιογραφία είναι το μοντέλο των Pines & Aronson (1988). Σύμφωνα με τους Pines & Aronson, η εξουθένωση είναι μια κατάσταση σωματικής, ψυχολογικής-συναισθηματικής και νοητικής εξάντλησης που προκαλείται από παρατεταμένη έκθεση σε στρεσογόνες και συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες εργασίας. Παρόλο που στο συγκεκριμένο μοντέλο η εργασιακή εξουθένωση ορίζεται ως μια τρισδιάστατη έννοια (σωματική-συναισθηματική-πνευματική εξάντληση), αντιμετωπίζεται ως μια ενιαία κατάσταση, δίνοντας την ψευδαίσθηση της μονοδιάστατης έννοιας. Μάλιστα αυτό τεκμηριώνεται από το γεγονός πως στη βάση αυτής της θεωρίας, κατασκεύασαν το ψυχομετρικό εργαλείο «*Burnout Measure*», ένα αυτό-συμπληρούμενο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, εξάγοντας ένα ενιαίο σκορ για όλες τις διαστάσεις (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009). Στη βάση του παραπάνω μοντέλου, οι Kristensen, Borritz, Villadsen & Christensen (2005) συμπλήρωσαν ότι η εργασιακή εξουθένωση μπορεί να πάρει τρεις μορφές: την προσωπική εξουθένωση, την επαγγελματική εξουθένωση και την εξουθένωση που προέρχεται από την συνεχόμενη επαφή με ανθρώπους, θέτοντας στη διεθνή βιβλιογραφία ένα νέο εργαλείο αξιολόγησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, το Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Η συγκεκριμένη θεώρηση του φαινομένου μεταφράζεται συχνά στα ελληνικά ως Μοντέλο της Κοπεγχάγης.

Σε γενικές γραμμές, η επαγγελματική εξουθένωση από όποια θεώρηση ή μοντέλο και αν ληφθεί υπόψη, μπορεί να επηρεάσει τη συνολική σωματική, ψυχολογική, πνευματική ευεξία των εργαζόμενων και να μειώσει τη ζωτικότητα τους στον εργασιακό χώρο ή τη προσωπική τους ζωή. Γι' αυτό και πρέπει να μελετηθούν εξίσου οι αιτίες εμφάνισης του φαινομένου, οι ενδεχόμενες επιπτώσεις για τον εργαζόμενο σε προσωπικό αλλά και εργασιακό επίπεδο, αλλά και οι τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης του συνδρόμου.

### **2.1.1 Παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραπάνω θεωρητικές προσεγγίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, προκύπτει ως συμπέρασμα πως ο εργαζόμενος δύναται να εμφανίσει συμπτώματα του συνδρόμου που προέρχονται είτε από ατομικούς ή περιβαλλοντικούς παράγοντες, είτε από παράγοντες που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση αυτών (Vachon, 1987). Για παράδειγμα, οι περιβαλλοντικοί παράγοντες που μπορούν να καθορίσουν την εμφάνιση συμπτωμάτων σχετίζονται κυρίως με τις εργασιακές συνθήκες. Ορισμένες από αυτές μπορεί να σχετίζονται με ασάφεια εργασιακών ρόλων, δηλαδή ο εργαζόμενος να μην γνωρίζει ποιες ακριβώς είναι οι απαιτήσεις ή τα καθήκοντα της εργασίας του, ασάφειες στις διαδικασίες, ασάφεια προτεραιοτήτων, ασάφεια στον τρόπο συμπεριφοράς του εργαζόμενου απέναντι σε προκλητικές συνθήκες της εργασίας (πχ. συμπεριφορές από πελάτες) (Leiter, Maslach & Frame, 2015). Επίσης, η παρατεταμένη πίεση, ένα τοξικό εργασιακό περιβάλλον, τα άστατα ωράρια εργασίας (πχ. σύστημα με βάρδιες ή συνεχόμενες υπερωρίες) ή ο χαμηλός μισθός και η έλλειψη λοιπών ωφελημάτων (13<sup>ος</sup> μισθός ή μπόνους επιβράβευσης) μπορούν να συμβάλλουν στην εμφάνιση burnout (Maslach & Leiter, 2008; Leiter, Maslach & Frame, 2015). Άλλοι εξίσου σημαντικοί περιβαλλοντικοί παράγοντες είναι η ανεπάρκεια κοινωνικής υποστήριξης από τον οργανισμό (διοίκηση ή συνάδελφοι), οι εργασιακές συγκρούσεις ή οι απρόσωπες εργασιακές σχέσεις, τα φαινόμενα εργασιακού εκφοβισμού (φαινόμενο Mobbing), η άνιση ή άδικη μεταχείριση εργαζομένων, φαινόμενα που μπορούν να αμβλύνουν το πρόβλημα (Cheuk, Wong & Rosen, 1994; Maslach & Leiter, 2008). Επίσης, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η υπερβολικά μονότονη ή χαοτική εργασία, η πίεση χρόνου, η πληθώρα υποχρεώσεων και ευθυνών επιδρούν σημαντικά στην εμφάνιση του συνδρόμου (Constable, & Russell, 1986; Maslach & Leiter, 2008). Στις παραπάνω περιπτώσεις, το εργασιακό περιβάλλον και οι απαιτήσεις του υπερβαίνουν τις δυνατότητες των εργαζομένων και τους ωθούν στην εξουθένωση (Maslach & Leiter, 2008).

### **2.1.2 Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Η επαγγελματική εξουθένωση που μπορεί να βιώνει ένας εργαζόμενος διαθέτει πληθώρα αρνητικών συνεπειών, τόσο για τον ίδιο και τη συνολική ευεξία του, όσο και για

τους γύρω του (οικογένεια, φίλοι, σύντροφος/σύζυγος). Οι συνέπειες αυτές, ήδη μιλώντας για τον ορισμό του φαινομένου, φαίνονται να πλήττουν το άτομο πολύπλευρα, σε σωματικό, ψυχολογικό-συναισθηματικό, συμπεριφορικό και γνωστικό επίπεδο. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας και το εγχειρίδιο ICD-10 σωματικά συμπτώματα όπως οι συνεχόμενοι πονοκέφαλοι, τα γαστρεντερικά προβλήματα, οι διαταραχές στον ύπνο, η υπερένταση και υπερδιέγερση, οι διατροφικές διαταραχές, η κατάχρηση ουσιών ή αλκοόλ, οι μυοσκελετικοί πόνοι, η αρτηριακή υπέρταση, το έλκος στομάχου, η πτώση του ανοσοποιητικού συστήματος, η σωματική εξάντληση και κόπωση καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας που δεν υποχωρεί με την ξεκούραση είναι ορισμένα από τα κύρια συμπτώματα που πλήττουν τους εξουθενωμένους εργαζόμενους.

Σε σχέση με τα ψυχολογικά συμπτώματα που πλήττουν τους εξουθενωμένους εργαζόμενους και τον ψυχικό τους κόσμο συμπεριλαμβάνονται το έντονο, αρνητικό στρες (distress), η πλήξη, η έλλειψη ενδιαφέροντος προς την εργασία ή άλλες προσωπικές δραστηριότητες, η ευερεθιστικότητα-νευρικότητα, η δυσκαμψία στις αλλαγές, η έλλειψη ενθουσιασμού, η κατάθλιψη, το χαμηλό αίσθημα κινητοποίησης, η καχυποψία, το αίσθημα αδυναμίας και ανημποριάς. Βέβαια το πιο κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα της εργασιακής εξουθένωσης αποτελεί η συναισθηματική εξάντληση και η έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου που βιώνει ο εργαζόμενος (Maslach & Jackson, 1984).

Σε σχέση με τα συμπεριφορικά συμπτώματα, ένας εξουθενωμένος εργαζόμενος τείνει να εμφανίζει φαινόμενα κοινωνικής απόσυρσης, αναβλητικότητα, επιθετικότητα, αργοπορεί στη δουλειά το πρωί, αποποιείται τις ευθύνες σε σχέση με τα εργασιακά του καθήκοντα, λαμβάνει συχνά άδειες ανάπαυσης ή ασθένειας (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Leiter, Maslach & Frame, 2014).

Πέρα από τα σωματικά, ψυχοσυναισθηματικά ή συμπεριφορικά συμπτώματα, το σύνδρομο της εξουθένωσης προκαλεί επίσης πνευματική εξασθένηση με μερικά από τα κύρια συμπτώματα να είναι τα μειωμένα επίπεδα προσοχής, η αδύναμη εργαζόμενη μνήμη, η έλλειψη συγκέντρωσης και επικέντρωσης στα καθήκοντα, η περιορισμένη ευελιξία στη διαχείριση προβλημάτων, η περιορισμένη ικανότητα υιοθέτησης στρατηγικών και γενικότερα τα μειωμένα επίπεδα εκτελεστικού ελέγχου (Diestel, Cosmar & Klaus-Helmut Schmid, 2013; Deligkaris, Panagopoulou, Montgomery & Masoura, 2014). Σύγχρονα ερευνητικά δεδομένα επισημαίνουν πως οι εργαζόμενοι που έχουν συμπτώματα burnout

συχνά αναφέρουν σε κλίμακες αυτό-αξιολόγησης ότι παρατηρούν σωματική και γνωστική εξασθένιση και ότι κάνουν συχνά γνωστικά λάθη, όπως λάθη λόγω αδυναμίας συγκέντρωσης, λόγω έλλειψης προσοχής ή ακόμα και λόγω της αδύναμης μνήμης τους (Vahle, Bamberg, Dettmers, Friedrich & Keller, 2014). Επίσης, μέσα από αντίστοιχη έρευνα των Oosterholt, Maes, Van der Linden, Verbraak & Kompier (2014) που έγινε σε τρία γκρουπ εργαζόμενων (κλινικά εξουθενωμένοι, με συμπτώματα εξουθένωσης και ομάδα ελέγχου) τονίστηκε η αρνητική επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στις εκτελεστικές λειτουργίες (ικανότητα αναστολής-ανασταλτικός έλεγχος, ενημέρωση και μετατόπιση της προσοχής) και ως αποτέλεσμα καταγράφηκε μειωμένη επίδοση στα γνωστικά τεστ, που αντικατοπτρίστηκε μέσω μιας γενικότερης επιβράδυνσης στους χρόνους αντίδρασης. Παρόμοια έρευνα των Linden, Keijsers, Eling & Schaijk (2005) εξέτασε την επαγγελματική εξουθένωση εργαζόμενων από διάφορα επαγγέλματα και κλάδους (Ομάδα 1: εργαζόμενοι με κλινική διάγνωση burnout που σταμάτησαν την εργασία τους και λαμβάνουν θεραπεία, Ομάδα 2: εκπαιδευτικοί με υψηλά επίπεδα συμπτωμάτων burnout και Ομάδα 3: ομάδα ελέγχου εκπαιδευτικών) σε σχέση με την ικανότητα προσοχής τους. Συγκεκριμένα, οι ερευνητές αξιολόγησαν τα επίπεδα burnout συγκριτικά με την επίδοση στο έργο προσοχής SART, το οποίο χρησιμοποιήθηκε και στην παρούσα μελέτη, σε συνδυασμό με άλλα έργα αξιολόγησης της συντηρούμενης προσοχής, αλλά και εργαλεία αυτό-αξιολόγησης των εκτελεστικών λειτουργιών. Τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας ανέδειξαν τις επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στη συντηρούμενη προσοχή των επαγγελματιών, επισημαίνοντας πως το επίπεδο των γνωστικών δυσκολιών που αντιμετωπίζουν, ποικίλει ανάλογα με τη σοβαρότητα των συμπτωμάτων εξουθένωσης τους. Τα ευρήματα των παραπάνω ερευνών τεκμηριώνουν το «κόστος» που καλείται να επωμιστεί η γνωστική λειτουργικότητα για χάρη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Έτσι, αναμενόμενο είναι πως τόσο η γνωστική επιβάρυνση που δέχεται ο εργαζόμενος λόγω των συμπτωμάτων του burnout, όσο και ο συνολικός αντίκτυπος του συνδρόμου θα επηρεάσουν αναπόφευκτα την επαγγελματική επίδοση και τη παραγωγικότητα των εργαζόμενων.

### **2.1.3 Τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Οι παρεμβάσεις για τη προστασία ή στήριξη των εργαζόμενων που αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης εστιάζονται, με βάση τη βιβλιογραφία, σε δύο επίπεδα: παρεμβάσεις που στοχεύουν σε ατομικό επίπεδο (εστίαση στον εργαζόμενο) και παρεμβάσεις σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο (εστίαση στον οργανισμό και τη λειτουργία του).

Συγκεκριμένα, σε ατομικό επίπεδο υπάρχουν παρεμβάσεις αυτό-φροντίδας με σκοπό τη πρόληψη και αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, σε όποιο στάδιο και αν βρίσκεται ο εργαζόμενος. Ενδεικτικά, αυτές αφορούν την ανάκτηση των ενεργειακών αποθεμάτων των εργαζόμενων μέσω διαλειμμάτων από τα καθήκοντα, διακοπές, άδειες ανάπαυσης για να εξασφαλισθεί η απαραίτητη απόσταση από τον εργασιακό χώρο και να αξιολογηθεί με καθαρό νου η κατάσταση (Maslach & Goldberg, 1998; Leiter, Maslach & Frame, 2014). Επίσης, ενδείκνυται η λήψη βοήθειας από τον οργανισμό ή τη διοίκηση ή ακόμα και η εξασφάλιση βοήθειας σε ιδιωτικό επίπεδο (συνεδρίες με ιδιώτη ψυχολόγο), όπως και η συζήτηση με προϊσταμένους ή το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού σχετικά με τη πηγή του προβλήματος στον εργασιακό χώρο. Ωστόσο, βασική προϋπόθεση για την επιτυχία των όποιων παρεμβατικών μεθόδων αποτελεί ο εντοπισμός των παραγόντων που προκαλούν στον εργαζόμενο το αίσθημα της εξουθένωσης και η αναγνώριση και αποδοχή του προβλήματος εκ μέρους του (Maslach & Goldberg, 1998; Leiter, Maslach & Frame, 2014). Εφόσον εξασφαλισθεί πως ο εργαζόμενος κατανοεί πλήρως και αποδέχεται την κατάσταση που βιώνει, μπορεί να θέσει τα προσωπικά του όρια σε σχέση με την εργασιακή και προσωπική του ζωή, για παράδειγμα «θέτω όρια χρόνου», «κλείνω το κινητό μου εκτός γραφείου», «δεν κοιτώ τα emails μου ότι ώρα και να έρθουν» (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Σημαντική επισήμανση αφορά και το κομμάτι της τηλεργασίας, μια σύγχρονη εργασιακή πραγματικότητα πολλών εργαζόμενων στη περίοδο της πανδημίας Covid-19. Σε σχέση με την εργασία από το σπίτι, για παράδειγμα καλό θα ήταν να τεθούν ξεκάθαρα όρια χρόνου, «Δουλεύω καθημερινά από τις 9:00 έως τις 17:00» ή ακόμα και χώρου «Εργάζομαι στο συγκεκριμένο δωμάτιο/χώρο του σπιτιού, τον οποίο και έχω διαμορφώσει κατάλληλα προκειμένου να νιώθω πως είμαι στο γραφείο». Άλλοι ατομικοί τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να περιλαμβάνουν τη μείωση των πηγών έντασης ή συναισθηματικής φόρτισης από την εργασία, για παράδειγμα

«προσπαθώ να αποφορτιστώ από την καθημερινότητα στη δουλειά» ή «λέω ΌΧΙ σε ότι ξεπερνά τα συναισθηματικά-ψυχολογικά μου όρια» (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Τέλος, εξίσου σημαντικοί τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης είναι η κατανόηση των σωματικών και ψυχικών αναγκών και η προσπάθεια κάλυψής τους (αυτό-φροντίδα), όπως και η εξασφάλιση προσωπικού χρόνου με σκοπό την επαναφορά της ισορροπίας μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής (Maslach & Goldberg, 1998; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Leiter, Maslach & Frame, 2014).

Αναφορικά με παρεμβάσεις σε επίπεδο οργανισμού, η βιβλιογραφία έχει αναδείξει ως βοηθητικά, προγράμματα που στοχεύουν στη κοινωνική συνδιαλλαγή των εργαζόμενων και τη βελτίωση των σχέσεων που αναπτύσσονται εντός του οργανισμού (Halbesleben & Buckley, 2004). Εξάλλου, ορισμένες πιθανές αιτίες εμφάνισης burnout στους εργαζόμενους είναι οι συγκρουσιακές σχέσεις ή η έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης στον εργασιακό χώρο (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Εξίσου αποτελεσματικές παρεμβάσεις σε οργανωτικό επίπεδο αποτελούν τα ομαδικά προγράμματα υποστήριξης που στοχεύουν είτε στη παροχή κοινωνικής υποστήριξης από προϊστάμενους, συναδέλφους και διοίκηση, είτε στην αναθεώρηση των επαγγελματικών στόχων, επιδιώξεων και προσδοκιών των εργαζόμενων και την προσαρμογή τους με βάση τις πραγματικές εργασιακές συνθήκες (Van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 1998). Άλλες μεταγενέστερες προτάσεις παρέμβασης σε επίπεδο οργανισμού και διοίκησης εισηγήθηκαν και οι Pascale Le Blanc & Wilmar Schaufeli (2008) στο «*Handbook of Stress and burnout in health care*» όπου ο επανασχεδιασμός των θέσεων εργασίας, η παροχή συμβουλευτικής καριέρας, η υποστήριξη από συναδέλφους σε συνδυασμό με συμμετοχή σε εργαστήρια διαχείρισης του άγχους (workshops) και οι παρεμβάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας του οργανισμού (Organizational Development-OD) θα μπορούσαν να βοηθήσουν σημαντικά στη πρόληψη και αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ωστόσο, για την εξασφάλιση της επιτυχίας οποιασδήποτε παρέμβασης σε ατομικό ή συλλογικό επίπεδο θα πρέπει να αποδεχτεί ο κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά το πρόβλημα και να δεχτεί την απαραίτητη βοήθεια στα όρια που ο ίδιος το επιθυμεί, με σύμμαχο τον οργανισμό ή την επιχείρηση.

## **2.2 Ο εργασιακός μηρυκασμός και οι επιπτώσεις**



Ο όρος εργασιακός μηρυκασμός προκύπτει από τη μετάφραση του διεθνή στη βιβλιογραφία όρου «*work-related rumination*», το οποίο φαινόμενο εισηγήθηκε ο Mark Cropley και οι συνεργάτες του σε πολλές έρευνες τους. Με τον όρο εργασιακός μηρυκασμός εννοείται η τάση του εργαζόμενου να σκέφτεται επαναλαμβανόμενα και επίμονα προβληματισμούς με θέμα την εργασία, τον ενδεχόμενο φόρτο ή τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει στο εργασιακό του περιβάλλον (Cropley & Zijlstra, 2011). Οι εργαζόμενοι συνήθως ξεκινούν να εμφανίζουν τάσεις μηρυκασμού όταν υπάρχουν προβλήματα στην εργασία τους ή ορισμένες πλευρές της εργασίας αποδεικνύονται προβληματικές. Ενδεικτικά, ένας εργαζόμενος αναπτύσσει μηρυκαστικές τάσεις όταν ο φόρτος εργασίας γίνεται δυσβάσταχτος και δεν μπορεί να τα καταφέρει ή όταν υπάρχουν συγκρούσεις με συναδέλφους ή προϊσταμένους (Cropley & Zijlstra, 2011). Σε γενικές γραμμές οι αυξημένες εργασιακές απαιτήσεις προκαλούν δυσκολίες στην αποσύνδεση από την εργασία και ωθούν το άτομο σε επίμονες και μη ελεγχόμενες σκέψεις (Perko & Kinnunen, 2017). Ακόμα, τάσεις μηρυκασμού τείνουν να εμφανίζονται στους επαγγελματίες όταν οι ίδιοι αδυνατούν να απεμπλακούν από την εργασία τους, λόγω των υψηλών επαγγελματικών στόχων και επιδιώξεων ή ανολοκλήρων εργασιών. Έτσι πρακτικά δεν αποσυνδέονται από το εργασιακό περιβάλλον και τα καθήκοντα τους, δεν αναζωογονούνται πνευματικά με συνέπεια να νιώθουν παρατεταμένη εξάντληση και έλλειψη ευεξίας (Cropley & Zijlstra, 2011; Firoozabadi, Uitdewilligen, & Zijlstra, 2018). Ωστόσο, δεν εμφανίζουν μηρυκαστικό τρόπο σκέψης όλοι οι εργαζόμενοι ή με τον ίδιο βαθμό σοβαρότητας, επομένως και δεν μπορεί να θεωρηθεί ένα απόλυτο φαινόμενο για όλους.

Ο εργασιακός μηρυκασμός μπορεί να πάρει δύο διαφορετικές μορφές, όπως πρότειναν σε έρευνα τους οι Cropley & Zijlstra (2011) και είναι ο συναισθηματικός μηρυκασμός που στην βιβλιογραφία αναφέρεται ως *affective rumination* και ο συλλογισμός επίλυσης εργασιακών προβλημάτων, γνωστός ως *problem-solving pondering*. Ως συναισθηματικός μηρυκασμός περιγράφεται η τάση του εργαζόμενου να σκέφτεται συναισθηματικά τους προβληματισμούς του για την εργασία, βιώνοντας εξαιτίας των επίμονων σκέψεων κόπωση και αρνητικό στρες. Από την άλλη, η ικανότητα συλλογισμού για την επίλυση εργασιακών προβλημάτων ορίζεται ως μια διάσταση του φαινομένου που εμπεριέχει λογική επεξεργασία των εργασιακών θεμάτων και μπορεί να

επιφέρει θετικές επιπτώσεις στον εργαζόμενο (Kinnunen, Feldt, Sianoja, de Bloom, Korpela & Geurts, 2017). Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι που εμπλέκονται στο συλλογισμό επίλυσης προβλημάτων σκέφτονται δημιουργικά τα εργασιακά θέματα στον ελεύθερο τους χρόνο, μακριά από το εργασιακό περιβάλλον και το κάνουν κυρίως επειδή τους ενδιαφέρει και τους παθιάζει η εργασία τους (Syrek, Weigelt, Peifer & Antoni, 2017). Αναπτύσσουν δημιουργικές ιδέες και επιλύουν προβλήματα όχι επειδή εξαναγκάζονται από άλλους παράγοντες ή επειδή σκέφτονται συναισθηματικά το εργασιακό πρόβλημα. Γι' αυτό και είναι χρήσιμο να διαχωρίζεται η διάσταση του *problem-solving pondering* από την έννοια του *problem-focused coping*, η οποία αναφέρεται ως μια στρατηγική επίλυσης εργασιακών ζητημάτων που προκαλεί έντονο αρνητικό άγχος στον εργαζόμενο, επιβάλλοντας την αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων στο πρόβλημα και την υιοθέτηση συγκεκριμένου σχεδίου δράσης (Shin, Park, Ying, Kim, Noh & Lee, 2014). Ωστόσο, μικρό μέρος της βιβλιογραφίας υποστηρίζει ότι αν οι σκέψεις για την επίλυση εργασιακών προβλημάτων δεν είναι αποτελεσματικές, τότε ο εργαζόμενος μυείται σε μια παρατεταμένη γνωστική προσπάθεια που προκαλεί έλλειψη αυτό-ελέγχου (Firoozabadi, Uitdewilligen, & Zijlstra, 2018). Με βάση τα πιο πάνω δεδομένα, οι δύο διαφορετικές διαστάσεις του εργασιακού μηρυκασμού αναμένεται να επηρεάσουν σε διαφορετικό βαθμό την ικανότητα «αποσύνδεσης» από την εργασία, λόγω των διαφορών στη ψυχοφυσιολογική ενεργοποίηση του εργαζόμενου (Firoozabadi, Uitdewilligen, & Zijlstra, 2018). Με τον όρο της «αποσύνδεσης» από την εργασία εννοείται η ικανότητα ψυχολογικής απομάκρυνσης από το εργασιακό περιβάλλον και τα καθήκοντα ή τις υποχρεώσεις, γεγονός που επιβεβαιώνει πως αποτελεί ένα προβλεπτικό παράγοντα της προσωπικής ευεξίας του εργαζόμενου, που δεν σχετίζεται με την εργασία του και μπορεί να αντανακλά π.χ. την ικανοποίηση από τη ζωή ή τη προσωπική ανάπτυξη (Weigelt, Gierer & Syrek, 2019). Έτσι, η ψυχολογική αποδέσμευση από την εργασία ή *detachment* έχει ενταχθεί σε κλίμακες αξιολόγησης του εργασιακού μηρυκασμού, ως ένας άλλος αξιόπιστος δείκτης του φαινομένου.

Η τάση του μηρυκασμού αποδείχθηκε ότι σχετίζεται, πέρα από τις σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις, με δυσκολίες στη διατήρηση της προσοχής, ειδικότερα σε πληροφορίες που σχετίζονται άμεσα με τις δραστηριότητες του εργαζόμενου ή τα γενικά καθήκοντα της εργασίας του (Carson et. al, 2003; Mor & Daches, 2015). Τα

καταγεγραμμένα προβλήματα προσοχής προκύπτουν συνήθως λόγω της έλλειψης αυτό-ελέγχου του εργαζόμενου, όσων αφορά τις σκέψεις του για την εργασία (Firoozabadi, Uitdewilligen, & Zijlstra, 2018). Συνεπώς, η επίμονη και μη ελεγχόμενη σκέψη με θέμα την εργασία επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό τα γνωστικά αποθέματα των επαγγελματιών και οδηγεί σε περιορισμό των γνωστικών πηγών που είναι διαθέσιμες για την εργασιακή απόδοση τους (Beal et. al, 2005). Εξάλλου, έρευνες που μελέτησαν το πεδίο του εργασιακού μηρυκασμού συγκριτικά με τις εκτελεστικές λειτουργίες ανέδειξαν σημαντικές σχέσεις του εργασιακού μηρυκασμού με την ικανότητα αναστολής των αυτόματων αποκρίσεων, την εστίαση της προσοχής και της συγκέντρωσης, αλλά και τη γνωστική ευελιξία (Cromptley & Collis, 2020).

### ***2.3 Η κατάθλιψη σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση και τον εργασιακό μηρυκασμό***

Η κατάθλιψη είναι μια ευρέως γνωστή ψυχική διαταραχή, η οποία πλήττει συνολικά το άτομο σε συναισθηματικό, σωματικό, συμπεριφορικό, κοινωνικό και πνευματικό επίπεδο. Τα κύρια συμπτώματα της κατάθλιψης, ανάλογα με τον βαθμό που πλήττουν το άτομο, χαρακτηρίζονται από γενικευμένη στενοχώρια, θλίψη και αρνητική διάθεση, απαισιοδοξία, απώλεια ενδιαφέροντος, μειωμένη ενεργητικότητα, έντονη κόπωση μετά από ελάχιστη προσπάθεια, απώλεια αυτοπεποίθησης κι αυτοεκτίμησης, ενοχή, σκέψεις θανάτου κι αυτοκτονίας, έλλειψη συγκέντρωσης και διαταραχές στον ύπνο και στη διατροφή (World Health Organization, 2001). Τα επεισόδια κατάθλιψης κατηγοριοποιούνται σε σχέση με τη σοβαρότητα της συμπτωματολογίας ως ήπια, μέτρια ή βαριά-σοβαρά. Στα ήπια καταθλιπτικά επεισόδια, το άτομο εμφανίζει δύο ή τρία από τα παραπάνω συμπτώματα, παρόλα αυτά συνεχίζει φυσιολογικά τις δραστηριότητες του. Σε ένα μέσο καταθλιπτικό επεισόδιο, συνυπάρχουν περισσότερα από τέσσερα συμπτώματα και το άτομο συχνά δυσκολεύεται σε σημαντικό βαθμό να συνεχίσει τις δραστηριότητες του. Σε ένα σοβαρό επεισόδιο, το άτομο εμφανίζει τα περισσότερα από τα παραπάνω συμπτώματα, τα οποία βιώνει σε έντονο βαθμό και συχνά κατακλύζεται από αυτοκτονικές, αυτοκαταστροφικές τάσεις ή διαπράττει απόπειρες (World Health Organization, 2001). Η κατάθλιψη αποτελεί συνήθως μια υποτροπιάζουσα διαταραχή, που αν δεν αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά, προκαλεί μεγάλη επιβάρυνση στο άτομο.

