
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ
ΥΓΕΙΑΣ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ ΤΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Θανάτη Ανίσα

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2023

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ
ΥΓΕΙΑΣ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ ΤΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Θανάτη Ανίσα, Α.Μ.: ΟΔΥ/2015

Επιβλέπων: : Καρκαλάκος Σωτήριος / Καθηγητής / Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2023

UNIVERSITY of PIRAEUS



**DEPARTMENT of
ECONOMICS**

M.Sc. in Health Economics and Management

**JOB SATISFACTION IN THE HEALTH SECTOR. CASE
STUDY: NURSING STAFF AT THE GENERAL
HOSPITAL GEORGIOS GENNIMATAS IN ATTICA**

Thanati Anisa

Master Thesis submitted to the Department of Economics
of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Health Economics and Management

Piraeus, Greece, 2023

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στους ανθρώπους εκείνους με την υποστήριξη των οποίων ολοκληρώθηκε η εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Πρώτα από όλα ευχαριστώ τον επιβλέπων καθηγητή της πτυχιακής μου εργασίας κύριο Σωτήριο Καρκαλάκο, για την πολύτιμη καθοδήγηση που μου παρείχε στη διάρκεια δημιουργίας της εργασίας. Όλους τους καθηγητές μου και τον κάθε έναν ξεχωριστά για την ανεκτίμητη γνώση και εμπειρία που μου μετέδωσαν κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Το νοσηλευτικό προσωπικό του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς για την συμμετοχή τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου παρόλο τον φόρτο εργασίας τους. Η βοήθεια τους ήταν καθοριστική για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την κατανόηση και την ενθάρρυνση σε κάθε μου βήμα..

Εργασιακή Ικανοποίηση στον χώρο της Υγείας. Μελέτη περίπτωσης: Νοσηλευτικό προσωπικό στο Γενικό Νοσοκομείο Γεώργιος Γεννηματάς της Αττικής

Λέξεις-κλειδιά: Εργασιακή Ικανοποίηση, Νοσηλευτικό Προσωπικό, Παράγοντες Επιρροής, Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών “Γεώργιος Γεννηματάς”

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στην αξιολόγηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, στην κατανόηση των συνολικών επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών "Γεώργιος Γεννηματάς", και στον εντοπισμό πιθανών τομέων για βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Ο ερευνητικός σχεδιασμός χρησιμοποίησε μια ποσοτική προσέγγιση, καθώς παράλληλα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα μέσω στατιστικής ανάλυσης. Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στο νοσηλευτικό προσωπικό. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από την έρευνα υποβλήθηκαν σε μια σειρά στατιστικών αναλύσεων. Προέκυψε ότι η μέση εργασιακή ικανοποίηση νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία είναι μέτρια και χρειάζεται βελτίωση. Παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση περιλαμβάνουν το περιβάλλον εργασίας και τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των νοσηλευτών, όπως προϋπηρεσία, ηλικία και οικογενειακή κατάσταση. Οι παράγοντες αυτοί απαιτούν συνολική αντιμετώπιση για ορθή ανάλυση της εργασιακής ικανοποίησης.

Job satisfaction in the health sector. Case study: nursing staff at the General Hospital Georgios Gennimatas in Attica

Keywords: Job Satisfaction, Nursing Staff, Influencing Factors, General Hospital of Athens "Georgios Gennimatas"

ABSTRACT

The present study aims to evaluate the factors that influence job satisfaction, to understand the overall levels of job satisfaction of nursing staff of the General Hospital of Athens "Georgios Gennimatas", and to identify possible areas for improvement of the work environment. The research design used a quantitative approach, as a quantitative survey was conducted alongside the literature review through statistical analysis. A structured questionnaire was used for the survey and distributed to nursing staff. The data collected from the survey was subjected to a series of statistical analyses. It emerged that the average job satisfaction of nurses in Greek hospitals is moderate and needs improvement. Factors affecting satisfaction include work environment and socio-demographic characteristics of nurses such as seniority, age and marital status. These factors require a comprehensive approach for proper analysis of job satisfaction.

Πίνακας Περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ixx
ABSTRACTxi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	xvii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	xix
Εισαγωγή.....	xxi
Κεφάλαιο 1ο.....	1
Εργασιακή Ικανοποίηση: Βασικές Έννοιες και Ορισμοί	1
1.1 Ορισμός της Εργασιακής Ικανοποίησης	1
1.2 Επιμέρους Μεταβλητές Σύνθεσης της Εργασιακής Ικανοποίησης	4
1.3 Σημασία της Εργασιακής Ικανοποίησης για τους Εργαζόμενους και τους Οργανισμούς	6
Κεφάλαιο 2ο.....	11
Παράγοντες Επιρροής της Εργασιακής Ικανοποίησης.....	11
2.1 Εσωτερικοί Παράγοντες και Εργασιακή Ικανοποίηση.....	11
2.2 Εξωτερικοί Παράγοντες και Εργασιακή Ικανοποίηση	14
Κεφάλαιο 3ο.....	21
Θεωρίες και Μέτρηση της Εργασιακής Ικανοποίησης	21
3.1 Θεωρίες για την Εργασιακή Ικανοποίηση	21
3.2 Σημασία Μέτρησης της Εργασιακής Ικανοποίησης.....	29
3.3 Εργαλεία Μέτρησης της Εργασιακής Ικανοποίησης.....	32
Κεφάλαιο 4ο.....	37
Εργασιακή Ικανοποίηση στο Νοσηλευτικό Προσωπικό.....	37
4.1 Σημασία της Εργασιακής Ικανοποίησης στο Επάγγελμα των Νοσηλευτών.....	37
4.2 Επισκόπηση Ερευνών	40
Κεφάλαιο 5ο Μεθοδολογία έρευνας.....	43
5.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	43
5.2 Δειγματοληψία, εργαλείο δειγματοληψίας, διαδικασία ανάλυσης	44
5.3 Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς.....	45
Κεφάλαιο 6ο Αποτελέσματα Έρευνας.....	47
6.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά.....	47
6.2 Βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων	52
6.3 Έλεγχος παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων.....	55
Κεφάλαιο 7ο Συζήτηση.....	57
Συμπεράσματα - Επίλογος.....	59

Βιβλιογραφικές Αναφορές	61
Παράρτημα	71

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

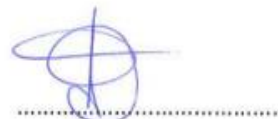
«Δηλώνω υπεύθυνα ότι το έργο που εκπονήθηκε και παρουσιάζεται στην υποβαλλόμενη διπλωματική εργασία, έχει γραφτεί από εμένα αποκλειστικά στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης ότι αναφέρονται καταλλήλως στο σύνολό τους οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.»

Όνοματεπώνυμο

ΒΑΝΑΤΗ ΑΝΙΣΑ

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή



ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 4.1: Έρευνα των Liu, Aunguroch & Yunibhand (2016)	40
Πίνακας 6.1: Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές.....	52
Πίνακας 6.2: Ικανοποίηση από την προαγωγή και τις ευκαιρίες.....	52
Πίνακας 6.3: Ικανοποίηση από τις συνολικές παροχές πέραν της μισθοδοσίας	52
Πίνακας 6.4: Ικανοποίηση από την αναγνώριση για κάποιον που κάνει καλά τη δουλειά του.....	53
Πίνακας 6.5: Ικανοποίηση από τις συνθήκες λειτουργίας του Νοσοκομείου.....	53
Πίνακας 6.6: Ικανοποίηση από τους συνεργάτες.....	53
Πίνακας 6.7: Ικανοποίηση από τη φύση της δουλειάς.....	53
Πίνακας 6.8: Ικανοποίηση από την επικοινωνία	54
Πίνακας 6.9: Συνολική Ικανοποίηση.....	54
Πίνακας 6.10: Έλεγχος Ανοη για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα την ηλικία.....	55
Πίνακας 6.11: Έλεγχος Ανοη για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα το επίπεδο εκπαίδευσης.....	55
Πίνακας 6.12: Έλεγχος Ανοη για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα την οικογενειακή κατάσταση	55
Πίνακας 6.13: Έλεγχος Ανοη για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα τα έτη εργασίας Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 2.1: Εσωτερικοί παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης	11
Γράφημα 2.2 Εξωτερικοί παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης	15
Γράφημα 3.1: Είδη παραγόντων κατά τον Herzberg.....	22
Γράφημα 3.2: Ιεράρχηση των ανθρώπινων αναγκών κατά Maslow.....	23
Γράφημα 3.3: Οι μετρήσεις του εργαλείου JDS	34
Γράφημα 6.1: Φύλο	47
Γράφημα 6.2: Ηλικία	48
Γράφημα 6.3: Έτη εργασίας στο νοσοκομείο	48
Γράφημα 6.4: Ειδικότητα.....	49
Γράφημα 6.5: Επίπεδο εκπαίδευσης.....	49
Γράφημα 6.6: Οικογενειακή Κατάσταση.....	50
Γράφημα 6.7: Μηνιαίο εισόδημα.....	50

Εισαγωγή

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί έναν κρίσιμο παράγοντα στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης, καθώς επηρεάζει άμεσα την ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται στους ασθενείς. Το νοσηλευτικό προσωπικό, ειδικότερα, διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στη φροντίδα των ασθενών και είναι συχνά υπεύθυνο για τη λειτουργία των εγκαταστάσεων υγειονομικής περίθαλψης σε καθημερινή βάση. Τα υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού είναι απαραίτητα για την παροχή ποιοτικής φροντίδας αλλά και τη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας στους ασθενείς. Εφόσον, λοιπόν, η ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης σχετίζεται με την αίσθηση εργασιακής ικανοποίησης από το νοσηλευτικό προσωπικό, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τον κλάδο της νοσηλευτικής να διερευνάται σε βάθος το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού (Melo, Barbosa & Souza, 2011).

Ωστόσο, παρά τη σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό επάγγελμα, οι έρευνες δείχνουν ότι το νοσηλευτικό προσωπικό βιώνει σχετικά χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Σύμφωνα με δεδομένα που συλλέχθηκαν κατά την περίοδο της πανδημίας (Hu, Wang, Lan & Wu, 2022), ένα ποσοστό που αγγίζει το 22% του νοσηλευτικού προσωπικού σκόπευε να εγκαταλείψει το επάγγελμά του σε λιγότερο από ένα χρόνο λόγω της αυξημένης εργασιακής πίεσης, ενώ σε παλαιότερη μελέτη είχε εντοπιστεί πως το 15,5% των νοσηλευτών σκόπευε να εγκαταλείψει το επάγγελμά του οριστικά. Σε άλλη έρευνα, όπως αναφέρεται στον ίδιο άρθρο, εντοπίστηκε ότι το 35-60% των νοσηλευτών εγκατέλειψε την πρώτη θέση εργασίας τους εντός ενός έτους. Αυτοί οι αριθμοί μεταφράζονται σε χαμηλό αίσθημα εργασιακής ικανοποίησης για σημαντικό ποσοστό του νοσηλευτικού προσωπικού, με συνέπεια την συχνή εναλλαγή του προσωπικού, άρα και με επιπτώσεις στην αποτελεσματική ποιοτική και ασφαλή φροντίδα για τους ασθενείς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΈΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

1.1 Ορισμός της Εργασιακής Ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση ως έννοια έχει αποτελέσει το επίκεντρο της προσοχής διαφόρων κλάδων τις τελευταίες δεκαετίες. Πιο συγκεκριμένα, ο όρος της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί μία σημαντική παράμετρο κατά την διερεύνηση ζητημάτων διοικητικών στο πλαίσιο της κατανόησης της λειτουργίας των οργανισμών και των επιχειρήσεων, και έτσι αποτελεί σημαντική μεταβλητή στον τομέα της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού, ενώ παράλληλα αποτελεί σημαντικό όρο και για τον κλάδο της κοινωνικής ψυχολογίας. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια εστιάζουν σε μεγάλο βαθμό σε παράγοντες που σχετίζονται με την ικανοποίηση των εργαζομένων τους, σε μία προσπάθεια ενίσχυσης της εργασιακής ικανοποίησης και των πλεονεκτημάτων που προκύπτουν από την ενίσχυση αυτή (Zhu, 2013).

Ενώ όμως ο όρος αυτός χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό και κυρίως στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής έρευνας, στην πραγματικότητα φαίνεται πως δεν υπάρχει μια κοινή κατεύθυνση ως προς τον προσδιορισμό και τις πλήρεις διαστάσεις που εμπεριέχει ο όρος αυτός της εργασιακής ικανοποίησης. Δεν έχει υπάρξει κάποιος σαφώς διατυπωμένος ορισμός από τους ερευνητές ούτε και μια συγκεκριμένη προσέγγιση ως προς τις γενικότερες διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, ωστόσο πολλοί οι οποίοι ασχολήθηκαν με την έρευνα της εργασιακής ικανοποίησης έχουν διατυπώσει τις δικές τους αποσαφηνίσεις σε σχέση με την βαθύτερη έννοιά της. Σύμφωνα με τον Aziri (2011, σελ. 77-78), ερευνητές που έχουν ασχοληθεί με τη διατύπωση ορισμού της εργασιακής ικανοποίησης (όπως Davis et al., 1985· Hoprock, 1935· Spector, 1997· Vroom, 1964) προσεγγίζουν το ζήτημα από διαφορετικές οπτικές γωνίες, συμφωνώντας ωστόσο σε κάποιες βασικές διαστάσεις:

- Ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένας συνδυασμός παραγόντων που έχουν ως αποτέλεσμα ένα άτομο να αισθάνεται ικανοποιημένο από την εργασία με την οποία ασχολείται.

- Ότι υπάρχει επιρροή από ψυχολογικές, φυσιολογικές και περιβαλλοντικές συνθήκες.
- Ότι η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με το πώς αισθάνονται τα άτομα για την εργασία τους και τις διάφορες πτυχές της και αντιπροσωπεύει ένα συνδυασμό θετικών ή αρνητικών συναισθημάτων που έχουν οι εργαζόμενοι απέναντι στην εργασία τους.
- Ότι υπάρχει στενή σύνδεση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της συμπεριφοράς του ατόμου στον εργασιακό του χώρο.

Κατά τους Ravari, Mirzaei, Kazemi & Jamalizadeh (2012), ένας ορισμός για την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης θα έπρεπε να βασίζεται στο γεγονός ότι πρόκειται για ένα ζήτημα πολυπαραγοντικό. Εφόσον υπάρχουν πολλαπλοί παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης, καθίσταται σαφές ότι η έννοια γίνεται όλο και πιο πολύπλοκη ως προς τον προσδιορισμό της, ενώ ιδιαίτερο ρόλο διαδραματίζει το γενικότερο πλαίσιο διερεύνησης της έννοιας. Εάν η εργασιακή ικανοποίηση διερευνάται υπό το πρίσμα της διοικητικής επιστήμης, μπορεί να λαμβάνει διαφορετικές διαστάσεις, εν συγκρίσει με μία προσέγγιση υπό το πρίσμα της ψυχολογίας των εργαζομένων.

Μιλώντας για αυξημένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, εννοείται μία θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προκύπτει από την εργασία ενός ατόμου. Μέσα από την εργασία του ένα άτομο με αίσθημα εργασιακής ικανοποίησης αισθάνεται ότι εκπληρώνει τις αξίες του. Έτσι, η συνολική έννοια της εργασιακής ικανοποίησης εμπεριέχει μια σημαντική συναισθηματική συνιστώσα, που περιγράφει τα θετικά συναισθήματα ενός ατόμου για πτυχές της εργασίας του. Από την άλλη, μπορεί να εννοηθεί ότι υφίσταται και μία γνωστική συνιστώσα, ότι δηλαδή υπάρχουν συνειδητές προεκτάσεις της απορρέουσας ικανοποίησης από τις διάφορες πτυχές της εργασίας του ατόμου. Άρα, από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι στο ενδιάμεσο μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και αντίληψης για την κατάσταση της εργασιακής ικανοποίησης, υφίσταται μία προσωπική αξιολόγηση από το άτομο: ένα εργαζόμενο άτομο αξιολογεί και αντιλαμβάνεται ότι το αποτέλεσμα της εργασίας του επηρεάζει τη συναισθηματική του κατάσταση. Κάτι τέτοιο δεν μπορεί να συμβεί, εάν το εργαζόμενο άτομο προχωρήσει

σε αυτήν την προσωπική αξιολόγηση και αντιληφθεί ότι η εργασία του δεν ταιριάζει με τις προσωπικές του αξίες ή εάν υπάρχουν κι άλλες διαστάσεις που υπονομεύουν τη θετική συναισθηματική κατάσταση του ατόμου (Kian, Yusoff & Rajah, 2014).

Η εργασία ενός ατόμου διαδραματίζει μείζονα ρόλο στη συνολική αντίληψη της ταυτότητας του ατόμου. Όπως πολύ εύστοχα παρατηρούν οι Judge, Zhang & Glerum (2020), σε μία πρώτη γνωριμία και σε μία ερώτηση σε σχέση με τις βασικές ενασχολήσεις κάποιου άγνωστου ατόμου, οι πρώτες αναφορές θα αφορούν την εργασία και τη φύση του επαγγέλματος των ατόμων. Επιπρόσθετα, το επάγγελμα ενός ατόμου, πέρα από το γεγονός ότι καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την κοινωνική ταυτότητα του ατόμου, είναι η δραστηριότητα που καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος της ενασχόλησης του ατόμου μέσα στη μέρα του σε καθημερινή βάση. Επομένως, είναι φυσικό επακόλουθο να δίνεται μεγάλη έμφαση στην ύπαρξη εργασιακής ικανοποίησης, άρα και οι διάφοροι κλάδοι να εστιάζουν σε μεγάλο βαθμό στις διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης.

Από τα παραπάνω, όπως αναφέρεται και στο Mishra (2013), γίνεται κατανοητό ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία γενικότερη κατάσταση του ατόμου, που μπορεί να επηρεαστεί από πολλούς παράγοντες και έχει διάφορες επιμέρους διαστάσεις: τα ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων φαίνεται να είναι ένα σημαντικό μέρος των διαστάσεων αυτών, ενώ το ίδιο μπορεί να διατυπωθεί και για τις ευρύτερες ανθρώπινες σχέσεις και αλληλεπιδράσεις, τόσο εντός του εργασιακού περιβάλλοντος όσο και εκτός αυτού. Κατά κοινή ομολογία, όταν οι απαιτήσεις μίας εργασίας βρίσκονται σε ευθυγράμμιση με τις επιθυμίες και τις προσδοκίες των εργαζομένων, μπορεί να αναμένεται οι εργαζόμενοι να βιώνουν αυξημένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Όταν δεν συμβαίνει κάτι τέτοιο, αναμένεται η εργασιακή ικανοποίηση να βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα.

Επιπρόσθετα, υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και ορισμένων άλλων μεταβλητών, που μπορούν να μελετηθούν περαιτέρω ως επιμέρους μεταβλητές και διαστάσεις που συνθέτουν την προοπτική της εργασιακής ικανοποίησης. Τέτοιες μεταβλητές και χαρακτηριστικές διαστάσεις που αξίζει να μελετηθούν είναι η εργασιακή απόδοση ή η απουσία από την εργασία, κ.α. Βέβαια, συσχετίσεις μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης με διάφορες τέτοιες επιμέρους μεταβλητές πάντοτε διερευνώνται και υφίστανται σημαντικές διακυμάνσεις (και σε μεγάλο εύρος), ανάλογα

με πληθώρα διαφοροποιών παραγόντων, τόσο ενδογενών όσο και εξωγενών (Mishra, 2013).

1.2 Επιμέρους Μεταβλητές Σύνθεσης της Εργασιακής Ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί ως έννοια να συνδεθεί με σημαντικά προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, αλλά και με άλλους εξωγενείς παράγοντες. Πιο συγκεκριμένα, έχει εντοπιστεί ότι οι εργαζόμενοι που νιώθουν έντονο πάθος για τη δουλειά τους, που αφοσιώνονται και αισθάνονται υψηλά επίπεδα δέσμευσης απέναντι στις ευθύνες που αναλαμβάνουν στην εργασία τους, τείνουν να αισθάνονται και υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Γενικώς, οι εργαζόμενοι που αισθάνονται θετικά συναισθήματα σε σχέση με τα καθήκοντα που αναλαμβάνουν στην εργασία τους, δείχνουν να βιώνουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση. Παράλληλα, υπάρχουν κι άλλοι παράγοντες που δεν είναι μεν εσωτερικά, προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, αλλά ανήκουν στο ευρύτερο περιβάλλον της εργασίας: τέτοια είναι η αίσθηση της δίκαιης αντιμετώπισης, η αντίληψη του αισθήματος σεβασμού από τους υφιστάμενους και τα προϊστάμενα στελέχη στο εργασιακό περιβάλλον, ακόμη και οι καλές οικονομικές απολαβές. Ιδιαίτερα, ο παράγοντας της θετικής συναισθηματικής κατάστασης σε σχέση με το φόρτο εργασίας και τα καθήκοντα είναι μείζονος σημασίας. Στην περίπτωση για παράδειγμα που οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι υπάρχει αυξημένος φόρτος εργασίας που δημιουργεί ανισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και στην επαγγελματική ζωή, είναι λιγότερο πιθανό να βιώσουν εργασιακή ικανοποίηση (Lian & Ling, 2018).