Σε πολλές έρευνες σχετικές με την εργασιακή εξουθένωση βρέθηκαν κατά καιρούς συσχετίσεις του συνδρόμου με την κατάθλιψη. Ο κυριότερος λόγος που τα δύο φαινόμενα παρουσιάζουν θετική συσχέτιση είναι ο κοινός άξονας συμπτωματολογίας. Πολλοί ερευνητές αδυνατούν να αντιμετωπίσουν τα δύο φαινόμενα ως ξεχωριστές διαταραχές (Bianchi, Schonfeld & Laurent, 2015), τονίζοντας τον αλληλοκαλυπτόμενο χαρακτήρα τους. Ακόμα και το Εγχειρίδιο Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (4th ed.; DSM-IV) δεν κατηγοριοποιεί την εργασιακή εξουθένωση ως ένα ξεχωριστό φαινόμενο (American Psychiatric Association, 2000). Συγκεκριμένα, σε έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε εξουθενωμένους επαγγελματίες, έχει αποδειχθεί πως οι περισσότεροι από αυτούς αναφέρουν ή εμφανίζουν συμπτώματα κατάθλιψης, όπως ακριβώς οι ασθενείς με κλινική εικόνα κατάθλιψης (Bianchi, Schonfeld & Laurent, 2015). Επίσης, οι Bianchi & Schonfeld (2016) σε έρευνα που πραγματοποίησαν σε εκπαιδευτικούς δημόσιων σχολείων των ΗΠΑ απέδειξαν πως οι εκπαιδευτικοί που είχαν καταθλιπτικά συμπτώματα και είχαν την τάση να επικεντρώνονται στις αιτίες και τις συνέπειες του αρνητικού στρες που βίωναν, διαγνώστηκαν παράλληλα με υψηλά ποσοστά εργασιακής εξουθένωσης. Ακόμη, σε άλλη αντίστοιχη έρευνα των Bianchi & Laurent (2015) αποδείχθηκε πως η κατάθλιψη και η εργασιακή εξουθένωση είναι στενά συνδεδεμένα φαινόμενα και μπορούν να επηρεάσουν ακόμα και την ικανότητα προσοχής. Συγκεκριμένα, εφαρμόζοντας την σύγχρονη πειραματική μέθοδο eye-tracking σε εργαζόμενους βρήκαν πως η προσοχή τους εστιαζόταν κυρίως σε αρνητικής φύσης ερεθίσματα, που περιείχαν δυσάρεστες πληροφορίες.

Γενικά, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και ιδιαίτερα η διάσταση της εξάντλησης παρουσιάζει σε πολλές έρευνες ισχυρή συσχέτιση με την καταθλιπτική συμπτωματολογία, λόγω των κοινών χαρακτηριστικών των δύο επιμέρους φαινομένων. Η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων μπορεί να οδηγήσει στην εμφάνιση κατάθλιψης, εφόσον προϋπάρχουν προβλήματα στο εργασιακό περιβάλλον που επηρεάζουν αρνητικά τη ψυχοσύνθεσή τους. Επομένως, θα πρέπει η κατάθλιψη να χαρακτηριστεί ως ένας σημαντικός παράγοντας κινδύνου για την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά όχι το αντίστροφο (Hakanen & Schaufeli, 2012).

Ωστόσο, πρακτικά η κοινή συμπτωματολογία δεν μπορεί να καταστήσει το burnout και την κατάθλιψη ως μια ενιαία κατάσταση. Η αιτιολογική σχέση που συνδέει τα δύο

φαινόμενα μπορεί να καθιστά το burnout ως ένα αρχικό στάδιο ανάπτυξης της κατάθλιψης (Hakanen & Schaufeli, 2012) ή να ορίζει τη κατάθλιψη ως μια κατάσταση που δημιουργεί δυσκολίες στον εργαζόμενο, όπως το να ανταποκριθεί επαρκώς στις απαιτήσεις της θέσης του οδηγώντας τον σταδιακά στην επαγγελματική εξουθένωση ή αντίθετα μπορεί να δημιουργείται μια αμφίδρομη αιτιακή σχέση μεταξύ των δύο φαινομένων (Toker & Biron, 2012).

Σε γενικές γραμμές, υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φαινομένων με κυριότερη την πηγή εκδήλωσης. Η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται ως αποτέλεσμα του χρόνιου εργασιακού στρες που αδυνατεί να αντιμετωπίσει κάποιος, ενώ η κατάθλιψη μπορεί να εμφανιστεί μετά από κάποιο τραυματικό γεγονός ή ακόμα και χωρίς την ύπαρξη ενός ξεκάθαρα εναύσματος (Schaufeli & Enzmann, 1998; Bakker, Arnold, Schaufeli, Wilmar, Demerouti, Janssen, Van Der Hulst & Brouwer, 2000; Ahola, Hakanen, Perhoniemi & Mutanen, 2014). Αντίστοιχα σημεία τομής των φαινομένων σχετίζονται με τους τρόπους αντιμετώπισης τους. Για παράδειγμα, το burnout και ειδικά τα πρώιμα στάδια του, μπορούν να αντιμετωπιστούν με περιόδους ανάπαυσης του εργαζόμενου μακριά από το εργασιακό περιβάλλον, ενώ η κατάθλιψη δεν παύει να ταλαιπωρεί το άτομο, καθιστώντας την ένα συνεχόμενο φαινόμενο (Maslach et. al, 2001). Επίσης η έλλειψη ευχαρίστησης, κοινό σύμπτωμα των δύο καταστάσεων, στην περίπτωση της εργασιακής εξουθένωσης μπορεί να επανακτηθεί όταν ο εργαζόμενος απομακρύνεται από τα εργασιακά του καθήκοντα και «επαναφορτίζει τις μπαταρίες του» με άλλες δραστηριότητες (π.χ. διακοπές, ταξίδια αναψυχής). Αντίθετα, στην περίπτωση της κατάθλιψης η έλλειψη ευχαρίστησης είναι ένα γενικευμένο συναίσθημα που δύσκολα θα αλλάξει (Maslach et. al, 2001; Shirom, 2005). Επιπρόσθετα, η έλλειψη αυτό-εκτίμησης στη περίπτωση της εργασιακής εξουθένωσης εστιάζεται στην επαγγελματική ζωή και αφορά το αίσθημα του πόσο καλός επαγγελματίας είναι κάποιος, ενώ στη κατάθλιψη το αίσθημα χαμηλής αυτό-εκτίμησης γενικεύεται σε όλες τις διαστάσεις της καθημερινότητας, προκαλώντας έντονα αρνητικά συναισθήματα (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Ένας δεύτερος παράγοντας, με τον οποίο σχετίζεται η κατάθλιψη στη συγκεκριμένη έρευνα είναι ο εργασιακός μηρυκασμός. Συγκεκριμένα, ερευνητικά δεδομένα έχουν αναδείξει την συσχέτιση του συναισθηματικού μηρυκασμού με

προβλήματα ψυχικής υγείας ή ευεξίας, όπως η κατάθλιψη ή το άγχος στους εργαζόμενους (Firoozabadi, Uitdewilligen, & Zijlstra, 2018). Ο παράγοντας της συναισθηματικής εμπλοκής φαίνεται να αποτελεί συνδυαστικό κρίκο αυτών των δύο φαινομένων. Σημαντικό μέρος της βιβλιογραφίας έχει αναδείξει, μάλιστα, τον μηρυκαστικό τρόπο σκέψης ως ένα διαγνωστικό παράγοντα φαινομένων όπως η κατάθλιψη, το άγχος, η εκδήλωση καταχρήσεων ή διατροφικών διαταραχών (Nolen-Hoeksema et al. 2008; Blanco-Encomienda, Garcia-Candero & Lattore-Medina, 2020).

#### **2.4 Η συντηρούμενη προσοχή και η εκτίμηση της**

Στην καθημερινότητα, ο καθένας από εμάς έρχεται συνεχώς αντιμέτωπος με μια συνεχόμενη ροή ερεθισμάτων ή πληροφοριών, τις οποίες καλείται να επεξεργαστεί αποτελεσματικά προκειμένου να επιτύχει ένα σκοπό. Η ικανότητα διατήρησης της προσοχής σε συγκεκριμένα ερεθίσματα ή πληροφορίες για ένα παρατεταμένο χρονικό διάστημα, διαμορφώνει την έννοια της συντηρούμενης προσοχής ή όπως αναφέρεται στη διεθνή ορολογία ως *sustained attention* (Keller, Leikauf, Holt-Gosselin, Staveland & Williams, 2019). Η συντηρούμενη προσοχή περιλαμβάνει στον πυρήνα της τις λειτουργίες της επαγρύπνησης, του εκτελεστικού ελέγχου και τον συντονισμό της εργαζόμενης μνήμης (Sarter, Givens & Bruno, 2001). Ο πρώτος που μίλησε για τον όρο συντηρούμενη προσοχή ήταν ο Mackworth το έτος 1957. Ο ίδιος πραγματοποιώντας πειράματα σε ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας, ήθελε να μετρήσει την ικανότητα διατήρησης της προσοχής τους (η οποία θεωρούνταν συνώνυμη με την εγρήγορση), ικανότητα που συμμετείχε σε καταστάσεις όπου ο παρατηρητής-ελεγκτής όφειλε να προσέχει την εμφάνιση απρόβλεπτων σημάτων ταυτόχρονα με τη διαχείριση των ειδικών ηλεκτρονικών οργάνων. Συνεπώς, τα πιο πάνω δεδομένα καταδεικνύουν ότι για να εκτελεστεί ένα έργο που εμπεριέχει συνεχή παρακολούθηση ερεθισμάτων, απαιτείται η συμβολή της επαγρύπνησης, ενώ για να ολοκληρωθεί με επιτυχία απαιτείται η συντηρούμενη προσοχή (Sarter, Givens & Bruno, 2001).

Η συντηρούμενη προσοχή μπορεί να αξιολογηθεί αποτελεσματικά μέσα από δύο επιμέρους εκφάνσεις: την ακρίβεια-εγκυρότητα των απαντήσεων που αποτυπώνεται μέσω των λαθών ή των παραλείψεων στα ερεθίσματα ενός συνεχούς έργου και τη ταχύτητα των απαντήσεων μέσω των αντίστοιχων χρόνων αντίδρασης, υποδηλώνοντας ορισμένες φορές

φαινόμενα κόπωσης (Manly & Robertson, 2005). Έτσι, τα μειωμένα επίπεδα της συντηρούμενης προσοχής εμφανίζονται στην επίδοση μέσω μιας παροδικής αποδέσμευσης της προσοχής, συνήθως με σύντομη διάρκεια χιλιοστών του δευτερολέπτου και καταλήγουν σε μία προοδευτική έκπτωση της αποτελεσματικότητας της προσοχής και της επαγρύπνησης σε όλη τη διάρκεια του έργου, ακόμη και αν είναι μικρής διάρκειας (Sarter, Givens & Bruno, 2001). Πιο εξειδικευμένοι δείκτες αξιολόγησης της συντηρούμενης προσοχής περιλαμβάνουν το δείκτη *post-error slowing (PES)*, ο οποίος σχετίζεται άμεσα με τον γνωστικό έλεγχο και αντανακλάται είτε στο ποσοστό των σφαλμάτων σε ένα έργο, είτε στην ικανότητα ανασταλτικού ελέγχου ή στον προσανατολισμό της προσοχής (Van Schie, Thijs, Fronczek, Middelkoop, Jan Lammers & Van Dijk, 2012). Ο δείκτης PES υποδεικνύει την ενδεχόμενη επιρροή στρατηγικής στην επίδοση ενός έργου, αφού η επιβράδυνση στο χρόνο αντίδρασης επιφέρει συνήθως υψηλότερη ακρίβεια απάντησης (Wang, Pan, Tan, Liu & Chen, 2016). Επίσης, ο ρυθμός ανταπόκρισης στα ερεθίσματα μπορεί να δώσει σημαντικές πληροφορίες για την αξιολόγηση της συντηρούμενης προσοχής και συγκεκριμένα για τη μεταβλητότητα των χρόνων αντίδρασης στους τύπους ερεθισμάτων. Ο δείκτης *Reaction Time variability (Intra-individual Coefficient of Variation – ICV)* διαθέτει υψηλή διαγνωστική αξία, καθώς αναδεικνύει ακόμα και τη σχέση των ψυχολογικών διαταραχών που παρουσιάζουν ελλείματα ενδογενούς ελέγχου (π.χ. σχιζοφρένεια, κατάθλιψη, διαταραχή ελλειμματικής προσοχής) με τη συντηρούμενη προσοχή (Flehmig, Steinborn, Langner, Scholz & Westhoff, 2007).

Εργαλεία αξιολόγησης της συντηρούμενης προσοχής είναι τα Έργα Συνεχούς Επίδοσης (Continuous Performance Tasks, CPT's), τα οποία διαθέτουν δύο διαφορετικές μορφές: την εκδοχή της Ταυτόχρονης Διάκρισης και την εκδοχή της Διαδοχικής Διάκρισης (Ballard, 1996). Οι διαφορές των δύο μορφών έγκειται στην εμφάνιση του ερεθισματος-στόχου και την ανταπόκριση σε αυτό, αφού στην εκδοχή της διαδοχικής διάκρισης ο συμμετέχοντας αντιδράει στο ερέθισμα-στόχο (π.χ. το γράμμα X), μόνον αφού εμφανιστεί ένα συγκεκριμένο προειδοποιητικό ερέθισμα (π.χ. το γράμμα Z). Αντίθετα, στα Έργα Συνεχούς Επίδοσης Ταυτόχρονης Διάκρισης, ο συμμετέχοντας καλείται να ανταποκριθεί με το πάτημα ενός κουμπιού κάθε φορά που εντοπίζει το ερέθισμα-στόχο. Ένα αρκετά δημοφιλές και σύγχρονο έργο αξιολόγησης ταυτόχρονης διάκρισης είναι το Έργο

Συντηρούμενης Προσοχής στην απάντηση, επονομαζόμενο στη διεθνή ορολογία SART Task (Robertson, Manly, Andrade, Baddeley & Yiend, 1997), με το οποίο και θα ασχοληθεί πειραματικά η συγκεκριμένη έρευνα. Στο συγκεκριμένο έργο αξιολόγησης της προσοχής, εμφανίζονται διαδοχικά μεμονωμένα ψηφία από το 1 έως το 9 και ο συμμετέχοντας πρέπει να ανταποκριθεί πατώντας το κουμπί κάθε φορά που εμφανίζεται οποιοσδήποτε αριθμός, εκτός από τον αριθμό 3 που είναι το ερέθισμα-στόχος (αναλυτική περιγραφή της δοκιμασίας δίνεται στο κεφάλαιο της Μεθοδολογίας). Επομένως, η αξιολόγηση της συντηρούμενης προσοχής εστιάζει στην απάντηση, πιο συγκεκριμένα στην αναστολή απάντησης και όχι απλώς στην αναγνώριση των ερεθισμάτων (πχ. πρέπει να πατώ το πλήκτρο κάθε φορά που βλέπω αριθμό 1,2,4,5 κτλ.)

Τέλος, υπάρχουν τεστ και σε μη ηλεκτρονική μορφή που αξιολογούν την συντηρούμενη προσοχή, με πιο δημοφιλή τα Τεστ Καθημερινής Προσοχής (Test of Everyday Attention; Robertson, Ward, Ridgeway & Nimmo-Smith, 1994) και ενδεικτικές υπο-δοκιμασίες το Elevator Counting Task και το Lottery task. Ενδεικτικά, στο Elevator Counting Task, οι συμμετέχοντες καλούνται να προσποιηθούν πως βρίσκονται σε έναν ανελκυστήρα, του οποίου η ένδειξη του ορόφου δεν λειτουργεί. Έτσι πρέπει μόνοι τους να καθορίσουν σε ποιον όροφο βρίσκονται, μετρώντας μια σειρά χρωματιστών ταινιών (Robertson, Ward, Ridgeway, Nimmo-Smith, 1996). Στην δοκιμασία Lottery Task, οι συμμετέχοντες ακούνε προσεκτικά όλους τους αριθμούς που κερδίζουν στη λοταρία, μέχρι να ακούσουν τον δικό τους αριθμό που τελειώνει σε '55'. Όμως για να ξεχωρίσουν τον νικητήριο αριθμό πρέπει να ακούσουν μια σειρά ταινιών που παρουσιάζονται αριθμοί της μορφής "BC143," LD967 ". Ο στόχος είναι να γράψουν τα δύο γράμματα που προηγούνται όλων των αριθμών που τελειώνουν σε "55", οι οποίοι εμφανίζονται 10 σε πλήθος ανά διάστημα 10 λεπτών (Robertson, Ward, Ridgeway, Nimmo-Smith, 1996).

## ***2.5 Η πανδημία COVID-19 και οι επιπτώσεις στην επαγγελματική και προσωπική ζωή***

Η πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση που πλήττει, έως και σήμερα, ολόκληρο τον πλανήτη δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστη την εργασιακή ζωή των ανθρώπων, προκαλώντας εξίσου αναπόφευκτες συνέπειες στην προσωπική τους ζωή. Οι νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν εξαιτίας του κορωνοϊού απαιτούν πολλοί εργαζόμενοι να μνηθούν σε ένα νέο καθεστώς, τη τηλεργασία, ή άλλοι να μείνουν άνεργοι και σε



διαθεσιμότητα λόγω των περιοριστικών μέτρων (lockdown). Η τηλεργασία σε πολλούς εργαζόμενους προκαλεί άγχος και ανησυχία λόγω της χρήσης νέων εργαλείων επικοινωνίας (π.χ. προγράμματα εξ' αποστάσεως ανταλλαγής πληροφοριών, νέες πλατφόρμες επικοινωνίας και διεξαγωγής συσκέψεων), τους δημιουργεί την αίσθηση ότι δεν είναι αποτελεσματικοί στη δουλειά τους ή ότι δεν συνεισφέρουν με τον ίδιο τρόπο, ενώ συχνά δημιουργεί έλλειψη ορίων μεταξύ της εργασίας και της οικογένειας, καθιστώντας δύσκολη την απεμπλοκή των εργαζόμενων από τα καθήκοντα του γραφείου (Restubog, Ocampo & Wang, 2020). Ακόμη, οι εργαζόμενοι που δουλεύουν από το σπίτι ενώ καλούνται να προσαρμοστούν στη νέα ρουτίνα της τηλεργασίας, ταυτόχρονα πρέπει να διαχειριστούν τη φροντίδα των παιδιών, τη τηλεεκπαίδευση στο σπίτι και σε ορισμένες περιπτώσεις τη περίθαλψη νοσούντων συγγενικών προσώπων. Συνεπώς, με βάση τα παραπάνω δεδομένα οι εργαζόμενοι μπορούν εύκολα να οδηγηθούν στην εξουθένωση, νιώθουν κόπωση και ένταση που δεν μπορούν εύκολα να αποβάλλουν, αφού το σπίτι είναι πλέον και ο εργασιακός τους χώρος, το τυπικό ωράριο εύκολα διευρύνεται για χάρη του φόρτου εργασίας, ενώ οι οικογενειακές υποχρεώσεις πρέπει ταυτόχρονα να καλυφθούν (Restubog, Ocampo & Wang, 2020). Από την άλλη, οι εργαζόμενοι που βρίσκονται σε καθεστώς αναστολής βιώνουν έντονα το αίσθημα της αβεβαιότητας για το μέλλον, υποφέρουν από υψηλά επίπεδα άγχους, νιώθουν απογοήτευση, θυμό, λύπη, φόβο, ενώ πολλοί αδυνατούν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της καθημερινότητας τους, πράγμα το οποίο πλήττει ανεπανόρθωτα την ψυχική τους υγεία. Εξάλλου, πρόσφατες έρευνες γύρω από το θέμα της πανδημίας επεσήμαναν πως η ακούσια ανεργία σχετίζεται με μειωμένα επίπεδα ψυχολογικής ευεξίας ή και σωματικής υγείας (Restubog, Ocampo & Wang, 2020).

Σε γενικές γραμμές, η πανδημία του κορωνοϊού επιφέρει πολλές αρνητικές επιπτώσεις στη ψυχική υγεία των ανθρώπων εξαιτίας του εγκλεισμού και των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης, προκαλεί ανασφάλεια και στρες σχετικά με τη καθημερινότητα, εντείνει το αίσθημα της μοναξιάς, δημιουργεί ανησυχία για την ασφάλεια των οικείων προσώπων και την υγεία τους, επηρεάζει βαθύτατα τις εργασιακές συνθήκες, οι οποίες ποτέ άλλοτε δεν καλούνταν να προσαρμόζονται διαρκώς σε νέα δεδομένα, δημιουργώντας αστάθεια στον εργασιακό τομέα (Serafini, Parmigiani, Amerio, Aguglia, Sher & Amore, 2020). Φυσικά, λόγω των παραπάνω αλλαγών ανεπηρέαστη δεν θα μπορούσε να μείνει και η οικονομική κατάσταση, με τα έσοδα των εργαζόμενων να

μειώνονται και την ανασφάλεια να αυξάνεται σημαντικά. Για παράδειγμα, ακόμα και οι ενεργοί εργαζόμενοι σε καιρό πανδημίας ενδέχεται να υφίστανται σημαντικές μισθολογικές περικοπές ή μειώσεις των ωρών απασχόλησης τους, ενώ έχουν να αντιμετωπίσουν ταυτόχρονα τις αυξημένες εργασιακές απαιτήσεις και τις νέες προκλητικές συνθήκες εργασίας, γεγονότα που επηρεάζουν άμεσα τόσο την οικονομική, όσο και τη ψυχολογική τους κατάσταση (Restubog, Ocampo & Wang, 2020). Τα παραπάνω δεδομένα θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη στη παρούσα έρευνα, αφού ενδέχεται οι επιπτώσεις αυτής της πρωτοφανούς κρίσης να αποτυπωθούν στα αποτελέσματα και να επηρεάσουν την αξιοπιστία τους. Γι' αυτό το λόγο και θα συναξιολογηθεί ο παράγοντας των ψυχολογικών επιπτώσεων της πανδημίας στους εργαζόμενους, ιδιαίτερα όσων αφορά τον παράγοντα της επαγγελματικής εξουθένωσης και της κατάθλιψης.

## **2.6 Σκοπός και Υποθέσεις της παρούσας έρευνας**

Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να διερευνήσει τις επιπτώσεις του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης στη λειτουργία της συντηρούμενης προσοχής εργαζομένων στο πεδίο της εξυπηρέτησης πελατών, ένας εργασιακός πληθυσμός που δεν έχει μελετηθεί σε πειραματικό επίπεδο (δηλαδή με ταυτόχρονη χρήση πειραματικής συνθήκης) στη Κύπρο και την Ελλάδα. Η επιλογή να διερευνηθεί ο κλάδος της εξυπηρέτησης πελατών πηγάζει από τα σύγχρονα βιβλιογραφικά δεδομένα που καταδεικνύουν τους υπαλλήλους «πρώτης γραμμής» ως επαγγέλματα με υψηλή επικινδυνότητα για εμφάνιση εργασιακού στρες και εξουθένωσης. Η συνεχής κοινωνική συνδιαλλαγή μέσω της εξυπηρέτησης φαίνεται να έχει θετική συσχέτιση με την αποπροσωποποίηση, αλλά και την συναισθηματική εξάντληση, δύο από τις κύριες διαστάσεις του συνδρόμου burnout (Yagil, 2006). Ακόμα, φαινόμενα όπως η υπερφόρτωση ρόλων και καθηκόντων, η σύγκρουση ρόλων ή η ασάφεια τους είναι ορισμένοι παράγοντες που σχετίζονται με την εξουθένωση και οδηγούν σταδιακά τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης σε αδιαφορία προς τον πελάτη ή και τους συναδέλφους, συναισθηματική εξάντληση, μειωμένη δέσμευση με τον οργανισμό/επιχείρηση και απώλεια θετικών συναισθημάτων (συμπόνια, συμπάθεια, σεβασμός προς τον πελάτη) (Singh et. al, 1994). Παράλληλα, θα αξιολογηθούν οι επιπτώσεις της κατάθλιψης και του

εργασιακού μηρυκασμού στη συντηρούμενη προσοχή των επαγγελματιών, ενώ θα διερευνηθεί αν η πανδημία COVID-19 και οι ψυχολογικές της επιπτώσεις επηρεάζουν συνολικά τα αποτελέσματα της έρευνας.

Με βάση τους παραπάνω στόχους της εργασίας, διαμορφώνονται οι εξής ερευνητικές υποθέσεις (H1):

α. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης θα σχετίζονται με αυξημένο αριθμό λαθών στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της κατάθλιψης.

β. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης θα σχετίζονται με αυξημένο αριθμό λαθών στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

γ. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης θα σχετίζονται με παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της κατάθλιψης.

δ. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης θα σχετίζονται με παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

ε. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού θα σχετίζονται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.

στ. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού θα σχετίζονται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις επιδράσεις της εξάντλησης και της αποδέσμευσης.

ζ. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού θα σχετίζονται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

η. Αναμένεται ότι τα χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης θα σχετίζονται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.

θ. Αναμένεται ότι τα υψηλά επίπεδα συλλογισμού για την επίλυση προβλημάτων θα σχετίζονται με μειωμένο αριθμό λαθών ή μικρότερους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.

ι. Αναμένεται ότι η κατάθλιψη-κλινική συμπτωματολογία θα σχετίζεται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.

ια. Αναμένεται ότι η κατάθλιψη-κλινική συμπτωματολογία θα σχετίζεται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις επιδράσεις της εξάντλησης και αποδέσμευσης.

ιβ. Αναμένεται ότι η κατάθλιψη-κλινική συμπτωματολογία θα σχετίζεται με αυξημένο αριθμό λαθών ή παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

ιγ. Η πανδημία COVID-19 και οι ψυχολογικές επιπτώσεις της θα προβλέπουν σημαντικά τη κατάθλιψη.

Και αντίστοιχα οι μηδενικές υποθέσεις ( $H_0$ ):

α. Δεν υπάρχει σχέση της υψηλής εξάντλησης και αποδέσμευσης με τον αυξημένο αριθμό λαθών στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της κατάθλιψης.

β. Δεν υπάρχει σχέση της υψηλής εξάντλησης και αποδέσμευσης με τον αυξημένο αριθμό λαθών στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

γ. Δεν υπάρχει σχέση της υψηλής εξάντλησης και αποδέσμευσης με τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της κατάθλιψης.

δ. Δεν υπάρχει σχέση της υψηλής εξάντλησης και αποδέσμευσης με τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

ε. Δεν υπάρχει σχέση του υψηλού συναισθηματικού μηρυκασμού με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.

στ. Δεν υπάρχει σχέση του υψηλού συναισθηματικού μηρυκασμού με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις επιδράσεις της εξάντλησης και της αποδέσμευσης.

ζ. Δεν υπάρχει σχέση του υψηλού συναισθηματικού μηρυκασμού με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.

- η. Δεν υπάρχει σχέση της χαμηλής ψυχολογικής αποδέσμευσης με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.
- θ. Δεν υπάρχει σχέση του υψηλού συλλογισμού για την επίλυση προβλημάτων με το μειωμένο αριθμό λαθών ή τους μικρούς χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.
- ι. Δεν υπάρχει σχέση της κατάθλιψης- κλινικής συμπτωματολογίας με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART.
- ια. Δεν υπάρχει σχέση της κατάθλιψης- κλινικής συμπτωματολογίας με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις επιδράσεις της εξάντλησης και αποδέσμευσης.
- ιβ. Δεν υπάρχει σχέση της κατάθλιψης-κλινικής συμπτωματολογίας με τον αυξημένο αριθμό λαθών ή τους παρατεταμένους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19.
- ιγ. Η πανδημία COVID-19 και οι ψυχολογικές επιπτώσεις της δε προβλέπουν σημαντικά τη κατάθλιψη.

### 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

#### 3.1 Δείγμα

Ένα σύνολο 123 εν ενεργεία εργαζομένων, άνδρες ( $N=47$ ) και γυναίκες ( $N=75$ ), έλαβαν μέρος στην έρευνα. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες αποτελούσαν τη πλειοψηφία (61.5%) του συνολικού δείγματος, ενώ οι άνδρες ήταν λιγότεροι (38.5%). Με τον όρο «εξυπηρέτηση πελατών» συμπεριλήφθηκαν στο δείγμα εργαζόμενοι με άμεση επαφή και αλληλεπίδραση με τον πελάτη, όπως πωλητές, σερβιτόροι, υπάλληλοι σε ξενοδοχειακές μονάδες, υπάλληλοι στο λιανικό εμπόριο (π.χ. Supermarket, καταστήματα τηλεφωνίας), εργαζόμενοι στον τομέα της κομμωτικής- αισθητικής, αλλά και εργαζόμενοι που εξυπηρετούν εξ' αποστάσεως ή διαδικτυακά (πχ. μέσω τηλεφώνου ή live chat) τους

πελάτες. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία αφορούσε εργαζόμενους στις πωλήσεις, το λιανικό εμπόριο και την εξυπηρέτηση (45.1%), ακολούθησαν οι εργαζόμενοι στον τουρισμό και την εστίαση (29.5%), ενώ οι εργαζόμενοι στον τομέα της αισθητικής, κομμωτικής ή κοσμετολογίας είχαν μικρό ποσοστό του δείγματος (8.2%). Η επιλογή της συγκεκριμένης ομάδας πληθυσμού σχετίζεται άμεσα με το κριτήριο της εξουθένωσης, λόγω της καθημερινής και συνεχούς επαφής με κόσμο (face to face επαφή με το πελάτη/ voice to voice επαφή με το πελάτη), αλλά και της παρατεταμένης έκθεσης σε πίεση και στρες. Η βιβλιογραφία έχει αναδείξει τους εργαζόμενους με τα πιο πάνω χαρακτηριστικά, ως τα άτομα με τις μεγαλύτερες πιθανότητες να εμφανίσουν εργασιακή εξουθένωση (Maslach, 1976; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Ωστόσο, αξίζει να αναφερθεί πως στην έρευνα έλαβε μέρος και μερίδα εργαζόμενων που δεν ανήκει στην εξυπηρέτηση, όπως λογιστές/οικονομολόγοι (2.6%,  $N=3$ ), σύμβουλοι επιχειρήσεων/διοικητικοί (0.9%,  $N=1$ ), μηχανικοί ηλεκτρονικών υπολογιστών/ηλεκτρολόγοι (2.6%,  $N=3$ ), πολιτικοί μηχανικοί/τεχνικοί δομικών έργων (0.9%,  $N=1$ ), δικηγόροι-νομικοί (0.9%,  $N=1$ ), προσωπικό ασφαλείας (1.8%,  $N=2$ ), διαφημιστές/υπεύθυνοι δημοσίων σχέσεων (0.9%,  $N=1$ ), επιστήμονες-ερευνητές/ακαδημαϊκοί (0.9%,  $N=1$ ), κοινωνικοί λειτουργοί/ψυχολόγοι (3.5%,  $N=4$ ), εκπαιδευτικοί (1.8%,  $N=2$ ) και γυμναστές/αθλητές (1.8%,  $N=2$ ). Τα δεδομένα που προέκυψαν από τους παραπάνω κλάδους δεν διερευνήθηκαν λόγω αδυναμίας συσχέτισης των καθηκόντων με την εξυπηρέτηση πελατειακού κοινού. Έτσι, εξαιρέθηκαν πλήρως από την ανάλυση τα δεδομένα που αφορούσαν εργαζόμενους σε κλάδους διαφορετικούς από την εστίαση, την εξυπηρέτηση πελατών (δια ζώσης/ τηλεφωνική εξυπηρέτηση) και την αισθητική-κομμωτική.

Οι συμμετέχοντες ήταν άνω των 18 ετών, με μέσο όρο ηλικίας τα 33 έτη ( $SD=9.2$ ), εν ενεργεία εργαζόμενοι και συμμετείχαν χωρίς διακρίσεις ως προς τη θέση που κατείχαν στον οργανισμό/επιχείρηση. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν άγαμοι (60.7%) και κάτοχοι πτυχίου σε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα ή Ινστιτούτα Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (59.5 %). Ως προς τον τύπο απασχόλησης τους, οι περισσότεροι (56.6%,  $N=69$ ) ανέφεραν πως εργάζονταν για περισσότερο από 40 ώρες εβδομαδιαίως, ενώ λίγοι ήταν εκείνοι που δήλωσαν τη μερική απασχόληση, με λιγότερο από 38 ώρες εργασίας εβδομαδιαίως (18.9%,  $N=23$ ). Η μέση

διάρκεια προϋπηρεσίας στη θέση που εργάζονταν κατά τη περίοδο διεξαγωγής της έρευνας ήταν 76 μήνες, δηλαδή σχεδόν τα 6 χρόνια ( $SD= 75.9$ ).

Αξίζει να σημειωθεί πως άτομα με σοβαρές χρόνιες παθήσεις (διαβήτης, σκλήρυνση κατά πλάκας) που λάμβαναν σχετική αγωγή ή άτομα που είχαν διαγνωσθεί με αυπνία ή νευρολογικές διαταραχές ζητήθηκε να μην λάβουν μέρος στην έρευνα για σκοπούς εγκυρότητας των αποτελεσμάτων. Οι υποψήφιοι εθελοντές είχαν ενημερωθεί γι' αυτό γραπτώς όταν προσκλήθηκαν να λάβουν μέρος στο ερευνητικό πρόγραμμα. Οι συμμετέχοντες, λαμβάνοντας μέρος στην έρευνα είχαν την ευκαιρία να διεκδικήσουν 2 δωροκουπόνια αξίας 30 ευρώ το καθένα για γεύμα (πρωινό-brunch ή μεσημεριανό, δείπνο) ή ποτό στο καφέ-εστιατόριο «Pinakothiki» της Λεβεντείου Πινακοθήκης (Αναστασίου Γ. Λεβέντη 5, πρώην Λεωνίδου, Λευκωσία). Η κλήρωση πραγματοποιήθηκε εφόσον ολοκληρώθηκε επίσημα η συλλογή δεδομένων και οι νικητές ενημερώθηκαν από την ερευνήτρια για την διαδικασία παραλαβής του δώρου.

### **3.2 Ηθική και δεοντολογία**

Τα θέματα ηθικής και δεοντολογίας που διέπουν τη συγκεκριμένη έρευνα σχετίζονται με την εξασφάλιση γραπτής συναίνεσης της συμμετοχής των εθελοντών, τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων τους, τη διαφύλαξη του απορρήτου και της ανωνυμίας, την ασφάλεια των συμμετεχόντων καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας και τη δίκαιη και ίση μεταχείρισή τους. Για τη διεξαγωγή της έρευνας εξασφαλίστηκε η έγκριση της Εθνικής Επιτροπής Βιοηθικής Κύπρου με αριθμό απόφασης ΕΕΒΚ.ΕΠ 2020.01.236, καθώς επίσης και οι απαραίτητες εγκρίσεις από το Τμήμα Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Κύπρου. Σε σχέση με τους συμμετέχοντες, τονίστηκε η εθελοντική φύση της συμμετοχής στην έρευνα και η δυνατότητα αποχώρησης χωρίς καμία επίπτωση, όποια στιγμή το επιθυμεί κάποιος και αν για οποιοδήποτε λόγο αισθανθεί δυσαρέσκεια ή ενόχληση από τις διαδικασίες. Στις συνοπτικές περιγραφές των συνδέσμων της έρευνας επισημάνθηκε η πλήρης ανωνυμία των δεδομένων, χωρίς να μπορεί να γίνει οποιαδήποτε σύνδεση τους με τα καταχωρημένα στοιχεία του εντύπου συγκατάθεσης (π.χ. όνομα-επίθετο συμμετέχοντα, ημερομηνία υπογραφής εντύπου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για ενημέρωση σχετικά με την κλήρωση κτλ.). Τέλος, τονίστηκε ξεκάθαρα πως στόχος της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των μελετώμενων εννοιών και όχι

η κλινική διάγνωση των συμμετεχόντων, ιδιαίτερα σε ότι αφορά ευαίσθητα δεδομένα, όπως η κατάθλιψη.

### **3.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων και Εργαλεία**

Η ερευνήτρια ενημέρωσε μέσω email τα τμήματα ανθρώπινου δυναμικού (HR) υποψήφιων οργανισμών, με βάση τα κριτήρια της εξυπηρέτησης πελατών, σχετικά με την διεξαγωγή του εν λόγω προγράμματος. Το συγκεκριμένο email ζητήθηκε να προωθηθεί στο προσωπικό της κάθε εταιρείας, προκειμένου να ενημερωθούν οι υποψήφιοι και να εκδηλώσουν το ενδιαφέρον συμμετοχής τους, όσοι το επιθυμούν. Οι εργαζόμενοι που επιθυμούσαν να συμμετέχουν στην έρευνα εκδήλωσαν το ενδιαφέρον τους γραπτώς ή προφορικά στο Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και οι υπεύθυνοι HR επικοινωνήσαν με την ερευνήτρια, δίνοντας μια σχετική λίστα με τα ονόματα και τις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) των συμμετεχόντων. Τα παραπάνω προσωπικά δεδομένα των εθελοντών προορίστηκαν για αποκλειστική χρήση από την ερευνήτρια με σκοπό την συμμετοχή στην κλήρωση για τις δωροεπιταγές και την ενημέρωση των νικητών.

Λόγω της κατάστασης της πανδημίας COVID-19 η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε χωρίς τη φυσική παρουσία των συμμετεχόντων, προς αποφυγή μετάδοσης του ιού, διασφαλίζοντας τη προστασία της υγείας όλων. Ο πρώτος τρόπος χορήγησης της έρευνας περιλάμβανε την αποστολή των εργαλείων αξιολόγησης (Ερωτηματολόγιο σε μορφή Google Form και JATOS link της δοκιμασίας προσοχής SART) σε κεντρικό email των εταιριών που εκδήλωσαν ενδιαφέρον, αλλά και του εντύπου ενημέρωσης και συγκατάθεσης στην έρευνα (Google Form), προκειμένου να ενημερωθούν αναλυτικά οι συμμετέχοντες για όλες τις επιμέρους διαδικασίες και να εξασφαλιστεί η γραπτή συναίνεση της συμμετοχής τους (βλ. Παράρτημα 2). Ένας δεύτερος, εναλλακτικός τρόπος χορήγησης της έρευνας περιλάμβανε την συμμετοχή μέσω Facebook, όπου έγιναν αναρτήσεις της έρευνας και των συνδέσμων των εργαλείων, με σκοπό να εξασφαλιστεί ευελιξία στη δειγματοληψία και όσο το δυνατόν μεγαλύτερο δείγμα. Επίσης, έγιναν κοινοποιήσεις της έρευνας σε εξειδικευμένες, ιδιωτικές ομάδες του Facebook που αφορούσαν εργαζόμενους στην εστίαση και τον τουρισμό, εργαζόμενους στο λιανικό εμπόριο και εργαζόμενους σε τηλεφωνικά κέντρα, με κοινό σε Ελλάδα και



Κύπρο. Αξίζει να σημειωθεί πως έγινε προαιρετική σύσταση σε όλους τους συμμετέχοντες να προηγηθεί η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και να ακολουθήσει η δοκιμασία προσοχής SART, αλλά και η εξασφάλιση ενός ήρεμου και ήσυχου περιβάλλοντος διεξαγωγής και των δύο ερευνητικών φάσεων. Η συλλογή των δεδομένων διήρκησε συνολικά 6 εβδομάδες, από τα τέλη Νοεμβρίου 2020 έως τις αρχές Ιανουαρίου 2021.

Σε σχέση με τη συνολική διάρκεια της έρευνας, ενδεικτικά η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου υπολογίστηκε κατά μέσο όρο στα 10-15 λεπτά, ενώ η μέση διάρκεια ολοκλήρωσης του ηλεκτρονικής δοκιμασίας SART κυμάνθηκε περίπου στα 3-4 λεπτά. Παρακάτω, αναλύονται με λεπτομέρεια τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα. Το ερωτηματολόγιο που οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν περιλάμβανε τις εξής κλίμακες (βλ. Παράρτημα 1):

### **1. Δημογραφικού τύπου ερωτήσεις**

Το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία σε έτη, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών, τον τομέα απασχόλησης και τη μέση διάρκεια προϋπηρεσίας (σε έτη ή/και μήνες) στη θέση όπου εργάζονται κατά το χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, το σύνολο των ωρών απασχόλησης ανά εβδομάδα. Ενδεικτικά, οι ερωτήσεις που αφορούσαν το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση, το ανώτατο επίπεδο εκπαίδευσης, τις ώρες απασχόλησης/ εβδομάδα και τον τομέα απασχόλησης διέθεταν συγκεκριμένες επιλογές απαντήσεων από τις οποίες καλούνταν να επιλέξουν οι συμμετέχοντες την δική τους απάντηση. Για παράδειγμα, στο επίπεδο σπουδών μπορούσαν να επιλέξουν την απάντηση τους από τις κατηγορίες: Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου), Τριτοβάθμια εκπαίδευση (κάτοχος πτυχίου AEI/ TEI/ IEK), Μεταπτυχιακός τίτλος και Διδακτορικός τίτλος. Οι ερωτήσεις που αφορούσαν την ηλικία και τη διάρκεια προϋπηρεσίας στη θέση εργασίας διέθεταν ελεύθερο πεδίο συμπλήρωσης.

### **2. Κλίμακα αξιολόγησης της εργασιακής εξουθένωσης Oldenburg Burnout Inventory -OLBI των Demerouti, Bakker, & Mostert (2010)**

Στόχος της συγκεκριμένης κλίμακας ήταν να αξιολογήσει τις δύο κύριες διαστάσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, την εξάντληση (OLBI-E) και την αποδέσμευση από την εργασία (OLBI-D). Η κλίμακα διέθετε 16 ερωτήσεις και ήταν τετραβάθμια κλίμακα Likert με βαθμό απάντησης από το (1) «Συμφωνώ απόλυτα» έως το (4) «Διαφωνώ απόλυτα». Κάθε ερώτηση είχε ως στόχο να μετρήσει μια συγκεκριμένη διάσταση της εργασιακής εξουθένωσης, ενώ οι μισές από τις ερωτήσεις ήταν αρνητικά διατυπωμένες (reverse scored). Ενδεικτικά οι ερωτήσεις είχαν την μορφή «Ανακαλύπτω συνεχώς νέες ενδιαφέρουσες πλευρές στην εργασία μου» για την εργασιακή αποδέσμευση και «Συχνά, ενώ εργάζομαι νιώθω ότι η εργασία μου με εξαντλεί συναισθηματικά» για την εξουθένωση. Αναφορικά με τις αξιολογούμενες διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και σύμφωνα με τους Demerouti, Bakker & Mostert (2010), το συγκεκριμένο εργαλείο αξιολογεί την *εξάντληση*, όχι μόνον σε συναισθηματικό, αλλά και σε γνωστικό και σωματικό επίπεδο που προκαλείται εξαιτίας της παρατεταμένης έκθεσης σε δυσμενείς και στρεσογόνες εργασιακές συνθήκες. Αντίστοιχα, αξιολογεί την *αποδέσμευση* ως την ανάγκη του εργαζόμενου για αποστασιοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον (π.χ. απόσταση από πελάτες, συναδέλφους, υλικά αντικείμενα της δουλειάς), το περιεχόμενο της εργασίας και τα καθήκοντα (π.χ. την παροχή υπηρεσιών).

Ο συντελεστής εσωτερικής σταθερότητας και αξιοπιστίας (Cronbach's  $\alpha$ ) σύμφωνα με προηγούμενες μελέτες ήταν για τη κλίμακα της εξουθένωσης από  $\alpha=.74$  έως  $\alpha=.85$  και για τη κλίμακα της εργασιακής αποδέσμευσης από  $\alpha=.73$  έως  $\alpha=.85$ , γεγονός που το καθιστά ένα αξιόπιστο εργαλείο αξιολόγησης, εφάμιλλο του δημοφιλούς στη διεθνή βιβλιογραφία Maslach Burnout Inventory-MBI (Demerouti & Bakker, 2010; Demerouti et. al, 2003). Ο δείκτης Cronbach's alpha για την παρούσα έρευνα ήταν  $\alpha=.86$  για τη διάσταση της εξουθένωσης και  $\alpha=.84$  για τη διάσταση της εργασιακής αποδέσμευσης. Η αξιοπιστία της κλίμακας κρίθηκε ικανοποιητική.

### **3. Κλίμακα αξιολόγησης του εργασιακού μηρυκασμού Work-related rumination questionnaire -WRRQ των M. Copley, Michalianou, Pravettoni & Millward, (2012)**

Για να αξιολογηθεί η ποιότητα και συχνότητα των σκέψεων για την εργασία χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα του Mark Copley και των συνεργατών του, που μέσω των

ερευνών τους την ανέδειξαν ως αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης του «εργασιακού μηρυκασμού» (Querstret and Cropley, 2012; Querstret et al., 2016). Με τον όρο εργασιακός μηρυκασμός νοείται η συχνότητα και το είδος των σκέψεων (ruminative thoughts) που κάνουν οι εργαζόμενοι εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος για την ίδια την εργασία τους. Οι διαστάσεις του εργασιακού μηρυκασμού αξιολογήθηκαν μέσω του συγκεκριμένου εργαλείου αυτό-αξιολόγησης που περιλάμβανε 5 ερωτήσεις για τον συναισθηματικό μηρυκασμό, 5 ερωτήσεις για τον συλλογισμό επίλυσης εργασιακών προβλημάτων και 5 ερωτήσεις για την ψυχολογική αποδέσμευση από την εργασία. Ενδεικτικές ερωτήσεις για κάθε μια από τις τρεις διαστάσεις ήταν «Νιώθεις ένταση όταν σκέφτεσαι θέματα σχετικά με τη δουλειά στον ελεύθερο σου χρόνο» για την αξιολόγηση του συναισθηματικού μηρυκασμού, «Μετά τη δουλειά, σκέφτεσαι πώς θα βελτιώσεις την εργασιακή απόδοσή σου» για τον συλλογισμό επίλυσης προβλημάτων και «Αποσυνδέομαι», κάνω switch-off από τη δουλειά τη στιγμή που φεύγω από αυτή για τη ψυχολογική αποδέσμευση. Η κλίμακα Likert ήταν πενταβάθμιας μορφής και περιλάμβανε τους παρακάτω βαθμούς απάντησης: 1 = Πολύ σπάνια/Ποτέ, 2 = Σπάνια, 3 = Μερικές φορές, 4 = Συχνά, 5 = Πολύ συχνά/Πάντα.

Η αξιοπιστία του εργαλείου μέσω του συντελεστή Cronbach's  $\alpha$ , όπως αυτή είχε διαμορφωθεί σε προηγούμενες έρευνες ήταν για τη κλίμακα του συναισθηματικού μηρυκασμού  $\alpha = .90$ , για τον συλλογισμό επίλυσης προβλημάτων  $\alpha = .81$  και για την ψυχολογική αποδέσμευση από την εργασία  $\alpha = .88$ . Στην παρούσα έρευνα, ο δείκτης Cronbach's alpha διαμορφώθηκε σε  $\alpha = .89$  για την διάσταση του συναισθηματικού μηρυκασμού,  $\alpha = .79$  για τον συλλογισμό επίλυσης των εργασιακών προβλημάτων, ενώ για την διάσταση της ψυχολογικής αποδέσμευσης ήταν  $\alpha = .81$ . Η αξιοπιστία και των τριών διαστάσεων κρίθηκε ικανοποιητική.

#### **4. Κλίμακα μέτρησης της κατάθλιψης Ερωτηματολόγιο Υγείας Ασθενούς Έκδοση 8 - Patient Health Questionnaire 8 Depression Inventory των Kroenke, Strine, Spintzer, Williams, Berry & Mokdad (2009)**

Η συγκεκριμένη κλίμακα είχε ως στόχο την αξιολόγηση της γενικής διάθεσης του συμμετέχοντα υπό το πρίσμα της εμφάνισης καταθλιπτικής συμπτωματολογίας. Τονίζεται πως σκοπός της συγκεκριμένης κλίμακας δεν ήταν η κλινική διάγνωση, αλλά η διερεύνηση

συμπτωμάτων (ήπιων, μέτριων ή και πιο σοβαρών) που προορίζονται αποκλειστικά για το πλαίσιο της έρευνας. Η κλίμακα PHQ-8 Depression Inventory επιλέχθηκε με βάση την καταλληλότητα της σε έρευνες που δεν έχουν ως στόχο την αυτούσια μελέτη της κατάθλιψης, αλλά την διερεύνηση της σε σχέση με άλλους παράγοντες. Οι απαντήσεις των ερωτώμενων εκτεινόταν από τον ελάχιστο βαθμό «καθόλου», έως τον μέγιστο βαθμό «σχεδόν καθημερινά», δημιουργώντας συνολική βαθμολογία με τα αντίστοιχα σκορ: 0 = Καθόλου, 1 = Κάποιες μέρες, 2 = Περισσότερες από τις μισές μέρες, 3 = σχεδόν καθημερινά. Ενδεικτικές ερωτήσεις του εργαλείου ήταν «Αισθάνομαι πεσμένος/η ψυχολογικά, στεναχωρημένος/η ή αβοήθητος/η», «Αισθάνομαι άσχημα με τον εαυτό μου ή ότι είμαι αποτυχημένος/η ή ότι έχω απογοητεύσει τον εαυτό μου ή την οικογένεια μου». Η κάθε απάντηση βαθμολογήθηκε από 0 έως 3, αποδίδοντας ένα συνολικό σκορ σοβαρότητας από 0 έως 24, με τα σκορ που ήταν μικρότερα του 10 να χαρακτηρίζονται ως έλλειψη καταθλιπτικής συμπτωματολογίας ή μεμονωμένα συμπτώματα που δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ως κατάθλιψη. Ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's  $\alpha$ , όπως διαμορφώθηκε από προηγούμενες έρευνες ήταν  $\alpha = .85$ , καθιστώντας το PHQ-8 ένα αρκετά αξιόπιστο ερευνητικό εργαλείο (Kroenke et. al, 2009). Στην παρούσα έρευνα, ο δείκτης Cronbach's alpha ήταν  $\alpha = .82$  κρίνοντας την αξιοπιστία της κλίμακας εξίσου ικανοποιητική.

##### **5. Κλίμακα διερεύνησης και αξιολόγησης των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στη ψυχική υγεία**

Το τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου περιλάμβανε ερωτήσεις με σκοπό την διερεύνηση και αξιολόγηση των ψυχολογικών επιπτώσεων της πανδημίας στους εργαζόμενους. Η συγκεκριμένη κλίμακα διαμορφώθηκε από την ερευνήτρια στα πλαίσια της ολόπλευρης αξιολόγησης της ψυχικής υγείας των συμμετεχόντων και αξιολογήθηκε συνδυαστικά με την κλίμακα PHQ-8 Depression Inventory, προκειμένου να διερευνηθεί αν τα καταγεγραμμένα συμπτώματα κατάθλιψης στην έρευνα σχετίζονται με τη κατάσταση που επικρατεί λόγω της πανδημίας COVID-19. Η τετραβάθμια κλίμακα Likert εκτάθηκε στις τέσσερις πρώτες ερωτήσεις από τον βαθμό 0 (Καθόλου) έως τον βαθμό 3 (Σχεδόν καθημερινά), όπως και στη κλίμακα PHQ-8, ενώ οι τελευταίες τρεις ερωτήσεις διαμορφώθηκαν σε πενταβάθμια κλίμακα Likert που εκτάθηκε από τον βαθμό 0

(Καθόλου), 1 (Λίγο), 2 (Μέτρια), 3 (Αρκετά) έως τον βαθμό 4 (Σε υπερβολικό βαθμό). Ενδεικτικά ορισμένες από τις ερωτήσεις ήταν «Κάνω διαρκώς σκέψεις σχετικά με την πανδημία, ακόμα και αν δεν το επιδιώκω», «Προσπαθώ να μην αφήνω τον εαυτό μου να ανησυχεί στο άκουσμα της πανδημίας (πχ. αριθμός κρουσμάτων ή θάνατοι)», «Νιώθω έντονα αρνητικά συναισθήματα στο άκουσμα της πανδημίας (π.χ. νευρικότητα, θλίψη)». Οι ερωτήσεις της κλίμακας αξιολόγησαν τη συχνότητα των σκέψεων γύρω από την πανδημία, το βαθμό και τη ποιότητα των συναισθημάτων που βιώνουν, αλλά και τη συχνότητα του στρες/άγχους που δημιουργεί στους συμμετέχοντες η εξάπλωση της νόσου. Οι συγκεκριμένοι τομείς ερωτήσεων επιλέχθηκαν με βάση τα βιβλιογραφικά δεδομένα αντίστοιχων σύγχρονων εργαλείων αξιολόγησης, όπως το COVID-19 Pandemic Mental Health Questionnaire (CoPaQ) των Rek, Freeman, Reinhard, Keeser, & Padberg, (2020). Στοιχεία της συγκεκριμένης κλίμακας διατυπώθηκαν τόσο θετικά όσο και αρνητικά, προκειμένου να ελεγχθεί το επίπεδο ειλικρίνειας και αξιοπιστίας των απαντήσεων, προσδίδοντας παράλληλα ψυχομετρικό πλεονέκτημα στο ερωτηματολόγιο. Η βαθμολόγηση της κλίμακας ακολούθησε τα κριτήρια του PHQ- 8, ενώ οι τελευταίες ερωτήσεις που αφορούσαν τον παράγοντα «συναισθήματα» βαθμολογήθηκαν αντίστοιχα με σκορ 0 (Καθόλου), 1 (Λίγο), 2 (Μέτρια), 3 (Αρκετά) και 4 (Σε υπερβολικό βαθμό). Ο δείκτης εσωτερικής εγκυρότητας Cronbach's alpha ήταν  $\alpha = .73$ , υποδεικνύοντας ικανοποιητική την αξιοπιστία του εργαλείου.

#### **6. Η δοκιμασία Sustained Attention to Response Task (SART task) - Έργο Συντηρούμενης Προσοχής στην απάντηση των Robertson, Manley, Andrade, Baddley & Yiend (1997)**

Το συγκεκριμένο έργο, που ολοκλήρωσαν οι συμμετέχοντες είχε ως στόχο να εκτιμήσει την ικανότητα συνεχούς προσοχής και επαγρύπνησης για παρατεταμένο χρονικό διάστημα, καθώς και την αναγνώριση συγκεκριμένων ερεθισμάτων-στόχων έναντι άλλων σημάτων (Dillard, Warm, Funke, Funke, Finomore, Matthews, & Parasuraman, R., 2014). Το έργο SART όπως αρχικά σχεδιάστηκε από τους Robertson et. al (1997) περιελάμβανε ως ερεθίσματα στόχους, μονά ψηφία από το 1 έως το 9. Ο τρόπος απόκρισης στα ερεθίσματα στόχους ήταν το πάτημα του κουμπιού «space», εκτός των περιπτώσεων όπου εμφανίστηκε στην οθόνη το ψηφίο 3. Αντιστοίχως βάση της βιβλιογραφίας, οι δοκιμές απάντησης ονομάστηκαν δοκιμές Go, ενώ οι δοκιμές αναστολής της απάντησης ως

δοκιμές No-go. Τα ψηφία παρουσιάστηκαν με τυχαία σειρά και σε διαφορετικά μεγέθη γραμματοσειράς κάθε φορά 48, 72, 94, 100 και 120 σημείων αντίστοιχα. Μέσω των αποτελεσμάτων για τους χρόνους αντίδρασης στα εικονιζόμενα ερεθίσματα και την ακρίβεια των απαντήσεων, προέκυψαν δεδομένα σχετικά με τα πιθανά γνωστικά ελλείματα των εργαζόμενων στην ικανότητα αναστολής της απάντησης και τη διατήρηση της προσοχής καθόλη τη διάρκεια του πειράματος.

Το έργο κατασκευάστηκε για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας στο πρόγραμμα Open Sesame version 3.2.8 *Kafkaesque Koffka* και η χορήγηση του πραγματοποιήθηκε εξ 'αποστάσεως, μέσω ηλεκτρονικού συνδέσμου (General Multiple Worker JATOS Link) που στάλθηκε στους συμμετέχοντες. Η συλλογή των δεδομένων του πειράματος έγινε αυτόματα και ανώνυμα διαμέσω του ηλεκτρονικού συνδέσμου και μεταφέρθηκαν σε προσωπικό διακομιστή (web server) του Δρ. Μάριου Αβρααμίδη, Καθηγητή Γνωστικής Ψυχολογίας ΠΚ. Η διαμόρφωση του έργου βασίστηκε στις οδηγίες και προδιαγραφές των δημιουργών Robertson και συνεργατών.