Αναλυτικότερα, τα προσωπικά χαρακτηριστικά σχετίζονται σημαντικά με την εργασιακή ικανοποίηση, αφού μεταβλητές όπως το φύλο, η ηλικία, η επαγγελματική εμπειρία, η μόρφωση, μπορούν να επηρεάσουν την προοπτική της εργασιακής ικανοποίησης για τους εργαζόμενους. Ωστόσο, η ποιοτική και ποσοτική διάσταση της επιρροής αυτής θα αναλυθεί σε επόμενο κεφάλαιο. Αξίζει να σημειωθεί, ότι τα προσωπικά χαρακτηριστικά δεν μπορούν να συνδεθούν ισχυρά με την προοπτική της εργασιακής ικανοποίησης, ενώ παράλληλα άλλοι εξωγενείς παράγοντες δεν είναι τόσο σημαντικοί. Αυτό το γεγονός και η από κοινού ύπαρξη τόσο εσωτερικών όσο και

εξωγενών παραγόντων που συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση (ή που αντίθετα μπορούν να την υπονομεύσουν) είναι ακριβώς αυτό που νωρίτερα αναφέρθηκε σε σχέση με την πολύπλοκη έννοια των πολυπαραγοντικών επιρροών. Εξωτερικοί παράγοντες είναι μεταξύ άλλων: η φύση της εργασίας, τα ωράρια και η απαιτούμενη ενέργεια που χρειάζεται να αφιερώσουν οι εργαζόμενοι για την εργασία τους, οι οικονομικές απολαβές, οι διαπροσωπικές σχέσεις εντός του εργασιακού περιβάλλοντος, τυχόν παροχές, οι διαθέσιμες ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης, ενώ εξίσου μείζονος σημασίας είναι και η οργανωτική κουλτούρα στον εκάστοτε οργανισμό και το γενικότερο κλίμα που επικρατεί εντός του εργασιακού χώρου. Σε όλα τα παραπάνω εξωγενή στοιχεία, μάλιστα, τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων μπορεί να ασκήσουν επιπρόσθετη επιρροή. Όπως για παράδειγμα, λαμβάνοντας έντονα πρωτοβουλίες ή έχοντας ανεπτυγμένη κοινωνική και επικοινωνιακή δεξιότητα, ένας εργαζόμενος μπορεί να λάβει πολλαπλά οφέλη σε πολλές από τις παραπάνω εξωγενείς μεταβλητές (Olorunsola, 2012).

Επίσης, σημαντικοί παράγοντες είναι αυτοί των κινήτρων και της απόδοσης των εργαζομένων. Σε σχέση με τις συγκεκριμένες μεταβλητές, φαίνεται να υπάρχει μία ισχυρή σύνδεση μεταξύ των κινήτρων και της εργασιακής ικανοποίησης, με σταθερό αντίκτυπο αυτής της δυναμικής στην εργασιακή απόδοση. Ωστόσο, πρόκειται για συσχετίσεις που χαρακτηρίζονται από την ίδια πολυπλοκότητα, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω για άλλες μεταβλητές. Τελικά, η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα πολύπλευρο φαινόμενο με διαστάσεις που ποικίλλουν ανάλογα με τα άτομα και τις προοπτικές τους, ενώ το ίδιο ισχύει και για διαθέσιμα κίνητρα: μπορεί να λάβουν διαφορετικές διαστάσεις σε διαφορετικά άτομα με διαφορετικές προοπτικές. Ανεξαρτήτως των ποιοτικών χαρακτηριστικών συνδέσεων του τρίπτυχου εργασιακή ικανοποίηση, κίνητρα και εργασιακή απόδοση, πάντως, μπορεί να αναφερθεί ότι υπάρχει μεταξύ τους μία μη γραμμική συσχέτιση: τα στοιχεία αυτά αλληλοσυνδέονται δημιουργώντας ένα φαύλο κύκλο συγκεκριμένου αποτελέσματος εργασίας και εργασιακής ικανοποίησης (Jalagat, 2016).

Όπως αναφέρουν οι Crede, Chernyshenko, Stark, Dalal & Bashshur (2007), η εργασιακή ικανοποίηση τελικά μπορεί να αποτελέσει διαμεσολαβητικό παράγοντα μεταξύ των συνθηκών εργασίας και της συμπεριφοράς που θα επιδείξει ο εργαζόμενος, σύμφωνα με τις θεωρίες κοινωνικής ανταλλαγής. Ωστόσο, με την παρεμβολή άλλων παραγόντων, όπως οι οικονομικές συνθήκες, οι αρνητικές οργανωτικές εμπειρίες και οι

εκάστοτε προσωπικές διαθέσεις, είναι εφικτό να επηρεαστεί η επαγγελματική ικανοποίηση και η συμπεριφορά των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Οι παράγοντες αυτοί είναι η αιτία που διαμορφώνονται διαφορετικές συνθήκες εργασίας, με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτό να εξετάζεται μία αντικειμενική κατάσταση εργασίας για την κάθε περίπτωση υπό εξέταση. Επομένως, πρόκειται για στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη μελέτη της λειτουργίας της εργασιακής ικανοποίησης στο γενικότερο οργανωτικό πλαίσιο.

1.3 Σημασία της Εργασιακής Ικανοποίησης για τους Εργαζόμενους και τους Οργανισμούς

Η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με την προσωπική ευημερία του εκάστοτε εργαζόμενου. Μάλιστα, είναι μία έννοια με τόσο μεγάλη αξία, καθώς έρευνες έχουν αποδείξει ότι υπάρχει σημαντική σύνδεση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από τη ζωή. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στην ιδιαίτερα υψηλή σημασία που αποδίδει ο άνθρωπος στην εργασία του, όπως διατυπώθηκε και νωρίτερα. Αναφορικά με το συγκεκριμένο ζήτημα, της σχέσης μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και ικανοποίησης από τη ζωή, φαίνεται μάλιστα να ισχύει μία αμοιβαιότητα. Με άλλα λόγια, η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να επηρεάζει την ικανοποίηση από τη ζωή και η ικανοποίηση από τη ζωή είναι σαφές ότι επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση. Μια ισορροπημένη και ήρεμη προσωπική ζωή μπορεί πολύ συχνά να μεταδοθεί στις εργασιακές εμπειρίες και στις προσωπικές αξιολογήσεις των ατόμων σε σχέση με τα εργασιακά τους περιβάλλοντα και τα καθήκοντά τους, γεγονός που υποδηλώνει ότι η αιτιώδης συνάφεια μπορεί να είναι αμφίδρομη. Με απλά λόγια, είναι αυτό που συχνά χαρακτηρίζεται ως τα προβλήματα του σπιτιού/γραφείου που μεταφέρονται στο γραφείο/σπίτι (Judge, Zhang & Glerum, 2020).

Όσον αφορά την συμπεριφορά και τις στάσεις των εργαζομένων, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί αναμφίβολα να τις επηρεάσει. Χαρακτηριστικά, αναφέρεται ότι ανάλογα με τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, οι εργαζόμενοι ενδέχεται να προσέρχονται είτε νωρίτερα είτε αργότερα στο εργασιακό τους περιβάλλον, ενώ για τον ίδιο λόγο οι εργαζόμενοι ενδέχεται να αποφασίσουν να συνταξιοδοτηθούν πρόωρα.

Σύνηθες είναι επίσης το φαινόμενο της ψυχολογικής απόσυρσης στην περίπτωση χαμηλών επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης, όπως επίσης και οι αρνητικές συμπεριφορές, τόσο σε σχέση με την εργασιακή απόδοση όσο και σε σχέση με τις διαπροσωπικές σχέσεις και τις αλληλεπιδράσεις του εργαζόμενου στον εργασιακό του χώρο (Judge, Zhang & Glerum, 2020).

Από τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος, τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους οργανισμούς που τους απασχολούν. Ιδιαίτερα για τους οργανισμούς, η αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, μεταφράζεται σε αυξημένα επίπεδα δέσμευσης στους στόχους του οργανισμού, άρα και αυξημένα επίπεδα στοχοπροσήλωσης. Άμεσο επακόλουθο αυτής της αφοσίωσης είναι η αυξημένη εργασιακή απόδοση, άρα η δημιουργία ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στην αγορά. Οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους, επιθυμούν να επιτύχουν τα βέλτιστα δυνατά αποτελέσματα και έτσι προσαρμόζουν τις συμπεριφορές και τις στάσεις τους με γνώμονα την επιτυχία του ίδιου του οργανισμού (Çelik, 2011).

Σύμφωνα με τον Aziri (2011), η εργασιακή ικανοποίηση που βιώνουν οι εργαζόμενοι μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα για την επιτυχία της ίδιας επιχείρησης, καθώς επηρεάζει τον οργανισμό και τους εργαζομένους του με διάφορους τρόπους. Επιπλέον, είναι πιο εμφανής η σημασία της εργασιακής ικανοποίησης ως μεταβλητής, εξετάζοντας τις αρνητικές επιπτώσεις που υφίστανται σε περίπτωση απουσίας της. Αναλυτικότερα, τα αρνητικά αποτελέσματα που προκύπτουν εξαιτίας της εργασιακής δυσαρέσκειας, περιλαμβάνουν αυξημένες απουσίες, μειωμένη παραγωγικότητα και κακή απόδοση στην εργασία. Επομένως, οι οργανισμοί που εκτιμούν τις ανθρώπινες αξίες και που αντιμετωπίζουν τους υπαλλήλους τους με σεβασμό και ισότητα, αντιλαμβάνονται το θετικό αντίκτυπο της ικανοποίησης των εργαζομένων στα αποτελέσματα της δουλειάς.

Έτσι, τα υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης υποδηλώνουν μία θετική ψυχική και συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων που είναι τόσο ισχυρή παράμετρος, αφού μπορεί να βελτιώσει και να ενισχύσει την συμπεριφορά δέσμευσης των εργαζομένων απέναντι στον οργανισμό. Με λίγα λόγια, οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να επιδείξουν θετική συμπεριφορά προς την εταιρεία, ενώ οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να επιδείξουν αρνητική συμπεριφορά,

που εντέλει ζημιώνει σημαντικά την ίδια την επιχείρηση. Η σημασία της εργασιακής ικανοποίησης ως υπολογιζόμενης μεταβλητής, είναι εμφανής επίσης από το γεγονός ότι οι πραγματοποιούμενες αξιολογήσεις της μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις στον εντοπισμό των επιπέδων ικανοποίησης σε διάφορες οργανωτικές μονάδες και να υποδείξουν τομείς στους οποίους οι επιδόσεις μπορούν να βελτιωθούν. Έτσι, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να χρησιμεύσει ως ένας αξιόπιστος δείκτης της αποτελεσματικότητας των εργαζομένων, των οργανωτικών δραστηριοτήτων και των τομέων που χρήζουν βελτίωσης (Aziri, 2011).

Όσον αφορά την προσωπική ευημερία των εργαζομένων, η εργασιακή ικανοποίηση υποστηρίζεται ως παράγοντας με μείζονα ρόλο σε αυτήν την κατεύθυνση και από τους Faragher, Cass & Cooper (2005). Πιο συγκεκριμένα, εντοπίζεται ότι σε πολλές περιπτώσεις η ψυχολογική επιβάρυνση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι εξαιτίας προβλημάτων στην εργασία τους και γενικότερα η αρνητική αντίληψη για την εργασία τους, δεν οδηγεί μόνο σε εργασιακή δυσαρέσκεια αλλά σε μία γενικότερη αρνητική αντίληψη για τη ζωή των εργαζομένων και εκτός πλαισίου εργασίας. Αποτέλεσμα αυτής της συνεχούς επιβάρυνσης, είναι η εκδήλωση ασθενειών, με τους Faragher, Cass & Cooper (2005) να υποστηρίζουν ότι η έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης μπορεί δυνητικά να αποτελέσει πιθανό παράγοντα κινδύνου για εκδήλωση προβλημάτων υγείας: η άποψη αυτή στηρίζεται στον εντοπισμό του υψηλού εργασιακού στρες που υπονομεύει τη συνολική ευεξία στη ζωή των εργαζομένων, βλάπτοντας την σωματική και ψυχική υγεία τους. Μάλιστα, αξίζει να αναφερθεί ότι οι κυβερνήσεις των ανεπτυγμένων χωρών μεριμνούν ώστε μέσω της νομοθεσίας να καθίστανται οι οργανισμοί υπεύθυνοι για τον αντίκτυπο των εργασιακών πρακτικών στην υγεία των εργαζομένων, με αποτέλεσμα όλο και περισσότεροι εργοδότες να αναπτύσσουν επίσημες πολιτικές παρέμβασης και διαχείρισης του στρες.

Η απουσία εργασιακής ικανοποίησης επιτρέπει την συσσώρευση αρνητικών συναισθημάτων και εντείνει την καθημερινή ψυχολογική επιβάρυνση για τους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να διαμορφώνονται συνθήκες μακροχρόνιου στρες για τους εργαζόμενους. Ο παράγοντας αυτός εύκολα μπορεί να οδηγήσει τελικά σε επαγγελματική εξουθένωση (burnout), μία μεταβλητή που επίσης συχνά συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση, ή πιο σωστά με την απουσία εργασιακής ικανοποίησης (Visser, Smets, Oort & De Haes, 2003).

Η σημασία, λοιπόν, της εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να γίνει εύκολα κατανοητή μέσα από τα αποτελέσματά της. Όπως αναφέρουν οι Αργυράκης & Καλουψής (2011), η εργασιακή ικανοποίηση για τους οργανισμούς εκτός από σημαντικό εργαλείο αξιολόγησης της ποιότητας, μπορεί να αποτελέσει και σημαντικό εργαλείο παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού με σημαντικά σχετικά οφέλη παραγωγικότητας και εργασιακής απόδοσης. Σημαντικό ρόλο σε αυτήν την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων, ως προς την εργασιακή απόδοση και την αυξημένη παραγωγικότητα, διαδραματίζει η ταύτιση των εργαζομένων με τους στόχους του οργανισμού: το επίπεδο δέσμευσης στην επιτυχία του οργανισμού είναι ενισχυμένο για τους ικανοποιημένους εργαζόμενους, οι οποίοι ταυτίζονται με το ρόλο τους στην πορεία προς αυτήν την επιτυχία. Για τους οργανισμούς, η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία μεταβλητή μεγάλης σπουδαιότητας με σημαντικά πλεονεκτήματα όταν το πρόσημο της ικανοποίησης είναι θετικό, ενώ ο θετικός αντίκτυπος για τους οργανισμούς ενισχύεται όσο αυξάνεται το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων.

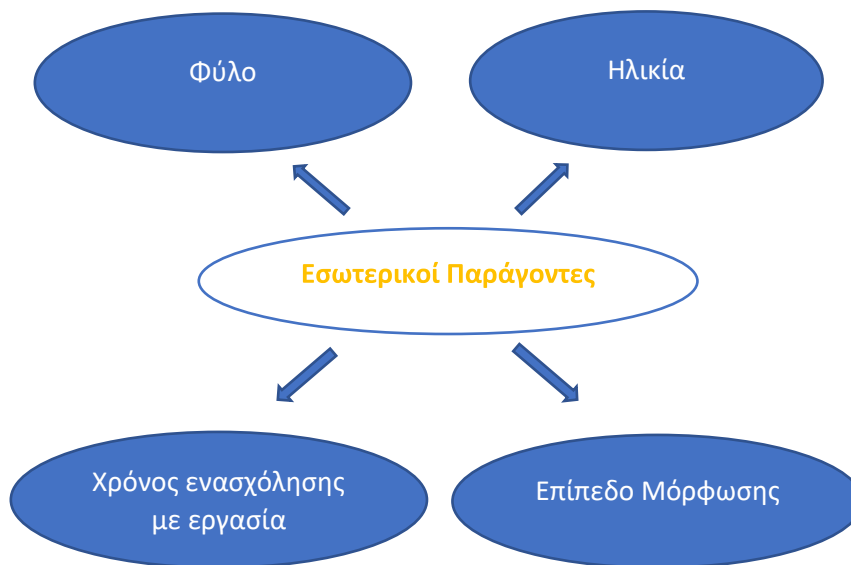
Σε μία προσπάθεια να υπεραπλουστευτεί η πολύπλοκη έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, όλα τα παραπάνω μπορούν να συμπεριληφθούν σε μία μόνο φράση: η εργασιακή ικανοποίηση είναι το επίπεδο στο οποίο οι άνθρωποι απολαμβάνουν την εργασία τους. Από εκεί και πέρα οι παράγοντες που επηρεάζονται και που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι πολλοί και μπορούν να λάβουν διάφορες προεκτάσεις. Για παράδειγμα οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι λιγότερο πιθανό να παραιτηθούν. Άρα, είναι σαφές ότι υπάρχουν σημαντικές επιπτώσεις από την έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης και σημαντικά οφέλη από την ενίσχυσή της, με βασικό στοιχείο για τις επιχειρήσεις (κάτι που καθιστά την εργασιακή ικανοποίηση ύψιστης σημασίας παράγοντα) την δέσμευση στον οργανισμό: τα εμπειρικά στοιχεία δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι ο καλύτερος προγνωστικός παράγοντας της οργανωσιακής δέσμευσης (Lambert & Hogan, 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

2.1 Εσωτερικοί Παράγοντες και Εργασιακή Ικανοποίηση

Οι παράγοντες που συνδέονται και επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση μπορούν να διαχωριστούν με ένα γενικό τρόπο σε δύο βασικές κατηγορίες: σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς παράγοντες επιρροής. Σύμφωνα με τον Mishra (2013) οι ενδογενείς παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι οι ατομικοί παράγοντες, δηλαδή τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων που αξιολογούν τις πτυχές της εργασίας τους και αναλόγως βιώνουν είτε εργασιακή ικανοποίηση είτε δυσαρέσκεια.



Γράφημα 2.1: Εσωτερικοί παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης (Πηγή: Ίδια Επεξεργασία)

Αναφορικά με τη συσχέτιση της μεταβλητής του φύλου με την εργασιακή ικανοποίηση, έχουν διεξαχθεί εκτεταμένες έρευνες οι οποίες όμως υποστηρίζουν ασαφή δεδομένα, καθώς άλλες αναφέρουν ότι οι γυναίκες βιώνουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση και άλλες ότι το ίδιο ισχύει για τους άντρες. Επομένως, δεν μπορεί να υπάρξει μία παγιωμένη εικόνα μεμονωμένα για τον παράγοντα του φύλου. Το

ενδιαφέρον είναι ότι κοινά σημεία σε πολλές έρευνες, υποστηρίζουν ότι για τις γυναίκες είναι ιδιαίτερα σημαντικές οι εγγενείς ανταμοιβές, ενώ για τους άντρες οι εξωγενείς, για παράδειγμα, οι γυναίκες εστιάζουν στις διαπροσωπικές σχέσεις εντός του εργασιακού περιβάλλοντος, ενώ οι άντρες εστιάζουν στα δεδομένα των οικονομικών απολαβών. Οι Andrade, Miller & Westover (2022) επισημαίνουν ότι σε πρόσφατες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε παγκόσμια κλίμακα διαπιστώθηκαν ελάχιστες διαφορές φύλου σε σχέση με την επίδραση εξωγενών και ενδογενών εργασιακών χαρακτηριστικών. Επιπλέον, επισημαίνουν ότι σύμφωνα με τις έρευνες αυτές η ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής έδειξε να είναι πιο σημαντικός παράγοντας για την εργασιακή ικανοποίηση των αντρών. Σύμφωνα με άλλες αναφορές, σε πολλές έρευνες οι γυναίκες δηλώνουν περισσότερη εργασιακή ικανοποίηση από τους άντρες παρά το γεγονός ότι απολαμβάνουν χαμηλότερους μισθούς ή χαμηλότερα ιεραρχικά πόστα, όπως παρατηρείται στις περισσότερες περιπτώσεις επαγγελματιών (Kaiser, 2007).

Όσον αφορά τον παράγοντα της ηλικίας, εντοπίζεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση τείνει να είναι υψηλότερη για τους εργαζόμενους με μικρότερη ηλικία. Κατά τη μέση ηλικία η εργασιακή ικανοποίηση τείνει να μειώνεται, ενώ στις μεγαλύτερες ηλικίες εργαζομένων η εργασιακή ικανοποίηση βρίσκεται σε υψηλότερα επίπεδα από ότι στη μέση ηλικία εργαζομένων. Οι Carvajal & Popovici (2018) αναφέρουν ότι πρόκειται για ένα φαινόμενο επίδρασης της ηλικίας στην εργασιακή ικανοποίηση που θυμίζει το σχήμα U- “Διαμορφωμένη επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση” (“U-shaped effect on job satisfaction”). Μια πιθανή εξήγηση για το εύρημα αυτό είναι οι αλλαγές στις προσδοκίες των εργαζομένων ανάλογα με το ηλικιακό τους στάδιο, ανάλογα με την απόκτηση εμπειρίας, ενώ μπορεί να εξηγηθεί μέσω της προσαρμοστικότητας στην πολιτική του χώρου εργασίας και τις γενικότερες συνθήκες εργασίας. Επίσης, η αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης σε μεγαλύτερες ηλικίες μπορεί να επεξηγηθεί μέσω της απόκτησης προνομίων για τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους και με την απόκτηση επαγγελματικού κύρους από την εργασία.

Παρατηρείται επίσης, ότι οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας μπορεί να βιώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση επειδή έχουν μια ευρύτερη προοπτική για τη ζωή και πλησιάζουν στη συνταξιοδότηση, γεγονός που μπορεί να τους οδηγήσει να αποδίδουν λιγότερη σημασία στις επαγγελματικές φιλοδοξίες, ένας παράγοντας που αφορά σημαντικά τους νεότερους εργαζόμενους και συχνά αποτελεί αιτία απογοήτευσης. Εναλλακτικά, μπορεί να δοθεί και άλλη εξήγηση για το U-φαινόμενο: η αύξηση της

εργασιακής ικανοποίησης σε μεγαλύτερους εργαζόμενους μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι που παραμένουν στην εργασία τους είναι εκείνοι που βιώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση ούτως ή άλλως, καθώς οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι τείνουν να αλλάζουν εργασία ή να συνταξιοδοτούνται (Carvajal & Popovici, 2018· Theodossiou & Vasileiou, 2007).

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, εντοπίζεται μια αρνητική συσχέτιση με το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο, τόσο τείνει να μειώνεται η εργασιακή ικανοποίηση, διαμορφώνοντας μία αντιστρόφως ανάλογη σχέση. Πιο συγκεκριμένα, οι González, Sánchez & López-Guzmán (2016) υποστηρίζουν ότι αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι τα υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης αυξάνουν τις προσδοκίες των εργαζομένων για πιο ελκυστικά, αυτόνομα και ισχυρά καθήκοντα. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε δυσαρέσκεια με καθήκοντα ρουτίνας ή γενικότερα με μη ικανοποιητικά καθήκοντα ή απολαβές.

Ωστόσο, παρατηρείται πως εάν οι προσδοκίες των εργαζομένων όσον αφορά τους μισθούς, τα κίνητρα και την αναγνώριση εκπληρώνονται, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να αυξηθεί μεταξύ των ατόμων με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης. Επιπλέον, η αρνητική σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να οφείλεται σε άλλους παράγοντες, όπως οι περισσότερες ώρες εργασίας, οι μεγαλύτερες απαιτήσεις για επαγγελματικά προσόντα ή η έλλειψη προσαρμογής μετά την προαγωγή. Όπως φαίνεται, υπάρχει μία πολύπλοκη σχέση μεταξύ εκπαιδευτικού επιπέδου και επαγγελματικής ικανοποίησης: ενώ τα υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης μπορεί να οδηγήσουν σε υψηλότερες προσδοκίες και χαμηλότερη ικανοποίηση σε ορισμένες θέσεις εργασίας, η εκπλήρωση των προσδοκιών των εργαζομένων και η παροχή ευκαιριών για ανάπτυξη και αναγνώριση μπορεί να αυξήσουν την επαγγελματική ικανοποίηση μεταξύ των ατόμων με υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης (González, Sánchez & López-Guzmán, 2016). Οι Ivanović-Đukić, Đorđević & Lepojević (2018) συμφωνούν με την υπόθεση αυτή, καθώς έχουν εντοπίσει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι πράγματι διαφορετική μεταξύ των εργαζομένων με διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης και ότι αυξάνεται με την αύξηση του μορφωτικού επιπέδου, εκτός όμως από την περίπτωση των εργαζομένων με ανώτατη εκπαίδευση.

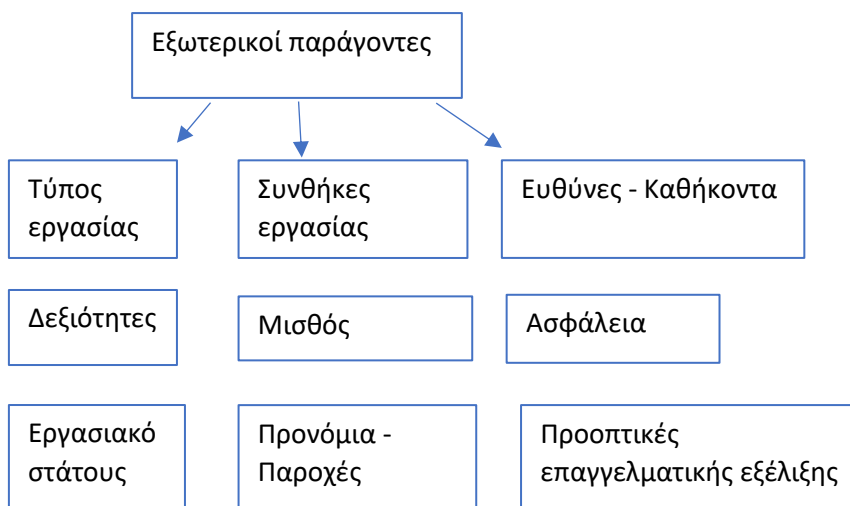
Ο Mishra (2013) υποστηρίζει ότι ο χρόνος ενασχόλησης με ένα επάγγελμα διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο στα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, αφού στις

αρχές ενασχόλησης με μία εργασία οι εργαζόμενοι συχνά αισθάνονται ενθουσιασμό, χτίζουν τις προσδοκίες τους και διαμορφώνουν την εργασιακή τους ταυτότητα. Με τον καιρό ενδέχεται να φθίνει ο αρχικός ενθουσιασμός και να κάνει αισθητή την παρουσία της η κόπωση, να συσσωρευτούν ευθύνες και καθήκοντα και να μειωθούν τα αρχικά αυξημένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης.

Ενδιαφέρουσα είναι και η άποψη που διατύπωσε ο Çelik, (2011), ο οποίος εστίασε στο γεγονός ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια στάση που έχουν οι εργαζόμενοι απέναντι στην εργασία τους και οι στάσεις είναι αποτέλεσμα συγκεκριμένων αξιών και πεποιθήσεων. Είναι πιθανό, λοιπόν, περιβαλλοντικοί παράγοντες (όπως η οικογένεια, η θρησκεία, οι νομικοί και ηθικοί κανόνες και αξίες, η ιστορία, τα πολιτιστικά στοιχεία και η επικρατούσα νοοτροπία της κοινωνίας στην οποία συμμετέχει ο εργαζόμενος) να διαμορφώνουν τις στάσεις του ατόμου (επομένως εξωτερικοί παράγοντες δομούν τους ενδογενείς παράγοντες και τα προσωπικά στοιχεία του ατόμου) με αποτέλεσμα οι επιρροές αυτές και οι στάσεις που διαμορφώνονται να φτάνουν μέχρι την αντίληψη για την εργασιακή ικανοποίηση. Από όλα τα παραπάνω, φαίνεται πως υπάρχει στενή σχέση μεταξύ των στάσεων, της κοινωνικοοικονομικής και της κοινωνικοπολιτισμικής προσωπικότητας του εργαζομένου και φαίνεται επίσης πως ατομικά και περιβαλλοντικά στοιχεία αλληλοεπιδρούν συνεχώς επηρεάζοντας διαστάσεις της εργασίας και της εργασιακής ικανοποίησης.

2.2 Εξωτερικοί Παράγοντες και Εργασιακή Ικανοποίηση

Στους εξωτερικούς παράγοντες που συσχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση και επηρεάζουν τα επίπεδά της, ανήκουν οι περιβαλλοντικοί εξωγενείς παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία του ατόμου. Στους παράγοντες αυτούς ανήκουν διάφορα στοιχεία και πτυχές της φύσης της εργασίας, αλλά και δεδομένα που εξαρτώνται από την διοίκηση (Mishra, 2013).



Γράφημα 2.2 Εξωτερικοί παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης (Πηγή: Ίδια επεξεργασία)

Ο τύπος δουλειάς είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση. Στην σύγχρονη εποχή τα περισσότερα επαγγέλματα χαρακτηρίζονται από αυξημένη πίεση, τόσο σωματικά όσο και πνευματικά. Υπάρχει ένα ασταθές οικονομικό περιβάλλον και παράλληλα αυξημένη ένταση στις απαιτήσεις της παραγωγικότητας, με αποτέλεσμα να διαμορφώνονται υψηλές απαιτήσεις για το εργατικό δυναμικό των σύγχρονων δυτικών κοινωνιών. Οι απαιτήσεις αυτές, ο φόρτος εργασίας, τα δύσκολα ωράρια και το ενδεχόμενο απώλειας της εργασίας ή οι χαμηλοί μισθοί στο πλαίσιο της οικονομικής αστάθειας, είναι λογικό να μειώνουν τα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι που ασχολούνται με επαγγέλματα των οποίων τα γενικά χαρακτηριστικά συνάδουν με τις προσωπικές δεξιότητές τους (για παράδειγμα ένα άτομο που ασχολείται με τη διοίκηση και που έχει κατάλληλες ηγετικές ικανότητες), τείνουν να βιώνουν περισσότερη εργασιακή ικανοποίηση (Maggiori, Johnston & Rossier, 2016).

Οι Rusali, Jamaluddin, Yusop & Ghazali (2020) επισημαίνουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να επηρεαστεί από διάφορους παράγοντες, όπως η αναγνώριση και η κατανόηση του ρόλου του ατόμου, η ενδυνάμωση και οι ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη. Η αίσθηση της ενδυνάμωσης γίνεται αντιληπτή από το άτομο όταν βρίσκει στο εργασιακό του περιβάλλον διαθέσιμους πόρους (χρηματοδότηση, πληροφορίες, οικονομικούς πόρους και ευκαιρίες) και όπως συμβαίνει και με την

καταξίωση, ενισχύεται η εργασιακή του ικανοποίηση. Η αναγνώριση από άλλους, είναι κρίσιμος παράγοντας εργασιακής ικανοποίησης (όπως όταν ασχολείται με την πρόληψη ασθενειών), που μπορεί να επηρεάσει θετικά το επίπεδο ικανοποίησης. Επιπλέον, το είδος της εργασίας ή τα συγκεκριμένα εργασιακά καθήκοντα μπορούν επίσης να επηρεάσουν την εργασιακή ικανοποίηση, και μάλιστα το επίπεδο ικανοποίησης μπορεί να εξαρτάται από την αξιοπιστία των ατόμων για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Το επαγγελματικό κύρος είναι εξίσου κρίσιμος παράγοντας επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης. Αναλυτικότερα, τα επαγγέλματα με υψηλότερο κύρος συνδέονται γενικά με θετικότερες συνθήκες εργασίας, μεγαλύτερους μισθούς και μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία. Οι εργαζόμενοι με υψηλότερο εργασιακό στάτους τείνουν να έχουν μεγαλύτερη αυτονομία, ευκαιρίες μάθησης και μεγαλύτερη αίσθηση ελέγχου στην εργασία τους, γεγονός που συμβάλλει στη συνολική αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης. Αντίθετα, τα επαγγέλματα με χαμηλότερο κύρος συνδέονται με υψηλότερα επίπεδα σωματικής καταπόνησης, έλλειψη ελέγχου της εργασίας, χαμηλότερους μισθούς, άρα και χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Το επαγγελματικό στάτους μάλιστα, μπορεί να επηρεάσει την αποξένωση από την εργασία, με τους εργαζόμενους υψηλότερου κύρους να εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα αποξένωσης και μεγαλύτερη δέσμευση στην εργασία τους. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερο επαγγελματικό κύρος μπορεί να βιώνουν μεγαλύτερες συγκρούσεις μεταξύ εργασίας και οικογένειας λόγω των αυξημένων εργασιακών απαιτήσεων και του φορτωμένου ωραρίου εργασίας (Rollero, Fedi & De Piccoli, 2016).

Ο μισθός και οι παροχές, τα προνόμια δηλαδή στο εργασιακό πλαίσιο, αποτελούν σημαντικούς παράγοντες παρακίνησης των εργαζομένων, και μάλιστα στη θεωρία κινήτρων του Henry Herzberg υπάρχει σημαντική εστίαση στους δύο αυτούς παράγοντες για τη διατήρηση των εργαζομένων σε κάθε οργανισμό. Σημαντικά κίνητρα, όπως τα ανταγωνιστικά μισθολογικά πακέτα ή ένα ελκυστικό σύστημα ανταμοιβής, αυξάνουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Στις παροχές και στα προνόμια των εργαζομένων ως παράγοντες που μπορούν να ενισχύσουν την εργασιακή ικανοποίηση, συμπεριλαμβάνονται και τα πακέτα αποζημίωσης, τα μπόνους, συγκεκριμένα προγράμματα παροχών που ισχύουν σε κάποιους τύπους επαγγελμάτων (εστίαση, μεταφορά, εξοπλισμός κτλ). Στα παραπάνω συμπεριλαμβάνεται και η δυνατότητα για ευέλικτα ωράρια εργασίας και ο καταμερισμός της εργασίας (Iqbal, Guohao & Akhtar, 2017).

Αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας, οι Díaz-Carrión, Navajas-Romero & Casas-Rosal (2020) υποστηρίζουν ότι πρόκειται επίσης για καθοριστικό παράγοντα επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης, προσθέτοντας ότι δεδομένα, όπως ο μισθός, οι δυνατότητες προαγωγής, η εργασιακή ασφάλεια και το εργασιακό κλίμα που έχουν καθοριστική σημασία για την εργασιακή ικανοποίηση, καθορίζονται από διάφορους παράλληλους παράγοντες, όπως το θεσμικό πλαίσιο, οι οικονομικές συνθήκες, το ποσοστό ανεργίας, το εθνικό επίπεδο εισοδηματικής ανισότητας και ο βαθμός συνδικαλισμού. Σε σχέση με τις συνθήκες εργασίας, αξίζει να σημειωθεί ότι το θεσμικό πλαίσιο, το οποίο περιλαμβάνει οδηγίες, κανόνες, νόμους, κανόνες και νομικά πρότυπα, μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τις συνθήκες εργασίας σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον, ενώ επίσης οι διάφορες πρακτικές απασχόλησης και οι πολιτικές που εφαρμόζονται από τους οργανισμούς επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τις συνθήκες εργασίας.

Ένα θετικό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον ευνοεί την ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων στην εργασία τους, ενώ η ύπαρξη ικανοποιητικών διαπροσωπικών σχέσεων, οι λειτουργικές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και η λειτουργική επικοινωνία στο επαγγελματικό περιβάλλον επίσης ενισχύουν την προοπτική της εργασιακής ικανοποίησης. Το θετικό κλίμα στην εργασία μπορεί να συμπεριλαμβάνει την αίσθηση αναγνώρισης από τους συναδέλφους και την παροχή υποστήριξης από το σύνολό τους, όπως επίσης και την αίσθηση της αυτόνομης δραστηριότητας: οι εργαζόμενοι που αισθάνονται περιορισμένοι στο χώρο εργασίας τους εξαιτίας συγκεκριμένων συνθηκών έλλειψης συνεργασίας ή κακής δυσλειτουργικής επικοινωνίας είναι λιγότερο πιθανό να βιώνουν εργασιακή ικανοποίηση (Sims, 2020).

Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας πρέπει να αποτελεί μια σημαντική προτεραιότητα του διοικητικού και διευθυντικού προσωπικού των εργασιακών περιβαλλόντων, καθώς μια τέτοια βελτίωση είναι εφικτό να λειτουργήσει προς όφελος τόσο των εργαζομένων, με αύξηση της ευημερίας τους στην επαγγελματική τους ζωή, αλλά και προς όφελος των επιχειρήσεων ή των οργανισμών, με αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των εργαζομένων και με επίτευξη σημαντικών εταιρικών στόχων. Είναι απαραίτητο να παρέχεται η κατάλληλη υποστήριξη στο σύνολο των εργαζομένων, ώστε να είναι σε θέση να απολαμβάνουν θετικές συνθήκες εργασίας, ακόμη και σε περίπτωση σημαντικών οργανωσιακών αλλαγών ή σε περίπτωση μίας σημαντικής κρίσης. Αυτό αναφέρεται, διότι συχνά εν μέσω κρίσεων και δομικών

αλλαγών σε εργασιακά περιβάλλοντα παρατηρούνται: αυξημένος φόρτος εργασίας, περιστατικά αυξημένης πίεσης, ένταση του σωματικού και ψυχολογικού στρες, του άγχους και αυξάνονται οι πιθανότητες επαγγελματικής εξουθένωσης (Boulagouas, García-Herrero, Chaib, García & Djebabra, 2021).

Η πιθανότητα επαγγελματικής εξέλιξης μέσω μίας προαγωγής στο εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει επίσης την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ μάλιστα σημειώνεται ότι υφίσταται ένα τρίπτυχο: προαγωγή - εργασιακή απόδοση - εργασιακή ικανοποίηση, με αλληλοσυνδεδεμένες διαστάσεις και επιρροές. Πιο συγκεκριμένα, η πιθανότητα προαγωγής κατέχει κυρίαρχο ρόλο σε αυτήν την κυκλική πορεία επιδράσεων, καθώς μία κατάλληλη προοπτική για προαγωγή, η οποία μάλιστα συνάδει με τις δεξιότητες των εργαζομένων και με την εμπειρία τους στο εργασιακό περιβάλλον μπορεί να λειτουργήσει ως ένα σημαντικό κίνητρο παρακίνησης για αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα. Αυτό θα οδηγήσει σε καλή εργασιακή απόδοση, με παράλληλη αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης χάρη σε νέες απολαβές και χάρη στην αίσθηση αυτο-αποτελεσματικότητας. Η εργασιακή ικανοποίηση τροφοδοτεί με τη σειρά της ακόμη περισσότερο καλύτερες αποδόσεις, με αποτέλεσμα η αρχική κινητοποίηση από την προοπτική της προαγωγής να λειτουργεί ενθαρρυντικά για την επαγγελματική πορεία του εργαζόμενου και για την εργασιακή του ικανοποίηση (Razak, Sarpan & Ramlan, 2018).

Με το εύρημα αυτό συμφωνούν και οι Rinny, Purba & Handiman (2020), οι οποίοι εντόπισαν σε έρευνά τους ότι η προοπτική της επαγγελματικής εξέλιξης έχει σημαντική επίδραση τόσο στην εργασιακή απόδοση των ατόμων όσο και στην αίσθηση της εργασιακής ικανοποίησης που βιώνουν. Η σχέση που εντόπισαν ήταν αυτή της θετικής συσχέτισης: όσο μεγαλύτερη είναι η προαγωγή που δίνεται στους εργαζόμενους, τόσο βελτιώνεται η απόδοσή τους. Οι εργαζόμενοι εστιάζοντας στις προοπτικές της προαγωγής προσανατολίζονται σε σταθερή βελτίωση των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων, με αποτέλεσμα σταθερά βελτιωμένες αποδόσεις και ενίσχυση της αίσθησης εργασιακής ικανοποίησης.

Ο Werner (2001, αναφέρεται στο Pandey & Asthana, 2017), ταξινόμησε ορισμένους από τους πλέον σημαντικούς παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης, αναφέροντας ότι πρόκειται για τις πέντε σημαντικότερες πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης που οδηγούν σε παραγωγικό εργατικό δυναμικό. Τις ταξινόμησε ως εξής:

- i. Οι πτυχές της εργασίας που σχετίζονται με την υπευθυνότητα, το ενδιαφέρον και την ανάπτυξη: οι εργαζόμενοι που θεωρούν ότι κάνουν ενδιαφέρουσα δουλειά, με ανάληψη σημαντικών ευθυνών και με αντίκρισμα στην κοινωνία, με παράλληλη ύπαρξη σημαντικών προοπτικών εξέλιξης και προσωπικής ανάπτυξης βιώνουν αυξημένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης.
- ii. Εποπτεία και υποστήριξη: οι εργαζόμενοι που αισθάνονται ότι απολαμβάνουν κάθε στιγμή την παροχή υποστήριξης από τους προϊσταμένους τους και που μπορούν να είναι βέβαιοι ότι θα εργαστούν με την παροχή της οποιασδήποτε τεχνικής βοήθειας, αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια, δέχονται κοινωνική υποστήριξη και βιώνουν αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση.
- iii. Σχέσεις με συναδέλφους: οι διαπροσωπικές συνθήκες εργασίας, το θετικό υποστηρικτικό κλίμα, οι συνθήκες λειτουργικής συνεργασίας, η αίσθηση του ανήκειν, είναι σημαντικά στοιχεία για την αίσθηση εργασιακής ικανοποίησης για τους εργαζόμενους.
- iv. Οι προοπτικές προαγωγής δεν μπορούν να απουσιάζουν από αυτή την λίστα: με την αναμονή της επιβράβευσης για την αποτελεσματικότητα και με την αισθητή επαγγελματική εξέλιξη, οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι εργάζονται σε ένα περιβάλλον όπου αναγνωρίζονται και που αναπτύσσονται συνεχώς.
- v. Η διαχείριση των αποδοχών είναι ο τελευταίος παράγοντας που ταξινομεί ο Werner: αναλυτικά, πρόκειται για τη διαδικασία ανάπτυξης και διαχείρισης δίκαιων και ανταγωνιστικών προγραμμάτων αποδοχών για τους εργαζομένους.

Η συσχέτιση μεταξύ της διαχείρισης των αποδοχών και της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων είναι ισχυρή, καθώς οι εργαζόμενοι που αισθάνονται ότι αμείβονται δίκαια και ανταγωνιστικά τείνουν να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους, κάτι που μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα δέσμευσης, παραγωγικότητας και διατήρησης. Οι οργανισμοί μπορούν να βελτιώσουν την εργασιακή ικανοποίηση διεξάγοντας έρευνες για τους μισθούς και τις παροχές, προσφέροντας μπόνους βάσει επιδόσεων και παρέχοντας ανταγωνιστικά πακέτα παροχών. Με την

εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών διαχείρισης αποδοχών, οι οργανισμοί μπορούν να βελτιώσουν την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού τους, η οποία μπορεί τελικά να οδηγήσει σε ένα πιο αφοσιωμένο και παραγωγικό εργατικό δυναμικό (Gopinath, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

ΘΕΩΡΙΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

3.1 Θεωρίες για την Εργασιακή Ικανοποίηση

Για το μείζον ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης έχουν διατυπωθεί διάφορες θεωρίες. Από τις σημαντικότερες θεωρίες που αξίζει να παρουσιαστούν είναι: η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg, η θεωρία ιεράρχησης των βασικών ανθρώπινων αναγκών του Maslow, η θεωρία κάλυψης επίκτητων αναγκών του McClelland, η θεωρία X και Y του McGregor, η θεωρία ERG του Alderfer, η θεωρία στόχων του Locke, η θεωρία των προσδοκιών του Vroom, η θεωρία της ισότητας του Adams, το μοντέλο Porter-Lawler, ενώ επιπλέον μπορεί να αναφερθεί η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας (job characteristics model).

Θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg

Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg είναι μια θεωρία κινήτρων που προτείνει ότι η ικανοποίηση και η δυσαρέσκεια από την εργασία επηρεάζονται από δύο ξεχωριστά σύνολα παραγόντων. Αναλυτικότερα, αναφέρεται ότι οι παράγοντες υγιεινής, όπως ο μισθός, οι συνθήκες εργασίας, η εργασιακή ασφάλεια και οι πολιτικές της εταιρείας, μπορούν να αποτρέψουν τη δυσαρέσκεια αν είναι επαρκείς και καλύπτουν τις επιθυμίες και προσδοκίες των εργαζομένων, αλλά δεν οδηγούν απαραίτητα σε εργασιακή ικανοποίηση. Από την άλλη πλευρά, οι κινητήριες δυνάμεις, τα κίνητρα, όπως η αναγνώριση, τα επιτεύγματα, η υπευθυνότητα και η προσωπική ανάπτυξη, μπορούν να οδηγήσουν στην ικανοποίηση από την εργασία, εάν είναι παρόντα και επαρκή.