Το έργο ξεκίνησε με τη φάση εξάσκησης του συμμετέχοντα (practice block), η οποία περιλάμβανε την αναλυτική παρουσίαση των οδηγιών και ακολούθησαν οι δοκιμές εξάσκησης. Κατά τη διάρκεια της εξάσκησης εμφανίστηκαν στο συμμετέχοντα το ένα μετά το άλλο τυχαίοποιημένα 18 ερεθίσματα. Ακολούθησαν εκ νέου οι οδηγίες για τη κύρια φάση του έργου. Η κύρια πειραματική φάση περιλάμβανε ένα σύνολο 225 δοκιμών, εκ των οποίων οι 200 αφορούσαν δοκιμές Go και οι 25 no-go δοκιμές. Η συχνότητα εμφάνισης μιας δοκιμής no-go ήταν 1/8 (0.11). Σε κάθε δοκιμή εμφανιζόταν στο κέντρο της οθόνης το ερέθισμα για διάρκεια 250 ms (milliseconds ή χιλιοστά του δευτερολέπτου). Ακολουθούσε το διαμεσολαβητικό ερέθισμα «μάσκα» (encircled X mask), το οποίο εμφανιζόταν στιγμιαία στην οθόνη ενδιάμεσα των ερεθισμάτων και η διάρκεια του ήταν 0 ms. Οι απαντήσεις καταγράφονταν στο διάστημα που μεσολαβούσε από την αρχική εμφάνιση του ερεθίσματος έως το πέρας του επιτρεπόμενου διαστήματος απάντησης στο πληκτρολόγιο (keyboard timeout). Η μέγιστη διάρκεια καταγραφής οποιασδήποτε απάντησης ήταν τα 1150 ms. Η μέση διάρκεια ολοκλήρωσης του πειράματος υπολογίστηκε κατά προσέγγιση στα 3-4 λεπτά.

Θα πρέπει να επισημανθεί πως μόνο τα δεδομένα της κύριας φάσης του πειράματος αξιοποιήθηκαν για την καταγραφή της επίδοσης των συμμετεχόντων. Ο

τρόπος αξιολόγησης της επίδοσης περιλάμβανε το άθροισμα των λάθος απαντήσεων στους δύο τύπους δοκιμών, καθώς και τους χρόνους αντίδρασης στις σωστές απαντήσεις. Σωστές απαντήσεις θεωρήθηκαν οι αποκρίσεις με το πάτημα του spacebar σε όλα τα ψηφία-ερεθίσματα, εκτός του ψηφίου 3, καθώς και η μη απόκριση στο ερέθισμα 3. Οι λανθασμένες απαντήσεις διαχωρίστηκαν βάσει τη βιβλιογραφία στα: α) σφάλματα εσφαλμένου συναγερωμού ή ψευδή θετικά σφάλματα ή λάθη αναστολής (commission errors), όπου αφορά το πόσες φορές ο συμμετέχων έκανε λάθος και πάτησε το spacebar στο ψηφίο 3 και β) σφάλματα παράλειψης (omission errors), που αφορούν το πόσες φορές ο συμμετέχων έκανε λάθος και δεν πάτησε το spacebar στα υπόλοιπα ψηφία. Ως χρόνος αντίδρασης νοείται το διάστημα που μεσολάβησε από την αρχική εμφάνιση του ερεθίσματος-ψηφίου έως την παραγωγή απάντησης, δηλαδή το πάτημα του πλήκτρου. Οι χρόνοι αντίδρασης μέτρησαν στην επίδοση μόνο εφόσον υπήρχε απάντηση με το πάτημα του πλήκτρου spacebar ή διαφορετική απάντηση στο πληκτρολόγιο.

#### **3.4 Διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων - Στατιστική επεξεργασία**

Τα δεδομένα που προέκυψαν και από τα δύο ερευνητικά εργαλεία (ερωτηματολόγιο και δοκιμασία συντηρούμενης προσοχής) ομαδοποιήθηκαν και καταχωρήθηκαν στο στατιστικό πακέτο Superior Performance Software System, SPSS Statistics 25. Σε πρώτη φάση έγινε ομαδοποίηση και κωδικοποίηση των ερωτηματολογίων και των δεδομένων που προέκυψαν από τη δοκιμασία συντηρούμενης προσοχής. Αξίζει να σημειωθεί πως οι ερωτήσεις που διέθεταν αρνητική διατύπωση συνολικά στο ερωτηματολόγιο, βαθμολογήθηκαν με τον αντίστροφο ακριβώς τρόπο. Τέτοιες ερωτήσεις περιείχε η κλίμακα της επαγγελματικής εξουθένωσης (OLBI: Items 2, 3, 5, 6 από την κλίμακα της εργασιακής αποδέσμευσης και Items 9, 10, 12, 14 από την κλίμακα της εξουθένωσης), η κλίμακα αξιολόγησης του εργασιακού μηρυκασμού (WRRQ: Item 11 από την κλίμακα της ψυχολογικής αποδέσμευσης), αλλά και η κλίμακα αξιολόγησης των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στη ψυχική υγεία (COVID-19: Item 3 από τη κλίμακα των σκέψεων, Item 4 από τη κλίμακα του στρες και Item 7 από τη κλίμακα των συναισθημάτων).

Σε σχέση με το έργο προσοχής, υπολογίστηκε ένα ενιαίο σκορ σφαλμάτων (commission & omission errors), καθώς και οι χρόνοι αντίδρασης στις σωστές απαντήσεις

των δοκιμών Go και No-go. Επιπρόσθετα, υπολογίστηκε η μεταβλητή διακύμανσης των χρόνων αντίδρασης, RT Variability ( $ICV = SD_{RT} / M_{RT}$ ) των σωστών δοκιμών απάντησης, ένας συμπεριφορικός δείκτης της επίδοσης που υποδεικνύει τη διάσπαση ή έλλειψη προσοχής καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, ενώ ταυτόχρονα υπολογίστηκε ο δείκτης post-error slowing ( $PES = RT_{pre\ commission\ error} - RT_{post\ commission\ error} / M_{RT}$ ) που αντανακλά την υιοθέτηση στρατηγικής εναλλαγής ταχύτητας-ακρίβειας μετά από λάθη αναστολής. Σχετικά με το ερωτηματολόγιο, υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των δημογραφικών στοιχείων (φύλο, προϋπηρεσία στην τωρινή εργασία, σύνολο ωρών απασχόλησης ανά εβδομάδα). Ακολούθησε η ανάλυση των επιμέρους κλιμάκων του ερωτηματολογίου και ο υπολογισμός των μέσων όρων, τυπικών αποκλίσεων και συσχετίσεων των σκορ στις κλίμακες με την επίδοση στο έργο συντηρούμενης προσοχής (συνολικά λάθη Go & No-go- error rate, RT για σωστές απαντήσεις στις δοκιμές Go & No-go). Επισημαίνεται πως τα δεδομένα από τις κλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού μηρυκασμού, λόγω των διαφορετικών διαστάσεων που μετρούν, αξιολογήθηκαν στις αναλύσεις μέσα από τα ξεχωριστά σκορ των διαστάσεων τους. Τα δεδομένα από τη κλίμακα της πανδημίας διαχωρίστηκαν σε επιμέρους σκορ και αξιολόγησαν το παράγοντα των συναισθημάτων (items 5, 6, 7), το παράγοντα της ανησυχίας-στρες (items 3, 4) και το παράγοντα των σκέψεων (items 1, 2).

Για να εξεταστούν οι υποθέσεις της έρευνας, πραγματοποιήθηκαν Πολυμεταβλητές Αναλύσεις Διακύμανσης (Multivariate Analysis of Variance, MANOVA) για τη διερεύνηση των επιδράσεων των μεταβλητών ως ξεχωριστά φαινόμενα (διαστάσεις επαγγελματικής εξουθένωσης, διαστάσεις εργασιακού μηρυκασμού, κατάθλιψη) σε σχέση με την επίδοση στο έργο προσοχής, αλλά και Πολυμεταβλητές Αναλύσεις Συνδιακύμανσης (Multivariate Analysis of Covariance, MANCOVA), με σκοπό την διερεύνηση των επιδράσεων τους, όταν οριστούν ως συμμεταβλητές η κατάθλιψη, οι ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 ή ακόμα και οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, παράγοντες που θα μπορούσαν να επιδράσουν στα αποτελέσματα της δοκιμασίας προσοχής. Επιπρόσθετα, πραγματοποιήθηκαν Αναλύσεις Παλινδρόμησης (Multiple Regression Analysis) με σκοπό τη διευκρίνιση των παραγόντων που συνέβαλαν στη καλύτερη πρόβλεψη της επίδοσης στο έργο προσοχής. Επίσης, Αναλύσεις Παλινδρόμησης πραγματοποιήθηκαν με σκοπό τη



διερεύνηση της κατάθλιψης σε σχέση με τον ψυχολογικό φόρτο της πανδημίας, αλλά και της σχέσης με τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, εφόσον διατηρήθηκαν σταθερές οι επιπτώσεις του COVID-19. Τα σκορ των παραγόντων COVID-19 (σκέψεις, στρες και συναισθήματα) αποτέλεσαν τις μεταβλητές ελέγχου, με ανεξάρτητες μεταβλητές την εξάντληση και αποδέσμευση, ενώ εξαρτημένη μεταβλητή ήταν η κατάθλιψη. Τέλος, πραγματοποιήθηκαν Αναλύσεις Συσχέτισης (Pearson correlation), με σκοπό την ανάδειξη του βαθμού συσχέτισης των ανεξάρτητων μεταβλητών και το προσδιορισμό της κατεύθυνσης της μεταξύ τους σχέσης.

#### 4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από δείγμα 101 εργαζομένων στους τομείς του τουρισμού και της εστίασης, του λιανικού εμπορίου, των πωλήσεων, της εξυπηρέτησης, αλλά και του τομέα της κομμωτικής-αισθητικής έδειξαν πως η πλειοψηφία του δείγματος ήταν γυναίκες (60%) έναντι των ανδρών (40%). Πρέπει να επισημανθεί πως ένας μόνο συμμετέχοντας δεν καθόρισε το φύλο του στο ερωτηματολόγιο. Περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες ήταν άγαμοι (61%) και κατείχαν πτυχίο από Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα ή Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα ή Ινστιτούτα Εκπαιδευτικής Κατάρτισης Δημοσίου ή Ιδιωτικού τομέα (63.6%). Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζόμενων των παραπάνω κλάδων ήταν τα 32.93 έτη ( $SD=8.76$ ), ενώ με βάση τις ηλικιακές ομάδες που προέκυψαν οι εργαζόμενοι ήταν: κάτω των 20 ετών  $N=1$  (1%), 20-29 έτη  $N=41$  (41.5%), 30-39 έτη  $N=39$  (39.4%), 40-49 έτη  $N=11$  (11%) και 50-59 έτη  $N=7$  (7%). Η μέση διάρκεια προϋπηρεσίας στη θέση που εργάζονταν κατά το χρόνο διεξαγωγής της μελέτης ήταν οι 74.98 μήνες ( $SD=71.99$ ), δηλαδή σχεδόν τα 6 χρόνια. Σχετικά με το σύνολο των ωρών απασχόλησης ανά εβδομάδα, τα αποτελέσματα έδειξαν πως η πλειοψηφία (64.4%) εργαζόταν τη δεδομένη στιγμή υπό καθεστώς πλήρους απασχόλησης με παραπάνω από 40 ώρες εβδομαδιαίως, έναντι μικρού ποσοστού (10.9 %) που δήλωσαν ότι εργάζονται υπό καθεστώς μερικής απασχόλησης, δηλαδή λιγότερο από 38 ώρες την εβδομάδα.

##### 1. Ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής εξουθένωσης (Oldenburg Burnout Inventory- OLBI)

Αναφορικά για την κάθε διάσταση ξεχωριστά, ο μέσος όρος της εξάντλησης (OLBI-E) ήταν 21.93 ( $SD= 4.83$ ), ενώ ο μέσος όρος της εργασιακής αποδέσμευσης (OLBI-D) ήταν 21.03 ( $SD= 5.30$ ). Για καθεμία από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, η μέγιστη τιμή ήταν 31 για την αποδέσμευση και 32 για την εξάντληση, ενώ η ελάχιστη τιμή και για τις δύο διαστάσεις ήταν 8. Ο μέσος όρος του συνολικού σκορ του ερωτηματολογίου OLBI ήταν 42.96 ( $SD= 9.33$ ) με ελάχιστη τιμή 16 και μέγιστη 63. Συμπληρωματικά, πραγματοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης με τους δημογραφικούς παράγοντες (π.χ. φύλο, οικογενειακή κατάσταση, σύνολο ωρών απασχόλησης/εβδομαδιαίως), τα αποτελέσματα της οποίας θα σχολιαστούν στη συζήτηση των αποτελεσμάτων.

## **2. Ερωτηματολόγιο του Εργασιακού μηρυκασμού (Work-related Rumination Questionnaire- WRRQ)**

Ο μέσος όρος του συναισθηματικού μηρυκασμού ήταν 16.72 ( $SD= 5.69$ ), για τον συλλογισμό επίλυσης των εργασιακών προβλημάτων ήταν 15.42 ( $SD= 4.36$ ), ενώ για την ψυχολογική αποδέσμευση ήταν 14.84 ( $SD= 4.67$ ). Για καθεμία από τις διαστάσεις του εργασιακού μηρυκασμού σημειώθηκε μέγιστη τιμή 25, συγκεκριμένα για το συναισθηματικό μηρυκασμό και το συλλογισμό επίλυσης προβλημάτων και 24 για τη ψυχολογική αποδέσμευση, ενώ η ελάχιστη τιμή και για τις τρεις διαστάσεις ήταν 5. Ο μέσος όρος του συνολικού σκορ του ερωτηματολογίου WRRQ ήταν 47.02 ( $SD=6.39$ ) καταγράφοντας ελάχιστη τιμή 33 και μέγιστη τιμή 62.

## **3. Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της κατάθλιψης (Patient Health Questionnaire 8 – PHQ8 Depression Inventory)**

Ο μέσος όρος της καταγεγραμμένης καταθλιπτικής συμπτωματολογίας που σημείωσαν οι συμμετέχοντες ήταν 9.89 ( $SD=5.66$ ). Η ελάχιστη τιμή της κλίμακας ήταν 0, δηλαδή καθόλου συμπτωματολογία, ενώ η μέγιστη τιμή ήταν 23, υποδηλώνοντας έντονα συμπτώματα κατάθλιψης.

## **4. Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης και διερεύνησης των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στη ψυχική υγεία**

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο καταγράφηκαν απαντήσεις που αφορούσαν τη συχνότητα των σκέψεων για την πανδημία, τη συχνότητα του στρες-άγχους με αφορμή την πανδημία και τα συναισθήματα που δημιουργεί η κατάσταση της πανδημίας στους συμμετέχοντες. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως ο μέσος όρος των σκέψεων που έκαναν με θέμα την πανδημία ήταν 2.89 ( $SD=1.34$ ). Ο μέσος όρος του άγχους-στρες που προκαλείται από την πανδημία ήταν υψηλότερος σε σχέση με τις σκέψεις 3.16 ( $SD=1,36$ ), ενώ ο μέσος όρος των συναισθημάτων για την πανδημία ήταν 5.90 ( $SD=2.94$ ).

#### 5. Δοκιμασία αξιολόγησης της συντηρούμενης προσοχής SART task

Το έργο συντηρούμενης προσοχής στην απάντηση SART Task ολοκλήρωσαν και οι 101 συμμετέχοντες από τους κλάδους εξυπηρέτησης, συγκεκριμένα 60 γυναίκες και 40 άνδρες, αλλά και το άτομο που δεν επιθυμούσε να ορίσει την έννοια του φύλου στην αντίστοιχη ερώτηση. Ωστόσο, εντοπίστηκαν ελλιπή δεδομένα της δοκιμασίας SART από 3 γυναίκες συμμετέχοντες, οι οποίες δεν ολοκλήρωσαν ως το τέλος την δοκιμασία και απάντησαν συνολικά η καθεμία σε 10, 22 και 46 ερεθίσματα αντίστοιχα. Πέρα από την ημιτελή δοκιμασία προσοχής, οι συμμετέχοντες με τις ελλειπείς απαντήσεις κατέγραψαν επίσης πλειοψηφία λανθασμένων ανταποκρίσεων στο πληκτρολόγιο. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από το πλήκτρο του «κενού» (space) καταγράφηκαν απαντήσεις σε πλήκτρα όπως το enter ή γράμματα κοντινά στη θέση του space, όπως το γράμμα g, b, r, και t. Σε γενικές γραμμές, το σύνολο των συμμετεχόντων κατέγραψε μέσο όρο λαθών στο έργο (error ratio) 24.18 ( $SD= 16.29$ ), ενώ τα λάθη αναστολής (commission errors) κατείχαν μέσο όρο 14.24 ( $SD=6.13$ ). Η μέση διάρκεια του χρόνου αντίδρασης στις δοκιμές απάντησης (Go) ήταν 290.38 ms ( $SD=89.23$ ). Η καταγεγραμμένη επίδοση έδειξε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έκανε περισσότερα από 10 λάθη αναστολής (81.4%), ενώ ο χρόνος αντίδρασης τους στις δοκιμές απάντησης κυμάνθηκε μεταξύ 110 και 601 ms. Η μέση επιβράδυνση σε milliseconds μετά από ένα λάθος αναστολής ήταν 153.38 ms ( $SD= 139.76$ ), ενώ η μέση μεταβλητότητα του χρόνου αντίδρασης στις σωστές δοκιμές απάντησης (RT Variability- ICV) ήταν 0.94 ms ( $SD= 0.13$ ).

**Συσχετίσεις των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, των διαστάσεων του εργασιακού μηρυκασμού, της κατάθλιψης και των ψυχολογικών επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 (Pearson Correlations)**

Τα αποτελέσματα του Πίνακα 3 (βλ. Παράρτημα 3) έδειξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση παρουσίασε στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις με τις περισσότερες μεταβλητές. Για παράδειγμα, η διάσταση της εργασιακής αποδέσμευσης παρουσίασε μέτριες θετικές συσχετίσεις με την εξάντληση, τον συναισθηματικό μηρυκασμό και την κατάθλιψη, με τις αντίστοιχες τιμές να διαμορφώνονται σε  $r(99) = .69$ ,  $r(99) = .44$ ,  $r(99) = .42$ ,  $p < .001$ . Παράλληλα, σημειώθηκαν χαμηλές αρνητικές συσχετίσεις της αποδέσμευσης με τον συλλογισμό επίλυσης των εργασιακών προβλημάτων και την ψυχολογική αποδέσμευση με τις αντίστοιχες τιμές να διαμορφώνονται σε  $r(99) = -.33$ ,  $r(99) = -.20$ ,  $p = .001$  και  $p = .03$ . Σχετικά με τη διάσταση της εξάντλησης, τα αποτελέσματα έδειξαν πως παρουσιάζει μέτρια θετική συσχέτιση με την εργασιακή αποδέσμευση, τον συναισθηματικό μηρυκασμό και τη κατάθλιψη με τις αντίστοιχες τιμές να διαμορφώνονται σε  $r(99) = .69$ ,  $r(99) = .58$ ,  $r(99) = .57$ ,  $p < .001$ . Παράλληλα, παρουσιάζει στατιστικώς σημαντική αρνητική συσχέτιση με την ψυχολογική αποδέσμευση με την αντίστοιχη τιμή  $r(99) = -.47$ ,  $p < .001$ . Τέλος, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση της κατάθλιψης με τον συναισθηματικό μηρυκασμό  $r(99) = .43$ ,  $p < .001$  και αρνητική συσχέτιση της κατάθλιψης με την ψυχολογική αποδέσμευση από την εργασία  $r(99) = -.37$ ,  $p < .001$ .

Αναφορικά με τους παράγοντες της πανδημίας COVID-19 εντοπίστηκαν σημαντικές αρνητικές συσχετίσεις των σκέψεων,  $r(99) = -.20$ , του στρες,  $r(99) = -.22$  και των συναισθημάτων,  $r(99) = -.25$ ,  $p < .05$  με τη ψυχολογική αποδέσμευση (βλ. Παράρτημα 3, Πίνακας 3). Ακόμη, εντοπίστηκαν σημαντικές θετικές συσχετίσεις των συναισθημάτων που δημιουργεί η πανδημία με την εξάντληση,  $r(99) = .28$ ,  $p < .05$ , τον συναισθηματικό μηρυκασμό,  $r(99) = .37$ ,  $p < .001$  και τη κατάθλιψη,  $r(99) = .32$ ,  $p < .05$  (βλ. Παράρτημα 3, Πίνακας 3).

#### **Διερεύνηση ερευνητικών υποθέσεων με Αναλύσεις Συνδιακύμανσης - Διακύμανσης (Multivariate Analysis of Covariance- Multivariate Analysis of Variance)**

Για τη διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων ταξινόμηθηκαν τα σκορ των συμμετεχόντων στις διαστάσεις της αποδέσμευσης και της εξάντλησης σε επιμέρους επίπεδα σοβαρότητας. Έτσι, ο διαχωρισμός των σκορ για τις δύο διαστάσεις πραγματοποιήθηκε με βάση τα προτεινόμενα cut-off scores των δημιουργών του OLBI, οι

οποίοι εισηγήθηκαν για την αποδέσμευση σκορ  $\geq 2.10$  και για την εξάντληση σκορ  $\geq 2.25$  (Demerouti, Bakker, & Mostert, 2010; Peterson, Demerouti, Bergström, Åsberg & Nygren, 2008). Από τα μεγέθη των γκρουπ που προέκυψαν, λήφθηκαν υπόψη μόνο οι υψηλά εξαντλημένοι ( $N=82$ ) και εργασιακά αποδεσμευμένοι συμμετέχοντες ( $N=80$ ), καθώς οι συγκεκριμένοι ορίζονται ως κλινικά εξουθενωμένοι εργαζόμενοι. Λεπτομέρειες σχετικά με τη μέση εξάντληση ή αποδέσμευση των κλινικά εξουθενωμένων εργαζόμενων βρίσκονται στο Πίνακα 1 του Παραρτήματος 3.

α. *Επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης σε σχέση με τα λάθη στις δοκιμές της δοκιμασίας SART, ελέγχοντας την επίδραση της κατάθλιψης (MANCOVA)*

Από τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής προέκυψε ότι οι συμμετέχοντες με υψηλή εξάντληση έκαναν τα περισσότερα λάθη στους δύο τύπους δοκιμών,  $M=25.37$ ,  $SD=17.26$ ,  $N=82$ , όμοια και οι συμμετέχοντες με υψηλή αποδέσμευση από την εργασία τους,  $M= 24.52$ ,  $SD= 16.27$ ,  $N=80$ . Επομένως με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα, οι συμμετέχοντες που ήταν κλινικά εξουθενωμένοι (burned-out), σημείωσαν αναμενόμενη χαμηλή επίδοση στη δοκιμασία προσοχής, κάνοντας τα περισσότερα λάθη στις δοκιμές του έργου. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι τα επίπεδα εξάντλησης διαφοροποιήθηκαν στατιστικά σημαντικά μεταξύ τους,  $F(2, 95) = 3.15$ ,  $p = .01$ , όπως επίσης και τα επίπεδα της συμμεταβλητής της κατάθλιψης διαφοροποιήθηκαν στατιστικώς σημαντικά μεταξύ τους,  $F(2, 95) = 4.11$ ,  $p = .01$ . Η ανάλυση διακύμανσης έδειξε ότι η εξάντληση διαφοροποίησε στατιστικά σημαντικά τα λάθη στις δοκιμές,  $F(1, 96) = 4.59$ ,  $p = .03$ ,  $\eta^2 = .046$ , ενώ παράλληλα εντοπίστηκε οριακά σημαντική επίδραση της συμμεταβλητής κατάθλιψη στα λάθη,  $F(1, 96) = 3.68$ ,  $p = .05$ ,  $\eta^2 = .037$ . Επομένως, μεγαλύτερος μέσος όρος λαθών στους δύο τύπους δοκιμών Go/No-go συνδέθηκε με υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης στους συμμετέχοντες,  $\beta = 20.03$ ,  $t = 2.16$ ,  $p = .03$ . Παράλληλα, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση της αποδέσμευσης στα λάθη του έργου προσοχής,  $F(1, 96) = .04$ ,  $p = .83$ , όπως επίσης δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση της εξάντλησης με την αποδέσμευση στα λάθη,  $F(1, 96) = .72$ ,  $p = .39$ . Τα παραπάνω αποτελέσματα επιβεβαιώνουν την υπόθεση α μόνον ως προς την επίδοση σε λάθη των υψηλά εξαντλημένων εργαζόμενων, χωρίς όμως να συντελεί η καθ' αυτού κατάθλιψη στη μειωμένη επίδοσή τους (βλ. Παράρτημα 4, Γράφημα 1).

Ταυτόχρονα, απορρίπτεται η υπόθεση ως προς την επίδοση σε λάθη των υψηλά αποδεσμευμένων εργαζόμενων.

β. *Επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης σε σχέση με τα λάθη στις δοκιμές της δοκιμασίας SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 (MANCOVA)*

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης συνδιακύμανσης (MANCOVA) με συμμεταβλητές τους σχετιζόμενους παράγοντες με τη πανδημία (σκέψεις, στρες και συναισθήματα) έδειξαν ότι επιδρούν σημαντικά στην επίδοση των λαθών. Συγκεκριμένα, το στρες που προκαλείται λόγω της πανδημίας,  $F(1, 94) = 20.56$ ,  $p < .001$ ,  $\eta^2 = .179$  και οι σκέψεις γι' αυτή,  $F(1, 94) = 7.44$ ,  $p = .008$ ,  $\eta^2 = .073$  δείχνουν να επιδρούν σημαντικά στα λάθη του έργου, ενώ ταυτόχρονα οι επιδράσεις της εξάντλησης και αποδέσμευσης από την εργασία αποδυναμώνονται. Έτσι, απορρίπτεται η υπόθεση β. Μέσω των Γραφημάτων 7 και 8 (βλ. Παράρτημα 4) διακρίνεται ότι οι στρεσαρισμένοι λόγω πανδημίας συμμετέχοντες ή εκείνοι που σκέφτονται έντονα τη πανδημία και βίωναν μεγάλη εξάντληση από την εργασία τους, έκαναν περισσότερα λάθη στο έργο προσοχής, σε σχέση με όσους δεν είχαν υψηλή εξάντληση από την εργασία τους.

Εξαιτίας των παραπάνω αποτελεσμάτων που προέκυψαν, διενεργήθηκαν αναλύσεις παλινδρόμησης (regression analysis), μέσω των οποίων μόνο το στρες εξαιτίας της πανδημίας πρόβλεψε σημαντικά τα λάθη του έργου προσοχής,  $R^2 = .08$ ,  $F(1, 100) = 9.42$ ,  $p = .003$  σε αντίθεση με την εξάντληση λόγω burnout, η οποία δεν ερμήνευσε με στατιστικά σημαντικό τρόπο τα λάθη,  $R^2 = .01$ ,  $F(1, 100) = .98$ ,  $p = .32$ . Η ανάλυση παλινδρόμησης ανέδειξε επίσης μια θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση του στρες λόγω πανδημίας και των λαθών,  $r(99) = .29$ ,  $p = .003$

γ. *Επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης σε σχέση με τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της κατάθλιψης (MANCOVA)*

Η περιγραφική στατιστική έδειξε ότι οι συμμετέχοντες με υψηλά επίπεδα εξάντλησης είχαν μικρότερους χρόνους στις σωστές απαντήσεις τους, δηλαδή ήταν πιο γρήγοροι,  $M = 1425.32$  ms,  $SD = 143.81$ ,  $N = 82$ , το ίδιο και οι συμμετέχοντες με υψηλή αποδέσμευση,  $M = 1424.07$  ms,  $SD = 146.24$ ,  $N = 80$ . Από την ανάλυση συνδιακύμανσης δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές κύριες επιδράσεις της εξάντλησης και της

αποδέσμευσης με τους χρόνους αντίδρασης στις σωστές απαντήσεις των συμμετεχόντων,  $F(1, 96) = .57$ ,  $p = .45$  και  $F(1, 96) = .15$ ,  $p = .70$ , αλλά ούτε και στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ τους,  $F(1, 96) = .83$ ,  $p = .36$ . Επίσης, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση της συμμεταβλητής κατάθλιψη στο χρόνο αντίδρασης των σωστών απαντήσεων,  $F(1, 96) = 3.44$ ,  $p = .06$ . Συνεπώς, απορρίπτεται η υπόθεση γ.

δ. *Επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης σε σχέση με τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 (MANCOVA)*

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι οι παράγοντες της πανδημίας επιδρούν σημαντικά στη στρατηγική post-error slowing που παρατηρήθηκε στην επίδοση των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση του στρες στο post-error slowing,  $F(1, 94) = 4.82$ ,  $p = .03$ ,  $\eta^2 = .049$  ενώ οριακή ήταν η επίδραση των συναισθημάτων,  $F(1, 94) = 3.66$ ,  $p = .05$ . Ωστόσο, η εξάντληση και η αποδέσμευση παρέμειναν στατιστικά μη σημαντικές ως προς την επίδοση σε χρόνους αντίδρασης και post-error slowing. Έτσι, απορρίπτεται η υπόθεση δ.