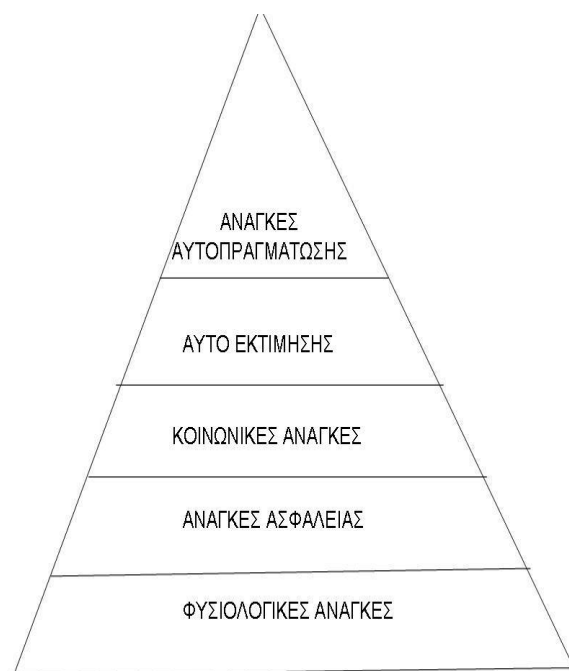
Παράγοντες υγιεινής	Παράγοντες παρακίνησης
Μισθός Συνθήκες εργασίας Θέση Ασφάλεια Τρόπος εποπτείας Πολιτική της επιχείρησης Στυλ της διοίκησης	Αναγνώριση Επίτευξη στόχων Σύστημα προαγωγών Ανάληψη ευθυνών Φύση της εργασίας Ευχέρεια πρωτοβουλιών

Γράφημα 3.1: Είδη παραγόντων κατά τον Herzberg (Πηγή: Ίδια επεξεργασία)

Ο Herzberg υποστήριξε ότι οι παράγοντες υγιεινής είναι απαραίτητοι αλλά όχι επαρκείς για την εργασιακή ικανοποίηση και ότι τα κίνητρα είναι αυτά που πραγματικά οδηγούν στην ικανοποίηση και την παρακίνηση των εργαζομένων. Έτσι η θεωρία του είναι ιδιαίτερα σημαντική στο πλαίσιο της παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού. Ο Herzberg θεωρούσε ότι οι υπεύθυνοι του τμήματος διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού θα έπρεπε να εστιάζουν στην ενίσχυση των κινήτρων και όχι απλώς να προσπαθούν να αποτρέψουν τη δυσαρέσκεια βελτιώνοντας αυτό που ο ίδιος αποκαλούσε “παράγοντες υγιεινής”. Με αυτόν τον τρόπο, οι διευθυντές μπορούν να δημιουργήσουν ένα πιο ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον που ενθαρρύνει τα κίνητρα, την παραγωγικότητα και τη δέσμευση των εργαζομένων. Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg άσκησε επιρροή στον τομέα της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων και οδήγησε στην ανάπτυξη παρεμβάσεων εμπλουτισμού και ανασχεδιασμού της εργασίας με στόχο την ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης και των κινήτρων (Alshmemri, Shahwan-Akl & Maude, 2017· Ghazi, Shahzada & Khan, 2013).

Θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow

Η θεωρία του Abraham Maslow για τα ανθρώπινα κίνητρα υποδηλώνει ότι οι άνθρωποι έχουν μια ιεραρχία αναγκών, οι οποίες πρέπει να ικανοποιηθούν προκειμένου τα άτομα να επιτύχουν την αυτοπραγμάτωση. Αυτή η ιεραρχία συνήθως αναπαρίσταται σε σχήμα πυραμίδας, με τις πιο βασικές φυσιολογικές ανάγκες στο κάτω μέρος, ακολουθούμενες από τις ανάγκες ασφάλειας, τις ανάγκες αγάπης και συμβίωσης, τις ανάγκες εκτίμησης και, τέλος, τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης, οι οποίες βρίσκονται στην κορυφή της πυραμίδας (McLeod, 2007).



Γράφημα 3.2: Ιεράρχηση των ανθρώπινων αναγκών κατά Maslow (Πηγή: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>)

Όσον αφορά, λοιπόν, την ικανοποίηση από την εργασία, η θεωρία του Maslow υπαινίσσεται ότι οι άνθρωποι θα είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους όταν ικανοποιούνται οι βασικές τους ανάγκες. Αυτό περιλαμβάνει την ύπαρξη ενός ασφαλούς και άνετου εργασιακού περιβάλλοντος, την αίσθηση ότι ανήκουν στον εργασιακό χώρο και ότι λαμβάνουν αναγνώριση και σεβασμό από τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους τους. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους όταν τους δίνονται ευκαιρίες για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη και εξέλιξη, γεγονός που μπορεί να συμβάλει στην ικανοποίηση της ανάγκης τους για αυτοπραγμάτωση (Liu, Aunguroch & Yunibhand, 2016). Με την κατανόηση και την ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων στα διάφορα επίπεδα της ιεραρχίας του Maslow, οι εργοδότες μπορούν να δημιουργήσουν ένα πιο θετικό και ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον που προάγει την ικανοποίηση από την εργασία και τη διατήρηση των εργαζομένων.

Θεωρία επιτευγμάτων του McClelland

Ο David McClelland ήταν ένας Αμερικανός ψυχολόγος, ευρέως γνωστός για τη συμβολή του στη μελέτη των κινήτρων και της εργασιακής ικανοποίησης. Ο McClelland πίστευε ότι η ανθρώπινη συμπεριφορά καθοδηγείται από τρεις πρωταρχικές ανάγκες: την επίτευξη, την ένταξη και την εξουσία. Όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση, η θεωρία του McClelland υποστηρίζει ότι τα άτομα που έχουν μεγάλη ανάγκη για επίτευξη στόχων, ανάγκη να φέρνουν αποτελέσματα και να είναι παραγωγικά στην εργασία τους τείνουν να είναι περισσότερο ικανοποιημένα σε θέσεις εργασίας που παρέχουν ευκαιρίες για ανάπτυξη, πρόκληση και αναγνώριση. Αυτά τα άτομα τείνουν να αναζητούν ανατροφοδότηση και απολαμβάνουν να θέτουν και να επιτυγχάνουν στόχους. Από την άλλη πλευρά, τα άτομα που έχουν μεγάλη ανάγκη για ένταξη/συνεργασία τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένα σε θέσεις εργασίας που παρέχουν την αίσθηση της κοινότητας και ευκαιρίες για ικανοποιητική κοινωνική αλληλεπίδραση. Εκτιμούν τις θετικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και μπορεί να δίνουν προτεραιότητα στην ομαδική επιτυχία έναντι των προσωπικών επιτευγμάτων. Τέλος, τα άτομα που έχουν μεγάλη ανάγκη για εξουσία τείνουν να είναι περισσότερο ικανοποιημένα σε θέσεις εργασίας που παρέχουν ευκαιρίες επιρροής, ελέγχου και αναγνώρισης-κύρους. Τους αρέσει να αναλαμβάνουν την ευθύνη και μπορεί να έλκονται από ηγετικές θέσεις, όπου και είναι περισσότερο πιθανό να βιώσουν εργασιακή ικανοποίηση (Hajiali, Kessi, Budiandriani, Prihatin & Sufri, 2022).

Συνολικά, η θεωρία του McClelland βασίζεται στο ότι η κατανόηση των επίκτητων αναγκών των ατόμων μπορεί να προσφέρει πληροφορίες για την ικανοποίηση από την εργασία και τα κίνητρά τους στον εργασιακό χώρο. Στο πλαίσιο της θεωρίας αυτής, λοιπόν, ο ρόλος των επιτευγμάτων καθίσταται σπουδαίος για την εργασιακή ικανοποίηση.

Θεωρία X και Y του McGregor

Ο Douglas McGregor πρότεινε δύο αντίθετες απόψεις για την ανθρώπινη φύση και τα στυλ διοίκησης στον εργασιακό χώρο - τη θεωρία X και τη θεωρία Y. Η θεωρία X υποθέτει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να παρακολουθούνται και να ελέγχονται στενά για να επιτύχουν αποτελέσματα, ενώ η θεωρία Y υποθέτει ότι οι εργαζόμενοι έχουν κίνητρα,

είναι δημιουργικοί και μπορούν να εμπιστευτούν την ανάληψη της ευθύνης για την εργασία τους (Wangdi & Tobgay, 2022).

Η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται στενά με τη θεωρία Y του McGregor, καθώς υποθέτει ότι οι εργαζόμενοι παρακινούνται από την αίσθηση του σκοπού, της αυτονομίας και της κυριαρχίας. Όταν οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να ασκήσουν τη δημιουργικότητά τους και να αναλάβουν την ευθύνη της εργασίας τους, είναι πιο πιθανό να αισθάνονται ικανοποίηση από τη δουλειά τους. Αντίθετα, ένα στυλ διοίκησης που ακολουθεί τη Θεωρία X, με έμφαση στον έλεγχο και τη μικροδιοίκηση, είναι πιθανό να δημιουργήσει ένα περιβάλλον δυσπιστίας και δυσαρέσκειας μεταξύ των εργαζομένων. Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι η συμβολή τους δεν εκτιμάται και ότι παρακολουθούνται και ελέγχονται στενά, είναι πιο πιθανό να αποθαρρύνονται από την προσπάθεια και να αποχωρούν από την εργασία τους. Η θεωρία X και Y του McGregor είχε σημαντικό αντίκτυπο στις διοικητικές πρακτικές και στην κατανόηση της παρακίνησης των εργαζομένων και της εργασιακής ικανοποίησης. Υιοθετώντας ένα στυλ διοίκησης της Θεωρίας Y, οι οργανισμοί μπορούν να δημιουργήσουν ένα πιο θετικό και ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον για τους υπαλλήλους τους (Wangdi & Tobgay, 2022).

Θεωρία ERG του Alderfer

Η θεωρία ERG παρέχει μια πιο διαφοροποιημένη κατανόηση των ανθρώπινων αναγκών και των κινήτρων στον εργασιακό χώρο. Η θεωρία αυτή ονομάζεται E.R.G (Existence. Relatedness. Growth) δηλαδή, θεωρία των αναγκών Ύπαρξης, Κοινωνικών σχέσεων και Ανάπτυξης και προτάθηκε από τον Clayton Alderfer. Με άλλα λόγια, είναι μια τροποποίηση της ιεραρχίας των αναγκών του Maslow και υποστηρίζει ότι οι ανθρώπινες ανάγκες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε τρεις κύριες ομάδες: επιβίωση, ανθρώπινες σχέσεις και ανάπτυξη. Ο Alderfer πίστευε ότι οι ανάγκες αυτές μπορούν να ικανοποιούνται ταυτόχρονα και ότι η ικανοποίηση μιας ανάγκης δεν είναι απαραίτητο να προηγείται της ικανοποίησης μιας άλλης ανάγκης, επομένως αποβάλλει την έννοια της ιεράρχησης.

Η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται στενά με τη θεωρία ERG, για παράδειγμα, τα άτομα μπορεί να αισθάνονται ικανοποιημένα από τη δουλειά τους αν έχουν την

αίσθηση ότι εκπληρώνουν βασικές βιοποριστικές ανάγκες (ύπαρξη) ή αν έχουν ευκαιρίες για ανάπτυξη και εξέλιξη (ανάγκη για ανάπτυξη). Η θεωρία του Alderfer αναγνωρίζει ωστόσο ότι η αποτυχία στην κάλυψη των αναγκών υψηλότερου επιπέδου μπορεί να οδηγήσει το άτομο σε παλινδρόμηση προς τις ανάγκες χαμηλότερου επιπέδου (Ζαβλανός, 2002).

Θεωρία στόχων του Locke

Σύμφωνα με τη θεωρία του Edwin Locke για τον καθορισμό στόχων, προτείνεται ότι η θέσπιση σαφώς καθορισμένων στόχων μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα απόδοσης και ικανοποίησης από την εργασία. Η θεωρία υποδηλώνει ότι τα άτομα παρακινούνται από σαφείς και εφικτούς στόχους που παρέχουν μια αίσθηση κατεύθυνσης και σκοπού. Ο Locke υποστηρίζει ότι οι στόχοι που είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, σχετικοί με το ευρύτερο πλαίσιο όπου τίθενται και χρονικά περιορισμένοι (βραχυπρόθεσμοι), είναι πιο αποτελεσματικοί για την παρακίνηση των ατόμων. Όταν οι εργαζόμενοι έχουν σαφή αντίληψη του τι αναμένεται από αυτούς και πώς θα μετρηθεί η απόδοσή τους, είναι πιο πιθανό να αισθάνονται αίσθημα ολοκλήρωσης όταν επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Αυτή η αίσθηση επιτυχίας μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση και σε ενίσχυση των κινήτρων. Επιπλέον, η θεωρία του Locke υποδηλώνει ότι η ανατροφοδότηση αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο του καθορισμού στόχων. Οι εργαζόμενοι πρέπει να λαμβάνουν τακτική ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή τους, ώστε να κατανοούν σαφώς την πορεία προς την επίτευξη των στόχων τους και να προβαίνουν στις απαραίτητες προσαρμογές. Έτσι μπορούν να αισθάνονται συνεχώς αφοσιωμένοι, δεσμευμένοι στο έργο τους και έχοντας την κατάλληλη παρακίνηση στην εργασία τους (Demirkol, 2021).

Θεωρία των προσδοκιών του Vroom

Κατά τη θεωρία των προσδοκιών του Victor Vroom, προτείνεται ότι τα άτομα παρακινούνται από την πεποίθηση ότι η προσπάθειά τους θα οδηγήσει σε υψηλές επιδόσεις, οι οποίες με τη σειρά τους θα οδηγήσουν στα επιθυμητά αποτελέσματα ή ανάλογες ανταμοιβές. Η θεωρία αυτή υποδηλώνει ότι τα άτομα είναι πιο πιθανό να παρακινηθούν όταν πιστεύουν ότι οι προσπάθειές τους θα βρουν αντίκρισμα, κάτι που

δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες (Vroom, Porter & Lawler, 2015). Η εργασιακή ικανοποίηση, σύμφωνα με τη θεωρία προσδοκιών του Vroom, μπορεί να προκύψει εφόσον οι εργαζόμενοι διαμορφώνουν συγκεκριμένες προσδοκίες σε σχέση με την ανταμοιβή των προσπαθειών τους. Για παράδειγμα, αν ένας εργαζόμενος πιστεύει ότι η σκληρή δουλειά του θα οδηγήσει σε προαγωγή ή μπόνους, είναι πιο πιθανό να βρίσκει κίνητρο και ικανοποίηση στη δουλειά του. Η θεωρία του Vroom υπογραμμίζει επίσης τη σημασία της αντιλαμβανόμενης δικαιοσύνης στο χώρο εργασίας. Οι εργαζόμενοι είναι πιθανότερο να έχουν κίνητρα και να είναι ικανοποιημένοι όταν πιστεύουν ότι οι ανταμοιβές και τα αποτελέσματα κατανέμονται δίκαια με βάση την απόδοση και την προσπάθειά τους (Soyoung & Sungchan, 2017· Suciū, Mortan & Lazăr, 2013).

Θεωρία της ισότητας του Adams

Η θεωρία της ισότητας του John Adams προτείνει ότι τα άτομα παρακινούνται από την αντίληψη της δικαιοσύνης και της ισότητας στον εργασιακό χώρο. Σύμφωνα με τη θεωρία του Adams, τα άτομα συγκρίνουν αυτό που δίνουν στην εργασία τους (την προσπάθεια που καταβάλουν, τις δεξιότητες που διαθέτουν, την εμπειρία τους) με τα αποτελέσματα, αυτό που λαμβάνουν από την εργασία τους (την αμοιβή, την αναγνώριση, ακόμη και την ικανοποίηση από την εργασία). Μάλιστα, οι εργαζόμενοι συγκρίνουν τα δεδομένα αυτά με εκείνα άλλων ατόμων σε παρόμοιες θέσεις. Εάν ένα άτομο αντιλαμβάνεται ότι λαμβάνει λιγότερα από όσα του αξίζουν σε σύγκριση με τους συναδέλφους του, μπορεί να βιώσει αισθήματα ανισότητας και να αποθαρρυνθεί (Miner, 2015).

Η ικανοποίηση από την εργασία συνδέεται στενά με τη θεωρία της ισότητας του Adams, καθώς οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους όταν αντιλαμβάνονται ότι αντιμετωπίζονται δίκαια και ισότιμα. Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι οι προσπάθειές τους αναγνωρίζονται και ανταμείβονται δίκαια, είναι πιο πιθανό να αποκτούν κίνητρα και ικανοποίηση από την εργασία τους. Επιπλέον, οι οργανισμοί που δίνουν προτεραιότητα στη δικαιοσύνη και την ισότητα στις πολιτικές και τις πρακτικές τους είναι πιο πιθανό να δημιουργήσουν ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον που προάγει την ικανοποίηση και τη δέσμευση των εργαζομένων (Al-Zawahreh & Al-Madi, 2012).

Μοντέλο Porter-Lawler

Το μοντέλο Porter-Lawler εμπεριέχει επίσης τη συνάρτηση της αντιλαμβανόμενης ισότητας μεταξύ των εισροών ενός ατόμου (δηλαδή τι βάζει στη δουλειά του: προσπάθεια, δεξιότητες, εμπειρία) και των εκροών (αμοιβή, αναγνώριση), εστιάζει ωστόσο στην εργασιακή ικανοποίηση, την απόδοση και την παρακίνηση. Το μοντέλο αυτό υποδηλώνει ότι τα άτομα συγκρίνουν τις εισροές και τα αποτελέσματά τους με εκείνα άλλων ατόμων σε παρόμοιες θέσεις και, εάν αντιληφθούν ότι οι εισροές τους ανταμείβονται δίκαια, θα βιώσουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Στο μοντέλο Porter-Lawler, η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως το αποτέλεσμα της αντιλαμβανόμενης δικαιοσύνης των ανταμοιβών που λαμβάνονται ως αντάλλαγμα για την προσπάθεια και την απόδοση. Το μοντέλο υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση είναι υψηλότερη όταν τα άτομα πιστεύουν ότι οι προσπάθειές τους αναγνωρίζονται και ανταμείβονται δίκαια και όταν έχουν κίνητρα για να αποδίδουν καλά. Η προσέγγιση αυτή παρέχει μια ολοκληρωμένη κατανόηση των παραγόντων που συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση, δίνοντας προτεραιότητα στην ισότητα, τα κίνητρα, την ανατροφοδότηση και τις ανταμοιβές, ως παράγοντες που μπορούν να ενθαρρύνουν τη δέσμευση και την παραγωγικότητα των εργαζομένων (Vroom, Porter & Lawler, 2015).

Θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας

Η θεωρία διατυπώθηκε από τους Hackman και Gldham. Σύμφωνα με αυτή, κάποια χαρακτηριστικά της εργασίας μπορούν να οδηγήσουν σε υψηλότερα επίπεδα παρακίνησης, ικανοποίησης και απόδοσης των εργαζομένων. Επομένως, οι θέσεις εργασίας που έχουν σχεδιαστεί ώστε να περιλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά αυτά, όπως είναι η ύπαρξη πρόκλησης και η απόδοση νοήματος, η παροχή ευκαιριών για ανάπτυξη και μάθηση, είναι πιθανότερο να οδηγήσουν σε υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Η θεωρία προσδιορίζει συγκεκριμένα πέντε βασικές διαστάσεις που συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση (Ali, Said, Kader, Latif & Munar, 2014):

1. Ποικιλία δεξιοτήτων
2. Ταυτότητα του έργου
3. Σημασία του έργου
4. Αυτονομία
5. Ανατροφοδότηση

Αναλυτικότερα, η ποικιλία δεξιοτήτων αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο μια εργασία απαιτεί τη χρήση μιας ποικιλίας δεξιοτήτων και ικανοτήτων, ενώ η ταυτότητα εργασιών αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο μια εργασία περιλαμβάνει την ολοκλήρωση ενός ολόκληρου και αναγνωρίσιμου τμήματος εργασίας. Η σημασία της εργασίας σχετίζεται με την απόδοση νοήματος στην διεκπεραίωση της εργασίας, την αντιλαμβανόμενη σπουδαιότητα μιας εργασίας, ενώ η αυτονομία αναφέρεται στο βαθμό ανεξαρτησίας και ελέγχου που έχει ένας εργαζόμενος στην εργασία του. Η ανατροφοδότηση αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι λαμβάνουν σαφείς και έγκαιρες πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της εργασίας τους (Ali, Said, Kader, Latif & Munap, 2014).

3.2 Σημασία Μέτρησης της Εργασιακής Ικανοποίησης

Η σημασία της εργασιακής ικανοποίησης έχει καταστεί σαφής, χάρη στις πολλαπλές θεωρίες που έχουν διατυπωθεί, αλλά και χάρη στην αναφορά σημαντικών πλεονεκτημάτων που αποφέρει η ύπαρξή της σε αυξημένα επίπεδα για την ευημερία των εργαζομένων αλλά και για τη λειτουργία των οργανισμών. Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, λοιπόν, αποτελεί ένα κρίσιμο παράγοντα, ωστόσο, πρόκειται εξίσου και για ένα περίπλοκο ζήτημα δεδομένων των πολλαπλών διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης που μπορούν να εξεταστούν.

Πιο συγκεκριμένα, η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία σύνθετη έννοια με πολλαπλές εσωτερικές και εξωτερικές διαστάσεις που μπορούν να τη διαμορφώσουν, όπως αποδείχθηκε νωρίτερα μέσω της παρουσίασης και ανάλυσης των παραγόντων επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης. Όσον αφορά τη μέτρησή της λοιπόν, κάποιοι ερευνητές ισχυρίζονται ότι μπορεί να είναι αξιόλογη μέθοδος μέτρησης η αξιολόγηση κάποιων πτυχών, όπως: ο μισθός, η προοπτική προαγωγής, η δυνατότητα συνεργασίας και οι διαπροσωπικές σχέσεις, η εποπτεία, η φύση της εργασίας. Υπάρχει και η μερίδα των ερευνητών, ωστόσο, που υποστηρίζουν ότι σημαντικές μεταβλητές μέτρησης της

εργασιακής ικανοποίησης, όπως είναι: η αναγνώριση, οι συνθήκες εργασίας και η διοίκηση ή η ίδια η επαγγελματική ικανοποίηση που θα δηλώσουν οι εργαζόμενοι, αποτελούν λανθάνοντα στοιχεία προς διερεύνηση, καθώς η ποσοτικοποίησή τους εξαρτάται από την υποκειμενική αντίληψη του εργαζομένου. Επομένως, κατά τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης γίνονται αντιληπτά κάποια πρακτικά εμπόδια, και το γενικότερο εγχείρημα συχνά αποτελεί πεδίο διαφωνίας για τους ερευνητές (Judge, Zhang & Glerum, 2020).

Ένα επιπλέον ζήτημα που προκύπτει είναι το γεγονός ότι υπάρχουν πολλά εναλλακτικά εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτό συνεπάγεται ότι οι μετρήσεις της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων ενός κλάδου, ακόμη και αν αξιοποιείται το ίδιο δείγμα κατά τη διαδικασία αξιολόγησης της εργασιακής ικανοποίησης, μπορεί να παρέχουν διαφορετικές ενδείξεις. Επομένως, εξαιτίας όλων των παραπάνω τίθεται ένα ζήτημα αξιοπιστίας σε ό,τι αφορά την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Λόγω της περιπλοκότητας της έννοιας, βέβαια, και της σύνθεσης πολυπαραγοντικών επιρροών και πολλαπλών συνιστάμενων δυνάμεων, η αμφισβήτηση της αξιοπιστίας είναι ένα αναμενόμενο πρόβλημα (Caers et al., 2008).

Η σημασία, ωστόσο, πραγματοποίησης μετρήσεων της εργασιακής ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού είναι μεγάλη για διάφορους λόγους. Αρχικά, σε πολλές έρευνες σχετίζεται το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης με την πρόθεση των εργαζομένων να παραμείνουν στην εργασία τους. Τα υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης μεγιστοποιούν τις πιθανότητες οι εργαζόμενοι να μην παραιτηθούν από την εργασία τους (Ellenbecker, Samia, Cushman & Porell, 2007).

Για αυτό το λόγο, υπάρχει σημαντική και συστηματική προσπάθεια από τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις να μεριμνούν όσο το δυνατόν περισσότερο για την εργασιακή ικανοποίηση του εργατικού δυναμικού τους, σε μια προσπάθεια να διατηρήσουν ενισχυμένους ανθρώπινους πόρους. Επομένως, για τα τμήματα Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο (Lee, Miller, Kippenbrock, Rosen & Emory, 2017· Shields & Ward, 2001).

Μάλιστα, δεν αναφέρεται μόνο η διατήρηση των ανθρώπινων πόρων, αλλά και η διατήρηση του ενισχυμένου εργατικού δυναμικού, δηλαδή η διατήρηση στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς παραγωγικών εργαζομένων. Η εργασιακή ικανοποίηση εγγυάται

την αύξηση της παραγωγικότητας, επομένως οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις αποκτούν σημαντικό πλεονέκτημα μεριμνώντας για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Για την εξασφάλιση του πλεονεκτήματος αυτού η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί βασική προϋπόθεση, καθώς έτσι είναι εφικτό να σχεδιάζονται προσαρμογές στο περιβάλλον εργασίας ή στη φύση της εργασίας, ώστε να αυξάνεται η εργασιακή ικανοποίηση, άρα και η παραγωγικότητα του εργατικού δυναμικού. Στη μέτρηση της παραγωγικότητας, η εργασιακή ικανοποίηση καθίσταται μεταβλητή (Mamiseishvili & Rosser, 2011).

Τέλος, στο πλαίσιο της υιοθέτησης ανθρωποκεντρικής οργανωσιακής κουλτούρας από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, η εστίαση δίνεται στην ευημερία των εργαζομένων και η συνολική επιτυχία ενός οργανισμού βασίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό, ή αλλιώς, όπως εύστοχα διατύπωσαν αρκετά νωρίτερα οι Pfeffer & Veiga, (1999), πρόκειται για μία συνθήκη του να προηγούνται οι άνθρωποι της συνολικής εταιρικής επιτυχίας (“Βάζοντας τους ανθρώπους πρώτα για την οργανωσιακή επιτυχία”) (*“Putting People First For Organizational Success”*).

Σύμφωνα με τους Pfeffer & Veiga, (1999), η απελευθέρωση της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων από τους βραχυπρόθεσμους εταιρικούς στόχους μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την ικανότητα του οργανισμού να αξιοποιεί καλύτερα το εργατικό δυναμικό του, αυξάνοντας τελικά την παραγωγικότητα, την επικοινωνία μεταξύ ατόμων και τμημάτων, την καινοτομία και την οργανωτική δέσμευση, με αποτέλεσμα σημαντικά μακροπρόθεσμα οικονομικά οφέλη για τον οργανισμό. Αναφέρουν επίσης, επτά διαστάσεις που χαρακτηρίζουν μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού:

1. Η ασφάλεια των θέσεων εργασίας
2. Οι επιλεκτικές προσλήψεις
3. Οι αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες εργασίας
4. Η συνεχής κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων
5. Η ανταλλαγή πληροφοριών
6. Οι υψηλές, ανάλογες των προσόντων και της επίδοσης αμοιβές
7. Η μείωση της διαφοράς κύρους ανάμεσα στα στελέχη

Όλα τα παραπάνω στοιχεία μπορούν να οδηγήσουν σταδιακά σε αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση για τους εργαζομένους, με βελτίωση των επιδόσεων, αύξηση της

παραγωγικότητας και μακροπρόθεσμα οικονομικά οφέλη για τους οργανισμούς να ακολουθούν, ως μία φυσική πορεία εξέλιξης.

3.3 Εργαλεία Μέτρησης της Εργασιακής Ικανοποίησης

Υπάρχουν πολλά διαφορετικά εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, όπως προαναφέρθηκε, γεγονός που συχνά οδηγεί σε αμφισβήτηση της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων για την αντικειμενική ύπαρξη και τη μέτρηση της πραγματικής εργασιακής ικανοποίησης.

Job Descriptive Index (JDI)

Το εργαλείο αυτό είναι ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο μέσο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης που βασίζεται σε ερωτηματολόγιο για την πραγματοποίηση της εν λόγω αξιολόγησης. Σχεδιάστηκε από τους Smith, Kendal, Locke & Hulin το 1969, με τον Spector να προχωρά τη δεκαετία του 1980 σε προσαρμογή και επέκταση του εργαλείου. Το Job Descriptive Index (JDI) έχει επικυρωθεί ως ένα αξιόπιστο και έγκυρο μέτρο εργασιακής ικανοποίησης και αξιολογεί πέντε πτυχές της εργασίας: τη φύση της εργασίας, την αμοιβή, τις ευκαιρίες προαγωγής, την εποπτεία και τους συναδέλφους. Οι ερωτηθέντες δηλώνουν το βαθμό συμφωνίας τους με μια σειρά δηλώσεων που σχετίζονται με κάθε μία από τις παραπάνω πτυχές της εργασίας τους. Στη συνέχεια, οι βαθμολογίες σταθμίζονται ανάλογα με το επίπεδο συμφωνίας και τη σημασία που αποδίδεται σε κάθε στοιχείο. Το JDI χρησιμοποιείται ευρέως στην έρευνα και την πρακτική για την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης και της σχέσης της με διάφορους ατομικούς και οργανωτικούς παράγοντες (Ramayah, Jantan & Tadisina, 2001).

Μέσω του εργαλείου αυτού, οι Smith et al. επιχείρησαν να μετρήσουν την εργασιακή ικανοποίηση χρησιμοποιώντας λέξεις, κυρίως επίθετα, για να περιγράψουν τα συναισθήματα του εργαζομένου για την εργασία του. Αυτοί, μετά από δικές τους έρευνες και στατιστικές αναλύσεις (όπως η ανάλυση παραγόντων), πρόσθεσαν έπειτα άλλες λέξεις, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο που θα μπορούσε να

αξιολογήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Τελικά, το JDI είναι από τα πιο έγκυρα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης και αποτελείται από 72 ερωτήσεις. Μετρά πέντε παράγοντες (Tasios & Giannouli, 2017):

- i. Την εργασία γενικά (“η εργασία μου είναι καλή”)
- ii. Το πόσο ικανοποιημένος είναι ο εργαζόμενος από τη συμπεριφορά του προϊσταμένου
- iii. Το μισθό (“ο μισθός μου είναι μικρότερος από αυτόν που αξίζω”)
- iv. Το πόσο ικανοποιημένος είναι από τους συναδέλφους του (“οι συνάδελφοι είναι υπεύθυνοι”), και
- v. Τις ευκαιρίες για προαγωγές (“πολύ περιορισμένες”)

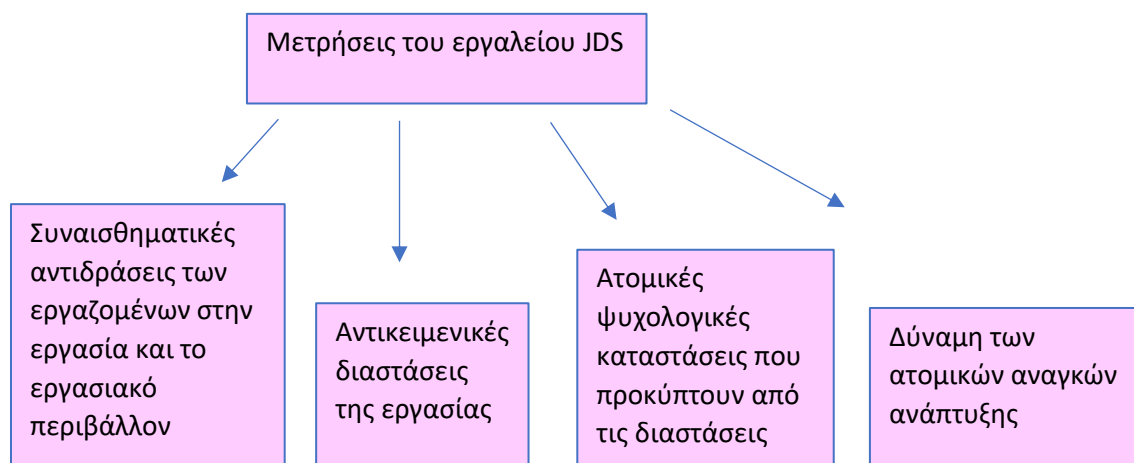
Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Το εργαλείο αυτό σχεδιάστηκε από τους Weiss, Dawis, England & Lofquist το 1976 και χρησιμοποιούνται δύο εκδοχές του: μια εκτεταμένη και μια πιο σύντομη. Η εκτεταμένη έκδοση αποτελείται από 100 ερωτήσεις που μετρούν 20 διαφορετικές πτυχές μιας εργασίας που σχετίζονται με 20 ανάγκες εργασίας, ενώ η σύντομη έκδοση περιλαμβάνει 20 ερωτήσεις (μία για κάθε πτυχή της εργασίας). Χρησιμοποιεί πέντε επίπεδα που μετρούνται μέσω της κλίμακας Likert (από “καθόλου ικανοποιημένος” έως “εξαιρετικά ικανοποιημένος”). Είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τους οργανισμούς για τη διερεύνηση των αναγκών των εργαζομένων τους για επαγγελματική ανάπτυξη και για το σχεδιασμό στρατηγικών αποζημίωσης. Χρησιμοποιείται επίσης, σε συμβουλευτικές μελέτες. Πολλές μελέτες έχουν δείξει την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), με καλή συσχέτιση με το εργαλείο JDI που παρουσιάστηκε νωρίτερα (Dawis & Lofquist, 1984).

Το MSQ μετρά τρεις διαφορετικές διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, που θα μπορούσαν να αποδοθούν ως εξής: “εσωτερική” ικανοποίηση, “εξωτερική” ικανοποίηση και “γενική” ικανοποίηση. Οι βαθμολογίες που προκύπτουν μπορούν να υπολογιστούν σε μία συνολική βαθμολογία επιπέδου ικανοποίησης ή να συνδυαστούν για να σχηματίσουν υποκλίμακες που μετρούν τους εξωγενείς και ενδογενείς παράγοντες που διαμορφώνουν τα επίπεδα ικανοποίησης (Hancer & George, 2003).

Job Diagnostic Survey (JDS)

Το εργαλείο αυτό σχεδιάστηκε από τους Hackman & Oldham το 1974, οι οποίοι ήθελαν να εξετάσουν διάφορους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση. Οι Hackman & Oldham βασίστηκαν κατά το σχεδιασμό του εργαλείου στο γεγονός ότι τα προσωπικά και οργανωτικά αποτελέσματα επηρεάζονται από πέντε χαρακτηριστικά της εργασίας: αυτονομία, ταυτότητα καθήκοντος, σημασία καθήκοντος, ποικιλία δεξιοτήτων και ανατροφοδότηση στην εργασία. Τελικά το προϊόν της έρευνάς τους θεωρήθηκε ένα από τα πλέον χρησιμοποιούμενα εργαλεία για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης (Hancer & George, 2003).



Γράφημα 3.3: Οι μετρήσεις του εργαλείου JDS (Πηγή: Ίδια επεξεργασία)

Το εργαλείο Job Diagnostic Survey (JDS) προορίζεται για τη διάγνωση υφιστάμενων θέσεων εργασίας, ώστε να διαπιστωθεί η προοπτική επανασχεδιασμού τους, ώστε να βελτιωθούν τα κίνητρα και η παραγωγικότητα των εργαζομένων. Επιπλέον, αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για την αξιολόγηση των επιπτώσεων των αλλαγών στην εργασία στους εργαζομένους. Πρόκειται για εργαλείο που βασίζεται σε μια συγκεκριμένη θεωρία για το πώς ο σχεδιασμός της εργασίας επηρεάζει τα κίνητρα εργασίας και παρέχει μετρήσεις (Hackman & Oldham, 1975)

Job Satisfaction Survey

Το JSS είναι ακόμη ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο εργαλείο για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Αναπτύχθηκε από τον Paul Spector τη δεκαετία του 1980 και έκτοτε έχει υποστεί αρκετές αναθεωρήσεις. Το JSS είναι ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς 36 ερωτήσεων, που μετρά την ικανοποίηση από την εργασία σε εννέα διαστάσεις: αμοιβή, ευκαιρίες προαγωγής, εποπτεία, πρόσθετες παροχές, ενδεχόμενες ανταμοιβές, συνθήκες λειτουργίας, συνάδελφοι, φύση της εργασίας και επικοινωνία. Οι ερωτηθέντες καλούνται να αξιολογήσουν το βαθμό ικανοποίησής τους από κάθε πτυχή χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert σε έξι επίπεδα που κυμαίνεται από “πολύ δυσαρεστημένος” έως “πολύ ικανοποιημένος” (Spector, 1985). Το εργαλείο αυτό έχει χρησιμοποιηθεί σε ένα ευρύ φάσμα πλαισίων και έχει επιδείξει καλές ψυχομετρικές ιδιότητες, συμπεριλαμβανομένης της υψηλής αξιοπιστίας και εγκυρότητας. Έχει μεταφραστεί σε πολλές γλώσσες (μεταξύ των οποίων και τα ελληνικά) και έχει χρησιμοποιηθεί και σε διαπολιτισμικές έρευνες. Το JSS έχει επίσης χρησιμοποιηθεί για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και άλλων μεταβλητών που σχετίζονται με την εργασία, όπως η εργασιακή απόδοση, η πρόθεση για επίτευξη εταιρικών στόχων και η οργανωσιακή δέσμευση (Tsounis & Sarafis, 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

4.1 Σημασία της Εργασιακής Ικανοποίησης στο Επάγγελμα των Νοσηλευτών

Στο επάγγελμα των νοσηλευτών το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης είναι κρίσιμο. Παρόλο που η εργασιακή ικανοποίηση λαμβάνεται υπόψη ως ένα εγγενές συναίσθημα στο οποίο αποδίδεται το νόημα της υποκειμενικής αντίληψης ενός ατόμου για την εργασία του, στην πραγματικότητα το φαινόμενο είναι περισσότερο σύνθετο, αφού εμπλέκει όλες τις προαναφερόμενες διαστάσεις και έχει επιπτώσεις που επηρεάζουν μία ευρύτερη κλίμακα παραγόντων σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Έτσι, για το νοσηλευτικό προσωπικό, η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με την παραγωγικότητα, την εργασιακή απόδοση, την απουσία από το πόστο εργασίας, τη διατήρηση του νοσηλευτικού προσωπικού σε μία μονάδα υγειονομικής περίθαλψης, την πρόσληψη νέου προσωπικού, την οργανωτική δέσμευση και επιπρόσθετα, την ικανοποίηση των ασθενών, αλλά και τη φροντίδα τους. Έτσι, και στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης, η εργασιακή ικανοποίηση διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο, όπως συμβαίνει άλλωστε και σε άλλους σημαντικούς τομείς, όπως η ψυχολογία, η διοίκηση ανθρώπινων πόρων και η οργανωτική διαχείριση γενικότερα (Castaneda & Scanlan, 2014).

Το γεγονός ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με την διάθεση παραίτησης από την εργασία είναι ένας σημαντικός λόγος για τον οποίο είναι απαραίτητο να αξιολογείται η εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Οι ελλείψεις σε νοσηλευτικό προσωπικό συνεπάγονται πολλά προβλήματα για τις μονάδες υγείας. Μάλιστα, την περίοδο της παγκόσμιας υγειονομικής κρίσης, εν μέσω της πανδημίας Covid-19, οι ελλείψεις σε νοσηλευτικό προσωπικό ήταν ένα σοβαρό πρόβλημα, το οποίο αφορούσε πολλές χώρες του κόσμου (σε Αμερική, Ασία και Ευρώπη). Φαίνεται πως η διατήρηση του νοσηλευτικού προσωπικού αποτελεί ένα παγκόσμιο πρόβλημα (Liu, Aunguroch & Yunibhand, 2016).

Επιπλέον, ένας άλλος σημαντικός λόγος της σημασίας της εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό, είναι η σύνδεση της εργασιακής ικανοποίησης με την παραγωγικότητα και με την εργασιακή απόδοση. Στο επάγγελμα των νοσηλευτών η φροντίδα των ασθενών είναι ένα σημαντικό λειτούργημα και η έλλειψη των βέλτιστων αποδόσεων στο έργο αυτό, αποτελεί ένα σοβαρό πρόβλημα για το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Οι παράγοντες που υπολογίζονται κατά την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό είναι (Lu, While & Barriball, 2005):

- ✓ Οι εργασιακές συνθήκες στο περιβάλλον της μονάδας υγείας
- ✓ Η αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους (συναδέλφους, διοίκηση νοσοκομείου και ασθενείς-συγγενείς)
- ✓ Ο μισθός
- ✓ Ο φόρτος και οι ώρες εργασίας και οι δεξιότητες (ευθύνες) που απαιτούνται
- ✓ Οι προοπτικές εξέλιξης
- ✓ Η αναγνώριση
- ✓ Η αυτονομία και η ανάληψη πρωτοβουλίας
- ✓ Η ασφάλεια
- ✓ Οι οργανωσιακές πολιτικές

Στις μονάδες υγείας, η εξασφάλιση της εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού αντικατοπτρίζεται στην ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας που λαμβάνουν. Επομένως, είναι κρίσιμο να υπάρχει μέριμνα για τη βελτίωση των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού, τόσο από τις διοικήσεις των μονάδων υγείας, όσο και από το ευρύτερο πλαίσιο της κρατικής υποστήριξης του συνολικού υγειονομικού συστήματος, ώστε να είναι εφικτή η διατήρηση ικανοποιημένου νοσηλευτικού προσωπικού. Παρά τη σημασία του θέματος, οι έρευνες παγκοσμίως αναφέρουν διαφορετικά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης από το νοσηλευτικό προσωπικό, με κοινούς παράγοντες που προβλέπουν την εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού, πολλούς από τους παραπάνω (Lorber & Skela Savič, 2012).

Αξίζει επίσης να σημειωθεί, ότι η υγειονομική κρίση του κορονοϊού που ξέσπασε το 2019, δημιούργησε ιδιαίτερη πίεση στις μονάδες υγείας, με το νοσηλευτικό προσωπικό να δέχεται σε σφοδρό επίπεδο τις επιπτώσεις της ψυχοκοινωνικής ευθύνης

και του άγχους διαχείρισης ασθενών εν μέσω πανδημίας. Το γενικότερο άγχος της νοσηλευτικής ευθύνης και η πίεση για την επαρκή ανθρώπινη φροντίδα στην επείγουσα κατάσταση της πανδημίας πολλαπλασιάστηκαν. Σε συνδυασμό με τον αυξημένο φόρτο εργασίας και τα εξαντλητικά ωράρια οι νοσηλευτές βίωσαν σε μεγάλο ποσοστό επαγγελματική εξουθένωση τα τελευταία χρόνια, ενώ παράλληλα επηρεάστηκαν σημαντικά τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης (Giménez-Espert, Prado-Gascó & Soto-Rubio, 2020).

Σύμφωνα με τους Pfefferbaum & North (2020), ανάμεσα στις δυσκολίες που είχαν να αντιμετωπίσουν οι εργαζόμενοι του νοσηλευτικού προσωπικού (όπως και όλοι οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης) εν μέσω πανδημίας και που εκτόξευσαν την ψυχοκοινωνική πίεση που βίωναν στα ύψη, ήταν οι παρακάτω:

- Ευαλωτότητα σε σημαντική συναισθηματική δυσφορία
- Αυξημένος κίνδυνος έκθεσης στον ιό
- Υπεραυξημένος φόρτος εργασίας και εξαντλητικά ωράρια
- Έλλειψη εξοπλισμού ατομικής προστασίας και επιβάρυνση της υγείας
- Κοινωνική απομόνωση εν όψει της προστασίας του οικογενειακού περιβάλλοντος
- Συναισθηματική εμπλοκή εξαιτίας των ηθικά επιβαρυνμένων αποφάσεων κατανομής των λιγοστών διαθέσιμων πόρων υγειονομικής περίθαλψης

Δεδομένου ότι το νοσηλευτικό προσωπικό αποτελεί ένα σημαντικό γρανάζι στη συνολική λειτουργία των συστημάτων υγείας, (απαρτίζει περίπου το 60% του συνολικού προσωπικού των επαγγελματιών υγείας που απασχολούνται στις διάφορες μονάδες), είναι σαφές ότι μία τέτοιου μεγέθους επιβάρυνση και η πιθανότητα ελαχιστοποίησης των επιπέδων της εργασιακής ικανοποίησης για το νοσηλευτικό προσωπικό μπορεί να έχει ολέθριες συνέπειες για τη λειτουργία των συστημάτων υγείας παγκοσμίως. Η συναισθηματική νοημοσύνη και η ευημερία σε προσωπικό επίπεδο είναι βασικές προϋποθέσεις για την παροχή φροντίδας σε τρίτους, κι έτσι το νοσηλευτικό προσωπικό χρειάζεται απαραίτητως να χαρακτηρίζεται από ψυχικά ανθεκτικό εργατικό δυναμικό, που βιώνει εργασιακή ικανοποίηση και μπορεί να αποδώσει τα μέγιστα (Soto-Rubio, Giménez-Espert & Prado-Gascó, 2020).