ε. *Επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART (MANOVA)*

Πριν πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε ανάλυση, ταξινομήθηκε ο συναισθηματικός μηρυκασμός σε επίπεδα σοβαρότητας, με βάση το προτεινόμενο cut-off σκορ  $\geq 15$  που προτείνεται σε αντίστοιχες έρευνες από τους Querstret & Cropley (2012) και Querstret, Cropley & Fife-Schaw (2016). Έτσι, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ( $N = 65$ ) διέθετε υψηλά επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού. Η περιγραφική στατιστική έδειξε ότι οι συμμετέχοντες με υψηλό συναισθηματικό μηρυκασμό έκαναν τα λιγότερα λάθη στις δοκιμές, ενώ ταυτόχρονα ήταν πιο γρήγοροι στις σωστές απαντήσεις,  $M = 22.26$ ,  $SD = 14.72$  και  $M = 1419.95$  ms,  $SD = 155.02$ ,  $N = 65$ . Ωστόσο, από την ανάλυση διακύμανσης (MANOVA) δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές επιδράσεις του συναισθηματικού μηρυκασμού στα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης του έργου. Συνεπώς, η υπόθεση ε απορρίπτεται.

στ. Επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της εξάντλησης και αποδέσμευσης (MANCOVA)

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης συνδιακύμανσης έδειξαν ότι ο συναισθηματικός μηρυκασμός επιδρά στατιστικά σημαντικά στα λάθη του έργου,  $F(1, 97)= 5.43, p=.02$ ,  $\eta^2=.053$ , εφόσον προστεθεί η συμμεταβλητή της εξάντλησης, η οποία επιδρά κι εκείνη σημαντικά στα λάθη,  $F(1, 97)= 4.83$ ,  $p=.03$ ,  $\eta^2=.047$ . Έτσι, όσοι είχαν υψηλό συναισθηματικό μηρυκασμό και υψηλή εξάντληση λόγω burnout έκαναν περισσότερα λάθη σε σχέση με όσους είχαν μεν υψηλό συναισθηματικό μηρυκασμό, αλλά δεν ήταν υψηλά εξαντλημένοι (βλ. Παράρτημα 4, Γράφημα 6). Έτσι, επιβεβαιώνεται η υπόθεση στ μόνον ως προς την επίδοση σε λάθη.

ζ. Επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 (MANCOVA)

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πανδημία επιδρά με στατιστικά σημαντικό τρόπο στα λάθη του έργου. Πιο συγκεκριμένα, οι σκέψεις με θέμα την πανδημία,  $F(1, 96)= 8.12$ ,  $p=.005$ ,  $\eta^2=.078$ , αλλά και το στρες που προκαλεί,  $F(1, 96)= 21.34$ ,  $p<.001$ ,  $\eta^2=.182$  επηρέασαν σημαντικά την επίδοση σε λάθη, ενώ παράλληλα ο συναισθηματικός μηρυκασμός δεν παρουσίασε σημαντική επίδραση στα λάθη. Συνεπώς, απορρίπτεται η υπόθεση ζ.

η. Επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART (MANOVA)

Τα επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης υπολογίστηκαν με βάση τα κριτήρια του  $M$  και  $SD$  των σκορ που προέκυψαν από το δείγμα. Συγκεκριμένα, 20 από τους συμμετέχοντες (19.8%) είχαν χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης, με σκορ  $\leq 10.16$ , 61 συμμετέχοντες (60.4%) είχαν μέτρια επίπεδα καταγράφοντας σκορ μεταξύ 10.17-19.51, ενώ οι υπόλοιποι 20 κατέγραψαν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης (19.8%) με σκορ  $\geq 19.52$ . Τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής έδειξαν πως όσοι είχαν χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης από την εργασία τους έκαναν τα λιγότερα λάθη και κατέγραψαν τους μικρότερους χρόνους αντίδρασης,  $M= 19.67$ ,  $SD=$



10.30 και  $M= 1423.34$  ms,  $SD= 71.55$ ,  $N=20$ . Ωστόσο, από την ανάλυση διακύμανσης δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές επιδράσεις της ψυχολογικής αποδέσμευσης στα λάθη ή στους χρόνους αντίδρασης των σωστών απαντήσεων στο έργο. Συνεπώς, απορρίπτεται η υπόθεση η .

*θ. Επίπεδα συλλογισμού για την επίλυση προβλημάτων σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART (MANOVA)*

Ο συλλογισμός επίλυσης εργασιακών προβλημάτων διαχωρίστηκε επίσης, με τα κριτήρια του  $M$  και  $SD$  των σκορ που σημειώθηκαν στη κλίμακα. Συγκεκριμένα, 15 από τους συμμετέχοντες είχαν χαμηλά επίπεδα συλλογισμού επίλυσης προβλημάτων (14,9%) με σκορ  $\leq 10.63$ , η πλειοψηφία των 71 είχαν μέτρια επίπεδα (70,3%) καταγράφοντας σκορ μεταξύ 10.64-19.84, ενώ οι υπόλοιποι 15 διέθεταν υψηλά επίπεδα συλλογισμού για την επίλυση προβλημάτων (14,9%) σημειώνοντας σκορ  $\geq 19.85$ . Η περιγραφική στατιστική ανάλυση έδειξε ότι οι συμμετέχοντες με υψηλά επίπεδα συλλογισμού ήταν πιο ακριβείς στις απαντήσεις τους, δηλαδή έκαναν λιγότερα λάθη στις δοκιμές, αλλά παρόλα αυτά ήταν αργοί στις σωστές απαντήσεις που έδιναν ( $M= 16.00$  ,  $SD= 5.71$  ,  $N=15$  και  $M= 1441.35$  ms ,  $SD= 90.81$  ,  $N=15$ ). Μέσω της ανάλυσης διακύμανσης MANOVA δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές επιδράσεις του συλλογισμού επίλυσης προβλημάτων στα λάθη ή τους χρόνους αντίδρασης, γεγονός που δεν επιβεβαιώνει την υπόθεση θ.

*ι. Η κατάθλιψη σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART (MANOVA)*

Σε πρώτη φάση, οι συμμετέχοντες με βάση τα καταγεγραμμένα σκορ στη κλίμακα κατάθλιψης ταξινομήθηκαν σε άτομα με έλλειψη κατάθλιψης ή μεμονωμένη συμπτωματολογία που δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως κατάθλιψη (σκορ  $< 10$ ,  $N=50$ ) και σε άτομα με υφιστάμενη κατάθλιψη - κλινικά σημαντική συμπτωματολογία (σκορ  $>10$ ,  $N=51$ ), όπως αυτό ορίζεται στο εγχειρίδιο της κλίμακας PHQ-8, αλλά και μέσω εφαρμογής της κλίμακας στο γενικό πληθυσμό (Kroenke, Strine, Spintzer, Williams, Berry & Mokdad, 2009). Λεπτομέρειες σχετικά με το μέσο όρο κατάθλιψης των συμμετεχόντων με κλινικά συμπτώματα παρουσιάστηκαν στο Πίνακα 1 (βλ. Παράρτημα 3).

Η περιγραφική στατιστική ανάλυση έδειξε πως οι συμμετέχοντες με κλινικά σημαντική συμπτωματολογία κατάθλιψης έκαναν τα λιγότερα λάθη στους δύο τύπους

δοκιμών, ενώ παράλληλα ήταν πιο αργοί στις σωστές απαντήσεις που έδιναν ( $M= 22.00$  ,  $SD= 13.41$  ,  $N=51$  και  $M= 1448.73$  ms,  $SD= 87.93$  ,  $N=51$ ). Η ανάλυση διακύμανσης (MANOVA) που πραγματοποιήθηκε δεν παρουσίασε στατιστικά σημαντικές επιδράσεις της κατάθλιψης στα λάθη ή στους χρόνους αντίδρασης του SART, γεγονός που απορρίπτει αυτόματα την υπόθεση ι.

ια. *Η κατάθλιψη σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας την επίδραση της εξάντλησης και αποδέσμευσης (MANCOVA)*

Τα αποτελέσματα της συνδιακύμανσης έδειξαν ότι η κατάθλιψη παρουσιάζει στατιστικά σημαντική επίδραση στα λάθη του έργου,  $F(1, 97)= 5.28$ ,  $p=.02$ ,  $\eta^2=.052$  και στο post-error slowing,  $F(1, 97)= 4.19$ ,  $p=.04$ ,  $\eta^2=.041$ , εφόσον υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της συμμεταβλητής εξάντληση στα λάθη,  $F(1, 97)= 4.12$  ,  $p=.04$  ,  $\eta^2=.041$  Παράλληλα, εντοπίστηκε οριακά σημαντική επίδραση της συμμεταβλητής αποδέσμευση στους χρόνους αντίδρασης των σωστών απαντήσεων,  $F(1, 97)= 3.63$ ,  $p=.05$ . Έτσι, όσοι δεν είχαν σοβαρή συμπτωματολογία κατάθλιψης, αλλά διέθεταν υψηλή εξάντληση έκαναν τα πιο πολλά λάθη στο έργο, σε σχέση με όσους είχαν καταθλιπτική συμπτωματολογία, αλλά δεν ήταν σημαντικά εξαντλημένοι από την εργασία τους (βλ. Παράρτημα 4, Γράφημα 4). Στη περίπτωση της επιβράδυνσης post-error slowing, η κλινικά σημαντική συμπτωματολογία κατάθλιψης έδειξε ότι επηρεάζει μόνο όσους έχουν χαμηλή εξάντληση, προκαλώντας μεγαλύτερη καθυστέρηση μετά από λάθη αναστολής (βλ. Παράρτημα 4, Γράφημα 2). Επίσης, οι υψηλά αποδεσμευμένοι συμμετέχοντες που δεν είχαν σοβαρή συμπτωματολογία έκαναν περισσότερα λάθη απ' ότι οι συμμετέχοντες με κατάθλιψη, αλλά χαμηλή αποδέσμευση (βλ. Παράρτημα 4, Γράφημα 5). Σε σχέση με την επιβράδυνση, οι υψηλά αποδεσμευμένοι συμμετέχοντες κατέγραψαν μεγαλύτερη επιβράδυνση μετά από λάθη αναστολής, ανεξάρτητα από το αν υπέφεραν από κατάθλιψη (βλ. Παράρτημα 4, Γράφημα 3). Συνεπώς, δεδομένων των παραπάνω ευρημάτων η υπόθεση ια επιβεβαιώνεται μόνον ως προς την επίδοση σε χρόνους αντίδρασης.

ιβ. *Η κατάθλιψη σε σχέση με τα λάθη και τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART, ελέγχοντας τις ψυχολογικές επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 (MANCOVA)*

Τα αποτελέσματα της συνδιακύμανσης έδειξαν ότι οι συμμεταβλητές της πανδημίας, στρες και σκέψεις είχαν στατιστικά σημαντικές επιδράσεις στην επίδοση του

έργου. Συγκεκριμένα, το στρες είχε σημαντική επίδραση στα λάθη,  $F(1, 96)= 21.05$  ,  $p < .001$ ,  $\eta^2 = .180$  ομοίως και οι σκέψεις,  $F(1, 96)= 7.73$  ,  $p = .007$ ,  $\eta^2 = .075$ . Ωστόσο, η κατάθλιψη δεν είχε στατιστικά σημαντική επίδραση στην επίδοση του έργου, απορρίπτοντας την υπόθεση ιβ.

### **Διερεύνηση της σχέσης κατάθλιψης και επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα των ψυχολογικών επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 με Ανάλυση Παλινδρόμησης (Regression Analysis)**

Ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης πραγματοποιήθηκε ώστε να εξεταστεί αν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης προβλέπει τα επίπεδα κατάθλιψης, υπό την προϋπόθεση ότι οι ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 δεν θα επηρεάσουν τα αποτελέσματα. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε ανάλυση παλινδρόμησης με ανεξάρτητες μεταβλητές τους παράγοντες COVID-19 (1<sup>st</sup> step-1<sup>st</sup> block), με σκοπό την διερεύνηση τους σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή κατάθλιψη. Τα αποτελέσματα του μοντέλου έδειξαν ότι γενικά οι ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας (σκέψεις, στρες-άγχος και συναισθήματα που προκαλούνται εξαιτίας της πανδημίας COVID-19) προβλέπουν με στατιστικά σημαντικό τρόπο τα επίπεδα κατάθλιψης των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, οι ψυχολογικές επιπτώσεις του COVID-19 εξήγησαν ένα σημαντικό ποσοστό της διακύμανσης της κατάθλιψης,  $R^2 = .11$  ,  $F(3, 100) = 4.09$  ,  $p = .009$  Ωστόσο, μεταξύ των παραγόντων μόνο τα συναισθήματα εξαιτίας του COVID-19 αποτέλεσαν στατιστικά σημαντικό παράγοντα πρόβλεψης της κατάθλιψης  $\beta = .58$  ,  $t(97) = 2.88$  ,  $p = .005$  Συνεπώς, τα παραπάνω αποτελέσματα επιβεβαιώνουν την υπόθεση ιγ.

Στο δεύτερο επίπεδο της ανάλυσης, όπου διατηρήθηκαν σταθερές οι επιδράσεις της πανδημίας και αξιολογήθηκε η σχέση της κατάθλιψης με την επαγγελματική εξουθένωση (2<sup>nd</sup> step- 2<sup>nd</sup> block), τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, εξάντληση και αποδέσμευση, εξήγησαν ένα σημαντικό ποσοστό διακύμανσης της κατάθλιψης των συμμετεχόντων, ακόμα και χωρίς τις φανερές επιδράσεις της πανδημίας,  $R^2 = .37$  ,  $F(5,100) = 11.43$  ,  $p < .001$  Συγκεκριμένα, ένα επιπρόσθετο ποσοστό (26,3%) της διακύμανσης της κατάθλιψης των συμμετεχόντων ερμηνεύεται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ παράλληλα η εξάντληση ήταν στατιστικά σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της κατάθλιψης,  $\beta = 4.64$ ,

$t(95) = 4.17$ ,  $p < .001$ . Τα παραπάνω συμπεράσματα τεκμηριώθηκαν εξίσου από την ανάλυση μερικής συνάφειας των παραγόντων (βλ. Παράρτημα 3, Πίνακας 2), όπου βρέθηκαν μέτριες συσχετίσεις της κατάθλιψης με την εξάντληση, αλλά και με την αποδέσμευση ακόμα και όταν οι επιδράσεις των σκέψεων, του άγχους/στρες και των συναισθημάτων σχετικά με την πανδημία COVID-19 διατηρήθηκαν σταθερές. Σε σχέση με τις υπόλοιπες μεταβλητές, στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις βρέθηκαν μεταξύ της εξάντλησης και του στρες εξαιτίας της πανδημίας,  $r(99) = .17$ ,  $p = .04$ , αλλά και της εξάντλησης με τα συναισθήματα εξαιτίας της πανδημίας,  $r(99) = .28$ ,  $p = .002$ .

## 5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Προηγούμενες έρευνες στη βιβλιογραφία επεσήμαναν τον αρνητικό αντίκτυπο του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στη προσοχή και τις εκτελεστικές λειτουργίες, όπως ο ανασταλτικός έλεγχος, η μνήμη εργασίας. Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης κατέδειξαν ότι η εξάντληση που προκαλεί η εργασία σχετίζεται σημαντικά μόνο με το ποσοστό των λαθών στη δοκιμασία προσοχής SART, απορρίπτοντας την άποψη ότι η αποδέσμευση από την εργασία προκαλεί το ίδιο σημαντικά ελλείματα στη συντηρούμενη προσοχή. Έτσι, τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν την υπόθεση ότι τα υψηλά επίπεδα εξάντλησης σχετίζονται με πολλά λάθη στη δοκιμασία προσοχής, ακόμα και όταν η κατάθλιψη είναι σταθερή σε όλους. Παράλληλα, απέρριψαν τις αρχικές υποθέσεις ότι η υψηλή εργασιακή αποδέσμευση προκαλεί αυξημένο αριθμό λαθών ή και μεγάλους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία προσοχής. Σε σχέση με την έννοια του εργασιακού μηρυκασμού, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν επιβεβαίωσαν τις σχέσεις του υψηλού συναισθηματικού μηρυκασμού και της χαμηλής ψυχολογικής αποδέσμευσης από την εργασία με τη χαμηλή επίδοση στη δοκιμασία προσοχής. Ταυτόχρονα, δεν επιβεβαιώθηκε η ευεργετική επίδραση του συλλογισμού επίλυσης εργασιακών προβλημάτων στην επίδοση της δοκιμασίας προσοχής. Ωστόσο, αξίζει να επισημανθεί πως ο υψηλός συναισθηματικός μηρυκασμός που μπορεί να καταγράφηκε στο συγκεκριμένο εργασιακό πληθυσμό σχετίστηκε με πληθώρα λαθών στο έργο SART, εφόσον συνυπήρχαν υψηλά επίπεδα εξάντλησης, αποδεικνύοντας την ύπαρξη ψυχολογικής και συναισθηματικής

επιβάρυνσης στους εργαζόμενους. Η κατάθλιψη ως μεμονωμένος παράγοντας επίδρασης στο έργο προσοχής δεν επιβεβαίωσε την αρχική υπόθεση ότι η κλινικά σημαντική συμπτωματολογία κατάθλιψης θα σχετίζεται με αυξημένο αριθμό λαθών ή και αργή ανταπόκριση με βάση τους χρόνους αντίδρασης στη δοκιμασία SART. Παρόλα αυτά, η καταθλιπτική συμπτωματολογία προκαλεί ενδιαφέρουσες επιδράσεις στην επίδοση της δοκιμασίας προσοχής σε συνδυασμό με την εξάντληση από την εργασία.

Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων της παρούσας μελέτης ανέδειξε τη σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με τη συντηρούμενη προσοχή των εργαζόμενων σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών. Η έρευνα επιβεβαίωσε ότι τα υψηλά επίπεδα εξουθένωσης εξασθενούν την ικανότητα προσοχής των εργαζόμενων, αφού όσοι διέθεταν υψηλά επίπεδα συμπτωμάτων εξάντλησης είχαν μειωμένη επίδοση στο έργο προσοχής SART, καταγράφοντας αυξημένο αριθμό λαθών στις δοκιμές Go και No-go. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα έρχεται σε συμφωνία με παρόμοια ευρήματα προηγούμενης έρευνας στη βιβλιογραφία (Linden et. al, 2005) που είχε επισημάνει πως εργαζόμενοι με αυξημένα επίπεδα εξάντλησης δεν ήταν αρκετά συγκεντρωμένοι στη δοκιμασία που τους ανατέθηκε, κάνοντας τα περισσότερα λάθη αναστολής. Ωστόσο, οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης δεν φάνηκε να διαφέρουν σημαντικά ως προς τους χρόνους αντίδρασης κάθε φορά που έδιναν μια σωστή απάντηση, αποτέλεσμα που επιβεβαιώνεται εξίσου από τη παραπάνω έρευνα (Linden et. al, 2005). Επομένως, είναι κατανοητό πως η επαγγελματική εξουθένωση δεν είχε σημαντική επίδραση στους χρόνους αντίδρασης, γεγονός που τονίζει το ενδεχόμενο να υιοθετήθηκε στρατηγική απάντησης στα ερεθίσματα του έργου προσοχής (Linden et. al, 2005). Σε σχέση με τη κατάθλιψη που διερευνήθηκε ως συμμεταβλητή στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η κλινική συμπτωματολογία κατάθλιψης δεν επηρέασε στον αναμενόμενο βαθμό την επίδοση στο έργο, αλλά η ισχυρή, συναισθηματική επίδραση της εξάντλησης ήταν εκείνη που αύξησε σημαντικά τα λάθη. Συνεπώς, η εξάντληση των εξουθενωμένων εργαζόμενων μπορεί να συγκρίνεται εύκολα με την αρνητική διάθεση και τα συμπτώματα κούρασης που προκαλεί εξίσου η κατάθλιψη, αλλά είναι εκείνη που καθορίζει ουσιαστικά την επίδοση στο πείραμα προσοχής. Η αποδέσμευση που δεν μπορεί να σχετισθεί με τη καταθλιπτική συμπτωματολογία, αφού εμπεριέχει στο πυρήνα της την έννοια της απόσυρσης από το εργασιακό περιβάλλον, δεν επιδρά σημαντικά στην επίδοση.

Επιπρόσθετα, οι διαστάσεις της εξάντλησης και της αποδέσμευσης με τη κατάθλιψη παρουσίασαν συσχετίσεις μεταξύ τους, όπως αναδείχθηκε και σε προηγούμενες έρευνες με θέμα τη σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης-κατάθλιψης (Maslach & Jackson, 1981; Bakker et. al, 2000). Επομένως, είναι κατανοητό πως όσο πιο υψηλή εξάντληση βιώνουν οι εργαζόμενοι από την δουλειά τους, τόσο περισσότερο νιώθουν έντονα αρνητικά συναισθήματα γι' αυτήν, πράγμα το οποίο αποτυπώνεται στη συμπεριφορά τους (κούραση, πεσμένη διάθεση, βουλιμικές τάσεις ή ανορεξία, αϋπνίες) και την εκτελεστική προσοχή (πολλά λάθη αναστολής).

Αναφορικά με τον εργασιακό μηρυκασμό, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ο συναισθηματικός μηρυκασμός, η ψυχολογική αποδέσμευση ή ο συλλογισμός επίλυσης εργασιακών προβλημάτων ως μεμονωμένοι παράγοντες δεν επέφεραν σημαντικές επιπτώσεις στην επίδοση της συντηρούμενης προσοχής στο έργο. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα δεν είναι συμβατά με αντίστοιχα προηγούμενων ερευνών στη βιβλιογραφία, που υποστήριζαν ότι η μειωμένη ικανότητα αναστολής σχετίζεται με φαινόμενα, όπως ο συναισθηματικός μηρυκασμός (Cromptley & Collis, 2020). Ωστόσο, στη περίπτωση του συναισθηματικού μηρυκασμού εντοπίστηκαν σημαντικές επιδράσεις στα λάθη του έργου, εφόσον ως συμμεταβλητή προστέθηκε η εξάντληση από την εργασία, υποδεικνύοντας ότι η συναισθηματική πίεση και η εξουθένωση αντανακλάται στην ικανότητα προσοχής. Όσον αφορά τις διαστάσεις του συλλογισμού επίλυσης προβλημάτων και της ψυχολογικής αποδέσμευσης δεν παρουσίασαν σημαντικές επιδράσεις στην επίδοση του έργου προσοχής. Ωστόσο, οι αναλύσεις ανέδειξαν αρνητικές συσχετίσεις του συλλογισμού επίλυσης με την αποδέσμευση από την εργασία, αλλά και αρνητική συσχέτιση της ψυχολογικής αποδέσμευσης με την εξάντληση αντίστοιχα, επιβεβαιώνοντας προηγούμενες έρευνες που τόνιζαν πως ο συναισθηματικός μηρυκασμός και η ψυχολογική αποδέσμευση αποτυπώνουν τη συναισθηματική διάσταση του burnout (Weigelt, Geirer & Syrek, 2019). Έτσι, όσο περισσότερο αποδεσμευμένοι είναι οι εργαζόμενοι από τη δουλειά τους, τόσο λιγότερο τείνουν να σκέφτονται πώς θα βελτιώσουν την εργασιακή τους καθημερινότητα ή πώς θα επιλύσουν θέματα της δουλειάς τους και παράλληλα όσο πιο έντονη είναι η εξουθένωση που νιώθουν από την εργασία τους, τόσο λιγότερο μπορούν να αποδεσμευτούν ψυχολογικά και πνευματικά από αυτήν μετά το τέλος του ωραρίου τους. Ο συνδυασμός του συναισθηματικού μηρυκασμού και

της έλλειψης ψυχολογικής αποδέσμευσης επιτρέπει την καλύτερη πρόβλεψη της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με το συλλογισμό επίλυσης προβλημάτων που ως έννοια αποδίδει τις θετικές στάσεις που μπορεί να αναπτύξει κάποιος μέσω της εργασίας του (Weigelt, Geirer & Syrek, 2019).

Σε σχέση με τη κατάθλιψη ως μεμονωμένο παράγοντα, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν διαφοροποίησε σημαντικά την επίδοση των συμμετεχόντων στο έργο προσοχής, αλλά σημείωσε σημαντικές επιδράσεις στα λάθη και την επιβράδυνση σε χρόνους αντίδρασης (post-error slowing), εφόσον συµμεταβλητές ήταν η εξάντληση και η αποδέσμευση από την εργασία, δηλαδή το σύνδρομο του burnout. Συνεπώς, ο αντίκτυπος της κατάθλιψης δείχνει να ενδυναμώνεται από φαινόμενα όπως η επαγγελματική εξουθένωση, προκαλώντας μειωμένα επίπεδα προσοχής στους εργαζόμενους. Εξάλλου, η βιβλιογραφία με θέμα τη σχέση κατάθλιψης και επαγγελματικής εξουθένωσης επιβεβαιώνει την επιβάρυνση των εκτελεστικών λειτουργιών, αφού το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (ιδιαίτερα η εξάντληση) έχει αναδειχθεί ως μια διαφορετική και ιδιαίτερη μορφή κατάθλιψης (Toker & Biron, 2012). Αυτό τεκμηριώνεται και από το Μοντέλο προσοχής του Posner που τονίζει ότι οι συναισθηματικά φορτισμένες συνθήκες (π.χ. κατάθλιψη- διαταραχές διάθεσης ή άγχος), ακόμα και η αυτό-διαχείριση των συναισθημάτων παίζουν καθοριστικό ρόλο στα επίπεδα συντηρούμενης προσοχής (Posner & Rothbart, 2007). Ωστόσο, περίπτωση που η κλινική συμπτωματολογία κατάθλιψης σχετίστηκε με μικρότερη επιβράδυνση post-error στους υψηλά εξαντλημένους εργαζόμενους, υποδηλώνει ότι ίσως ο συνδυασμός της έντονης σωματικής και ψυχικής καταπόνησης δεν αφήνει περιθώρια στη συστηματική υιοθέτηση της στρατηγικής απάντησης post-error slowing με σκοπό την αποφυγή μελλοντικών λαθών και τη βελτίωση του ανασταλτικού ελέγχου (Wang, Pan, Tan, Liu & Chen, 2016).

Αναφορικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι αναμενόμενα η πανδημία συνέβαλε σημαντικά στη πρόβλεψη της κατάθλιψης. Εξάλλου, πρόσφατη βιβλιογραφία που μελέτησε το θέμα της πανδημίας ανέδειξε ότι τα ξεσπάσματα επιδημιών συνήθως έχουν διαδεδομένες συνέπειες για τη ψυχική υγεία και την ευημερία του εργατικού δυναμικού (Restubog, Ocampo & Wang, 2020). Ωστόσο, ακόμα και όταν διατηρήθηκαν σταθερές οι ψυχολογικές επιπτώσεις της πανδημίας στους εργαζόμενους, οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης πρόβλεψαν σημαντικά τη

κατάθλιψη, με την εξάντληση να αποτελεί το πιο σημαντικό παράγοντα. Έτσι, τεκμηριώνεται τόσο ο ψυχολογικός φόρτος που δημιούργησε η πανδημία στους εργαζόμενους της εξυπηρέτησης, επαγγέλματα που επλήγησαν λόγω της άμεσης και προσωπικής επαφή με το πελάτη, όσο και η ψυχολογική επιφόρτιση που προκαλείται εξίσου από την επαγγελματική εξουθένωση. Όμως, οι επιπτώσεις του COVID-19 δεν περιορίστηκαν μόνο στα επίπεδα κατάθλιψης των εργαζόμενων, αλλά αποτυπώθηκαν και στην επίδοση τους στο έργο προσοχής SART. Συγκεκριμένα, το στρες και οι σκέψεις με θέμα την πανδημία ήταν οι παράγοντες που επίδρασαν σημαντικά στα λάθη και την επιβράδυνση στους χρόνους αντίδρασης (post-error slowing), επισκιάζοντας ακόμα και τις κύριες επιδράσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, του συναισθηματικού μηρυκασμού ή της κατάθλιψης. Ωστόσο, σημαντικός προβλεπτικός παράγοντας των εσφαλμένων απαντήσεων στη δοκιμασία προσοχής βρέθηκε ότι ήταν το στρες, αποδεικνύοντας πως η εξάντληση δεν ήταν αποκλειστικά εκείνη που καθόρισε τη μειωμένη προσοχή των συμμετεχόντων στη δοκιμασία. Ταυτόχρονα, αναδείχθηκε μια θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση του στρες εξαιτίας της πανδημίας με τα λάθη στο SART. Τα παραπάνω αποτελέσματα είναι ίσως αναμενόμενα, αφού το έντονο και καθημερινό άγχος που βιώνει ο εργαζόμενος εξαιτίας της κατάστασης της πανδημίας (π.χ. αυξανόμενος αριθμός κρουσμάτων-φόβος για την υγεία, επαγγελματική αβεβαιότητα, οικονομική δυσχέρεια) μπορεί εύκολα να προκαλέσει μειωμένα επίπεδα προσοχής, όπως ακριβώς θα μπορούσε να επιφέρει η επαγγελματική εξουθένωση. Επομένως, η στρεσογόνος κατάσταση της πανδημίας δείχνει να παραμερίζει το φαινόμενο του burnout και να επιδρά αρνητικά στον ανασταλτικό έλεγχο, όπως οποιοδήποτε άλλο δυσφορικό συναίσθημα (Bakker et. al, 2000).