4.2 Επισκόπηση Ερευνών

Οι Liu, Aunguroch & Yunibhand (2016) σε έρευνά τους για την εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό, εντόπισαν τρία σημαντικά στοιχεία-χαρακτηριστικά που μπορούν να εγγυηθούν και που περιγράφουν την ικανοποίηση των νοσηλευτών στο επάγγελμά τους.

Πίνακας 4.1: Έρευνα των Liu, Aunguroch & Yunibhand (2016)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΕΓΓΥΗΘΟΥΝ ΚΑΙ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΩΝ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥΣ	Ικανοποίηση των επιθυμητών αναγκών στο πλαίσιο των εργασιακών συνθηκών
	Ευτυχία ή ικανοποιητικές συναισθηματικές αντιδράσεις απέναντι στις συνθήκες εργασίας
	Εργασιακή αξία/αναγνώριση ή ισότητα

(Πηγή: Ίδια επεξεργασία)

Φυσικά, υπολογίστηκε ότι υπάρχουν εξίσου εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες επιρροής των συναισθημάτων ικανοποίησης από την εργασία (όπως είναι οι διαφορετικές δημογραφικές μεταβλητές ή οι περιβαλλοντικές συνθήκες στις μονάδες υγείας). Εντοπίστηκε επίσης, ότι οι συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης περιλαμβάνουν: βελτιωμένες αποδόσεις στην εργασία, βελτίωση στην συνολική ποιότητα ζωής του νοσηλευτικού προσωπικού, μείωση των πιθανοτήτων επαγγελματικής εξουθένωσης και μείωση του στρες που σχετίζεται με την εργασία. Επιπρόσθετα, το νοσηλευτικό προσωπικό ήταν περισσότερο πιθανό να μη σημειώνει απουσίες από το πόστο εργασίας στην περίπτωση αυξημένων επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης, ενώ παράλληλα ελαχιστοποιούνταν οι πιθανότητες για πρόθεση αποχώρησης από την εργασία. Επομένως, η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό δεν έχει θετικό αντίκτυπο μόνο στην ευημερία του νοσηλευτικού προσωπικού, αλλά και στην φροντίδα των ασθενών και τη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας του συστήματος υγείας (Liu, Aunguroch & Yunibhand, 2016).

Αναφορικά με το ζήτημα της επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό, έρευνα των Portero de la Cruz & Vaquero Abellán (2015) σε πανεπιστημιακό νοσοκομείο της Ισπανίας, κατέδειξε ένα μεσαίο επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης στο νοσηλευτικό προσωπικό, παράλληλα όμως εντόπισε ένα υψηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης και ένα χαμηλό επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης. Τα δεδομένα αυτά, όπως αναφέρουν οι Portero de la Cruz & Vaquero Abellán, ήταν παρόμοια με αυτά άλλων μελετών, τόσο στην Ισπανία όσο και στο εξωτερικό. Επιπρόσθετα, εντοπίστηκε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στο συνολικό άγχος από την συναισθηματική εξάντληση που βιώνει το νοσηλευτικό προσωπικό και την ικανοποίηση που αντιλαμβάνεται το νοσηλευτικό προσωπικό από το περιβάλλον εργασίας.

Ένα ακόμη ενδιαφέρον εύρημα της έρευνας αυτής, ήταν ότι υπήρξαν επαγγελματίες νοσηλευτές που μπορεί να μην αντιλαμβάνονται επαρκή υποστήριξη από τους συγγενείς τους, ένα γεγονός που μπορεί να επηρεάσει την απόδοση της εργασίας τους. Από την άλλη, τα ευρήματα σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση και τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης ήταν αντιφατικά. Ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι ο γάμος παρεμποδίζει την παρουσία του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας, ενώ άλλοι θεωρούν ότι ο γάμος δεν επηρεάζει σημαντικά τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και ότι η κοινωνική υποστήριξη από τον σύντροφο μπορεί να προκαλέσει αυτή την επίδραση (Portero de la Cruz & Vaquero Abellán, 2015). Δεδομένης της σύνδεσης επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησης αυτό θα έπρεπε ενδεχομένως να διερευνηθεί περαιτέρω.

Οι Hamad Al-Qahtani, Stirling & Forgrave (2020) πραγματοποίησαν μία βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετώντας παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό και προσδιόρισαν τα εξής στοιχεία:

- δέσμευση στον εργασιακό χώρο
- συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος
- συνολική συναισθηματική κατάσταση
- υπευθυνότητα
- πορεία σταδιοδρομίας και ιεραρχική κλίμακα στο περιβάλλον εργασίας

Οι νοσηλευτές που είχαν χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης έτειναν να δηλώνουν πρόθεση αποχώρησης από την εργασία, ενώ παράλληλα το χαμηλό επίπεδο εργασιακής δέσμευσης που επιδείκνυαν είχε εμφανείς συνέπειες στην εργασιακή τους

απόδοση. Το εργασιακό περιβάλλον σχετίζεται σημαντικά με την επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών και κατέστη σαφές ότι η εχθρότητα και η οριζόντια βία μεταξύ των εργαζομένων στον τομέα της υγείας είναι ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν προκειμένου να υπάρξει βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης. Η συναισθηματική κατάσταση κρίθηκε σημαντική, καθώς οι νοσηλευτές δημιουργούν σχέσεις με τους ασθενείς και τις οικογένειές τους, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματικό στρες και επαγγελματική εξουθένωση. Τα μέτρα για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους νοσηλευτικούς ηγέτες και τους διευθυντές, για τη βελτίωση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών που πρότειναν οι Hamad Al-Qahtani, Stirling & Forgrave (2020) ήταν:

- ανάπτυξη πολιτικών για την εξασφάλιση επαγγελματικών και εκπαιδευτικών ευκαιριών
- παροχή εργαστηρίων για την αποτελεσματική επικοινωνία και την ομαδική εργασία
- αναθεώρηση της μισθολογικής κλίμακας και του επιδόματος των νοσηλευτών

Σε έρευνα για την εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό στην Ελλάδα (Moumouri et al., 2021) εντοπίστηκε ότι υπάρχουν μέτρια επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης στους νοσηλευτές. Πιο συγκεκριμένα, υπήρξε εστίαση στη διερεύνηση του στυλ ηγεσίας της νοσοκομειακής μονάδας και στις επιδράσεις που είχε αυτό στην εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού. Το νοσηλευτικό προσωπικό βρέθηκε να χαρακτηρίζεται από μέτρια ικανοποίηση από την εργασία, υψηλή ικανοποίηση από την εποπτεία και τις οριζόντιες σχέσεις, χαμηλή ικανοποίηση όμως από το μισθό και τις παροχές. Η μελέτη έδειξε ότι τόσο το μετασχηματιστικό όσο και το συναλλακτικό στυλ ηγεσίας σχετίζονταν θετικά με την ικανοποίηση από την εργασία, ιδίως με την ικανοποίηση από την εποπτεία και τη φύση της εργασίας. Από την άλλη πλευρά, το παθητικό στυλ ηγεσίας σχετιζόταν αρνητικά με τους παράγοντες αυτούς. Διαπιστώθηκε επίσης, θετική συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με την προαγωγή σε όλες τις μορφές ηγεσίας. Επιπλέον, οι Moumouri et al. (2021) παρατήρησαν ότι οι άνδρες και οι άτεκνοι εργαζόμενοι που θεωρούσαν ότι εφαρμόζεται το μετασχηματιστικό στυλ ηγεσίας ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης του Νοσηλευτικού προσωπικού σε ελληνικό δημόσιο νοσοκομείο. Για την εκπλήρωση του σκοπού της έρευνας καθορίστηκαν τα κάτωθι ερευνητικά ερωτήματα:

- 1) Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των Νοσηλευτών του Γ.Ν.Α. Γεώργιος Γεννηματάς από τις οικονομικές απολαβές, από τις ευκαιρίες ανέλιξης, από τις παροχές εκτός μισθοδοσίας, από την αναγνώριση, από τις συνθήκες λειτουργίας, από την ίδια τη φύση της δουλειάς;
- 2) Ποιος ο βαθμός συνολικής εργασιακής ικανοποίησης του Νοσηλευτικού προσωπικού που εργάζονται στο Γ.Ν.Α. Γεώργιος Γεννηματάς;
- 3) Η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση, τα έτη εργασίας και το μηνιαίο εισόδημα επηρεάζουν στατιστικώς σημαντικά το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των Νοσηλευτών που εργάζονται στο Γ.Ν.Α. Γεώργιος Γεννηματάς;

Αξίζει να σημειωθεί, ότι η εργασία εστιάζει αρκετά θέλοντας να δώσει απάντηση, στο ερώτημα αν σημαντικοί και βασικοί κοινωνικοδημογραφικοί παράγοντες επηρεάζουν στατιστικώς σημαντικά το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των Νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία

5.2 Δειγματοληψία, εργαλείο δειγματοληψίας, διαδικασία ανάλυσης

Ο πληθυσμός της παρούσας έρευνας αποτελείται στο σύνολο του από εργαζόμενους νοσηλευτές σε ελληνικό δημόσιο νοσοκομείο. Για την επαρκή αντιπροσώπευση του πληθυσμού στα πλαίσια της παρούσας ερευνητικής εργασίας ελήφθη δείγμα συνολικά 85 Νοσηλευτών από το Γ.Ν.Α. Γεώργιος Γεννηματάς, οι οποίοι και αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας. Η διαδικασία της δειγματοληψίας έγινε συνδυαστικά, με τη φυσική παρουσία του ερευνητή στο Νοσοκομείο αλλά και με τη χρήση διαδικτυακών μέσων και διενεργήθηκε στο χρονικό διάστημα από τον Ιούνιο έως τον Ιούλιο του 2023. Πιο συγκεκριμένα ο ερευνητής ήρθε αρχικά σε δια ζώσης επαφή με νοσηλευτές του Νοσοκομείου στους οποίους αφού εξηγήθηκαν αναλυτικά όλες οι πληροφορίες που αφορούν την έρευνα, όπως ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα, το πλαίσιο του προγράμματος που διενεργείται, ο τρόπος διασφάλισης της ανωνυμίας των συμμετεχόντων, ο τρόπος και ο εκτιμώμενος χρόνος συμμετοχής, στη συνέχεια τους μοιράστηκε το ερωτηματολόγιο με την προτροπή να το συμπληρώσουν. Από τη διαδικασία αυτή συγκεντρώθηκαν 60 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Κατόπιν, μέσω του διαδικτύου και με τη βοήθεια των ομάδων του κοινωνικού δικτύου Facebook, εντοπίστηκαν εργαζόμενοι νοσηλευτές και μέσω επικοινωνίας με προσωπικό μήνυμα που απεστάλη σε όλους, εξηγήθηκαν οι πληροφορίες της έρευνας και επισυνάφθηκε ο σύνδεσμος του ερωτηματολογίου με την προτροπή της συμπλήρωσης. Με τον τρόπο αυτό συλλέχθηκαν επιπλέον 25 ερωτηματολόγια πλήρως απαντημένα. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν 85 απαντημένα πλήρως ερωτηματολόγια και οι 85 συμμετέχοντες νοσηλευτές του Γ.Ν.Α. Γεώργιος Γεννηματάς αποτέλεσαν το δείγμα της εργασίας. Ως εργαλείο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Επαγγελματικής Ικανοποίησης (Job Satisfaction Survey [JSS-36]) η οποία δημιουργήθηκε το 1985 από τον Spector, καθηγητή του Τμήματος Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου της Νότιας Φλόριντα. Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται συνολικά από 36 ερωτήσεις σε κάθε μία από τις οποίες οι απαντήσεις δίνονται σε μία κλίμακα από το 1 έως το 6, όπου το 1 αντιπροσωπεύει την έκφραση “διαφωνώ απόλυτα” ενώ το 6 αντιπροσωπεύει την έκφραση “συμφωνώ απόλυτα”. Σύμφωνα με τις οδηγίες του δημιουργού της κλίμακας, οι ερωτήσεις ομαδοποιούνται και προκύπτουν 8 υποκλίμακες οι οποίες ποσοτικοποιούν και μετρούν τους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης: Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές, ικανοποίηση από την προαγωγή και τις ευκαιρίες ανέλιξης, ικανοποίηση από τις συνολικές παροχές πέραν της μισθοδοσίας, ικανοποίηση από την αναγνώριση για

κάποιον που κάνει καλά τη δουλειά του, ικανοποίηση από τις συνθήκες λειτουργίας του Νοσοκομείου, ικανοποίηση από τους συνεργάτες, ικανοποίηση από τη φύση της δουλειάς, ενώ εν κατακλείδι όλες οι ερωτήσεις εκφράζουν τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος η διαδικασία επεξεργασίας των δεδομένων έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 26.0 μετά την απαιτούμενη διαδικασία κωδικοποίησης των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τη διαδικασία δειγματοληψίας. Χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι τόσο περιγραφικής στατιστικής, όσο και τα απαιτούμενα τεστ συσχέτισης και οι έλεγχοι υποθέσεων με σκοπό την επαρκή και επιστημονικά τεκμηριωμένη απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων. Τέλος τονίζεται ότι το μέγεθος του δείγματος επέτρεψε να θεωρηθεί ότι τα δεδομένα προσεγγίζουν την κανονική κατανομή, σύμφωνα με το κεντρικό οριακό θεώρημα της στατιστικής θεωρίας.

5.3 Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς

Το Γενικό Νοσοκομείο Αττικής Γεώργιος Γεννηματάς είναι ένα νοσοκομείο τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας που προσφέρει υπηρεσίες σε όλες τις ιατρικές ειδικότητες. Το νοσοκομείο διαθέτει εξειδικευμένο ιατρικό, νοσηλευτικό, παραϊατρικό και διοικητικό προσωπικό και με τη συνεργασία τους παρέχει υψηλής ποιότητας υγειονομικές υπηρεσίες με ευθύνη και αποτελεσματικότητα. Η ιστορία του νοσοκομείου είναι σημαντική καθώς ξεκίνησε το 1958 με τη δημιουργία του "Ενιαίου Γενικού Κρατικού Νοσοκομείου Αθηνών" με δυναμικότητα 350 κλινών, όπως περιγράφεται στο ΦΕΚ 76/16-5-58¹.

Μέχρι το 1972 το νοσοκομείο ίδρυσε την Ανωτέρα Σχολή Νοσοκόμων, ενώ το 1973 δημιούργησε το Κρατικό Οφθαλμολογικό Κέντρο (ΚΟΦΚΑ), που λειτούργησε ως αυτόνομο οφθαλμολογικό κέντρο. Το Νοέμβριο του 1973, κατά τη διάρκεια των γεγονότων του Πολυτεχνείου, το νοσοκομείο υπηρέτησε ως Ρυθμιστικό Κέντρο και σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση τραυματιών και νεκρών. Αργότερα (1978) συγχωνεύτηκε με το Κρατικό Οφθαλμολογικό Κέντρο και έλαβε την επωνυμία Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών, έχοντας πλέον στη διάθεσή του 614 κλίνες. Σημαντική ήταν η ίδρυση και λειτουργία του Κέντρου Άμεσης Βοήθειας το 1978, που αργότερα

¹ Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς, *Το Νοσοκομείο μας*, <http://www.gna-gennimatas.gr/to-nosokomio-mas/>

μετονομάστηκε σε Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας και μεταφέρθηκε στην Κεντρική Υπηρεσία του ΕΚΑΒ το 1988. Το 1983, εντάχθηκε στο Εθνικό Σύστημα Υγείας (Ε.Σ.Υ), και το 1987, μετονομάστηκε σε Περιφερειακό Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών με 760 κλίνες. Το 1995 απέκτησε την επωνυμία Περιφερειακό Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς, ενώ το 2001 μετονομάστηκε σε Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς. Το νοσοκομείο είχε ενεργό παρουσία και στους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004 ως Ολυμπιακό Νοσοκομείο. Το 2005 υπάγεται στην 1η ΥΠΕ Αττικής, ενώ το 2011 συνδέεται με το Ν.Ν.Θ.Α «Η ΣΩΤΗΡΙΑ», λειτουργώντας υπό κοινή διοίκηση. Το 2012 αποσυνδέεται από το Νοσοκομείο Σωτηρία και επαναλειτουργεί ως αυτόνομο Νοσοκομείο².

Το Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς αποτελεί σημαντικό πυλώνα του Εθνικού Συστήματος Υγείας και προσφέρει υψηλής ποιότητας ιατρικές υπηρεσίες. Η επιτυχής αποστολή του νοσοκομείου επιβεβαιώνεται από το ποσοστό των ασθενών, που το επιλέγουν για την υγειονομική φροντίδα τους και το καθιστούν ως το πρώτο σε επισκεψιμότητα νοσοκομείο στο λεκανοπέδιο της Αττικής. Το νοσοκομείο έχει λάβει διακρίσεις σε διάφορους τομείς και αναγνωρίζεται για την ποιότητα των υπηρεσιών του. Επιπλέον, διαθέτει εθνικά αναγνωρισμένες μονάδες και υπηρεσίες υγείας και συμμετέχει σε προγράμματα πρόληψης και αγωγής υγείας, ενισχύοντας την υγεία της κοινότητας. Με σημαντική επισκεψιμότητα και υψηλό κύρος, το νοσοκομείο αναδεικνύεται ως ένας από τους κορυφαίους υγειονομικούς φορείς στην περιοχή της Αττικής³.

² Ιστορία Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς. Επισυνάπτεται ο σύνδεσμος <http://www.gna-gennimatas.gr/istoria/>

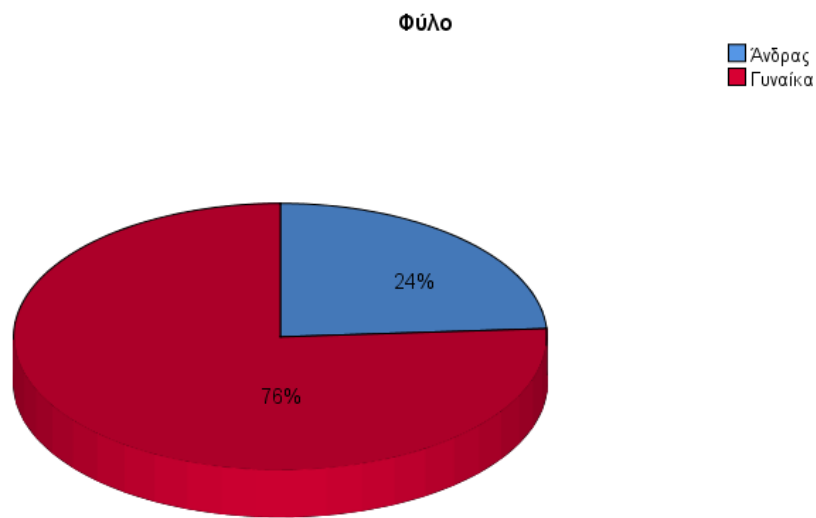
³ Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς, *Το Νοσοκομείο μας*, <http://www.gna-gennimatas.gr/to-nosokomio-mas/>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

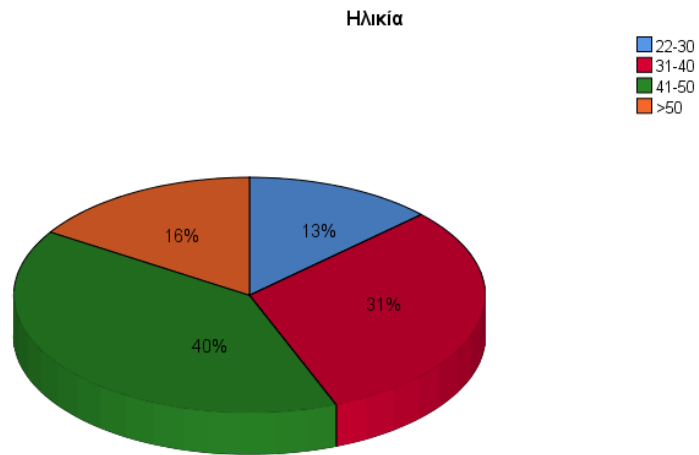
6.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Στα γραφήματα, τα οποία παρουσιάζονται παρακάτω φαίνονται τα διάφορα δημογραφικά στοιχεία, όπως προέκυψαν από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα αυτή.



Footnote

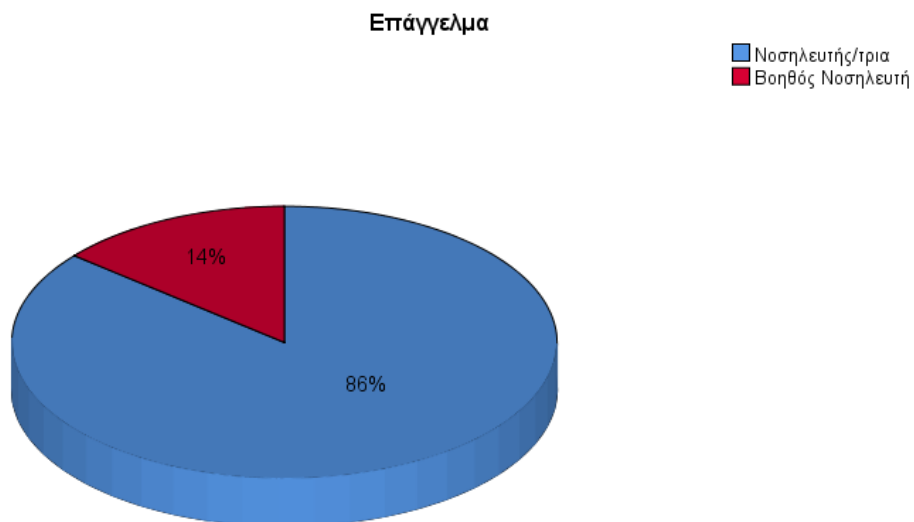
Γράφημα 6.1: Φύλο (Πηγή: Ίδια Επεξεργασία)



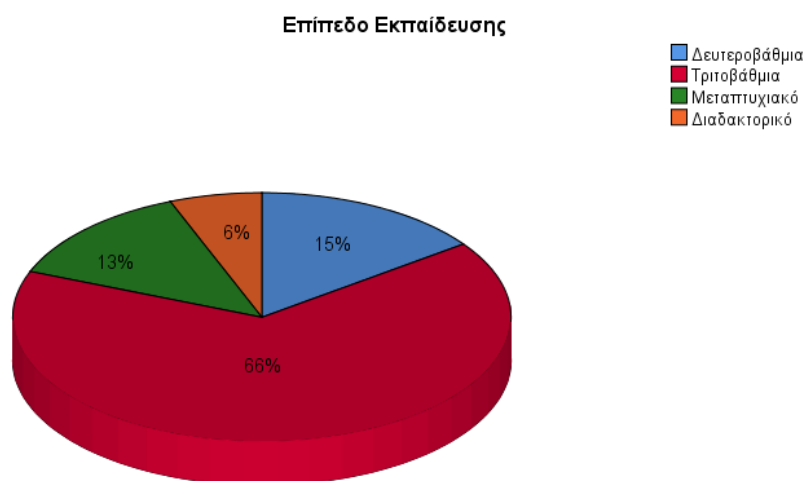
Γράφημα 6.2: Ηλικία (Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)



Γράφημα 6.3: Έτη εργασίας στο νοσοκομείο (Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

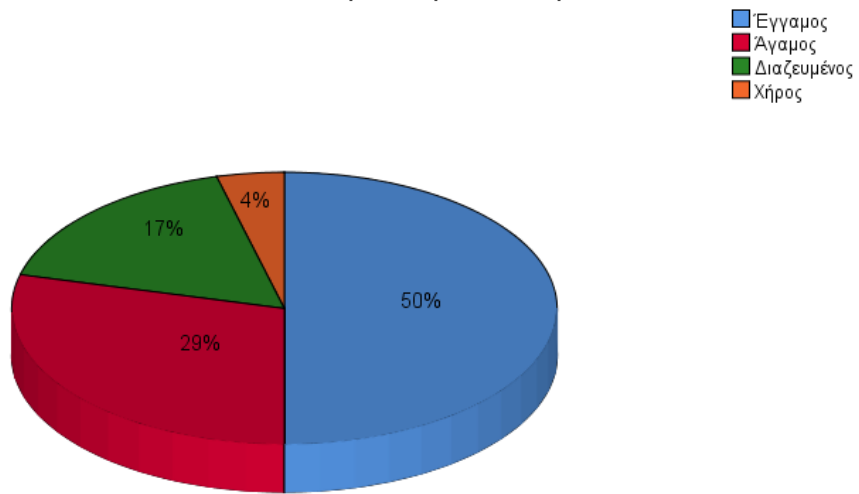


Γράφημα 6.4: Ειδικότητα (Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)



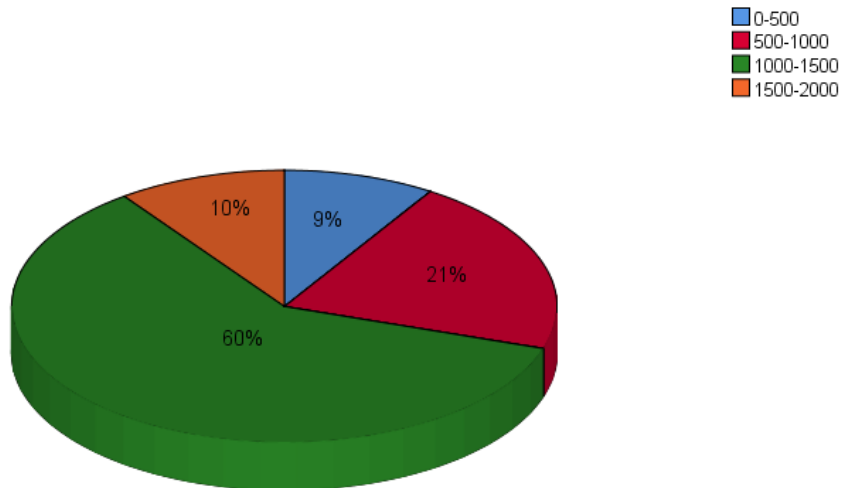
Γράφημα 6.5: Επίπεδο εκπαίδευσης (Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Οικογενειακή κατάσταση



Γράφημα 6.6: Οικογενειακή Κατάσταση (Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Μηνιαίο Εισόδημα



Γράφημα 6.7: Μηνιαίο εισόδημα(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Όπως φαίνεται στο Γράφημα 6.1 και προκύπτει από την παρούσα έρευνα, το 76% των συμμετεχόντων του δείγματος είναι γυναίκες και το λοιπό 24% αποτελείται από άνδρες. Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι η εκπροσώπηση των γυναικών στο δείγμα είναι πολύ μεγαλύτερη από αυτή των ανδρών, γεγονός που πιθανώς οφείλεται στην επιλογή άσκησης του επαγγέλματος του νοσηλευτή κυρίως από τον γυναικείο πληθυσμό με αποτέλεσμα την άνιση ως προς τα δύο φύλα κατανομή του συνολικού πληθυσμού των νοσηλευτών της Ελλάδας. Από το Γράφημα 6.2 στη συνέχεια, φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (40%) του δείγματος αποτελείται από νοσηλευτές ηλικίας 41-50 ετών, το 31% αποτελείται από νοσηλευτές ηλικίας 31-40 ετών, το 13% από νοσηλευτές ηλικίας 22-30 ετών και τέλος το 16% του δείγματος καταλαμβάνεται από νοσηλευτές ηλικίας άνω των 50 ετών. Συνεπώς, το δείγμα της εργασίας αποτελείται στην πλειονότητά του από νοσηλευτές άνω των 30 ετών με αρκετά μεγάλη εκπροσώπηση της ηλικιακής κατηγορίας άνω των 50 ετών. Το Γράφημα 6.3 αφορά την προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο νοσοκομείο στο οποίο εστιάζει η έρευνα και όπως διακρίνεται εύκολα το 40% των νοσηλευτών βρίσκονται στο νοσοκομείο ως εργαζόμενοι από 12 έως 17 χρόνια, το 31% από 6-11 χρόνια, το 13% είναι λίγο καιρό στο νοσοκομείο και εργάζονται από 1 έως 5 έτη και το 16% προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο νοσοκομείο για περισσότερα από 17 έτη. Από το Γράφημα 6.5 παρακάτω, φαίνεται ότι το 66% των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ δηλαδή Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 15% δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 13% έχουν επιπλέον και μεταπτυχιακό, ενώ τέλος υπάρχει και ένα 6% των συμμετεχόντων που έχουν και Διδακτορικό δίπλωμα σπουδών. Συνεπώς, φαίνεται ότι το δείγμα της έρευνας αποτελείται σε μεγάλο βαθμό από ανθρώπους με υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο. Ακολουθεί το Γράφημα 6.6 στο οποίο φαίνεται ότι το 60% των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι, το 29% άγαμοι, το 17% διαζευγμένοι και το 6% έχουν χάσει το σύζυγο ή την σύζυγο ανάλογα με το φύλο. Τέλος, από το Γράφημα 6.7 φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων λαμβάνουν μηνιαίο εισόδημα από 1000-1500 ευρώ, το 21% από 500-1000, το 10% λαμβάνουν από 1500-2000 και το 9% λαμβάνουν κάτω των 500 ευρώ. Τα ποσοστά αυτά, αν ληφθεί υπόψη το επάγγελμα των ατόμων του δείγματος, είναι απολύτως αναμενόμενα και πιθανότατα αρκετά αντιπροσωπευτικά των εισοδημάτων του πληθυσμού των νοσηλευτών και των βοηθών που εργάζονται σε δημόσια νοσοκομεία.

6.2 Βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων

Στο παρόν υποκεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης, τόσο για κάθε παράγοντα ικανοποίησης όσο και για τον συνολικό βαθμό ικανοποίησης των νοσηλευτών του Γ.Ν.Α. Γεώργιος Γεννηματάς.

Πίνακας 6.1: Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές	3,0538	,54270

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.2: Ικανοποίηση από την προαγωγή και τις ευκαιρίες ανέλιξης

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από προαγωγή	2,5063	,63870

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.3: Ικανοποίηση από τις συνολικές παροχές πέραν της μισθοδοσίας

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από συνολικές παροχές πέραν της μισθοδοσίας	2,5063	,63870

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.4: Ικανοποίηση από την αναγνώριση για κάποιον που κάνει καλά τη δουλειά του

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από την αναγνώριση	2,4000	,75042

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.5: Ικανοποίηση από τις συνθήκες λειτουργίας του Νοσοκομείου

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από τις συνθήκες λειτουργίας του Νοσοκομείου	3,3650	,80436

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.6: Ικανοποίηση από τους συνεργάτες

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από τους συνεργάτες	3,3650	,80436

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.7: Ικανοποίηση από τη φύση της δουλειάς

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από τη φύση της δουλειάς	3,8900	,73282

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.8: Ικανοποίηση από την επικοινωνία

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από την επικοινωνία	2,9000	,64745

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.9: Συνολική Ικανοποίηση

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από τη φύση της δουλειάς	2,9889	,18955

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Όπως γίνεται αντιληπτό λοιπόν από τους Πίνακες 6.1-6.8 που παρουσιάζονται στο παρόν υποκεφάλαιο, οι νοσηλευτές κατά μέσο όρο έχουν αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος τους, από τη σχέση που έχουν με τους συναδέλφους τους καθώς επίσης εμφανίζουν και αρκετά μεγάλη ικανοποίηση από τις συνθήκες λειτουργίας του Νοσοκομείου. Μέτριο βαθμό ικανοποίησης παρουσιάζεται να έχουν από τις οικονομικές απολαβές που έχουν από το νοσοκομείο καθώς επίσης και από την επικοινωνία με τους δρώντες στο περιβάλλον εργασίας τους. Τέλος, κατά μέσο όρο, φαίνεται να μην είναι ικανοποιημένοι και να παρουσιάζουν μία δυσαρέσκεια από τις ευκαιρίες ανέλιξης του περιβάλλοντος που εργάζονται, από την αναγνώριση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι που κάνουν καλά τη δουλειά τους, καθώς και από τις συνολικές αποδοχές πέραν της μισθοδοσίας. Ο βαθμός της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης επιπρόσθετα, κατά μέσο όρο, δείχνει να είναι μέτριος, χωρίς να διακρίνεται έντονα το στοιχείο της δυσαρέσκειας αλλά παράλληλα χωρίς να φαίνεται να έχουν οι νοσηλευτές αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την εργασία τους στο Νοσοκομείο.

6.3 Έλεγχος παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων

Στο υποκεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τους ελέγχους Ανονα που διενεργήθηκαν με σκοπό να διερευνηθεί αν βασικοί κοινωνικοδημογραφικοί παράγοντες επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών.

Πίνακας 6.10: Έλεγχος Ανονα για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα την ηλικία

Ικανοποίηση των εργαζομένων		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	,555	3	,185	5,922	,001
	Within Groups	3,002	96	,031		
	Total	3,557	99			

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.11: Έλεγχος Ανονα για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα το επίπεδο εκπαίδευσης

Ικανοποίηση των εργαζομένων		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	,153	3	,051	1,439	,236
	Within Groups	3,404	96	,035		
	Total	3,557	99			

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.12: Έλεγχος Ανονα για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα την οικογενειακή κατάσταση

Ικανοποίηση των εργαζομένων		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	,746	3	,249	8,489	,000
	Within Groups	2,811	96	,029		
	Total	3,557	99			

(Πηγή: Ιδία Επεξεργασία)

Πίνακας 6.13: Έλεγχος Ανονα για την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς της ικανοποίησης των εργαζομένων με παράγοντα τα έτη εργασίας

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ικανοποίηση των εργαζομένων	Between Groups	,555	3	,185	5,922	,001
	Within Groups	3,002	96	,031		
	Total	3,557	99			

(Πηγή: Ίδια Επεξεργασία)

Όπως γίνεται λοιπόν φανερό από τους Πίνακες 6.10 έως 6.13 όπου παρουσιάζονται οι αντίστοιχοι έλεγχοι Ανονα, οι παράγοντες που επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά το βαθμό ικανοποίησης των Νοσηλευτών είναι η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία καθώς και τα έτη εργασίας, ενώ φαίνεται το επίπεδο εκπαίδευσης να μην αποτελεί παράγοντα που μπορεί να συσχετιστεί σημαντικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Συνεπώς, κάποιοι κοινωνικοδημογραφικοί παράγοντες συσχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών, γεγονός που φανερώνει ότι η ικανοποίηση του εργαζόμενου νοσηλευτή είναι ένα σύνθετο φαινόμενο που δεν μπορεί να καθοριστεί πλήρως από το εργασιακό περιβάλλον αλλά συνδέεται άμεσα και με χαρακτηριστικά του ίδιου του ατόμου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από την παρούσα ερευνητική εργασία προέκυψαν κάποια σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών. Αρχικά φάνηκε η τάση να είναι ικανοποιημένοι οι νοσηλευτές από τη φύση του επαγγέλματος τους καθώς και από την επικοινωνία εντός του Νοσοκομείου στο οποίο πραγματοποιήθηκε η μελέτη. Γενικεύοντας λοιπόν, γίνεται φανερό ότι το νοσηλευτικό προσωπικό στην Ελλάδα εκτιμά σε μεγάλο βαθμό το επάγγελμα του νοσηλευτή και την προσφορά του εν λόγω επαγγέλματος στην κοινωνία, ενώ παράλληλα παρουσιάζεται η τάση να υπάρχει καλή συναδελφική σχέση μεταξύ των ίδιων των νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία, γεγονός πολύ σημαντικό τόσο για την ικανοποίηση των ίδιων των επαγγελματιών, όσο και για τους ασθενείς που λαμβάνουν τις υπηρεσίες υγείας του εκάστοτε νοσοκομείου. Συμπεραίνεται λοιπόν, ότι η αγάπη των νοσηλευτών για το επάγγελμα τους, οδηγεί σε αύξηση της εργασιακής τους ικανοποίησης. Επιπλέον, από τα αποτελέσματα της έρευνας φάνηκε ότι οι νοσηλευτές είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από τις μισθολογικές τους απολαβές καθώς και από τις συνθήκες λειτουργίας των νοσοκομείων. Το αποτέλεσμα αυτό, σε μεγάλο βαθμό, είναι μη αναμενόμενο, αν αναλογιστεί κανείς τις έντονες κοινωνικές αντιδράσεις και προβληματισμούς, τόσο διαχρονικά αλλά πιο έντονα από την περίοδο της οικονομικής κρίσης και έπειτα, για τις συνθήκες εργασίας και νοσηλείας αλλά και για τις αμοιβές του προσωπικού στα δημόσια νοσοκομεία. Παρόλα αυτά, η δυσαρέσκεια αυτή δεν αποτυπώνεται με την αναμενόμενη ένταση στα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, χωρίς ωστόσο να φαίνεται να είναι και πλήρως ικανοποιημένοι οι νοσηλευτές από τις αμοιβές και τις συνθήκες λειτουργίας των νοσοκομείων. Επίσης, οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι οι νοσηλευτές είναι δυσαρεστημένοι σε μεγάλο βαθμό κυρίως από την αναγνώριση της δουλειάς τους στα δημόσια νοσοκομεία. Πιο συγκεκριμένα φάνηκε να παρουσιάζουν χαμηλό βαθμό ικανοποίησης από τις ευκαιρίες επαγγελματικές ανέλιξης που προσφέρουν τα δημόσια νοσοκομεία στους νοσηλευτές που ασκούν καλά τα καθήκοντά τους. Το ζήτημα της ανέλιξης και της αναγνώρισης της δουλειάς αλλά και της προσφοράς των νοσηλευτών είναι σημαντικό και συσχετίζεται άμεσα με τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του δημόσιου συστήματος υγείας της χώρας. Συνεπώς, προτείνεται να αποτελέσει βάση για να μελετηθεί μελλοντικά πιο διεξοδικά, καθώς η διαπίστωση και ανάλυσή του μπορεί να

οδηγήσει σε δυνητικά αξιοποιήσιμα αποτελέσματα από κρατικούς φορείς με σκοπό τη βελτίωση του δημοσίου τομέα της υγείας, συνολικότερα. Επιπλέον, από την παρούσα μελέτη, συμπεραίνουμε ότι η ικανοποίηση του εργαζόμενου νοσηλευτή είναι ένα σύνθετο φαινόμενο που καθορίζεται τόσο από το εργασιακό περιβάλλον όσο και από τα ατομικά χαρακτηριστικά. Πιο συγκεκριμένα η ηλικία, τα χρόνια προϋπηρεσίας καθώς και η οικογενειακή κατάσταση του νοσηλευτή μπορεί να επηρεάσουν σημαντικά το βαθμό της εργασιακής του ικανοποίησης, γεγονός που πρέπει να ληφθεί υπόψη κατά την ανάλυση του φαινομένου. Εν κατακλείδι, από την παρούσα εργασία προέκυψε ότι ο μέσος βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία είναι μέτριος και έχει σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Βεβαίως υπάρχουν παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων και ικανοποιούν τους νοσηλευτές αρκετά αλλά και παράγοντες που προκαλούν υψηλή δυσαρέσκεια. Τέλος, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης δεν μπορεί να μελετηθεί και να αναλυθεί με ορθό τρόπο χωρίς να ληφθούν υπόψη τα ιδιαίτερα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των ίδιων των νοσηλευτών, καθώς παράγοντες όπως η προϋπηρεσία, η ηλικία και η οικογενειακή κατάσταση μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά το συνολικό βαθμό εργασιακής τους ικανοποίησης.

Συμπεράσματα - Επίλογος

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία από τις πιο κρίσιμες πτυχές της επαγγελματικής ζωής του νοσηλευτικού προσωπικού, καθώς επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας, την ασφάλεια του ασθενούς και την απόδοση των νοσοκομειακών υπηρεσιών γενικά. Στην παρούσα εργασία διερευνήθηκε το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης στο χώρο της υγείας και συγκεκριμένα, η εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς.

Η βιβλιογραφική έρευνα κατέδειξε ότι υπάρχει μια πληθώρα παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, και φυσικά το νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων δεν αποτελεί εξαίρεση. Οι παράγοντες αυτοί περιλαμβάνουν τις συνθήκες εργασίας, τα επίπεδα αμοιβής, τις προοπτικές επαγγελματικής ανάπτυξης, αλλά και τις σχέσεις με τους συναδέλφους. Όσον αφορά τον τομέα της υγείας, μάλιστα, η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται στενά με την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας. Νοσοκομεία με ικανοποιημένο προσωπικό πιθανότατα παρέχουν καλύτερη περίθαλψη και ασφάλεια στους ασθενείς.

Για αυτό το λόγο τα νοσοκομεία και οι φορείς οργάνωσης της υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να επενδύουν σε βελτιώσεις στο χώρο της εργασίας, στο ζήτημα της αναγνώρισης και των παρεχόμενων αμοιβών που αντανακλούν τη σημασία του ρόλου των νοσηλευτών. Η εργασιακή ικανοποίηση δεν είναι μια έννοια στατική, και πρέπει να παρακολουθείται τακτικά για να αναγνωριστούν πιθανά προβλήματα και να ληφθούν μέτρα πρόληψης της αναδύομενης έλλειψης ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού, αφού τέτοια προβλήματα παρεμποδίζουν την αποδοτικότητα του συνολικού συστήματος υγείας. Η έρευνα ανέδειξε ότι οι ανθρώπινες σχέσεις, η επικοινωνία και η στήριξη από την οικογένεια και τη διοίκηση παίζουν ουσιαστικό ρόλο στην ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού.

Μέσω δομημένου ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε μια ποσοτική έρευνα, όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς. Τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας κατέδειξαν μέτρια επίπεδα ικανοποίησης για το προσωπικό των νοσηλευτών, όπως επισημάνθηκε και στο Μουμουρί (2021), έρευνα που εξέτασε τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών στην Ελλάδα. Από το γεγονός αυτό, μπορεί να υπάρξει

αντίκτυπος στην αποτελεσματικότητα της παροχής νοσηλευτικών υπηρεσιών στους ασθενείς, εφόσον η παραγωγικότητα και αποδοτικότητα των εργαζομένων επηρεάζεται από την εργασιακή ικανοποίηση. Όσον αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού, οι συμμετέχοντες στην έρευνα ανέφεραν χαρακτηριστικά το εργασιακό περιβάλλον, συμφωνώντας με τα ευρήματα της βιβλιογραφικής έρευνας: Hamad Al-Qahtani, Stirling & Forgrave (2020) εστίασαν σε ανάγκες ρύθμισης του εργασιακού περιβάλλοντος για αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης από το νοσηλευτικό προσωπικό, ενώ το ίδιο ανέφεραν και οι Castaneda & Scanlan (2014). Επιπλέον, εντοπίστηκε σύνδεση των κοινωνικών και δημογραφικών στοιχείων του προσωπικού με τα επίπεδα ικανοποίησής του, εύρημα που συμφωνεί με τις αναφορές των Mishra (2013), των Lian & Ling, (2018) και των Judge, Zhang & Glerum (2020).

Μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εστιάσει σε μεγαλύτερο αριθμό νοσοκομείων, άρα και σε μεγαλύτερο αριθμό συμμετεχόντων, ώστε να είναι πιο καθαρή η εικόνα των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού, αλλά και να εξεταστούν περαιτέρω οι παράγοντες που σχετίζονται με το ζήτημα αυτό.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ελληνική βιβλιογραφία

- Αργυράκης, Π., & Καλουπής, Σ. (2011). Σύγκρουση ρόλων, Ασάφεια ρόλων και Επαγγελματική Ικανοποίηση. *Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*, 8(1), 10–18.
- Ζαβλανός, Μ. (2002). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Σταμούλης.