*Δημογραφικά χαρακτηριστικά σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση, τον εργασιακό μηρυκασμό και τη κατάθλιψη*

Για την καλύτερη κατανόηση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων που προέκυψαν μέσω των ερευνητικών υποθέσεων, διερευνήθηκαν τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος σε σχέση με τις μελετώμενες έννοιες της έρευνας. Τα δημογραφικά στοιχεία σε σχέση με τα συνολικά ευρήματα έδειξαν πως μεταξύ των δύο φύλων οι άνδρες είχαν μεγαλύτερη αποδέσμευση από την εργασία τους σε σχέση με τις γυναίκες, ενώ μικρή ήταν



η διαφορά τους στα επίπεδα εξάντλησης. Ακόμα, αξίζει να σημειωθεί πως οι άνδρες είχαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού και συλλογισμού επίλυσης προβλημάτων, ενώ οι γυναίκες κατείχαν τα υψηλότερα επίπεδα ψυχολογικής αποδέσμευσης, ενώ κατέγραψαν παραδόξως με διαφορά τα μεγαλύτερα ποσοστά κατάθλιψης. Σε σχέση με τις ώρες απασχόλησης εβδομαδιαίως, τα αποτελέσματα έδειξαν πως η αποδέσμευση ήταν αναμενόμενα υψηλότερη στους εργαζόμενους με τις λιγότερες ώρες εργασίας (38 ώρες/εβδομάδα). Αντίθετα, η εξάντληση όσων εργάζονταν για περισσότερο από 40 ώρες την εβδομάδα ήταν η υψηλότερη όλων. Η παραπάνω διαπίστωση επιβεβαιώνεται και στη παρούσα έρευνα ότι ο φόρτος εργασίας αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ συνδέει τις πολλές ώρες εργασίας με την ανάπτυξη συναισθηματικής εξάντλησης (Maslach, Leiter & Frame, 2015; Constable, & Russell, 1986). Επίσης, όσοι απασχολούνταν για περισσότερο από 40 ώρες την εβδομάδα είχαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικού μηρυκασμού, συλλογισμού επίλυσης προβλημάτων και κατάθλιψης, ενώ ταυτόχρονα ήταν λιγότερο ψυχολογικά αποδεσμευμένοι από την εργασία τους. Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, οι διαζευγμένοι ένιωθαν μεγαλύτερη εξάντληση, ενώ όσοι δήλωσαν την οικογενειακή τους κατάσταση ως άλλη ήταν περισσότερο αποδεσμευμένοι από την εργασία τους. Έτσι, επιβεβαιώνεται μέσω της βιβλιογραφίας η άποψη ότι η οικογένεια μπορεί να λειτουργήσει ως προστασία έναντι της εξουθένωσης ή μπορεί να συμβάλλει στο να αναθεωρήσει το απασχολούμενο μέλος την οπτική της εργασίας (Maslach, Leiter & Frame, 2015). Σε σχέση με το επίπεδο ανώτατης εκπαίδευσης, όσοι κατείχαν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών είχαν τα υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης και αποδέσμευσης από την εργασία. Η πιο πάνω διαπίστωση επιβεβαιώνει ότι η ανώτατη εκπαίδευση αποτελεί σημαντικό παράγοντα κινδύνου για την εμφάνιση burnout, που μπορεί να προέρχεται από πληθώρα ευθυνών, άγχος ή υψηλές εργασιακές προσδοκίες (Maslach, Leiter & Frame, 2015; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Σε γενικές γραμμές, οι άνδρες φάνηκε να είναι περισσότερο εξουθενωμένοι από τις γυναίκες, σκέφτονταν περισσότερο συναισθηματικά την εργασία τους, ενώ διέθεταν υψηλότερα επίπεδα συλλογισμού επίλυσης προβλημάτων σχετικών με την εργασία. Η παραπάνω διαπίστωση επιβεβαιώνει τα αλληλοσυγκρουόμενα αποτελέσματα ερευνών γύρω από το πεδίο του burnout σε σχέση με το φύλο, απορρίπτοντας τη κοινή παραδοχή ότι οι γυναίκες επηρεάζονται πιο έντονα από φαινόμενα

που εμπεριέχουν συναισθηματική πίεση στην εργασία τους (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Ωστόσο, οι γυναίκες κατέγραψαν υψηλά επίπεδα κατάθλιψης, παρόλο που φάνηκε να ήταν περισσότερο αποδεδουλευμένες ψυχολογικά από την εργασία τους. Σε σχέση με τον παράγοντα της ηλικίας, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι μικρότερων ηλικιών (< 45 ετών) ήταν περισσότερο επιρρεπείς σε υψηλή επαγγελματική εξουθένωση σε σχέση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζόμενους (45-59 ετών), επιβεβαιώνοντας τη βιβλιογραφία που ανέδειξε την ηλικία ως έναν από τους βασικότερους δημογραφικούς παράγοντες για εμφάνιση burnout (Maslach, Leiter & Frame, 2015). Επίσης, η μικρή διάρκεια προϋπηρεσίας έδειξε να σχετίζεται με την εμφάνιση υψηλής επαγγελματικής εξουθένωσης, γεγονός που υποστηρίζεται παράλληλα και από τον ηλικιακό παράγοντα (Maslach, Leiter & Frame, 2015; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

## 6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοπτικά, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι στην εξυπηρέτηση βίωναν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης που αντανακλώνται με σημαντικό τρόπο στα λάθη που έκαναν στο έργο προσοχής SART. Σε σχέση με τους χρόνους αντίδρασης στο έργο, οι εργαζόμενοι ανταποκρίνονταν στις σωστές δοκιμές με μεγάλη ταχύτητα, γεγονός που δεν μπορεί να επιβεβαιώσει τη μειωμένη ικανότητα προσοχής, όπως για παράδειγμα μέσω των λαθών. Λόγω της συνεχούς και άμεσης ανταπόκρισης σε ερεθίσματα, ο χρόνος αντίδρασης στις σωστές δοκιμές δεν μπορεί να θεωρηθεί από μόνος του ως δείκτης της συντηρούμενης προσοχής. Δείκτες, όπως η μεταβλητότητα των χρόνων αντίδρασης (RT Variability) και η επιβράδυνση μετά από λάθη αναστολής (post-error slowing) έδωσαν πιο ακριβείς απαντήσεις σχετικά με τη λειτουργικότητα των εκτελεστικών μηχανισμών. Εξάλλου, οι Robertson et. al (1997) ανέδειξαν την ανάγκη συνδυαστικής διερεύνησης μεταβλητών στα έργα με χρόνο αντίδρασης, τονίζοντας πως η ύφεση των εκτελεστικών λειτουργιών μπορεί να αποτυπωθεί σε περιόδους μεγάλων χρόνων αντίδρασης, δηλαδή επιβράδυνσης. Έτσι, στη παρούσα έρευνα βρέθηκε ότι η επίδοση του έργου σε χρόνους αντίδρασης ή επιβράδυνση επηρεάζεται σημαντικά όταν συμμεταβλητές είναι οι διαστάσεις του burnout. Συγκεκριμένα, μετά τον έλεγχο του burnout, η κατάθλιψη επίδρασε σημαντικά στα λάθη

και την επιβράδυνση μετά από λάθη αναστολής, τονίζοντας την ευαισθησία της συντηρούμενης προσοχής στις δυσφορικές συναισθηματικές καταστάσεις (Bakker et. al, 2000). Ίδια αποτελέσματα παρατηρήθηκαν και σε σχέση με τον συναισθηματικό μηρυκασμό και τα λάθη του έργου προσοχής, επιβεβαιώνοντας ότι η ελλειμματική ικανότητα αναστολής απορρέει από συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις που δημιουργούν έλλειψη πνευματικού ελέγχου ή φαινόμενα mind-wandering (περιπλάνηση του νου) στον εργαζόμενο (Cropley & Collis, 2020; Smallwood, Fitzgerald, Miles & Phillips, 2009).

Άλλες συναισθηματικές επιδράσεις που εντοπίστηκαν στην έρευνα, αφορούσαν την υγειονομική κρίση του κορωνοϊού και τις επιπτώσεις που είχε η πανδημία στη συνολική ψυχολογική ευεξία των εργαζόμενων. Συγκεκριμένα, το στρες λόγω της πανδημίας και οι σκέψεις φάνηκε να επηρεάζουν τη ψυχολογία των εργαζόμενων σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ότι οι υπόλοιποι παράγοντες, προκαλώντας μείωση του ανασταλτικού ελέγχου στη δοκιμασία SART. Το στρες φάνηκε, όμως, να αποτελεί το σημαντικότερο προβλεπτικό παράγοντα της συντηρούμενης προσοχής, αποδεικνύοντας ότι το ξέσπασμα της πανδημίας και η αστάθεια που δημιουργήθηκε σε όλους τους τομείς πυροδότησε έντονο αίσθημα άγχους που αναπόφευκτα επηρέασε αρνητικά τους εκτελεστικούς μηχανισμούς. Τα παραπάνω ευρήματα μπορούν να επιβεβαιωθούν από μέρος της βιβλιογραφίας που μελέτησε το καταστασιακό άγχος (εστιασμένο άγχος σε μια πολύ συγκεκριμένη εξωτερική περίσταση ή γεγονός, όπως η πανδημία COVID-19) με τις εκτελεστικές λειτουργίες, επισημαίνοντας πως η διέγερση λόγω στρες μπορεί να επηρεάσει σημαντικά λειτουργίες, όπως η ικανότητα αναστολής και η προσοχή (Bishop, 2007; Sharp, Miller & Heller, 2015).

Συνοπτικά, οι εργαζόμενοι της εξυπηρέτησης μπορεί να βιώνουν εξουθένωση λόγω της φύσης της εργασίας τους, όμως λόγω των πρωτόγωνων συνθηκών του κορωνοϊού αυτό που επηρέασε περισσότερο την ικανότητα προσοχής τους ήταν το στρες. Η συνεχόμενη αστάθεια των εργασιακών τους συνθηκών και η αβεβαιότητα της πανδημικής κρίσης ως συναισθηματικά φορτισμένοι παράγοντες επιβάρυναν τη ψυχολογική τους ευεξία, μειώνοντας χωρίς να ήταν αναμενόμενο, τα επίπεδα συγκέντρωσης και προσοχής τους. Εξάλλου, πολλοί εργαζόμενοι στην εξυπηρέτηση πελατών μνήθηκαν στη τηλεργασία, εργάζονταν εκ περιτροπής ή βρέθηκαν υπό καθεστώς αναστολής, με

αποτέλεσμα να διαφέρει ο αντίκτυπος του burnout μεταξύ τους. Σε γενικές γραμμές, η ικανότητα αναστολής τους στο έργο SART επηρεάστηκε από ψυχολογικούς και συναισθηματικούς παράγοντες της καθημερινότητας που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με το εργασιακό περιβάλλον και τις νέες συνθήκες εργασίας που δημιούργησε η κρίση του κορωνοϊού.

#### *Πρακτικές εφαρμογές της έρευνας*

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας αναδεικνύουν την ανάγκη σωστής διαχείρισης και αντιμετώπισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς δείχνει ότι επηρεάζει συνολικά τις ικανότητες και τη συναισθηματική ευεξία του εργαζόμενου εντός και εκτός της εργασίας του (Leiter, Maslach & Frame, 2015). Οι οργανισμοί- επιχειρήσεις μπορούν να παρέχουν στους εργαζόμενους τη δυνατότητα υποστήριξης από ειδικούς (ψυχοθεραπευτές, εργασιακούς ψυχολόγους) οποιαδήποτε στιγμή της καριέρας τους το χρειαστούν, προκειμένου να αντιμετωπίσουν προβλήματα που σχετίζονται με την εργασία. Η ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη στο εργατικό δυναμικό μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις εργασιακές ή ψυχολογικές προκλήσεις τις οποίες καλούνται να διαχειριστούν, ώστε να είναι παραγωγικοί στην εργασία και δοτικοί στη προσωπική, οικογενειακή και συντροφική ζωή. Συνεπώς, πέρα από το σύνδρομο burnout πρέπει να ληφθούν υπόψη οποιοδήποτε άλλοι εξωγενείς παράγοντες (π.χ. το στρες της πανδημίας) επιδρούν σημαντικά στη ψυχολογία του εργαζόμενου και επηρεάζουν αναπόφευκτα την αποδοτικότητα του. Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν τη σημαντικότητα της γνωστικής αξιολόγησης των εργαζόμενων που δείχνουν να αντιμετωπίζουν διαταραχές στη ψυχολογία τους, με σκοπό τον έγκαιρο εντοπισμό των γνωστικών δυσκολιών και την άμεση αντιμετώπιση τους μέσω παρεμβάσεων από ειδικούς (π.χ. θεραπευτές) στον εργασιακό χώρο.

#### *Περιορισμοί της έρευνας*

Η παρούσα έρευνα υπόκειται σε ορισμένους μεθοδολογικούς περιορισμούς, όπως είναι η εξ' αποστάσεως χορήγηση ερωτηματολογίων. Η απουσία του ερευνητή μπορεί μεν να εξασφαλίσει την απουσία εκδήλωσης προδιάθεσης και την ανωνυμία, ωστόσο αποτελεί βασικό μειονέκτημα στην περίπτωση που τα υπό εξέταση θέματα του ερωτηματολογίου απαιτούν διευκρινιστικές επισημάνσεις. Στη παρούσα μελέτη έγινε προσπάθεια να

περιοριστεί το παραπάνω ζήτημα, στέλνοντας ένα διευκρινιστικό email πρόσκλησης για συμμετοχή στο πρόγραμμα και επισυνάπτοντας όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες στο έντυπο συγκατάθεσης που συνόδευε τα εργαλεία αξιολόγησης. Επίσης, δόθηκε στους συμμετέχοντες η δυνατότητα ανοιχτής επικοινωνίας με την ερευνητική ομάδα μέσω email ή τηλεφώνου για την παροχή επεξηγήσεων. Ωστόσο, από την επεξεργασία των απαντήσεων φάνηκε ότι ειδικά στο πείραμα προσοχής δεν έγιναν εντελώς κατανοητές οι οδηγίες από ορισμένα άτομα του δείγματος, με αποτέλεσμα να καταγραφούν διαφορετικές απαντήσεις από μεμονωμένα άτομα. Ακόμη ένας περιορισμός της έρευνας ήταν η ηλεκτρονική δοκιμασία SART, η οποία σχεδιάστηκε αποκλειστικά για ηλεκτρονικό υπολογιστή εξαιτίας της συγκεκριμένης ανταπόκρισης στο πληκτρολόγιο (space). Η επιλογή της δοκιμασίας ίσως περιόρισε το μέγεθος του δείγματος, αφού υπήρξαν υποψήφιοι συμμετέχοντες που εκδήλωσαν ενδιαφέρον συμμετοχής στο πρόγραμμα, αλλά ανέφεραν πως δεν είχαν στη κατοχή τους ηλεκτρονικό υπολογιστή. Επίσης, υπήρξαν περιπτώσεις που υποψήφιοι συμμετέχοντες διέθεταν υπολογιστή με παλιά έκδοση λογισμικού, που δήλωσαν πως δεν υποστήριζε την αναπαραγωγή του πειράματος μέσω του ηλεκτρονικού συνδέσμου. Οι παραπάνω περιπτώσεις θα μπορούσαν να περιοριστούν, αν η δοκιμασία διαμορφωνόταν κατάλληλα ώστε να μπορεί να αναπαραχθεί αντίστοιχα σε ένα κινητό τηλέφωνο ή ένα tablet, διασφαλίζοντας όμως την ακεραιότητα των παραγόμενων δεδομένων. Τέλος, ένας ακόμη ενδεχόμενος περιορισμός είναι η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος κατά τη περίοδο διεξαγωγής της έρευνας, Νοέμβριο 2020- Ιανουάριο 2021, περίοδος κατά την οποία τόσο η Ελλάδα όσο και η Κύπρος βρίσκονταν υπό καθεστώς σκληρών περιοριστικών μέτρων. Ενδέχεται η επιβολή καθολικού lockdown ή το συνεχόμενο άνοιγμα-κλείσιμο των επιχειρήσεων ως καταστάσεις να επηρέασαν συνολικά τα αποτελέσματα της μελέτης. Η επανάληψη της έρευνας σε περίοδο «κανονικότητας» και στις δύο χώρες θα μπορούσε να προσφέρει μια συνολική εικόνα των αποτελεσμάτων, η οποία θα μπορούσε να συγκριθεί με τα ευρήματα της παρούσας μελέτης.

#### *Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες*

Αν και η παρούσα εργασία εστιάστηκε στη διερεύνηση της σχέσης της επαγγελματικής εξουθένωσης με τη συντηρούμενη προσοχή, καθώς και τη μελέτη των επιδράσεων τρίτων μεταβλητών, όπως η κατάθλιψη και ο εργασιακός μηρυκασμός, θα

ήταν χρήσιμο βιβλιογραφικά μελλοντικές έρευνες να προσεγγίσουν συνδυαστικά τις εκτελεστικές λειτουργίες. Για παράδειγμα, μπορούν να ενταχθούν συνδυαστικά με το έργο προσοχής SART πειραματικές συνθήκες που θα μελετούν την επιλεκτική προσοχή σε συνδυασμό με την ικανότητα αναστολής (Δοκιμασία Stroop) και την εργαζόμενη μνήμη (Δοκιμασία N-back). Σκοπός των παραπάνω προσθηκών θα είναι η διερεύνηση των επιδράσεων του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τους εκτελεστικούς μηχανισμούς που ρυθμίζουν την συμπεριφορά του εργαζόμενου στη δουλειά και επηρεάζουν σημαντικά την εργασιακή του απόδοση ή την εκπλήρωση των καθηκόντων του (Diestel, Cosmar & Klaus-Helmut, 2013). Εξάλλου, στα επαγγέλματα της εξυπηρέτησης απαιτούνται σε υψηλό βαθμό οι λειτουργίες της εργαζόμενης μνήμης, του ελέγχου, της κωδικοποίησης και διαχείρισης πολλών, ταυτόχρονων πληροφοριών για την υλοποίηση ενός έργου (π.χ. συντονισμός καθηκόντων- multi-tasking), αλλά και του ανασταλτικού ελέγχου (π.χ. έλεγχος συναισθημάτων απέναντι στον πελάτη, θυμός, λύπη, αγανάκτηση). Η διερεύνηση του ανασταλτικού ελέγχου στην εξυπηρέτηση πελατών είναι υψίστης σημασίας, αφού ο εργαζόμενος καλείται καθημερινά να «απενεργοποιήσει» τα συναισθήματα στις αλληλεπιδράσεις του με τους πελάτες και να μην επιτρέψει αυτά να γίνουν αντιληπτά ή να επηρεάσουν τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Diestel & Schmidt, 2011). Επίσης, η μελέτη της επιλεκτικής προσοχής στον συγκεκριμένο εργασιακό πληθυσμό μπορεί να προσφέρει ενδιαφέροντα ευρήματα για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, αφού η επιλεκτική προσοχή αξιολογεί την ικανότητα εστίασης και επεξεργασίας των σημαντικών πληροφοριών και αγνόησης των άσχετων ερεθισμάτων (Tams, Thatcher, Grover & Pak, 2015). Επίσης, χρήσιμο θα ήταν σε μελλοντικές έρευνες να ενταχθούν και ερωτηματολόγια αυτό-αξιολόγησης γνωστικών δυσκολιών, όπως το Cognitive Failure Questionnaire (CFQ) που χρησιμοποιήθηκε σε αντίστοιχη έρευνα, με σκοπό τη διερεύνηση των αυτό-αναφερόμενων δυσκολιών με τη πραγματική γνωστική επίδοση στις πειραματικές συνθήκες (Linden et. al, 2005). Τέλος, για την ακριβέστερη και εγκυρότερη ερμηνεία των αποτελεσμάτων η έρευνα θα πρέπει να επαναληφθεί στο συγκεκριμένο εργασιακό πληθυσμό σε περίοδο καθολικής άρσης των περιοριστικών μέτρων (ιδανικά σε διάστημα 6 μηνών), με σκοπό την επαναξιολόγηση των συμμετεχόντων, εφόσον οι εργασιακές συνθήκες έχουν υποστεί σταθεροποίηση.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ahola, Kirsi; Hakanen, Jari; Perhoniemi, Riku; Mutanen, Pertti (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: A study using the person-centred approach. *Burnout Research*, 1(1), 29–37. doi:10.1016/j.burn.2014.03.003
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed., text rev.).
- Bakker, Arnold B.; Schaufeli, Wilmar B.; Demerouti, Evangelia; Janssen, Peter P.M.; Van Der Hulst, Renée; Brouwer, Janneke (2000). Using Equity Theory to Examine the Difference Between Burnout and Depression. *Anxiety, Stress & Coping*, 13(3), 247–268. doi:10.1080/10615800008549265
- Ballard, Joan C. (1996). Computerized assessment of sustained attention: A review of factors affecting vigilance performance. *Journal of Clinical and Experimental Neuropsychology*, 18(6), 843–863. doi:10.1080/01688639608408307
- Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E., & MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influence on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1054–1068. doi:10.1037/0021-9010.90.6.1054
- Bianchi, R., Boffy, C., Hingray, C., Truchot, D., & Laurent, E. (2013). Comparative symptomatology of burnout and depression. *Journal of Health Psychology*, 18(6), 782–787. doi:10.1177/1359105313481079
- Bianchi R & Laurent E. (2015) Emotional information processing in depression and burnout: an eye-tracking study. *European Archives of Psychiatry & Clinical Neuroscience*, 265(1): 27–34. doi:10.1007/s00406-014-0549-x
- Bianchi, R., Schonfeld, I.S., & Laurent, E. (2015b). Is it time to consider the "burnout syndrome" a distinct illness? *Frontiers in Public Health*, 3, 158. doi: [10.3389/fpubh.2015.00158](https://doi.org/10.3389/fpubh.2015.00158)
- Bianchi, R; Schonfeld, Irvin Sam; Laurent, Eric (2015c). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, 36, 28–41. doi:10.1016/j.cpr.2015.01.004
- Bianchi, R., & Schonfeld, I.S. (2016) Burnout is associated with a depressive cognitive style, *Personality and Individual Differences*, 100, 1-5 <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2016.01.008>

- Bishop S. J. (2007). Neurocognitive mechanisms of anxiety: an integrative account. *Trends in cognitive sciences*, 11(7), 307–316. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2007.05.008>
- Blanco-Encomienda, Francisco Javier; Garcia-Cantero, Rocio; Latorre-Medina, Maria Jose (2020). Association between Work-Related Rumination, Work Environment and Employee Well-Being: A Meta-Analytic Study of Main and Moderator Effects. *Social Indicators Research*, 150, 887 – 910. doi:10.1007/s11205-020-02356-1
- Carson, S. H., Peterson, J. B., and Higgins, D. M. (2003). Decreased latent inhibition is associated with increased creative achievement in high-functioning individuals. *Journal. Pers. Soc. Psychol.* 85, 499–506. doi: 10.1037/0022-3514.85.3.499
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.
- Cheuk, W. H., Wong, K. S., & Rosen, S. (1994). The effects of spurning and social support on teacher burnout. *Journal of Social Behavior & Personality*, 9(4), 657–664.
- Constable, Joseph F.; Russell, Daniel W. (1986). The Effect of Social Support and the Work Environment upon Burnout among Nurses. *Journal of Human Stress*, 12(1), 20–26. doi:10.1080/0097840X.1986.9936762
- Cropley, M., & Zijlstra, F. R. H. (2011). *Work and rumination*. In J. Langan-Fox & C. L. Cooper (Eds.), *New horizons in management. Handbook of stress in the occupations* (p. 487–501). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9780857931153.00061>
- Cropley, M., Michalianou, G., Pravettoni, G., & Millward, L. J. (2012). The relation of post-work ruminative thinking with eating behavior. *Stress and Health*, 28, 23–30. doi:10.1002/smi.1397
- Cropley, M., Zijlstra, F. R. H., Querstret, D., & Beck, S. (2016). Is Work-Related Rumination Associated with Deficits in Executive Functioning? *Frontiers in Psychology*, 7. doi:10.3389/fpsyg.2016.01524
- Cropley, M., & Collis, H. (2020). The Association Between Work-Related Rumination and Executive Function Using the Behavior Rating Inventory of Executive Function. *Frontiers in psychology*, 11, 821. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00821>



- Davis, R. N., and Nolen-Hoeksema, S. (2000). Cognitive inflexibility among ruminators and non-ruminators. *Cognitive Therapy & Research* 24, 699–711. doi: 10.1023/A:1005591412406
- Deligkaris, P., Panagopoulou, E., Montgomery, A., & Masoura, E. (2014) Job burnout and cognitive functioning: A systematic review, *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 28:2, 107-123, <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2014.9095>
- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209–222. <http://dx.doi.org/10.1037/a0019408>
- Diestel, S., & Schmidt, K. H. (2011). The moderating role of cognitive control deficits in the link from emotional dissonance to burnout symptoms and absenteeism. *Journal of occupational health psychology*, 16(3), 313–330. <https://doi.org/10.1037/a0022934>
- Diestel, S., Cosmar, M., & Klaus-Helmut Schmidt (2013): Burnout and impaired cognitive functioning: The role of executive control in the performance of cognitive tasks, *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 27:2, 164-180, <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2013.790243>
- Dillard, M. B., Warm, J. S., Funke, G. J., Funke, M. E., Finomore, V. S., Matthews, G., Parasuraman, R. (2014). The Sustained Attention to Response Task (SART) Does Not Promote Mindlessness During Vigilance Performance. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 56(8), 1364–1379. doi:10.1177/0018720814537521
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.
- Firoozabadi, Abbas & Uitdewilligen, Sjr & Zijlstra, Fred. (2018). Should You Switch Off or Stay Engaged? The Consequences of Thinking about Work on the Trajectory of Psychological Well-Being over Time. *Journal of Occupational Health Psychology*. 23. 278–288. DOI: 10.1037/ocp0000068.
- Flehmig, H. C., Steinborn, M., Langner, R., Scholz, A., & Westhoff, K. (2007). Assessing intra-individual variability in sustained attention: Reliability, relation to speed and accuracy, and practice effects. *Psychology Science*, 49(2), 132–149. Doi:[http://www.psychologie-aktuell.com/fileadmin/download/PsychologyScience/ps\\_2\\_2007\\_132-149.pdf](http://www.psychologie-aktuell.com/fileadmin/download/PsychologyScience/ps_2_2007_132-149.pdf)
- Hakanen, Jari J.; Schaufeli, Wilmar B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year

- prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415–424. doi:10.1016/j.jad.2012.02.043
- Halbesleben, Jonathon R.B.; & Buckley, M. Ronald. (2004). *Burnout in Organizational Life.* , 30(6), 859–879. doi:10.1016/j.jm.2004.06.004
- Keller, A. S., Leikauf, J. E., Holt-Gosselin, B., Staveland, B. R., & Williams, L. M. (2019). Paying attention to attention in depression. *Translational Psychiatry*, 9(1). doi:10.1038/s41398-019-0616-1
- Kinnunen, Ulla; Feldt, Taru; de Bloom, Jessica; Sianoja, Marjaana; Korpela, Kalevi; Geurts, Sabine (2016). Linking Boundary Crossing from Work to Nonwork to Work-Related Rumination across Time: A Variable- and Person-Oriented Approach.. *Journal of Occupational Health Psychology*, (), – . doi:10.1037/ocp0000037
- Kristensen, Tage S.; Borritz, Marianne; Villadsen, Ebbe; Christensen, Karl B. (2005). *The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout.* , 19(3), 192–207. doi:10.1080/02678370500297720
- Kroenke, K., Strine, T. W., Spitzer, R. L., Williams, J. B. W., Berry, J. T., & Mokdad, A. H. (2009). The PHQ-8 as a measure of current depression in the general population. *Journal of Affective Disorders*, 114(1-3), 163-73. doi: 10.1016/j.jad.2008.06.026
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A.-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *New horizons in management. Research companion to organizational health psychology*, 36, 544–564. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781845423308.00046>
- Linden, Dimitri Van Der; Keijsers, Ger P.J.; Eling, Paul; Schaijk, Rachel Van (2005). Work stress and attentional difficulties: An initial study on burnout and cognitive failures. *Work & Stress*, 19(1), 23–36. doi: 10.1080/02678370500065275
- Manly, T., & Robertson, I. H. (2005). The Sustained Attention to Response Test (SART). In Itti, L., Rees, G., Tsotsos, J. K. (Eds.), *Neurobiology of Attention*, (Chapter 55, pp. 337-338). Academic Press. doi: <https://doi.org/10.1016/B978-012375731-9/50059-8> .
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–153. Beverly Hills,

CA:Sage.[https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/BurnoutinOrganizationalSettings.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/BurnoutinOrganizationalSettings.pdf)

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. Mountain View, CA: CPP, Inc.
- Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout, *New perspectives*, 7(1), 63–74. doi:10.1016/s0962-1849(98)80022-x
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maslach, Christina; & Leiter, Michael P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement.. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. doi:10.1037/0021-9010.93.3.498
- Maslach, Christina; Leiter, Michael P. & Frame, Kelly (2015). Burnout In Cautin, Robin L.; Lilienfeld, Scott O (Ed.), *The Encyclopedia of Clinical Psychology (1<sup>st</sup> ed.)*, 1–7. John Wiley & Sons, Inc. DOI:10.1002/9781118625392.wbecp142
- Mor, N., and Daches, S. (2015). Ruminative thinking: lessons learned from cognitive training. *Clinical Psychological Science*. 3, 574–592. doi: 10.1177/2167702615578130
- Morgan, C. A., Russell, B., McNeil, J., Maxwell, J., Snyder, P. J., Southwick, S. M., & Pietrzak, R. H. (2011). Baseline burnout symptoms predict visuospatial executive function during survival school training in special operations military personnel. *Journal of the International Neuropsychological Society*, 17, 1–8. doi:10.1017/S1355617711000221
- Nolen-Hoeksema, Susan; Wisco, Blair E.; Lyubomirsky, Sonja (2008). Rethinking Rumination. *Perspectives on Psychological Science*, 3(5), 400–424. doi:10.1111/j.1745-6924.2008.00088.x
- Oosterholt, Bart G.; Maes, Joseph H. R.; Van der Linden, Dimitri; Verbraak, Marc J. P. M.; Kompier, Michiel A. J. (2014). Cognitive performance in both clinical and non-clinical burnout. *Stress*, 17(5), 400–409. doi:10.3109/10253890.2014.949668
- Osterberg, K., Karlson, B., & Hansen, A, M. (2009). Cognitive performance in patients with burnout, in relation to diurnal salivary cortisol. *Stress*, 12, 70-81
- Perko, Kaisa; Kinnunen, Ulla; Feldt, Taru (2017). Long-term profiles of work-related rumination associated with leadership, job demands, and exhaustion: A three-wave study. *Work & Stress*, (), 1–26. doi:10.1080/02678373.2017.1330835

- Peterson, Ulla; Demerouti, Evangelia; Bergström, Gunnar; Åsberg, Marie; Nygren, Åke (2008). Work characteristics and sickness absence in burnout and non-burnout groups: A study of Swedish health care workers.. *International Journal of Stress Management*, 15(2), 153–172. doi:10.1037/1072-5245.15.2.153
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Posner, M. I., & Rothbart, M. K. (2007). Research on attention networks as a model for the integration of psychological science. *Annual Review of Psychology*, 58, 1-23. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085516>
- Querstret, D., & Cropley, M. (2012). Exploring the relationship between work-related rumination, sleep quality, and work-related fatigue. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 341-353. doi: [10.1037/a0028552](https://doi.org/10.1037/a0028552)
- Querstret, Dawn; Cropley, Mark; Kruger, Pieter; Heron, Richard (2015). Assessing the effect of a Cognitive Behavior Therapy (CBT)-based workshop on work-related rumination, fatigue, and sleep. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (), 1–18. doi:10.1080/1359432X.2015.1015516
- Querstret, D., Cropley, M., & Fife-Schaw, C. (2016). Internet-based instructor-led mindfulness for work-related rumination, fatigue, and sleep: Assessing facets of mindfulness as mechanisms of change. A randomized waitlist control trial. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 153–169. <https://doi.org/10.1037/ocp0000028>
- Rek, S., Freeman, D., Reinhard, M., Keeser, D., & Padberg, F. (2020). The COVID-19 Pandemic Mental Health Questionnaire (CoPaQ): Introducing a comprehensive measure of the psychosocial impact of the current coronavirus crisis. doi: 10.17605/OSF.IO/3EVN9
- Restubog, Simon Lloyd D.; Ocampo, Anna Carmella G.; Wang, Lu (2020). Taking control amidst the chaos: Emotion regulation during the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*, (119), 103440. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103440>
- Robertson, Ian H.; Ward, Tony; Ridgeway, Valerie; Nimmo-Smith, Ian (1996). The structure of normal human attention: The Test of Everyday Attention. *Journal of the International Neuropsychological Society*, 2(6), 525–534. doi:10.1017/s1355617700001697
- Robertson, Ian. H; Manly, T.; Andrade, J.; Baddeley, B.T.; Yiend, J. (1997). 'Oops!': Performance correlates of everyday attentional failures in traumatic brain injured and normal subjects. , 35(6), 747–758. doi:10.1016/s0028-3932(97)00015-8

- Salla Toppinen-Tanner; Raija Kalimo; Pertti Mutanen (2002). *The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: eight-year prospective study of exhaustion.* , 23(5), 555–570. doi:10.1002/job.155
- Sarter, M.; Givens, B.; Bruno, J.P., (2001). *The cognitive neuroscience of sustained attention: where top-down meets bottom-up.* , 35(2), 0–160. doi:10.1016/s0165-0173(01)00044-3
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis.* London: Taylor and Francis.
- Schaufeli, Wilmar B.; Le Blanc, P. (2008) Burnout Interventions: An overview and illustration. In Jonathon R.B.Halbesleben (Ed.), *Handbook of Stress and burnout in Health care* (pp. 201-215). New York: Nova Science Publishers. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/319.pdf>
- Schaufeli, Wilmar B.; Leiter, Michael P.; Maslach, Christina (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. doi:10.1108/13620430910966406
- Serafini, Gianluca; Parmigiani, Bianca; Amerio, Andrea; Aguglia, Andrea; Sher, Leo; Amore, Mario (2020). The psychological impact of COVID-19 on the mental health in the general population. *QJM: An International Journal of Medicine*, 113 (8), 531-537. <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcaa201>
- Sharp, Paul B.; Miller, Gregory A.; Heller, Wendy (2015). Transdiagnostic dimensions of anxiety: Neural mechanisms, executive functions, and new directions. *International Journal of Psychophysiology*, (), S0167876015300039–. doi:10.1016/j.ijpsycho.2015.07.001
- Shin, Hyojung; Park, Yang Min; Ying, Jin Yuan; Kim, Boyoung; Noh, Hyunkyung; Lee, Sang Min (2014). Relationships between coping strategies and burnout symptoms: A meta-analytic approach. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(1), 44–56. doi:10.1037/a0035220
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 263–270. <https://doi.org/10.1080/02678370500376649>
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558–569. doi:10.1177/002224379403100409

- Smallwood, J., Fitzgerald, A., Miles, L. K., & Phillips, L. H. (2009). Shifting moods, wandering minds: Negative moods lead the mind to wander. *Emotion*, 9(2), 271–276. <https://doi.org/10.1037/a0014855>
- Syrek, C. J., Weigelt, O., Peifer, C., & Antoni, C. H. (2017). Zeigarnik's sleepless nights: How unfinished tasks at the end of the week impair employee sleep on the weekend through rumination. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 225–238. <https://doi.org/10.1037/ocp0000031>
- Tams, Stefan; Thatcher, Jason; Grover, Varun; Pak, Richard (2015). Selective attention as a protagonist in contemporary workplace stress: implications for the interruption age. *Anxiety, Stress, & Coping*, 28(6), 663–686. doi:10.1080/10615806.2015.1011141
- Tipa, R. O., Tudose, C., & Pucarea, V. L. (2019). Measuring Burnout Among Psychiatric Residents Using the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) Instrument. *Journal of medicine and life*, 12(4), 354–360. <https://doi.org/10.25122/jml-2019-0089>
- Toker, Sharon; Biron, Michal (2012). Job burnout and depression: Unraveling their temporal relationship and considering the role of physical activity.. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 699–710. doi:10.1037/a0026914
- Vachon, M. L. S. (1987). *Series in death education, aging, and health care. Occupational stress in the care of the critically ill, the dying, and the bereaved*. Hemisphere Publishing Corp.
- Vahle-Hinz, T., Bamberg, E., Dettmers, J., Friedrich, N., & Keller, M. (2014). Effects of work stress on work-related rumination, restful sleep, and nocturnal heart rate variability experienced on workdays and weekends. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(2), 217–230. doi:10.1037/a0036009
- Van Dierendonck, Dirk; Schaufeli, Wilmar B.; Buunk, Bram P. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 392–407. doi:10.1037/0021-9010.83.3.392
- Vandevala, Tushna; Pavey, Louisa; Chelidoni, Olga; Chang, Nai-Feng; Creagh-Brown, Ben; Cox, Anna (2017). Psychological rumination and recovery from work in intensive care professionals: associations with stress, burnout, depression and health. *Journal of Intensive Care*, 5(1), 16–. doi:10.1186/s40560-017-0209-0
- Van Schie, M. K., Thijs, R. D., Fronczek, R., Middelkoop, H. A., Lammers, G. J., & Van Dijk, J. G. (2012). Sustained attention to response task (SART) shows impaired vigilance in a spectrum of disorders of excessive daytime

sleepiness. *Journal of sleep research*, 21(4), 390–395.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2869.2011.00979.x>

Wang, Lijun; Pan, Weigang; Tan, Jinfeng; Liu, Congcong; Chen, Antao; Verguts, Tom (2016). Slowing after Observed Error Transfers across Tasks. *PLOS ONE*, 11(3), e0149836–. doi:10.1371/journal.pone.0149836

Weigelt, O.; Gierer, P.; Syrek, C.J. My Mind is Working Overtime—Towards an Integrative Perspective of Psychological Detachment, Work-Related Rumination, and Work Reflection. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2019, 16, 2987. DOI: 10.3390/ijerph16162987

World Health Organization. (2001). The World health report: 2001: Mental health: new understanding, new hope. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42390>

World Health Organization. (2004). ICD-10 : international statistical classification of diseases and related health problems : tenth revision, 2nd ed. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42980>

Yagil, D. (2006). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 258–270.  
<https://doi.org/10.1108/09564230610667104>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Ερωτηματολόγιο (προσαρμοσμένη έντυπη μορφή)

Σημ.: Έχουν επισημανθεί με την ένδειξη **Rev.item** όσες ερωτήσεις ήταν αρνητικά διατυπωμένες και απαιτούνταν αντιστροφή των σκορ (π.χ. Αν η κλίμακα είχε βαθμολογίες 1: Συμφωνώ απόλυτα, 2: Συμφωνώ, 3: Διαφωνώ, 4: Διαφωνώ απόλυτα, τα σκορ των συγκεκριμένων ερωτήσεων θα αντιστρέφονταν σε 4, 3, 2, 1)

## Ερωτηματολόγιο

Διερεύνηση της εργασιακής εξουθένωσης, του εργασιακού μηρυκασμού και της γενικευμένης διάθεσης εργαζομένων σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών

### A. Μέρος A - Δημογραφικά στοιχεία

Παρακάτω θα βρείτε ερωτήσεις δημογραφικού τύπου. Παρακαλώ επιλέξτε ή συμπληρώστε (όπου αυτό απαιτείται) τις ερωτήσεις που ακολουθούν. Σημειώστε με **X** την απάντησή σας στα παρακάτω πεδία.

**Φύλο:** Άνδρας  Γυναίκα

**Ηλικία:** ..... ετών

**Οικογενειακή κατάσταση:** Άγαμος/η  Παντρεμένος/η  Άλλο   
Διαζευγμένος/η  Χήρος/α

**Επίπεδο σπουδών:**

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου)

Τριτοβάθμια εκπαίδευση (πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ)

Μεταπτυχιακός τίτλος

Διδακτορικός τίτλος

**Τομέας Απασχόλησης:**

**Ποιο από τα παρακάτω περιγράφει καλύτερα το επάγγελμά σας ;**

Λογιστικά/ Οικονομικά /Χρηματοοικονομικά \_\_\_\_\_

Διοίκηση επιχειρήσεων/ Σύμβουλοι Επιχειρήσεων \_\_\_\_\_

Αρχιτέκτονες/Διακοσμητές/ Γραφίστες \_\_\_\_\_

Κατασκευαστικός κλάδος (πολιτικοί μηχανικοί, τεχνικός δομικών έργων, σιδηρουργός) \_\_\_\_\_

Τεχνολογία Πληροφορικής και Ηλεκτρολογία \_\_\_\_\_

Υγειονομικό προσωπικό (ιατροί, νοσηλευτές) \_\_\_\_\_

Τουρισμός και εστίαση (σερβιτόροι, ξενοδοχοϋπάλληλοι) \_\_\_\_\_

Κατασκευαστικός κλάδος (πολιτικοί μηχανικοί, τεχνικός δομικών έργων, σιδηρουργός) \_\_\_\_\_

Νομικοί \_\_\_\_\_



Ασφαλείας και υπηρεσίες προστασία του πολίτη (προσωπικό ασφαλείας, αστυνομικοί).

Αισθητική-Κοσμετολογία-Κομμωτική \_\_\_\_\_

Μάρκετινγκ/Διαφήμιση και Δημόσιες Σχέσεις \_\_\_\_\_

Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης - Εκδόσεις \_\_\_\_\_

Ψυχαγωγία, Τέχνη και καλλιτεχνική έκφραση \_\_\_\_\_

Ανθρώπινο δυναμικό (HR) \_\_\_\_\_

Επιστήμονες / Ερευνητές/Ακαδημαϊκοί \_\_\_\_\_

Πωλήσεις-Εμπόριο/Εξυπηρέτηση πελατών \_\_\_\_\_

Κοινωνικοί λειτουργοί / ψυχολόγοι \_\_\_\_\_

Εκπαίδευση \_\_\_\_\_

Αθλητισμός \_\_\_\_\_

**Εργασιακή προϋπηρεσία στον οργανισμό:** ..... έτη .... Μήνες

**Σύνολο ωρών απασχόλησης ανά εβδομάδα:**

Λιγότερες από 38 ώρες

38-40 ώρες

Περισσότερες από 40 ώρες

## **B. Μέρος B – Αξιολόγηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Burnout)**

Παρακάτω θα βρείτε μια λίστα από 16 δηλώσεις σχετικά με το αίσθημα της επαγγελματικής εξουθένωσης και εξάντλησης που μπορεί να βιώνετε από την εργασία. Διαβάστε προσεκτικά κάθε δήλωση και υποδείξτε σε ποιο βαθμό ισχύει για εσάς. Το (1) αντιπροσωπεύει το ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ, το (2) το ΣΥΜΦΩΝΩ, το (3) το ΔΙΑΦΩΝΩ και το (4) το ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ. Σημειώστε με **X** την δήλωση που σας αντιπροσωπεύει περισσότερο κάτω από το αντίστοιχο πεδίο

Ερωτήσεις	1 Συμφωνώ απόλυτα	2 Συμφωνώ	3 Διαφωνώ	4 Διαφωνώ απόλυτα
-----------	-------------------------	--------------	--------------	-------------------------

Ανακαλύπτω συνεχώς νέες ενδιαφέρουσες πλευρές στην εργασία μου				
Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι αρνητικά για τη δουλειά μου (Rev.item)				
Τελευταία έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο τα εργασιακά μου καθήκοντα και να τα διεκπεραιώνω σχεδόν μηχανικά (Rev.item)				
Θεωρώ ότι η δουλειά μου είναι μια θετική πρόκληση				
Με το πέρασμα του χρόνου, κάποιος μπορεί να νιώσει αποκομμένος από αυτό το είδος δουλειάς (Rev.item)				
Μερικές φορές αισθάνομαι απόλυτη απέχθεια για τη δουλειά μου (Rev.item)				
Αυτός είναι ο μόνος εργασιακός τομέας που θα φανταζόμουν τον εαυτό μου να ακολουθεί				
Με τη πάροδο του χρόνου αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/η με την εργασία μου				
Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν ακόμα αρχίσω να εργάζομαι ή πριν ακόμα πάω στη δουλειά (Rev.item)				
Μετά τη δουλειά χρειάζομαι συχνά περισσότερες ώρες ξεκούρασης απ' ό,τι παλαιότερα για να επανέλθω (Rev.item)				
Η πίεση από τη δουλειά είναι αρκετά υποφερτή				
Συχνά, ενώ εργάζομαι νιώθω ότι η εργασία μου με εξαντλεί συναισθηματικά. (Rev.item)				
Μετά το πέρας της εργασίας, έχω γενικά διάθεση να ασχοληθώ με τις άλλες μου δραστηριότητες				
Μετά την εργασία, αισθάνομαι γενικά εξουθενωμένος/η και εξαντλημένος/η (Rev.item)				

Συνήθως μπορώ να φέρω εις πέρας τον φόρτο εργασίας που έχω				
Όταν εργάζομαι, αισθάνομαι συνήθως γεμάτος/η ενέργεια.				

### Γ. Μέρος Γ- Αξιολόγηση της διάθεσης

Παρακάτω θα βρείτε μια λίστα από 8 δηλώσεις σχετικά με την διάθεση σας τις τελευταίες 2 εβδομάδες. Διαβάστε προσεκτικά κάθε δήλωση και υποδείξτε σε ποιο βαθμό ισχύει για εσάς. Το (0) αντιπροσωπεύει το ΚΑΘΟΛΟΥ, το (1) ΚΑΠΟΙΕΣ ΜΕΡΕΣ, το (2) ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΙΣΕΣ ΜΕΡΕΣ και το (3) ΣΧΕΔΟΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ. Σημειώστε με **X** την δήλωση που σας αντιπροσωπεύει περισσότερο κάτω από το αντίστοιχο πεδίο

**Πόσο συχνά τις τελευταίες δύο εβδομάδες βιώσατε τα παρακάτω:**

<b>Πόσο συχνά τις τελευταίες δύο εβδομάδες βιώσατε τα παρακάτω:</b>	<b>Καθόλου 0</b>	<b>Κάποιες μέρες 1</b>	<b>Περισσότερες από τις μισές μέρες 2</b>	<b>Σχεδόν καθημερινά 3</b>
Λίγο ενδιαφέρον ή ευχαρίστηση στο να κάνω πράγματα				
Αισθάνομαι πεσμένος/η ψυχολογικά, στεναχωρημένος/η ή αβοήθητος/η				
Μένω ξάγρυπνος/η ή κοιμάμαι πολλές ώρες				
Αισθάνομαι κουρασμένος/η ή νιώθω να μην έχω ενέργεια				
Έχω μειωμένη όρεξη για φαγητό ή έχω βουλιμικές τάσεις				
Αισθάνομαι άσχημα με τον εαυτό μου ή ότι είμαι αποτυχημένος/η ή ότι έχω απογοητεύσει τον εαυτό μου ή την οικογένεια μου				

Δυσκολεύομαι να συγκεντρωθώ σε πράγματα, όπως στο να διαβάσω μια εφημερίδα ή να παρακολουθήσω τηλεόραση				
Κινούμαι ή μιλώ τόσο αργά που έχει γίνει αντιληπτό από τους γύρω μου. Ή το αντίθετο- είμαι τόσο νευρικός/η ή ανήσυχος/η και έχω υπερκινητικότητα περισσότερο από το καθιερωμένο				

#### Δ. Μέρος Δ - Αξιολόγηση του εργασιακού μηρυκασμού (επίμονες σκέψεις με θέμα την εργασία)

Παρακάτω θα βρείτε μια λίστα από 15 δηλώσεις σχετικά με το αίσθημα του εργασιακού μηρυκασμού, δηλαδή των σκέψεων που μπορεί να κάνετε με θέμα την εργασία και τα καθήκοντα σας εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος. Διαβάστε προσεκτικά κάθε δήλωση και υποδείξτε σε ποιο βαθμό ισχύει για εσάς. Το (1) αντιπροσωπεύει το ΠΟΛΥ ΣΠΑΝΙΑ/ΠΟΤΕ, το (2) το ΣΠΑΝΙΑ, το (3) το ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ, το (4) το ΣΥΧΝΑ και το (5) το ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ/ΠΑΝΤΑ.

Σημειώστε με **X** την δήλωση που σας αντιπροσωπεύει περισσότερο κάτω από το αντίστοιχο πεδίο

Ερωτήσεις	Πολύ σπάνια/Ποτέ 1	Σπάνια 2	Μερικές φορές 3	Συχνά 4	Πολύ συχνά/Πάντα 5
Νιώθεις ένταση όταν σκέφτεσαι θέματα σχετικά με τη δουλειά στον ελεύθερο σου χρόνο					
Ενοχλείσαι όταν σκέφτεσαι θέματα της δουλειάς ενώ είσαι εκτός δουλειάς					

Νιώθεις ενοχλημένος από τα εργασιακά ζητήματα όταν δεν βρίσκεσαι στη δουλειά					
Νιώθεις κούραση αν σκέφτεσαι θέματα της εργασίας κατά τον ελεύθερο σου χρόνο					
Σε απασχολούν εργασιακά θέματα όταν δεν βρίσκεσαι στη δουλειά					
Μετά τη δουλειά, σκέφτεσαι πώς θα βελτιώσεις την εργασιακή απόδοση σου					
Στον ελεύθερο χρόνο, πιάνω τον εαυτό μου να επαναξιολογεί κάτι που έκανα στη δουλειά					
Σκέφτεσαι δραστηριότητες που πρέπει να γίνουν την επόμενη μέρα στη δουλειά;					
Βρίσκω το ότι να σκέφτομαι τη δουλειά στον ελεύθερο χρόνο με βοηθάει να είμαι δημιουργικός/η					
Βρίσκω λύσεις σε εργασιακά θέματα στον ελεύθερο μου χρόνο					

Αισθάνεσαι ότι δεν μπορείς να αποκοπείς από τη δουλειά; <b>(Rev.item)</b>					
Μπορώ να σταματήσω να σκέφτομαι θέματα της δουλειάς κατά τον ελεύθερο χρόνο μου					
Μπορείς εύκολα να χαλαρώσεις μετά την δουλειά;					
«Αποσυνδέομαι», κάνω switch-off από τη δουλειά τη στιγμή που φεύγω από αυτή					
Αφήνεις θέματα της δουλειάς πίσω την στιγμή που φεύγεις από αυτή;					

### **Ε. Μέρος Ε - Διερεύνηση και αξιολόγηση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στη ψυχική υγεία**

Παρακάτω θα βρείτε μια λίστα από δηλώσεις σχετικά με την κατάσταση που βιώνουμε λόγω της πανδημίας Covid-19. Διαβάστε προσεκτικά κάθε δήλωση και υποδείξτε σε ποιο βαθμό ισχύει για εσάς τις τελευταίες 2 εβδομάδες. Αν δεν συνέβη κάποια/ες δήλωση/εις μπορείτε να επιλέξετε το (0), το οποίο αντιπροσωπεύει το ΚΑΘΟΛΟΥ. Σημειώστε με **X** την δήλωση που σας αντιπροσωπεύει περισσότερο κάτω από το αντίστοιχο πεδίο

<b>Ερωτήσεις</b>	<b>0 Καθόλου</b>	<b>1 Κάποιες μέρες</b>	<b>2 Περισσότερες από τις μισές μέρες</b>	<b>3 Σχεδόν καθημερινά</b>
Κάνω διαρκώς σκέψεις σχετικά με την πανδημία, ακόμα και αν δεν το επιδιώκω				
Προσπαθώ να μην κάνω διαρκώς σκέψεις γύρω από την				

πανδημία και τις επιπτώσεις της (Rev.item)				
Πόσο συχνά ανησυχείτε βλέποντας την κατάσταση της πανδημίας;				
Προσπαθώ να μην αφήνω τον εαυτό μου να ανησυχεί στο άκουσμα της πανδημίας (πχ. κρούσματα ή θάνατοι) (Rev.item)				

Ερωτήσεις	0 Καθόλου	1 Λίγο	2 Μέτρια	3 Αρκετά	4 Σε Υπερβολι κό βαθμό
Νιώθω έντονα αρνητικά συναισθήματα στο άκουσμα της πανδημίας (π.χ. νευρικότητα, θλίψη)					
Πόσο πολύ σας επηρεάζει η πανδημία συναισθηματικά; (π.χ. σας θυμώνει, σας φοβίζει ή στενοχωρεί)					
Πόσο μπορείτε να ελέγξετε τα συναισθήματα σας για την πανδημία; (Rev.item)					

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Έντυπο συγκατάθεσης συμμετοχής στο ερευνητικό πρόγραμμα

<p><b>ΕΝΤΥΠΙΑ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ</b> για συμμετοχή σε πρόγραμμα έρευνας (Τα έντυπα αποτελούνται συνολικά από 4 σελίδες)</p>
---

Καλείστε να συμμετάσχετε σε ένα ερευνητικό πρόγραμμα. Πιο κάτω (βλ. «Πληροφορίες για Εθελοντές») θα σας δοθούν εξηγήσεις σε απλή γλώσσα σχετικά με το τι θα ζητηθεί

από εσάς, εάν συμφωνήσετε να συμμετάσχετε στο πρόγραμμα. Θα σας περιγραφούν οποιοδήποτε κίνδυνοι μπορεί να υπάρξουν ή ταλαιπωρία που τυχόν θα υποστείτε από τη συμμετοχή στο πρόγραμμα. Θα σας εξηγηθεί με κάθε λεπτομέρεια τι θα ζητηθεί από εσάς και ποιος ή ποιοι θα έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες ή/και άλλο υλικό το οποίο εθελοντικά θα δώσετε για το πρόγραμμα. Θα σας δοθεί η χρονική περίοδος για την οποία οι υπεύθυνοι του προγράμματος θα έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες ή/και υλικό που θα δώσετε. Θα σας εξηγηθεί στο βαθμό φυσικά που δεν θα επηρεάζεται η αντικειμενικότητα της απόδοσης σας στο συγκεκριμένο πείραμα και τι ελπίζουμε να μάθουμε από το πρόγραμμα. Επίσης, θα σας δοθεί μία εκτίμηση για το όφελος που μπορεί να υπάρξει για τους ερευνητές ή/και χρηματοδότες αυτού του προγράμματος. **Δεν πρέπει να συμμετάσχετε εάν δεν επιθυμείτε ή εάν έχετε οποιουσδήποτε ενδοιασμούς οι οποίοι αφορούν τη συμμετοχή σας στο πρόγραμμα. Είστε ελεύθεροι να αποσύρετε οποιαδήποτε στιγμή εσείς επιθυμείτε τη συγκατάθεση για τη συμμετοχή σας στο πρόγραμμα.** Έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε τυχόν παράπονα ή καταγγελίες, τα οποία αφορούν το πρόγραμμα προς την Επιτροπή Βιοηθικής που ενέκρινε το πρόγραμμα ή ακόμη και στην Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής Κύπρου. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με τη συντονίστρια του έργου και μεταπτυχιακή φοιτήτρια, Χρύσα Πλαλή ([plali.chrysa@ucy.ac.cy](mailto:plali.chrysa@ucy.ac.cy) , +35799203194) ή τους επικεφαλής της ομάδας Καθηγητή Μάριο Αβρααμίδα ([mariosav@ucy.ac.cy](mailto:mariosav@ucy.ac.cy)) ή Δρ. Ήβη Μιχαηλίδη ([michailidis.evie@ucy.ac.cy](mailto:michailidis.evie@ucy.ac.cy)) για να υποβάλετε παράπονα ή να ζητήσετε εξηγήσεις για οποιοδήποτε θέμα αφορά τη συμμετοχή σας στην έρευνα.

Τίτλος ερευνητικού προγράμματος	
Η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών: οι επιδράσεις της εξουθένωσης, του εργασιακού μηρυκασμού (work-related rumination) και της κατάθλιψης στη συντηρούμενη προσοχή των επαγγελματιών	
Υπεύθυνοι του Προγράμματος στο οποίο καλείστε να συμμετάσχετε	
Μεταπτυχιακή φοιτήτρια Χρύσα Πλαλή και Δρ. Μάριος Αβρααμίδης (Καθηγητής, Τμήμα Ψυχολογίας, ΠΚ), Δρ. Ήβη Μιχαηλίδη (Ειδική επιστήμων, Τμήμα Ψυχολογίας, ΠΚ)	

Πρέπει όλες οι σελίδες των εντύπων συγκατάθεσης να φέρουν το ονοματεπώνυμο και την υπογραφή σας.

Επίθετο:		Όνομα:	
Υπογραφή:		Ημερομηνία:	/ / 2020

**ΕΝΤΥΠΙΑ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ**  
για συμμετοχή σε πρόγραμμα έρευνας



(Τα έντυπα αποτελούνται συνολικά από 4 σελίδες)

Τίτλος ερευνητικού προγράμματος

Η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών: οι επιδράσεις της εξουθένωσης, του εργασιακού μηρυκασμού (work-related rumination) και της κατάθλιψης στη συντηρούμενη προσοχή των επαγγελματιών

Δίδετε συγκατάθεση για τον εαυτό σας ή για κάποιο άλλο άτομο;

Για τον εαυτό μου

Για άλλο άτομο

Εάν πιο πάνω απαντήσατε για κάποιον άλλο, τότε δώσετε λεπτομέρειες και το όνομα του.

Ερώτηση	ΝΑΙ ή ΟΧΙ
Συμπληρώσατε τα έντυπα συγκατάθεσης εσείς προσωπικά;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Τους τελευταίους 12 μήνες έχετε συμμετάσχει σε οποιοδήποτε άλλο ερευνητικό πρόγραμμα;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Διαβάσατε και καταλάβατε τις πληροφορίες για εθελοντές;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Είχατε την ευκαιρία να ρωτήσετε ερωτήσεις και να συζητήσετε το Πρόγραμμα;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Δόθηκαν ικανοποιητικές απαντήσεις και εξηγήσεις στα τυχόν ερωτήματά σας;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Καταλαβαίνετε ότι μπορείτε να αποσυρθείτε από το πρόγραμμα, όποτε θέλετε;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Καταλαβαίνετε ότι, εάν αποσυρθείτε, δεν είναι αναγκαίο να δώσετε οποιεσδήποτε εξηγήσεις για την απόφαση που πήρατε;	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
<b>Συμφωνείτε να συμμετάσχετε στο πρόγραμμα;</b>	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Με ποιόν υπεύθυνο μιλήσατε; Όνοματεπώνυμο:	

Επίθετο:		Όνομα:	
Υπογραφή:		Ημερομηνία:	/ / 2020

## ΕΝΤΥΠΙΑ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

για συμμετοχή σε πρόγραμμα έρευνας

(Τα έντυπα αποτελούνται συνολικά από 4 σελίδες)

Τίτλος ερευνητικού προγράμματος

Η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών: οι επιδράσεις της εξουθένωσης, του εργασιακού μηρυκασμού (work-related rumination) και της κατάθλιψης στη συντηρούμενη προσοχή των επαγγελματιών

### **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ**

Σκοπός του ερευνητικού προγράμματος είναι η διερεύνηση των επιπτώσεων που επιφέρει η εργασιακή εξουθένωση στη συντηρούμενη προσοχή εργαζομένων με καθήκοντα άμεσης ή έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. δια τηλεφώνου εξυπηρέτηση). Παράλληλα θα διερευνηθούν παράγοντες όπως η ύπαρξη συμπτωμάτων κατάθλιψης ή και εργασιακού μηρυκασμού, το πώς αυτοί σχετίζονται με το σύνδρομο εξουθένωσης, αλλά και πως συνεπιδρούν στη συντηρούμενη προσοχή των εργαζομένων. Αναμένεται ότι τα ευρήματα της παρούσας έρευνας θα συμβάλουν στην κατανόηση των διαφόρων παραγόντων που επηρεάζουν (θετικά ή αρνητικά) την ικανότητα διατήρησης της προσοχής και συγκέντρωσης κατά τη διάρκεια επαναλαμβανόμενων δραστηριοτήτων, όπως για παράδειγμα η ολοκλήρωση του οπτικοκινητικού έργου αξιολόγησης της συντηρούμενης προσοχής Sustained to Attention Response task. Ανώτερος στόχος είναι η κατανόηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και των συνεπειών στην συνολική ευεξία και απόδοση του εργαζομένου στον οργανισμό.

#### **Διαδικασία**

Η έρευνα αυτή θα πραγματοποιηθεί εξ' αποστάσεως με αποστολή των σχετικών συνδέσμων (Link ερωτηματολογίου και πειράματος) και θα διαρκέσει συνολικά περίπου 30 λεπτά. Θα σας ζητηθεί σε πρώτη φάση να συμπληρώσετε ένα σύντομο ερωτηματολόγιο με το οποίο θα αξιολογηθούν τα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης, οι επίμονες και διαρκείς σκέψεις γύρω από την εργασία, αλλά και η γενικευμένη διάθεση κατά το διάστημα της τωρινής εργασιακής απασχόλησης. Ωστόσο, εξαιτίας της κατάστασης που όλοι βιώνουμε με την πανδημία COVID-19, έχουν ενταχθεί στο τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου ερωτήσεις που αξιολογούν επιπρόσθετα τις επιπτώσεις της πανδημίας στη ψυχική υγεία. Έπειτα θα ακολουθήσει η δεύτερη φάση του προγράμματος που περιλαμβάνει την ολοκλήρωση της δοκιμασίας Sustained Attention to Response task με στόχο την αξιολόγηση της προσοχής, δηλαδή την ικανότητα συγκέντρωσης και διατήρησης της προσοχής σας, αλλά και την ικανότητα σκόπιμης αναστολής σε εικονιζόμενα ερεθίσματα. Η συμμετοχή σας στην έρευνα δεν περιλαμβάνει οποιοδήποτε κίνδυνο. Μπορείτε να αποχωρήσετε από την διαδικασία της έρευνας όποια στιγμή το επιθυμείτε, χωρίς να υπάρξει οποιαδήποτε επίπτωση σε προσωπικό ή εργασιακό επίπεδο. Οι απαντήσεις σας στη δοκιμασία προσοχής θα βαθμολογούνται ως σωστές ή λάθος ανάλογα με τα ερεθίσματα που παρουσιάζονται. Άλλα δημογραφικά, γνωσιολογικά και

άλλες σχετικές πληροφορίες θα καταγραφούν στο ερωτηματολόγιο της πρώτης φάσης της έρευνας. **Διευκρινίζεται πως δεν θα πραγματοποιηθεί κανενός είδους διάγνωση (πχ. κατάθλιψη) και τα αποτελέσματα που θα προκύψουν αποσκοπούν στη διερεύνηση ενδεχόμενης συμπτωματολογίας και αποκλειστικά για τους σκοπούς της εν λόγω έρευνας.**

### Άλλες Πληροφορίες

Η ταυτότητα σας ως συμμετέχοντα θα παραμείνει απόρρητη. Οι υπεύθυνοι ερευνητές (Χρύσα Πλαλή, Δρ. Μάριος Αβρααμίδης και Δρ. Ήβη Μιχαηλίδη) θα διατηρούν αρχείο με τις εγγραφές των συμμετεχόντων. Διευκρινίζεται όμως ότι δεν θα είναι εφικτή η σύνδεση του ονόματος σας στη λίστα εγγραφής με τα δεδομένα που θα καταγραφούν στο ερωτηματολόγιο και το πείραμα αντίστοιχα. Οι λίστες εγγραφής θα διατηρηθούν μέχρι τη συμπλήρωση του έργου (3 χρόνια από το φθινόπωρο του 2020) κι ακολούθως θα καταστραφούν. Κατά το διάστημα αυτό, κανένας άλλος δεν θα έχει πρόσβαση σε στοιχεία της ταυτότητας σας. Τα δεδομένα σας από τη πειραματική διαδικασία θα φυλαχθούν ανώνυμα για τουλάχιστο 5 χρόνια από τη συμπλήρωση του έργου. **Μπορείτε να αρνηθείτε να συμμετάσχετε ή να αποσυρθείτε από την έρευνα όποια στιγμή θέλετε χωρίς να δώσετε οποιαδήποτε εξήγηση για την απόφασή σας.** Για οποιοσδήποτε διευκρινήσεις σχετικές με την έρευνα μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους υπεύθυνους της έρευνας Χρύσα Πλαλή ([plali.chrysa@ucy.ac.cy](mailto:plali.chrysa@ucy.ac.cy), +357 99203194), Καθηγητή Μάριο Αβρααμίδη, (+357 22 892066, [mariosav@ucy.ac.cy](mailto:mariosav@ucy.ac.cy) ) ή Δρ. Ήβη Μιχαηλίδη ([michailidis.evie@ucy.ac.cy](mailto:michailidis.evie@ucy.ac.cy) ).

Επίθετο:		Όνομα:	
Υπογραφή:		Ημερομηνία:	/ / 2020

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

### Πίνακες

#### Πίνακας 1

*Περιγραφή δείγματος (N= 101)*

Variable	Range	Mean	Std. Deviation
Ηλικία (σε έτη)	41	32.93	8.77
Διάρκεια προϋπηρεσίας στη θέση εργασίας (σε μήνες)	393	74.98	71.99

Εξάντληση	3	2.74	.60
Εξάντληση $\geq 2.25$	1.75	2.95	.43
Αποδέσμευση	2.88	2.63	.66
Αποδέσμευση $\geq 2.10$	1.75	2.88	.44
Συναισθηματικός μηρυκασμός	20	16.72	5.70
Ψυχολογική αποδέσμευση	19	14.84	4.67
Συλλογισμός επίλυσης προβλημάτων	20	15.42	4.37
Κατάθλιψη	23	9.89	5.66
Κλινική κατάθλιψη $>10$	13	14.31	4.11
Σκέψεις για COVID19	6	2.89	1.35
Στρες εξαιτίας COVID19	6	3.16	1.36
Συναισθήματα λόγω COVID19	11	5.90	2.94

Note: N=101

## Πίνακας 2

Συσχετίσεις Pearson μεταξύ κατάθλιψης και διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, ελέγχοντας τους παράγοντες της πανδημίας COVID-19 (control variables)

Variable	1	2	3
1. Εξάντληση	-		
2. Αποδέσμευση	.70	-	
3. Κατάθλιψη	.54**	.41**	-

Note: N=101, \*\* $p < .001$

## Πίνακας 3

Συσχετίσεις Pearson μεταξύ των μεταβλητών

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Εξάντληση	-							
2. Αποδέσμευση	.69**	-						
3. Συναισθηματικός μηρυκασμός	.58**	.45**	-					
4. Ψυχολογική αποδέσμευση	-.47**	-.21*	-.53**	-				
5. Συλλογισμός επίλυσης προβλημάτων	-.11	-.34**	.10	-.23*	-			
6. Κατάθλιψη	.58**	.43**	.43**	-.37**	-.11	-		
7. Σκέψεις	.14	.09	.14	-.21*	.03	.19	-	
8. Στρες	.17	.04	.10	-.22*	.08	.13	.66**	-
9. Συναισθήματα	.28**	.13	.38**	-.25*	.12	.32**	.39**	.39**

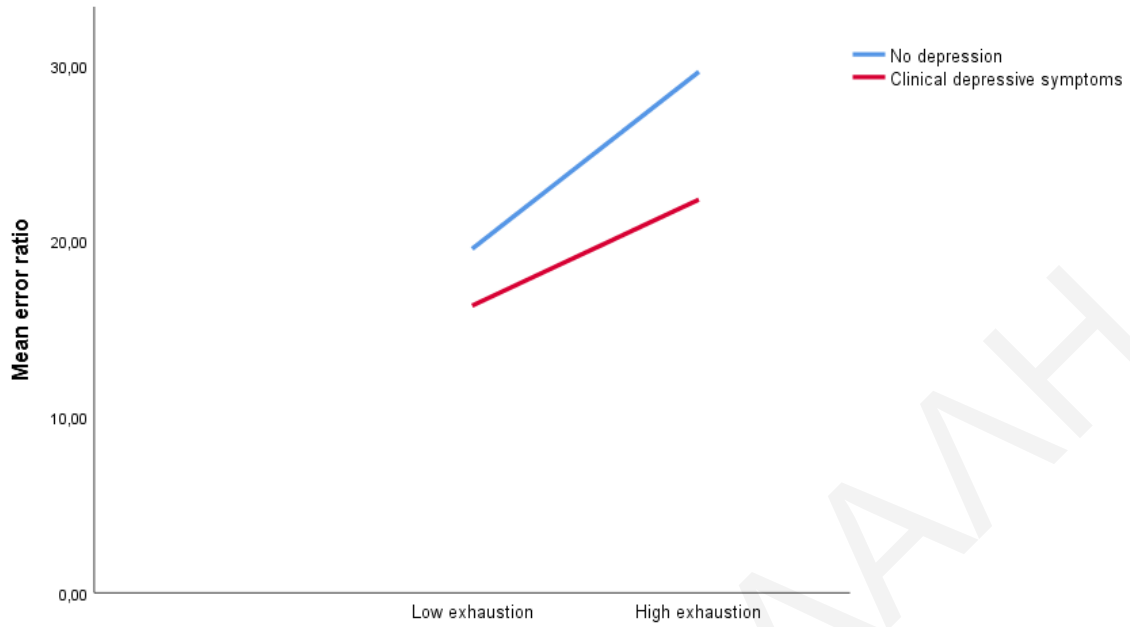
Note: N=101, \* $p < .05$ . \*\* $p < .001$

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

##### Γραφικές παραστάσεις και Σχήματα

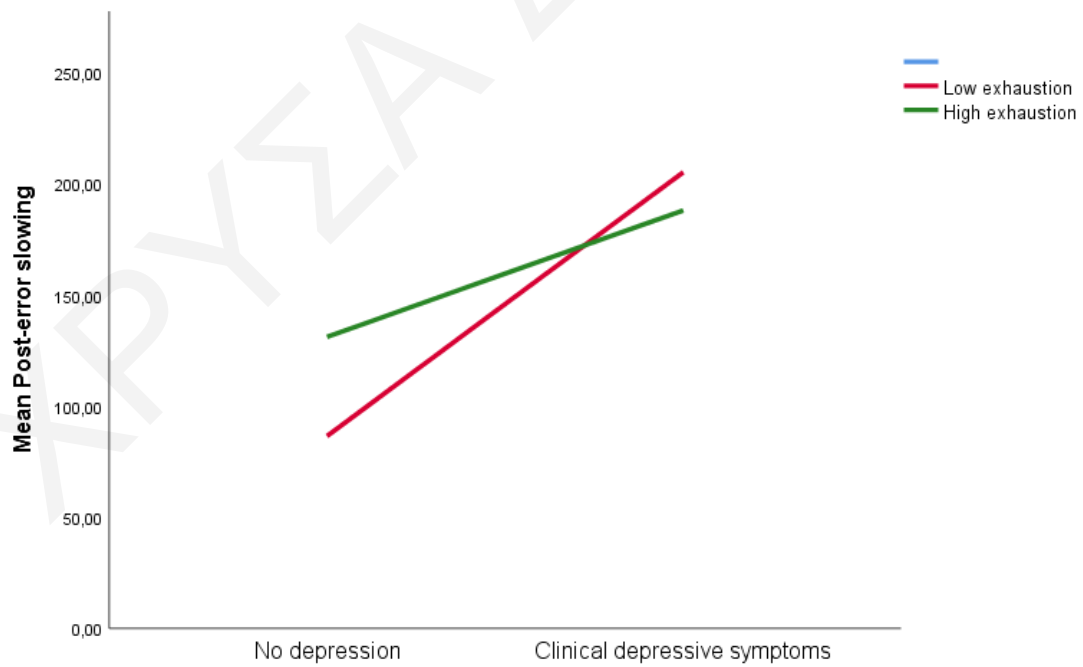
##### Γράφημα 1

Η επίδραση της εξάντλησης στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συµµεταβλητή της κατάθλιψης.



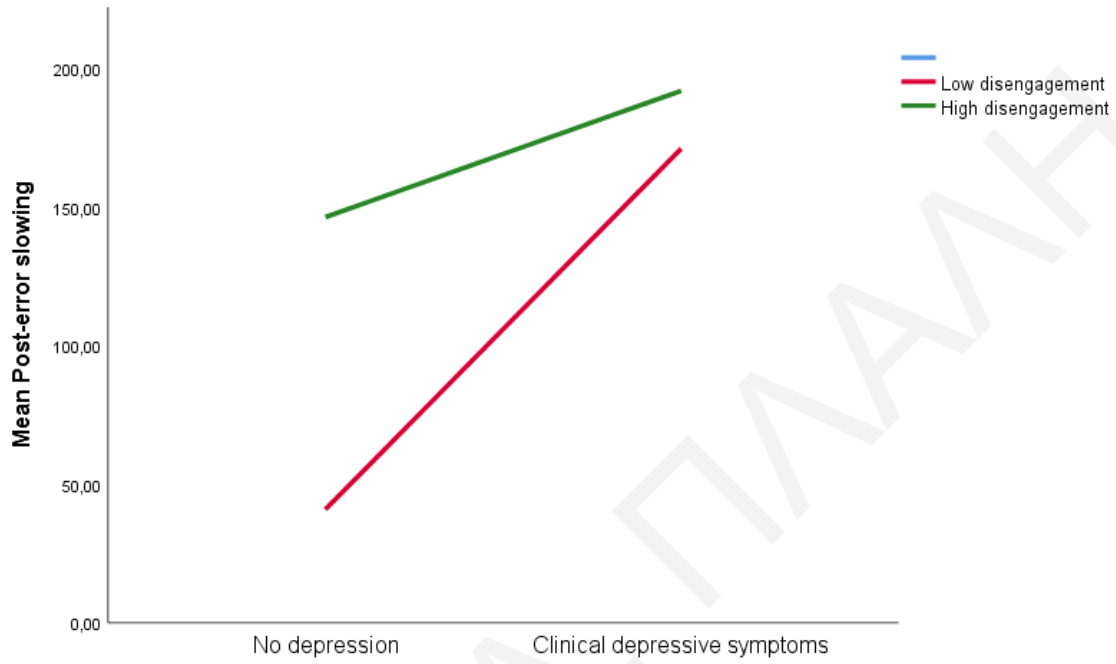
## Γράφημα 2

*Η επίδραση της κατάθλιψης στην SART επιβράδυνση μετά από λάθος αναστολής, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.*



### Γράφημα 3

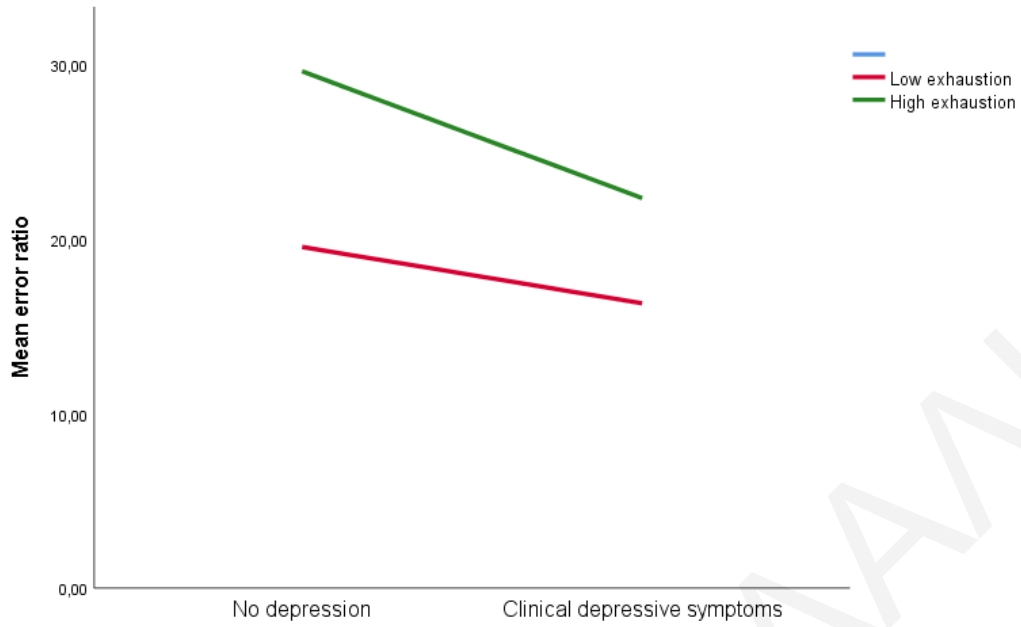
Η επίδραση της κατάθλιψης στην SART επιβράδυνση μετά από λάθος αναστολής, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της αποδέσμευσης από την εργασία.



### Γράφημα 4

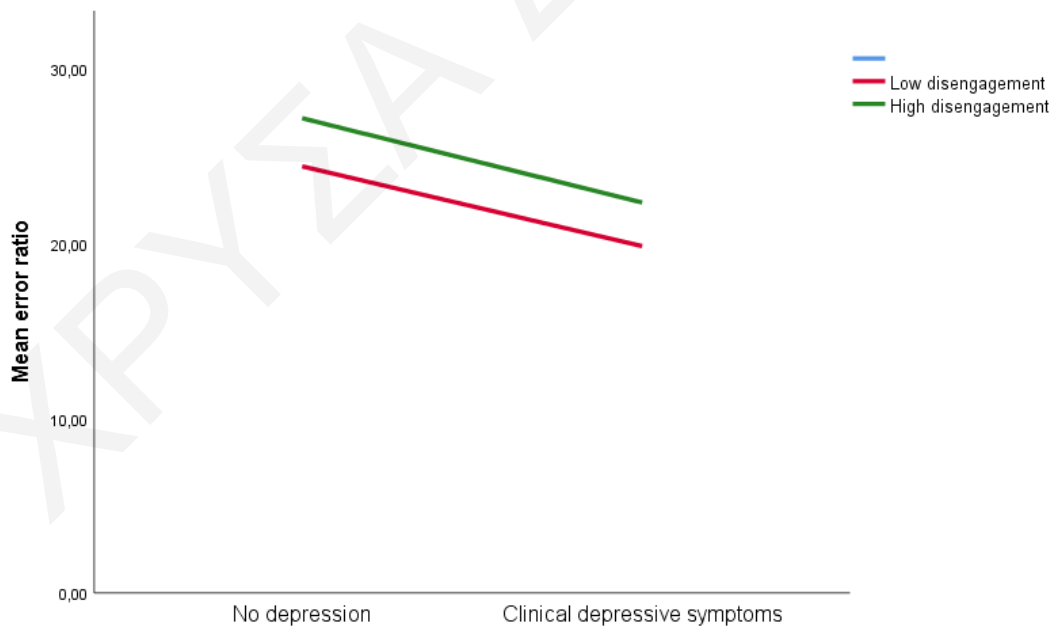
Η επίδραση της κατάθλιψης στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.





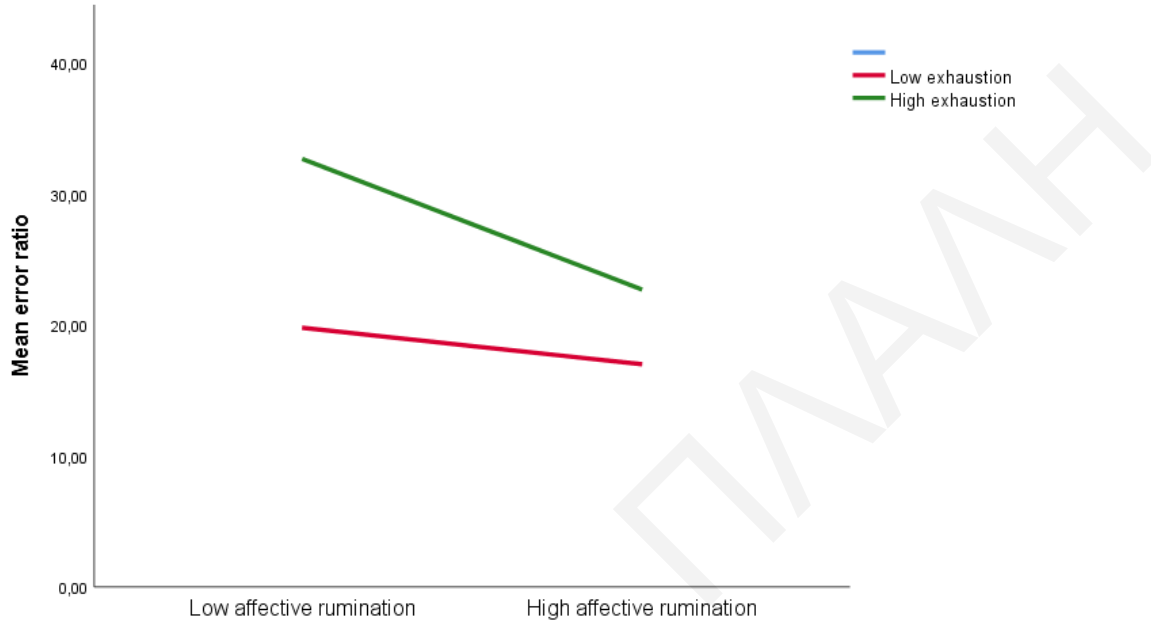
### Γράφημα 5

*Η επίδραση της κατάθλιψης στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συµµεταβλητή της αποδέσµευσης από την εργασία.*



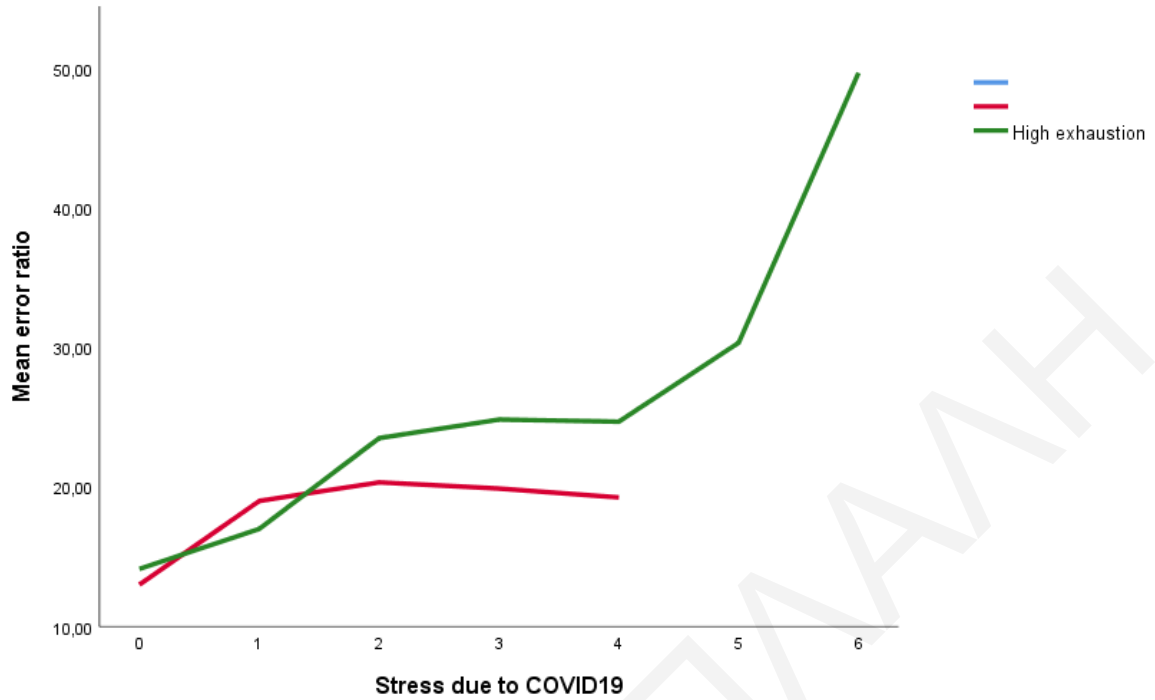
## Γράφημα 6

Η επίδραση του συναισθηματικού μηρυκασμού στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.



## Γράφημα 7

Η επίδραση του στρες λόγω πανδημίας στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.



**Γράφημα 8**

*Η επίδραση των σκέψεων με θέμα τη πανδημία στα SART λάθη, ελέγχοντας τη συμμεταβλητή της εξάντλησης.*