Ξενόγλωσσα βιβλιογραφία

- Ali, S. A. M., Said, N. A., Kader, S. F., Latif, D. S., & Munap, R. (2014). Hackman and Oldham's job characteristics model to job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 46-52. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.646>
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16. https://www.lifesciencesite.com/ljs/life140517/03_32120ljs140517_12_16.pdf
- Al-Zawahreh, A., & Al-Madi, F. (2012). The utility of equity theory in enhancing organizational effectiveness. *European journal of economics, finance and administrative sciences*, 46(3), 159-169. https://www.researchgate.net/profile/Faisal-Al-Madi-2/publication/267783009_The_Utility_of_Equity_Theory_in_Enhancing_Organizational_Effectiveness/links/59387072a6fdcc58ae5968bf/The-Utility-of-Equity-Theory-in-Enhancing-Organizational-Effectiveness.pdf
- Andrade, M. S., Miller, D., & Westover, J. H. (2022). Job satisfaction and gender: A global comparison of job satisfaction in the hospitality industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 669-691. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1911728>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management research & practice*, 3(4), 77-86. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=136e0e77dd3387e59954df73294d3e0114a08435>

- Boulagouas, W., García-Herrero, S., Chaib, R., García, S. H., & Djebabra, M. (2021). On the contribution to the alignment during an organizational change: Measurement of job satisfaction with working conditions. *Journal of safety research*, 76, 289-300. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2020.12.006>
- Caers, R., Du Bois, C., Jegers, M., De Gieter, S., De Cooman, R., & Pepermans, R. (2008). Measuring community nurses' job satisfaction: literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 62(5), 521-529. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04620.x>
- Carvajal, M. J., & Popovici, I. (2018). Gender, age, and pharmacists' job satisfaction. *Pharmacy Practice (Granada)*, 16(4). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1885-642X2018000400013&script=sci_arttext&tlng=pt
- Castaneda, G. A., & Scanlan, J. M. (2014). Job satisfaction in nursing: A concept analysis. *Nursing forum*, 49(2), 130-138. <https://doi.org/10.1111/nuf.12056>
- Çelik, M. (2011). A theoretical approach to the job satisfaction. *Polish journal of management studies*, 4(2), 7-14. <https://pjms.zim.pcz.pl/api/files/view/720723.pdf>
- Crede, M., Chernyshenko, O. S., Stark, S., Dalal, R. S., & Bashshur, M. (2007). Job satisfaction as mediator: An assessment of job satisfaction's position within the nomological network. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(3), 515-538. <https://doi.org/10.1348/096317906X136180>
- Dawis, R.V. & Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Demirkol, I. C. (2021). Predictors of job satisfaction among police officers: a test of goal-setting theory. *Police Practice and Research*, 22(1), 324-336. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1749618>
- Díaz-Carrión, R., Navajas-Romero, V., & Casas-Rosal, J. C. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International*

journal of hospitality management, 90, 102631.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102631>

Ellenbecker, C. H., Samia, L., Cushman, M. J., & Porell, F. W. (2007). Employer retention strategies and their effect on nurses' job satisfaction and intent to stay. *Home Health Care Services Quarterly*, 26(1), 43-58.
https://doi.org/10.1300/J027v26n01_04

Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, 62(2), 105-112. <https://oem.bmj.com/content/62/2/105.short>

Ghazi, S. R., Shahzada, G., & Khan, M. S. (2013). Resurrecting Herzberg's two factor theory: An implication to the university teachers. *Journal of Educational and Social Research*, 3(2), 445-451.
<https://www.mcser.org/journal/index.php/jesr/article/view/270>

Giménez-Espert, M. D. C., Prado-Gascó, V., & Soto-Rubio, A. (2020). Psychosocial risks, work engagement, and job satisfaction of nurses during COVID-19 pandemic. *Frontiers in Public Health*, 8, 566896.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896>

González, F., Sánchez, S. M., & López-Guzmán, T. (2016). The effect of educational level on job satisfaction and organizational commitment: A case study in hospitality. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 17(3), 243-259. <https://doi.org/10.1080/15256480.2016.1183547>

Gopinath, R. (2016). How the Compensation Management and Welfare Measure influence Job Satisfaction? A study with special reference in BSNL to three different SSAs using Modeling. *Management*, 5(8), 305-308.
https://www.researchgate.net/profile/Dr-Gopinath-R/publication/305933934_How_The_Compensation_Management_and_Welfare_Measure_Influence_Job_Satisfaction_A_Study_with_Special_Reference_in_Bsnl_to_Three_Different_Ssas_Using_Modeling/links/6043d2a3299bf1e0785f5f33/How-The-Compensation-Management-and-Welfare-Measure-Influence-Job-Satisfaction-A-Study-with-Special-Reference-in-Bsnl-to-Three-Different-Ssas-Using-Modeling.pdf

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159-170. <https://psycnet.apa.org/record/1975-22031-001>
- Hajiali, I., Kessi, A. M. F., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. M. (2022). Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 57-69. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i1.160>
- Hamad Al-Qahtani, A., Stirling, B., & Forgrave, D. (2020). The impact of job satisfaction on nurses' work lives: A literature review. *QScience Connect*, 2020(1), 1. <https://doi.org/10.5339/connect.2020.1>
- Hancer, M., & George, R. T. (2003). Job satisfaction of restaurant employees: An empirical investigation using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(1), 85-100. <https://doi.org/10.1177/1096348002238882>
- Hu, H., Wang, C., Lan, Y., & Wu, X. (2022). Nurses' turnover intention, hope and career identity: the mediating role of job satisfaction. *BMC nursing*, 21(1), 1-11. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00821-5>
- Iqbal, S., Guohao, L., & Akhtar, S. (2017). Effects of job organizational culture, benefits, salary on job satisfaction ultimately affecting employee retention. *Review of Public Administration and Management*, 5(3), 1-7. https://www.researchgate.net/profile/Shuja-Iqbal/publication/323084488_Effects_of_Job_Organizational_Culture_Benefits_Salary_on_Job_Satisfaction_Ultimately_Affecting_Employee_Retention/links/5cc1865f299bf120977da27c/Effects-of-Job-Organizational-Culture-Benefits-Salary-on-Job-Satisfaction-Ultimately-Affecting-Employee-Retention.pdf?sg%5B0%5D=started_experiment_milestone&origin=journalDetail
- Ivanović-Đukić, M., Đorđević, B., & Lepojević, V. (2018). Mediating effects of educational level on job related characteristics: Job satisfaction relationship. *Strategic Management*, 23(2), 13-21. <https://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=1821-34481802013I>

- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42. https://www.researchgate.net/profile/Revenio-Jalagat/publication/310498763_Job_Performance_Job_Satisfaction_and_Motivation_A_Critical_Review_of_Their_Relationship/links/5830553508ae004f74c0d709/Job-Performance-Job-Satisfaction-and-Motivation-A-Critical-Review-of-Their-Relationship.pdf
- Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. In V. I. Sessa, N. A. Bowling (Eds.), *Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs*, (pp. 207-241). New York: Routledge. <https://smartlib.umri.ac.id/assets/uploads/files/77459-subjective-well-being.pdf#page=407>
- Kaiser, L. C. (2007). Gender-job satisfaction differences across Europe: An indicator for labour market modernization. *International Journal of Manpower*, 28(1), 75-94. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01437720710733483/full/html?mobileUi=0&fullSc=1&mbSc=1>
- Kian, T. S., Yusoff, W. F. W., & Rajah, S. (2014). Job satisfaction and motivation: What are the difference among these two. *European Journal of Business and Social Sciences*, 3(2), 94-102.
- Lambert, E., & Hogan, N. (2009). The importance of job satisfaction and organizational commitment in shaping turnover intent: A test of a causal model. *Criminal Justice Review*, 34(1), 96-118. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0734016808324230?journalCode=cjra>
- Lee, P., Miller, M. T., Kippenbrock, T. A., Rosen, C., & Emory, J. (2017). College nursing faculty job satisfaction and retention: A national perspective. *Journal of Professional Nursing*, 33(4), 261-266. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2017.01.001>
- Lian, J.K.M. & Ling, F.Y.Y. (2018). The influence of personal characteristics on quantity surveyors' job satisfaction. *Built Environment Project and Asset Management*, 8(2), 183-193. <https://doi.org/10.1108/BEPAM-12-2017-0117>

- Liu, Y., Aunguroch, Y., & Yunibhand, J. (2016). Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *International nursing review*, 63(1), 84-91. <https://doi.org/10.1111/inr.12215>
- Lorber, M., & Skela Savič, B. (2012). Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croatian medical journal*, 53(3), 263-270. <https://hrcak.srce.hr/file/125260>
- Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003>
- Maggiore, C., Johnston, C. S., & Rossier, J. (2016). Contribution of personality, job strain, and occupational self-efficacy to job satisfaction in different occupational contexts. *Journal of Career Development*, 43(3), 244-259. <https://doi.org/10.1177/0894845315597474>
- Mamiseishvili, K., & Rosser, V. J. (2011). Examining the relationship between faculty productivity and job satisfaction. *Journal of the Professoriate*, 5(2), 100-133. http://caarpweb.org/wp-content/uploads/2016/11/5-2_Mamiseishvili_p.100.pdf
- McLeod, S. (2007). Maslow's hierarchy of needs. *Simply psychology*, 1(1-18). <https://canadacollege.edu/dreamers/docs/Maslows-Hierarchy-of-Needs.pdf>
- Melo, M. B. D., Barbosa, M. A., & Souza, P. R. D. (2011). Job satisfaction of nursing staff: integrative review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19, 1047-1055. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/hbB7WVMFDKchfF9BtdHWZcL/>
- Miner J.B. (2015). *Organizational behavior 1: Essential theories of motivation and leadership*. Routledge. https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=YXOsBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA94&dq=porter-lawler&ots=3C9R4E_dah&sig=8WDJ56Tgi5R5Tt3QG16JrZBTnGE&redir_esc=y#v=onepage&q=porter-lawler&f=false
- Mishra, P. K. (2013). Job satisfaction. *IOSR journal of humanities and social science*, 14(5), 45-54.

- Moumouri, S., Intas, G., Sarafis, P., Nikolettos, A., Triantafilloudis, I., Bourantonis, D., & Stergiannis, P. (2021). Leadership styles and job satisfaction of nursing staff in a peripheral general hospital in Greece: a survey. *Health & Research Journal*, 7(3), 109–122. <https://doi.org/10.12681/healthresj.27566>
- Olorunsola, E. O. (2012). Job satisfaction and personal characteristics of administrative staff in South West Nigeria Universities. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 3(1), 46-50. <https://hdl.handle.net/10520/EJC135415>
- Pandey, P., & Asthana, P. K. (2017). An empirical study of factors influencing job satisfaction. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 8(3), 96-105. <https://www.ijcms.in/index.php/ijcms/article/view/175>
- Pfeffer, J., & Veiga, J. F. (1999). Putting people first for organizational success. *Academy of Management Executive*, 13(2), 37-48. <https://doi.org/10.5465/ame.1999.1899547>
- Pfefferbaum, B., & North, C. S. (2020). Mental Health and the Covid-19 Pandemic. *The New England journal of medicine*, 383(6), 510–512. <https://doi.org/10.1056/NEJMp2008017>
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23, 543-552. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Xn3jBc6TsNwMf3fTXb9JJBd/abstract/?lang=en>
- Ramayah, T., Jantan, M., & Tadisina, S. K. (2001). Job satisfaction: empirical evidence for alternatives to JDI. In *32nd Annual Meeting of Decision Sciences Institute Conference, Track OB2, San Francisco: USA* (Vol. 16). <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=62ec3d25f6d5a7e2eb0cefc96648d86100920e1>
- Ravari, A., Mirzaei, T., Kazemi, M., & Jamalizadeh, A. (2012). Job satisfaction as a multidimensional concept: A systematic review study. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 1(2), 95-102. http://joh.e.rums.ac.ir/files/site1/user_files_2a71e2/admin-A-10-1-10-e98b6ad.pdf

- Razak, A., Sarpan, S., & Ramlan, R. (2018). Influence of promotion and job satisfaction on employee performance. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 3(1), 18-27. <https://doi.org/10.20448/2002.31.18.27>
- Rinny, P., Purba, C. B., & Handiman, U. T. (2020). The influence of compensation, job promotion, and job satisfaction on employee performance of Mercubuana University. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(2), 39-48. https://www.researchgate.net/profile/Unang-Handiman-2/publication/362488344_The_Influence_Of_Compensation_Job_Promotion_And_Job_Satisfaction_On_Employee_Performance_Of_Mercubuana_University/links/62ec76f245322476937dcdcfb/The-Influence-Of-Compensation-Job-Promotion-And-Job-Satisfaction-On-Employee-Performance-Of-Mercubuana-University.pdf
- Rollero, C., Fedi, A., & De Piccoli, N. (2016). Gender or occupational status: what counts more for well-being at work?. *Social Indicators Research*, 128, 467-480. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-015-1039-x>
- Rusali, R., Jamaluddin, R., Yusop, N. B. M., & Ghazali, H. (2020). Management responsibilities among dietitians: What is the level of job satisfaction and skills involved? A Scoping Review. *Mal J Med Health Sci*, 16, 205-212. https://medic.upm.edu.my/upload/dokumen/2020081208341427_MJMHS_0035_L.pdf
- Shields, M. A., & Ward, M. (2001). Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of health economics*, 20(5), 677-701. [https://doi.org/10.1016/S0167-6296\(01\)00092-3](https://doi.org/10.1016/S0167-6296(01)00092-3)
- Sims, S. (2020). Modelling the relationships between teacher working conditions, job satisfaction and workplace mobility. *British Educational Research Journal*, 46(2), 301-320. <https://doi.org/10.1002/berj.3578>
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., & Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International journal of*

environmental research and public health, 17(21), 7998.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/17/21/7998>

Soyoung, P. A. R. K., & Sungchan, K. I. M. (2017). The linkage between work unit performance perceptions of US federal employees and their job satisfaction: An expectancy theory. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 13(52), 77-93. <https://www.rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/view/535>

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693.
<https://www.proquest.com/openview/a7ca75cdd8bd805ef913f99d357dca73/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1821511>

Suciu, L. E., Mortan, M., & Lazăr, L. (2013). Vroom's expectancy theory. An empirical study: Civil servant's performance appraisal influencing expectancy. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 9(39), 180-200.
<https://rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/view/131>

Tasios, T., & Giannouli, V. (2017). Job descriptive index (JDI): Reliability and validity study in Greece. *Archives of Assessment Psychology*, 7(1), 31-61.
<http://orcid.org/0000-0002-3033-5747>

Theodossiou, I., & Vasileiou, E. (2007). Making the risk of job loss a way of life: Does it affect job satisfaction?. *Research in economics*, 61(2), 71-83.
<https://doi.org/10.1016/j.rie.2007.03.002>

Tsounis, A., & Sarafis, P. (2018). Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC psychology*, 6(1), 1-6.
<https://bmcp psychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-018-0241-4>

Visser, M. R., Smets, E. M., Oort, F. J., & De Haes, H. C. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Cmaj*, 168(3), 271-275.
<https://www.cmaj.ca/content/168/3/271.short>

Vroom, V., Porter, L., & Lawler, E. (2015). Expectancy theories. In Miner J.B. (Eds.) *Organizational behavior 1: Essential theories of motivation and leadership*. (pp. 94-115). Routledge.

https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=YXOsBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA94&dq=porter-lawler&ots=3C9R4E_dah&sig=8WDJ56Tgi5R5Tt3QG16JrZBTnGE&redir_esc=y#v=onepage&q=porter-lawler&f=false

- Wangdi, T., & Tobgay, S. (2022). The impact of McGregor's theory X/Y on the level of job satisfaction of teachers and principals. *Shanlax International Journal of Management*, 9(3), 34-40.
<https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:sijm&volume=9&issue=3&article=008>
- Zhu, Y. (2013). A review of job satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293-298.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=838168ef468623699f58720d1099b3b839f60c91>

Διαδικτυακές πηγές

- Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς. *Ιστορία*. <http://www.gna-gennimatas.gr/istoria/>
- Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γεώργιος Γεννηματάς, *Το Νοσοκομείο μας*, <http://www.gna-gennimatas.gr/to-nosokomio-mas/>

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

του νοσηλευτικού προσωπικού σε δημόσιο νοσοκομείο της Αττικής.

Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι **ανώνυμο**. Οι απαντήσεις στα ερωτήματα του ερωτηματολογίου είναι απολύτως **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ** και θα αξιοποιηθούν για τη διενέργεια στατιστικής έρευνας. Παρακαλείσθε να απαντήσετε σε **όλες** τις ερωτήσεις με **ειλικρίνεια** γιατί η επιτυχία και η ακρίβεια της έρευνας εξαρτάται από εσάς.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή απορία είμαστε στη διάθεσής σας. Μη διστάσετε να στείλετε email στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα βρείτε παρακάτω.

Ευχαριστούμε πολύ για τη συμμετοχή και για το χρόνο σας !!!

Θανάτη Ανίσα

MSc Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια Πανεπιστημίου Πειραιώς

e-mail: thanannis@gmail.com

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. **Φύλο:** Άνδρας Γυναίκα

2. **Ηλικία (σε έτη):**

3. **Επάγγελμα:** Νοσηλεύτης/Νοσηλεύτρια Βοηθός νοσηλεύτη

4. **Επίπεδο εκπαίδευσης:**

Δευτεροβάθμια Τριτοβάθμια Μεταπτυχιακό Διδακτορικό

5. **Οικογενειακή κατάσταση:**

Έγγαμος/η Άγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

6. **Πλήθος παιδιών:**

7. **Έτη εργασίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση:**

- 7.1 **Συνολικά έτη εργασίας στο συγκεκριμένο επάγγελμα:**

8. **Μηνιαίο εισόδημα:**

0-500 500-1000 1000-1.500 1.500-2.000 2.000 και πάνω

Οδηγίες συμπλήρωσης

Με βάση τη δική σας εμπειρία από την εργασία σας στο νοσοκομείο, καλείστε να επιλέξετε τον βαθμό εκείνο που στην πραγματικότητα αντιπροσωπεύει τις δικές σας εντυπώσεις αναφορικά με την ευρύτερη λειτουργία και τις επαγγελματικές δυνατότητες που παρέχονται από το νοσοκομείο στο οποίο εργάζεστε. Σε μία κλίμακα **από το 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως το 6 (συμφωνώ απόλυτα)**, παρακαλείστε να δείξετε το πόσο διαφωνείτε ή συμφωνείτε με κάθε ένα ερώτημα που περιγράφεται παρακάτω. Σημειώνεται ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Επιλέξτε την απάντηση που αντικατοπτρίζει καλύτερα τα δικά σας συναισθήματα.

ΕΡΕΥΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Paul E. Spector

Τμήμα Ψυχολογίας

Πανεπιστήμιο της Νοτίου Φλόριντας

Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΚΥΚΛΩΣΤΕ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΠΟΥ
ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗΝ

Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ μετρίως
Διαφωνώ λίγο
Συμφωνώ λίγο
Συμφωνώ μετρίως
Συμφωνώ απόλυτα

1	Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια για τη δουλειά που κάνω.	1	2	3	4	5	6
2	Υπάρχει μικρή πιθανότητα προαγωγής στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
3	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι αρκετά ικανός στη δουλειά του/της.	1	2	3	4	5	6
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος με τα οφέλη που απολαμβάνω.	1	2	3	4	5	6
5	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
6	Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες κάνουν τη σωστή εκτέλεση της εργασίας δύσκολη .	1	2	3	4	5	6
7	Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους εργάζομαι.	1	2	3	4	5	6
8	Μερικές φορές αισθάνομαι πως η δουλειά μου είναι ανούσια.	1	2	3	4	5	6
9	Η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή.	1	2	3	4	5	6
10	Οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές.	1	2	3	4	5	6
11	Όσοι τα πηγαίνουν καλά στη δουλειά τους, διεκδικούν πιθανότητα προαγωγής.	1	2	3	4	5	6
12	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι άδικος προς εμένα.	1	2	3	4	5	6
13	Τα οφέλη που απολαμβάνουμε είναι εξίσου καλά με αυτά που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί.	1	2	3	4	5	6
14	Δεν αισθάνομαι πως η εργασία που κάνω εκτιμάται.	1	2	3	4	5	6
15	Οι προσπάθειές μου να κάνω καλά τη δουλειά μου περιορίζονται από την γραφειοκρατία.	1	2	3	4	5	6
16	Θεωρώ ότι πρέπει να εργαστώ πιο σκληρά στη δουλειά μου λόγω της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζομαι.	1	2	3	4	5	6
17	Μου αρέσει να κάνω τα πράγματα που κάνω στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
18	Οι στόχοι του οργανισμού δεν είναι ξεκάθαροι σε εμένα.	1	2	3	4	5	6

	ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΚΥΚΛΩΣΤΕ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΠΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗΝ. Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ μετρίως	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ μετρίως	Συμφωνώ απόλυτα
19	Νιώθω μη εκτιμώμενος από τον οργανισμό όταν σκέφτομαι αυτό για το οποίο με πληρώνουν.	1	2	3	4	5	6
20	Οι άνθρωποι προοδεύουν εδώ τόσο γρήγορα όσο και σε άλλα μέρη.	1	2	3	4	5	6
21	Ο/Η προϊστάμενος δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τα αισθήματα των υφισταμένων του.	1	2	3	4	5	6
22	Το πακέτο παροχών που έχουμε είναι δίκαιο.	1	2	3	4	5	6
23	Υπάρχουν λίγες επιβραβεύσεις για αυτούς που δουλεύουν εδώ.	1	2	3	4	5	6
24	Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας.	1	2	3	4	5	6
25	Απολαμβάνω τους συνεργάτες μου.	1	2	3	4	5	6
26	Συχνά αισθάνομαι πως δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό.	1	2	3	4	5	6
27	Νιώθω περήφανος κάνοντας τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
28	Αισθάνομαι ικανοποιημένος με τις πιθανότητες μισθολογικής προαγωγής.	1	2	3	4	5	6
29	Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε ενώ θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
30	Μου αρέσει ο προϊστάμενός μου.	1	2	3	4	5	6
31	Ασχολούμαι πολύ με δουλειά γραφείου.	1	2	3	4	5	6
32	Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου επιβραβεύονται με τον τρόπο που θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
33	Είμαι ικανοποιημένος με τις προοπτικές προαγωγής.	1	2	3	4	5	6
34	Υπάρχουν αρκετές διαφωνίες και διαμάχες στη δουλειά.	1	2	3	4	5	6
35	Η δουλειά μου είναι διασκεδαστική.	1	2	3	4	5	6
36	Τα εργασιακά καθήκοντα δεν εξηγούνται σαφώς.	1	2	3	4	5	6